



ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Организация обучения и проектный офис в системе многофункциональных центров одного окна

Юркевич С.А.

Фонд развития государственного и муниципального управления



Что наиболее делает проект
МФЦ успешным для граждан ?

- а) Человеческий капитал
- б) Технологии



Универсальный специалист 1.0

Личные качества

- ◆ «Был бы человек хороший»

Деловые качества

- ◆ Исполнительность
- ◆ Работоспособность
- ◆ Нетребовательность

Компетенции

- ◆ Умение пользоваться тем программно-аппаратным комплексом, к которому имеет доступ.
- ◆ Умением прочитать тот список документов, который нужен от Заявителя
- ◆ Навыки первичной проверки документов
- ◆ Проведение последконтроля



Универсальный специалист 2.0

Личные качества

- Тактичность
- Толерантность
- Оптимизм
- Вежливость
- Честность
- Настойчивость

Деловые качества

- Исполнительность
- Ответственность
- Стрессоустойчивость
- Креативность
- Обучаемость
- Масштабируемость
- Аккуратность
- Умение работать в команде

Компетенции

- Знание своей деловой среды
- ИТ культура
- Таймменджмент
- Юридическая грамотность
- Основы психологии
- Грамотная речь и русский язык
- Специальные компетенции
- Клиентоориентированность
- Мультизадачность



Общероссийский Классификатор

Сотрудник МФЦ - отраслевая принадлежность и функционал.

- Почему?
 - ◆ Трудовой кодекс
 - 40 часов в неделю
 - ◆ №1376
 - 10-часовой рабочий день, 6 дней в неделю по крупным ОМСУ те 60 часов в неделю



Кадровый резерв

- Резерв из кандидатов на первичное обучение
- Резерв из кандидатов прошедших обучение но не сдавших экзамен
- Резерв из действующих специалистов на а повышение / расширение (смену) функционала
- Резерв из действующих руководителей на повышение / расширение (смену) функционала



Новые вызовы и новый облик руководящего звена МФЦ

Компетенции это - продемонстрированные способности к применению знаний и / или навыков и личностные качества

■ Новые компетенции руководителя

- ◆ Управление рисками
- ◆ Управление качеством
- ◆ Управление изменениями
- ◆ Управление сроками
- ◆ Инициация проекта
- ◆ Управление закупками
- ◆ Управление стоимостью
- ◆ Закрытие проекта

- ◆ Планирование проекта
- ◆ Управление коммуникациями
- ◆ Управление заинтересованными лицами
- ◆ Управление человеческими ресурсами
- ◆ Мониторинг и контроль проекта

■ Личные компетенции

- ◆ Эффективность
- ◆ Лидерство
- ◆ Обучение и развитие
- ◆ Переговоры
- ◆ Профессионализм
- ◆ Управление конфликтами
- ◆ Этика



Организация процесса обучения

Сопровождение процесса обучения

- Стимулирование
- Наставничество

Виды обучения

- Очная
- Очно-заочная
- Дистанционная

7.3 Неправильно

- Обучение на рабочем месте (стажировка)
- Ввод в линию

Неправильно

- Дистанционный (теоретический) курс
- Ввод в линию

Хорошо

- Теоретический курс
- Тестирование
- Стажировка
- Ввод в линию

7.6 Гораздо лучше

- Теоретический курс
- Тестирование
- Стажировка
- Выпускной экзамен
- Ввод в линию
- Наставничество и сопровождение
- Промежуточная аттестация



Пример эффективной образовательной площадки в Липецкой области

Кадровый резерв МФЦ Липецкой области

- Снижает затраты на поиск новых сотрудников
- Мотивирует к эффективной работе действующих
- Набор
 - ◆ Вузы
 - ◆ Социальные сети
 - ◆ Собrania с молодежью
 - ◆ Смежные организации Росреестр/Кадастр/Социальные службы

Симулятор АИС МФЦ

- Демонстрация всех процессов в МФЦ
- Имитация полевых ситуаций для Универсального специалиста

Ежегодная аттестация

- Определяет профессиональный уровень сотрудника

- Является базисом для принятия кадровых решений
- Выявляет потребность в переподготовке

Системы дистанционного обучения как дополнительный инструмент повышения квалификации

Институт наставничества

- Закрепление за сотрудником наставника из числа специалистов с опытом работы не менее 3х лет.
- Наставник контролирует всю цепочку процесса оказания услуги молодым специалистом
- Наставничество также эффективно показало себя в повышении квалификации руководителей на уровне звена руководителей

- Более 20 % сотрудников МФЦ области прошли обучение с наставником, 7% сотрудников выполняли функции наставника
- Наставничество применяется при координации работы отделов
- Наставничество незаменимо при внедрении новых направлений работы в МФЦ

Пропорциональное сочетание оффлайн и онлайн мероприятий

Специализированное учебное заведение - Академия МФЦ, с филиальной сетью по всему региону.

- Использует площадки РОИВ и МСУ для проведения обучающих мероприятий
- ОИВ используют площадки Академии



Создание проектного офиса в МФЦ

Проектное управление влияет на скорость и качество реализации изменений, а соответственно и на способность предприятия изменяться и адаптироваться к внешним условиям

■ Цели создания проектного офиса

- ◆ Эффективность распределения ресурсов и снижение издержек
 - ОУП координирует и распределяет ресурсы между проектами, что позволяет избежать конфликтов между проектами. Также Офис управления проектами позволяет оптимизировать ресурсы и сократить их количество, а, следовательно, и снизить затраты.
- ◆ Поддержание методологии.
- ◆ Унификация процессов, общие метрики и показатели эффективности обеспечивают прозрачность в управлении проектами, позволяют снизить оперативные издержки и оберегают компанию от многих внутренних конфликтных ситуаций. Унификация и прозрач-

ность позволяют лучше прогнозировать деятельность компании в части реализации проектов.

- ◆ Соответствие стратегии.
 - Сбалансированный портфель проектов, составленный в соответствии со стратегией компании позволяет четко следовать к поставленным целям.
- ◆ Обучение сотрудников и распространение проектной культуры
 - Обучение сотрудников проектному управлению позволяет повысить производительность персонала и компании в целом. Наличие единого центра этого обучения в части проектного управления, а также единой методологии и концентрация информации в одном месте упрощают этот процесс. в организации.
- ◆ Концентрация информации.
 - Концентрация информации по проектам в одном месте позволяет сократить издержки на управление, повысить качество анализа информации, выявить причины перерасходов и отклонений.



Создание проектного офиса в МФЦ

- Текущие проблемы создания проектного офиса в МФЦ
 - ◆ Формирование проектной команды
 - При формировании проектной команды МФЦ сталкиваются с тем, что не могут ее организовать, так как весь временной ресурс сотрудников, согласно нормативам, должен быть занят операционной деятельностью.
 - ▶ Идея выделения времени сотрудников для участия в проектах вызывает опасения у многих руководителей. Они опасаются, что при проверке их деятельности это может вызвать нарекания со стороны проверяющих органов.
 - ◆ Проблема формирования оптимального портфеля проектов
 - МФЦ сталкиваются со стандартной для коммерческих организаций проблемой формирования оптимального портфеля проектов в рамках стратегии, управления рисками проектов
- ◆ Проекты vs операционная деятельность
 - Основная деятельность МФЦ – операционная, обслуживание граждан. В то же время, в МФЦ выполняется довольно много проектов: это запуск новых услуг, изменение формата предоставления существующих услуг. Проекты осложняются тем, что предполагают взаимодействие с другими органами исполнительной власти.
 - ▶ Отсутствие базовых компетенций по проектному управлению мешает выявить формальные характеристики проекта и отделить их от текущей деятельности
 - ◆ Автоматизация проектной деятельности
 - Важен и вопрос автоматизации проектной деятельности. Сейчас в МФЦ нет инструмента для планирования и мониторинга проектов, и каждый руководитель находится в самостоятельном поиске инструментов для этой задачи.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию



ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий




6
дней

27
часов в море

10
часов лекций


7
красивейших мест

 Сертификат

IV Ионический семинар “Проектная регата”

Создание офиса управления проектами (PMO) и внедрение проектного управления в организации шаг за шагом

30.09.2017 — 05.10.2017

 [посмотреть календарь](#)

[ЗАПИСАТЬСЯ НА СЕМИНАР](#)

[Получить консультацию по семинару](#)



Спасибо за внимание !