

Студенты ВШГУ разработали решения для повышения эффективности работы МФЦ

В Высшей школе государственного управления состоялась групповая защита выпускных квалификационных работ студентов, посвященных повышению эффективности деятельности сети МФЦ Ленинградской области по заказу от ГБУ ЛО «МФЦ».

В Высшей школе государственного управления состоялась защита групповой выпускной квалификационной работы на тему «Повышение эффективности деятельности сети МФЦ Ленинградской области» по заказу от ГБУ ЛО «МФЦ».

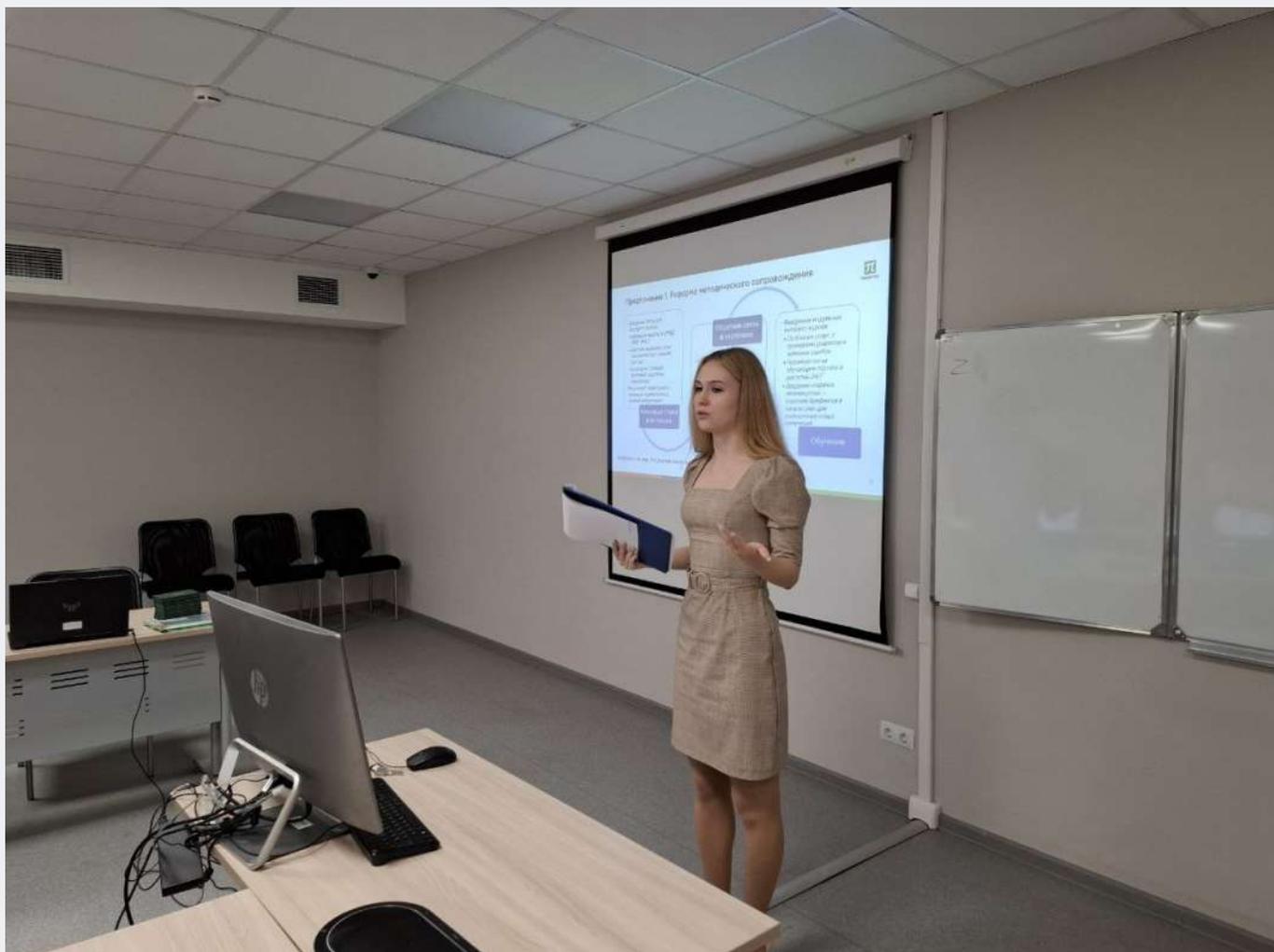
В рамках групповой ВКР работали студенты магистратуры по направлению «Управление персоналом» и бакалавриата по направлению «Государственное и муниципальное управление».



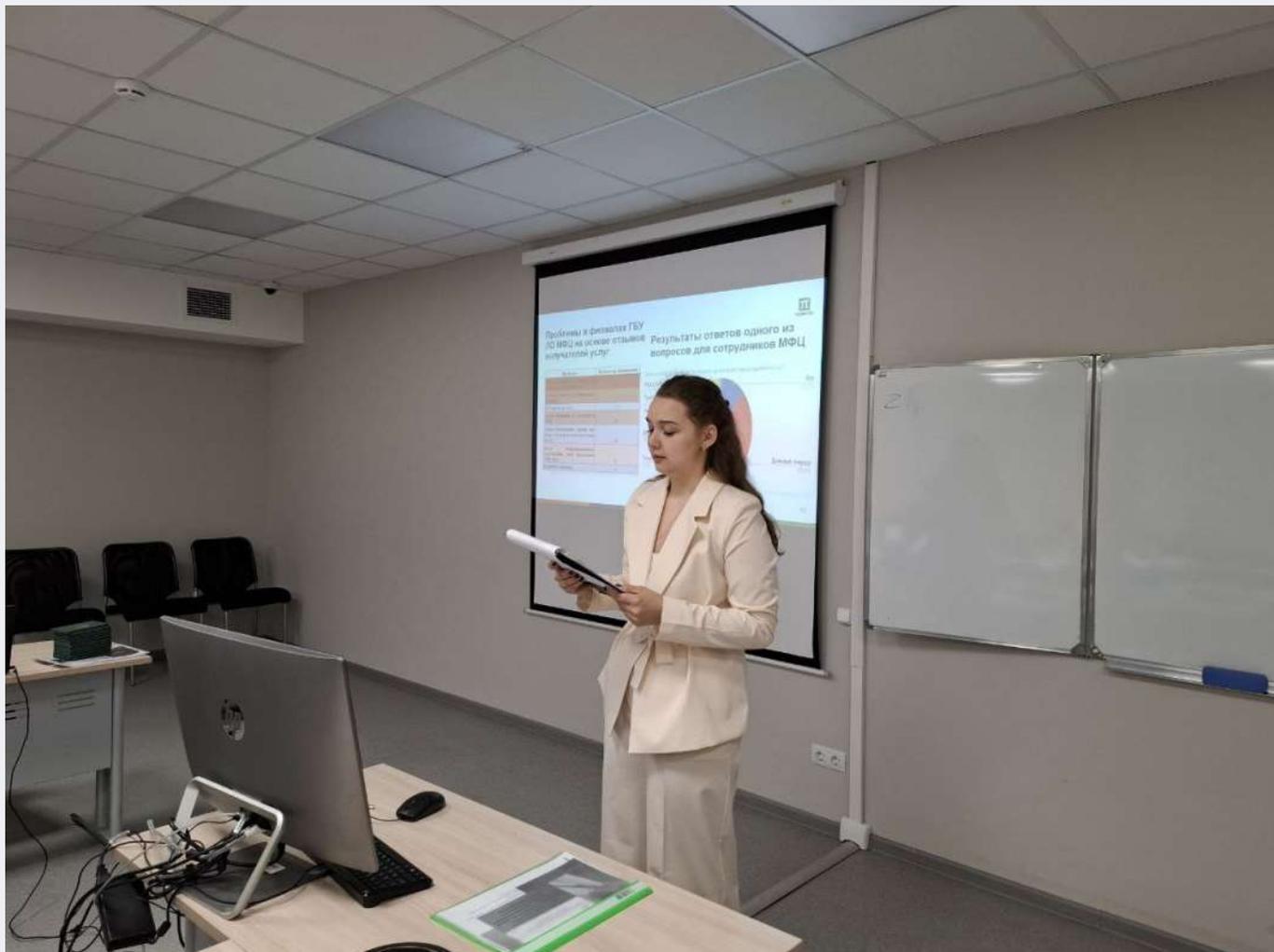
20 июня результаты своего исследования презентовала Анна Максимова, выпускница магистерской программы «Управление персоналом в сфере информационных технологий». В рамках своей магистерской диссертации она рассмотрела аспект совершенствования системы управления персоналом. Научным руководителем выступила доцент ВШГУ Юлия Акимова.

Основное внимание в исследовании уделено действующим механизмам подбора и адаптации сотрудников, от которых напрямую зависит стабильность кадрового состава и, как следствие, качество предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг. На основе полученных данных автор разработала комплексную методику подбора и адаптации персонала с учётом мотивационного профиля соискателей, направленную на повышение эффективности системы управления персоналом.

25 июня свои работы успешно защитили выпускники бакалавриата по направлению «Государственное и муниципальное управление». Руководителем студентов выступила доцент ВШГУ Марина Иванова.



Алиса Коваленко презентовала комиссии результаты исследования на тему совершенствования методического и информационного обеспечения предоставления услуг. В рамках ВКР была разработана реформа методического сопровождения МФЦ Ленинградской области, включающая автоматизацию наполнения методического портала; систему оповещений о изменениях в карточках услуг через всплывающие окна; обратную связь внутри методических карточек между сотрудниками и методистами; систему быстрого поиска услуг и внедрение дистанционных курсов; централизованную платформу для мониторинга отзывов с автоматическим сбором, анализом и визуализацией данных, а также оповещением руководства о повторных жалобах.



Ангелина Лешукова представила исследование на тему совершенствования организации процесса предоставления услуг. В рамках проведенного исследования были разработаны трехуровневая модель планирования нагрузки, адаптирующая нормативы под территориальную специфику филиалов; инструмент локальной автоматизации ввода данных, позволяющий сократить время обработки обращений, снизить количество ошибок и повысить нагрузочную устойчивость персонала; схема «предварительная цифровая копия» и роль координатора по электронному обмену, что ускоряет рассмотрение заявлений, повышает прозрачность процессов и создает основу для цифровизации межведомственного взаимодействия.



Члены ГЭК оценили высокий уровень выполнения работы и практическую значимость предложений.