



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

Москва

от «29» января 2024 года

№ 02 - 0001

О внесении изменений в структуру Академии.
Создание общеакадемического многофункционального центра.

В целях повышения качества предоставления услуг и электронных сервисов для работников, обучающихся и докторантов Академии, а также обеспечения информирования по всем вопросам жизнедеятельности Академии

п р и к а з ы в а ю:

1. Создать в структуре Академии общеакадемический многофункциональный центр с 12.02.2024 г.

2. Утвердить положение об общеакадемическом многофункциональном центре федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (приложение).

3. Руководство общеакадемическим многофункциональным центром возложить на Бриневу Анну Алексеевну.

4. А.А. Бриневой совместно с дирекцией по персоналу (А.В. Титков) и сводным экономическим управлением (Н.С. Литвинова) подготовить и представить на утверждение проект штатного расписания и предложения по плану финансово-хозяйственной деятельности в срок до 12.02.2024 г.



DRM-36117-4605014

5. Сводному экономическому управлению (Н.С. Литвинова) внести соответствующие изменения в план финансово-хозяйственной деятельности Академии.

6. Правовому управлению (Н.А. Дедова) разместить настоящий приказ в базе локальных нормативных актов Академии.

7. Канцелярии Академии (Е.А. Никитан) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора Д.А. Прохоренко.

Проректор

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'D' with a vertical line through it and a horizontal line at the bottom, all enclosed within an oval shape.

Д.А. Прохоренко

Приказ вносит: директор проекта дирекции «Проектный офис ректора»
Бринева А.А.

Положение
об общеакадемическом многофункциональном центре
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте Российской Федерации»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение об общеакадемическом многофункциональном центре федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академия), иными локальными нормативными актами Академии и определяет организационные и правовые основы деятельности «Общеакадемического многофункционального центра» (далее – Общеакадемический МФЦ).

1.2. Общеакадемический МФЦ действует на основании настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Академии.

1.3. Общеакадемический МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом Академии и поручениями ректора.

2. УПРАВЛЕНИЕ

2.1. Руководителем Общеакадемического МФЦ является директор, который назначается и освобождается от должности ректором Академии.

2.2. Директор Общеакадемического МФЦ непосредственно подчиняется ректору Академии и осуществляет управление деятельностью Общеакадемическим МФЦ.

2.3. Структуру и штатную численность Общеакадемического МФЦ утверждает ректор или уполномоченное им лицо.

2.3. Для выполнения задач в Общеакадемическом МФЦ могут создаваться подразделения и назначаться на их руководящие должности ответственные работники ректором Академии.

2.4. Директор Общеакадемического МФЦ наделен следующими основными полномочиями:

2.4.1. Формирование сервисной модели работы Академии в отношении работников, обучающихся и докторантов Академии.

2.4.2. Организация работы офисов предоставления услуг и сервисов, включая определение целей, задач, сроков и ресурсов.

2.4.3. Организация информационной поддержки работников, обучающихся и докторантов Академии.

2.4.4. Разработка и внедрение оптимальных бизнес-процессов, связанных с предоставлением услуг и сервисов, совместно с подразделениями, ответственными за услугу, в том числе электронных услуг и сервисов.

2.4.5. Внедрение принципа клиентоориентированного сервиса при предоставлении услуг и сервисов.

2.4.6. Контроль и мониторинг предоставления услуг и сервисов.

2.4.7. Взаимодействие со структурными подразделениями Академии для координации действий и обеспечения согласованности решений, в части предоставления услуг и сервисов.

2.4.8. Запрашивание у структурных подразделений Академии, включая их руководителей, курирующих проректоров, а также у директоров филиалов Академии информации и материалов, необходимых для выполнения основных задач и функций.

2.4.9. Привлечение работников структурных подразделений Академии (г. Москва), а также филиалов для участия в реализации задач Общеакадемического МФЦ по согласованию с руководителями структурных подразделений и проректоров, курирующих деятельность структурных подразделений.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Основными целями Общеакадемического МФЦ являются:

3.1.1. Оказание услуг, непосредственно в МФЦ и предоставление электронных услуг, через электронные сервисы (далее – предоставление услуг и сервисов) для работников, обучающихся и докторантов Академии.

3.1.2. Обеспечение информационной доступности для работников, обучающихся и докторантов Академии.

3.1.3. Формирование сервисной модели Академии.

3.1.4. Повышение качества бизнес-процессов, связанных с предоставлением услуг и сервисов.

3.1.5. Повышение удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг и сервисов.

3.2. Для достижения поставленных целей Общеакадемический МФЦ выполняет следующие задачи:

3.2.1. Анализ действующих бизнес-процессов Академии, связанных с предоставлением услуг и сервисов.

3.2.2. Инициирование и координация проведения рабочих групп, специализированных исследований, а также мероприятий в рамках формирования сервисной модели Академии.

3.2.3. Сбор и обработка отчетных материалов, полученных от структурных подразделений и ответственных лиц о предоставлении услуг и сервисов.

3.2.4. Формирование информационной базы по вопросам предоставления услуг и сервисов, а также информирования работников, обучающихся и докторантов Академии по вопросам жизнедеятельности Академии.

3.2.5. Подготовка предложений по изменению бизнес-процессов и подходов, предоставления услуг и сервисов.

3.2.6. Проведение анализа и подготовка предложений, по оптимизации организационной структуры подразделения Академии, оказывающей услугу или предоставляющей сервис.

3.2.7. Организация предоставления услуг и сервисов, в том числе в электронном виде.

3.2.8. Контроль качества предоставления услуг и сервисов.

3.2.9. Организация обучения сотрудников, связанных с предоставлением услуг и сервисов, клиентоориентированным подходам в работе.

3.3. Общеакадемический МФЦ взаимодействует с внешними организациями и экспертами для эффективного осуществления своих задач.

3.4. Общеакадемический МФЦ ежегодно представляет отчет о своей деятельности ректору Академии.

4. ФУНКЦИИ

4.1. Общеакадемический МФЦ выполняет следующие основные функции:

4.1.1. Разработка и внедрение сервисной модели Академии.

4.1.2. Предоставление услуг и сервисов работников, обучающихся и докторантов Академии.

4.1.3. Мониторинг качества и оценка эффективности предоставления услуг и сервисов.

4.1.4. Анализ и оптимизация бизнес-процессов, связанных с предоставлением услуг и сервисов.

4.1.5. Обеспечение согласованности и взаимодействия со структурными подразделениями Академии по вопросам предоставления услуг и сервисов.

4.1.6. Развитие и повышение компетенций работников, связанных с клиентским сервисом.

4.1.7. Разработка нормативных методических документов, необходимых для предоставления услуг и сервисов.

5. ФИНАНСОВОЕ И ИМУЩЕСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

5.1. Финансирование деятельности Центра осуществляется в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности Центра, утверждаемым ежегодно на бюджетной комиссии руководством Академии.

5.2. Деятельность Центра финансируется за счёт:
средств субсидий на финансовое обеспечение государственного задания Академии на оказание государственных услуг и выполнение работ;
средств от приносящей доход деятельности Академии и других источников, предусмотренных уставом Академии.

5.3. Центра использует для осуществления своей деятельности движимое и недвижимое имущество, отражаемое в бухгалтерском учете Академии, выделенное Центру Академией.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Академии.

6.2. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения и действует до изменения или отмены в соответствии с установленным порядком.