

## **За два года Учебный центр «Моих Документов» подготовил более 1,2 тысяч специалистов-новичков**

09.02.2017

Кузница кадров центров госуслуг Москвы – Учебный центр – сегодня отмечает свое 2-летие. За это время здесь прошли обучение более 1,2 тысяч новичков, которые решили работать в центрах госуслуг, а преподаватели провели свыше 350 очных тренингов.

В честь своего дня рождения специалисты Учебного центра презентовали новые тренинги, проекты и провели командный квест для сотрудников «Моих Документов» с интересными заданиями.

Учебный центр ГБУ МФЦ – первый и пока единственный в России, где готовят профессиональных и клиентоориентированных сотрудников. Ведь ни один вуз страны пока не готовит специалистов для «Моих Документов».

Расположен он в Строгино. Первые два этажа здания на Строгинском бульваре, 28 занимает районный центр «Мои Документы», а на третьем этаже проходят занятия.

Учебный центр работает по уникальной программе. Правило столичных центров госуслуг - все новички обязательно проходят двухнедельное обучение. На этом этапе им объясняют непреложные принципы работы, учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Проще говоря – помнить, что посетитель пришел за услугой, и задача сотрудника – предоставить ее с максимальным для жителя комфортом и минимальными затратами времени. Те, кто уже работают в центрах, регулярно изучают нововведения в законодательстве и повышают квалификацию. Для этого каждому сотруднику необходимо два раза в год посетить очное обучение и изучить назначенные ему курсы по системе дистанционного обучения. А руководителям – не менее 4 раз в год.

Все тренинги делятся на продуктовые (сотрудников учат оказывать услуги и работать в программах) и сервисные (обучение клиентоориентированному сервису, поведению в стрессовых ситуациях). На сегодняшний день преподаватели Учебного центра разработали 30 очных курсов и более 100 дистанционных. И не останавливаются на достигнутом.

В планах совместно с МГУУ при Правительстве Москвы запустить программу бакалавриата «Управление государственными услугами», чтобы готовить в вузе специалистов для работы в «Моих Документах», а также программу оценки персонала и обучения для формирования команды управленцев.

- Специалисты в сфере оказания госуслуг сегодня крайне необходимы и востребованы. Поэтому в нашем университете мы открываем программу для бакалавров «Управление госуслугами». И совместно с центрами госуслуг усилиями намерены эту программу реализовать, чтобы после 4 лет обучения с дипломом бакалавра выпускники могли успешно работать в центрах «Мои Документы», - рассказала Галина Сульдина, завкафедрой госуправления и кадровой политики МГУУ при Правительстве Москвы.

Кстати, Учебный центр активно делится своим передовым опытом с центрами госуслуг и бизнес-структурами из разных регионов России и зарубежных стран, представители которых регулярно приезжают в Строгино.

---

Адрес страницы: <http://md.mos.ru/presscenter/news/detail/4907330.html>

---

[ГБУ МФЦ](#)