

Методические рекомендации по совершенствованию организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

Настоящие рекомендации выработаны на основе:

- практического опыта организации предоставления государственных и муниципальных услуг подразделениями ОГКУ «Правительство для граждан»;
- действующей нормативно-правовой базы организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- итогов мониторингов качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- анализа отдельных процедур, касающихся прямого взаимодействия оператора МФЦ с заявителем, и выработанных в последующем предложений;
- предложений от студентов-практикантов, проходивших практику в ОГКУ «Правительство для граждан».

Рекомендации не принимают во внимание действующие факторы, связанные с порядками предоставления услуг в отдельных отраслях, усложняющие процедуры предоставления этих услуг, в связи с необходимостью оптимизации порядков предоставления услуг на федеральном уровне (факторы влияния федерального, в т.ч. отраслевого, законодательства).

Кроме того, в рекомендациях отсутствуют те, которые уже учтены в работе Корпорации и будут выполнены (в т.ч. при наличии финансирования).

Анализ предоставления услуг выявил несколько ключевых проблем, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Эти проблемы объединены по следующим типам:

1. технические (качество и доступность сетей и каналов связи, устаревание компьютерной техники, отсутствие точек для оплаты пошлин, слабая вентиляция и т.п.);
2. психологические (эмоциональное выгорание операторов в окнах);
3. осведомлённости (незнание заявителями своих возможностей, прав и прав МФЦ);
4. образовательные/ компетентности (взаимное обучение и наставничество);
5. коммуникативные (оперативная передача информации об инцидентах).

Для минимизации/ устранения перечисленных проблем рекомендуется выполнить следующие задачи (по типам проблем):

1. Технические:

- 1.1. обеспечить техническую поддержку работоспособности оргтехники и каналов связи;
- 1.2. разместить в Центрах банкоматы с возможностью оплаты пошлин за предоставление услуг;
- 1.3. обеспечить специалисту доступ к канцтоварам первой необходимости на расстоянии вытянутой руки от рабочего места (плюс провести обучение отдельным элементам бережливого производства, в частности, элементам 5S);
- 1.4. сделать кнопку «быстрого реагирования»;

1.5. предусмотреть возможность электронной предварительной записи на все услуги, а не только наиболее востребованные;

1.6. завершить и согласовать с представителями Центров оценки «веса», сложности услуг (для подготовки технического задания на добавление в АИС МФЦ модуля объективной оценки работы операторов);

1.7. установить камеры видеонаблюдения в залы и окна.

2. Психологические:

2.1. периодически проводить консультации сотрудников с психологом (по приглашению);

2.2. дать шпаргалку сотрудникам как самостоятельно «разгружать» себя в течение рабочего дня;

2.3. провести обучение [сформированной] группы вопросу стрессоустойчивости (материалы на закупку готовы);

2.4. запретить разговоры по телефону во время приёма;

2.5. проводить обучение по использованию психологических приёмов (методов) влияния на заявителя с целью устранения конфликтной ситуации (в случае если заявитель уже пришел вне настроения) (предложение Восточного округа);

2.6. проводить обучение по правильному общению «специалист–заявитель» (с целью исключения в речи специалиста слов, вызывающих раздражение у заявителя).

3. Осведомлённости:

3.1. организовать работу ресепшн таким образом, чтобы минимизировать потери на этом этапе (добавить специалистов на ресепшн, проводить первичное ознакомление заявителей с документами, проверять наличие всех необходимых документов, подробнее выяснять повод обращения и т.п.), качественно консультировать на входе, чтобы избежать потерь времени в окне;

3.2. обеспечить информирование заявителей о наличии общедоступных источников информации для получения консультации заявителем до визита МФЦ (интернет, статьи в региональных СМИ, популяризировать обращение в колл-центр и т.п.), и о правах заявителя и МФЦ;

3.3. после завершения обслуживания заявителя по конкретной услуге дополнительно информировать его о связанных с предоставленной услугой;

3.4. сделать крупнотиражную краткую памятку для заявителей об обязанностях и возможностях МФЦ;

3.5. сделать крупнотиражную краткую памятку для заявителей с перечнем наиболее востребованных услуг в МФЦ и ссылкой на ресурс, где есть полный перечень (+ возможность удалённой записи на приём в окна МФЦ);

3.6. сделать по аналогии с предыдущим пунктом клиповые инструкции по алгоритму получения услуг в МФЦ. Возможно выводить ролики на телевизоры в зоне ожидания или ресепшн;

3.7. сделать возможным для заявителей видеоконсультации с опытными сотрудниками МФЦ в каждом городском центре (в новом Ленинском МФЦ терминал уже предусмотрен);

3.8. обеспечить информирование о загруженности МФЦ в сезонное время (с 01-15 каждого месяца: октябрь, ноябрь, март, апрель), данный период связан с подачей заявлений по услугам ЖКХ;

3.9. информирование в средствах массовой информации о предварительной записи. Ролик как можно это сделать и для чего это надо;

3.10. разработать и централизованно поддерживать Схему размещения на стендах и зонах информирования материалов, отсюда будет единообразие и исключение недостающей информации.

4. Образовательные

4.1. проверять уровень знаний специалистов чаще, чем раз в квартал;

4.2. рекомендовать специалистам МФЦ в свободное время на рабочем месте заниматься самообразованием (при наличии резерва времени на местах);

4.3. выбирать в наставники наиболее опытных специалистов;

4.4. проводить обучение вновь принимаемых специалистов азам предоставления государственных и муниципальных услуг на основе ранее разработанного видеокурса.

5. Коммуникативные

5.1. на встречах/ обучении операторов и руководителей Центров напоминать о ключевых способах передачи информации, в т.ч. об инцидентах;

5.2. оперативно сообщать о нестандартных ситуациях руководителям Центров.

СОГЛАСОВАНО

протокол заседания

Базовой кафедры от 30.01.2020 № 2