Министерство связи и информационных технологий Архангельской области

**Государственное автономное учреждение Архангельской области**

**«Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления**

**государственных и муниципальных услуг»**

**(ГАУ АО «МФЦ»)**

**Отделение по городу Котласу**

ул. Орджоникидзе, д. 30, г. Котлас, Архангельская обл., 165300

тел/факс: 8 (81837) 25-100

**24 октября 2018 года**

**Поддержание квалификации сотрудников –**

**гарантия качества организации предоставления**

**государственных и муниципальных услуг**

В настоящее время отсутствует единая система обучения специалистов многофункциональных центров в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Разумеется, данное обстоятельство осложняет процесс подготовки универсальных специалистов, способных разобраться в различных жизненных ситуациях,   
с которыми граждане обращаются в офисы «Мои документы».

Изменения, вносимые в действующее законодательство, регулирующее отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, рост количества услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе МФЦ, требуют от работников МФЦ постоянного совершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в соответствии с современными тенденциями общества.

В этой связи отделение государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по городу Котласу большое внимание уделяет наиболее востребованной форме обучения, обеспечивающей возможность повышения квалификации работника, – взаимодействию на постоянной основе со специалистами органов власти, оказывающих услуги.

Привлечение к процессу обучения служащих федеральных ведомств, предоставляющих услуги через МФЦ, проведение стажировок в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления придают качественно новое содержание данному виду обучения.

Так, в конце сентября заместитель начальника отдела по вопросам миграции ОМВД «Котласский» Новинская Г.В. провела обучающее занятие для сотрудников отделения по городу Котласу по вопросам гражданства и применения миграционного законодательства.   
В начале октября начальник отдела начисления гражданам субсидий на жилищно-коммунальные услуги МКУ МО «Котлас» Преловская Ю.Н. в рамках еженедельного обучения сотрудников отделения рассмотрела наиболее типичные ситуации, с которыми сталкиваются работники МФЦ при приеме документов на получение субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг.

Поддержание высокого профессионального уровня и компетенции персонала способствует не только повышению качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», но и формированию положительного имиджа сотрудников, что подтверждается результатами мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, проведенного в третьем квартале текущего года: качество предоставления услуг как высокое (на «5» баллов по пятибалльной шкале) оценивают 88,9 % заявителей; 11,1 % , – на «4» балла.

Отделение ГАУ АО «МФЦ» по г. Котласу



