

Аннотация

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Процессное управление в органах местного самоуправления: базовые практики»

Категория слушателей	Муниципальные служащие, участвующие в предоставлении муниципальных услуг (в организации предоставления муниципальных услуг)
Уровень квалификации	К освоению программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
Трудоемкость	36 академических часов
Форма обучения	очно-заочная (с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения)
Цель программы	Формирование базовых компетенций в области процессного управления, необходимых для внедрения клиентоцентричного подхода в работу органов местного самоуправления, и позволяющих эффективно выстраивать, анализировать и улучшать процессы в органах местного самоуправления с учетом современных методологий
Задачи программы	– изучить ключевые понятия и термины, относящиеся к бережливому и процессному подходам; – изучить подходы к предоставлению муниципальных услуг с помощью инструментов бережливого/процессного управления; – освоить принципы и стандарты клиентоцентричных коммуникаций при предоставлении муниципальных услуг.
Планируемые результаты обучения	Знать: – Слушатель должен обладать системным пониманием концепций бережливого производства, процессного управления и клиентоцентричности применительно к специфике муниципального управления. – Ключевые понятия процессного управления: Определение процесса, входа и выхода процесса, поставщика и потребителя (внутреннего и внешнего), владельца процесса, регламента, показателей эффективности (KPI). Понимание разницы между функциональным и процессным подходами в управлении. – Базовые принципы бережливого производства (Lean): Понимание концепции ценности для потребителя, идентификацию и классификацию потерь (времени, ожидания, лишних перемещений, переделок, избыточной обработки, запасов, неиспользованного потенциала сотрудников) в деятельности ОМСУ. – Стандарты клиентоцентричности: Принципы и стандарты, закрепленные в федеральной повестке по внедрению клиентоцентричности в органах власти (например, модель «Жизненные ситуации», стандарты внешнего и внутреннего клиентоцентричного взаимодействия). Понимание понятий «потребности клиента», «ожидания», «болевые точки», «обратная связь». – Методологии анализа и улучшения процессов: Знание инструментов описания процессов (схемы, блок-схемы, «как есть» / «как должно быть»), методов выявления корневых причин проблем (например, «5 Почему»), подходов к стандартизации и регламентации. Уметь: – Слушатель должен демонстрировать способность применять инструменты процессного и бережливого управления для выявления проблем и оптимизации деятельности ОМСУ с ориентацией на потребности граждан. – Выделять ключевые и вспомогательные процессы в деятельности структурного подразделения и муниципалитета в целом.

	– Составлять карты процессов (блок-схемы, «плавательные дорожки») для наглядного отображения последовательности действий, зон ответственности и точек передачи информации. – Выявлять и классифицировать потери (временные, процедурные, коммуникационные) в существующих процессах предоставления услуг и внутреннего взаимодействия. – Применять метод «взгляд клиента» (картирование пути клиента — CJM) для анализа взаимодействия гражданина с муниципалитетом при решении конкретной жизненной ситуации (регистрация прав, получение разрешений, решение вопросов благоустройства). – Выявлять «болевые точки» (избыточные требования, многократный сбор документов, длительное ожидание, отсутствие обратной связи) и формулировать предложения по их устранению. – Использовать методы сбора обратной связи (анкетирование, интервью, анализ обращений) для оценки удовлетворенности качеством услуг. – Применять инструменты Lean (организация рабочего пространства 5С, визуализация, стандартизация) для повышения эффективности работы приемных, офисов и внутренних служб. – Разрабатывать предложения по перепроектированию процессов («как должно быть») с сокращением сроков, количества согласований и исключением избыточных операций. – Формировать проекты административных регламентов и иных локальных нормативных актов с учетом принципов процессного подхода. – Применять принципы эмпатии, доступности и проактивности при взаимодействии с заявителями как лично, так и дистанционно. – Организовывать проактивное информирование населения о способах получения услуг, изменениях в законодательстве и статусе обращений. Владеть: – Слушатель должен владеть практическим инструментарием, позволяющим системно внедрять и поддерживать клиентоцентричный подход в деятельности ОМСУ. – Технологией фасилитации проектных сессий: Навыками организации и проведения рабочих групп по оптимизации процессов с участием представителей разных структурных подразделений (межведомственное взаимодействие), включая техники выявления проблем и генерации решений. – Компетенциями клиентоцентричного мышления: Устойчивым навыком рассматривать любую деятельность (внешнюю и внутреннюю) через призму ценности для потребителя, умение аргументировать необходимость изменений именно с позиции интересов и потребностей граждан.
Итоговая аттестация	Зачет в виде тестирования
Документ о квалификации	Удостоверение о повышении квалификации