

аудитории, количественный эквивалент которой может варьироваться от 50 до 150 человек.

Достаточно функциональным решением является выделение в зале для светской тусовки следующих зон:

«*Слушай!*» – зона с посадочными местами для интерактивных лекций.

«*Танцуй!*» – зона свободного паркета для танцевального мастер-класса.

«*Общайся!*» – зона фуршета для неформального общения.

Идеологическим результатом проекта является освоение новой практики совместного культурного досуга в среде студенческой, работающей молодежи и взрослых, популяризация танцев на паркете. В качестве личностного результата для участников отметим культурное обогащение посредством лекций по деловому и светскому этикету и танцевальных мастер-классов.

В качестве перспектив реализации проекта отметим включение флешмоба «Европейская программа. Танец Вальс» в программу празднования Дня молодежи и Дня города Екатеринбурга, а также поиск новых граней сотрудничества между клубами по месту жительства и школами, колледжами, техникумами, вузами, с целью развития в Екатеринбурге светской молодежной культуры.

Список литературы

1. *Каримов Б.К.* Культурно-досуговая деятельность как основа детского и семейного благополучия: монография / Каримов Б.К., Федотова Т.Н. Душанбе: Изд-во Чувашского государственного института культуры и искусств, 2012. 180 с.

2. *Методические* рекомендации по профилактике асоциальных явлений в молодежной среде / А.А. Румянцева. Москва: Изд-во Строительного техникума № 30, 2014. 101 с.

УДК 378.1:005.923

Е. М. Дорожкин, М. В. Занин

E. M. Dorozhkin, M. V. Zanin

**ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург
Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg
evgeniy.dorozhkin@rsvpu.ru, michail.zanin@rsvpu.ru**

КАЧЕСТВО ДОКУМЕНТАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ВУЗЕ: РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПА «ОДНОГО ОКНА»

QUALITY OF DOCUMENTATION PROCESSES AT THE UNIVERSITY: THE IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLE OF «ONE WINDOW»

Аннотация. В статье раскрываются вопросы обеспечения и повышения качества документационного, административного и информационного сопровождения обучающихся вуза.

Abstract. The article reveals the questions ensure and improve the quality of documentation, administrative and information support of students of the University.

Ключевые слова: документационное сопровождение обучающихся; принцип «одного окна».

Keywords: documentation escort of students; principle of «one window».

Вуз, как и любая организация, зависит от своих потребителей, и поэтому должен понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. В процессе освоения основных профессиональных образовательных программ в университете обучающегося сопровождает более 80 документационных процессов. Обеспечение качества документационных процессов для обучающегося – ключевая задача соответствующих подразделений вуза.

С февраля 2017 года Российский государственный профессионально-педагогический университет (далее – РГППУ) осуществляет документационное,

административное и информационное сопровождение обучающихся по принципу «одно окно».

Необходимость реализации принципа «одно окно» в университете возникла не случайно. В период обучения студенту получить тот или иной необходимый документ (выписку из приказа, справку, копии документов и др.) бывает сложно, поскольку разные службы, рассредоточенные по всему университету, предъявляют разные требования, услуги не всегда предоставляются в конкретные сроки, а ответственность за качество конечного результата не определена. Студент при внедрении принципа «одного окна» сдает одному специалисту, в одну службу один минимально необходимый набор документов.

Реализация подобной модели предоставления документационных услуг в пространстве вуза носит инновационный характер. Ключевым моментом становится не только обеспечение условий осуществления и управления качеством документационных процессов, но и непрерывное совершенствование качества предоставления соответствующей услуги (конечного результата документационного процесса) обучающемуся.

Поэтапное внедрение принципа «одно окно» в университете предполагало последовательное решение некоторых задач.

Во-первых, необходимо было на первом этапе обеспечить условия осуществления документационных процессов (условия, обеспечивающие качество результата получения услуги). К этим условиям можно отнести упрощение процедур подачи/направления заявлений/заявок; сокращение времени подготовки документа (осуществления документационного процесса); создание комфортных условий получения услуги; обеспечение прозрачности процесса предоставления услуг и исключение возможности необъективного принятия решения структурным подразделением, оказывающим услугу и др. [2]. В результате был сформирован реестр документационных процессов, сопровождающих обучающего в период обучения. Создано пространство «одного окна». Разработаны унифицированные формы документов и др. Создание единой автоматизированной информационной системы, встроенной в корпоративную информационную систему университета, является залогом оптимизации документационных процессов. На сайте университета для студентов представлен каталог документационных процессов, сгруппированных по «жизненным» ситуациям обучающегося, и документов вуза, регламентирующих права и обязанности студентов. Через «Личный кабинет» обучающийся имеет возможность подать заявление/заявку и пакет необходимых документов в электронном виде и др. Реализованный подход позволяет обучающемуся запрашивать документационные процессы удаленно.

Во-вторых, были определены механизмы, которые позволят в последующем осуществлять управление качеством документационных процессов. К ним мы отнесли регламент информационно-документационного сопровождения обучающихся РГПУ (описание последовательности осуществления того или иного документационного процесса), создание системы информационного и организационного взаимодействия между структурными подразделениями университета по принципу «одного окна». Это необходимо было для того, чтобы механизм «одного окна» работал «как часы». Работал на конечный результат – точное и своевременное исполнение заявки (обращения) обучающегося. В повседневной практике, безусловно, процессы не были систематизированы, синхронизированы, прозрачны и понятны обучающемуся. Разработка порядка взаимодействия между структурными подразделениями университета в связи с осуществлением документационных процессов стала существенным достижением на этом этапе.

В-третьих, на завершающем этапе реализации принципа «одно окно» мы приступили к разработке системы мониторинга качества документационного сопровождения обучающихся. Показатели и подходы по оценке деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг стали модельными при конкретизации конечных параметров мониторинга [1].

Организация в университете Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы» стала основой для создания нового стандарта осуществления документационных процессов в вузе. Центр «Мои документы» – пространство, организованное по принципу «одного окна» и соответствующее всем необходимым требованиям комфортности предоставления документационных и информационных услуг.

Принципиально важным при реализации такого подхода по обеспечению и управлению качеством документационных процессов в университете становится процесс выработки и принятия решений, направленных на постоянное и непрерывное совершенствование качества предоставления соответствующей услуги (конечного результата документационного процесса) обучающемуся. Сбор информации, анализ и оценка результатов документационных процессов – главные составляющие на этом этапе.

Основные результаты деятельности университета по реализации принципа «одно окно» заключаются не столько в том, что оптимизировано штатное расписание, сэкономлены денежные средства фонда оплаты труда университета, высвобождены соответствующие площади, оптимизированы формы документов, документационные процессы, сколько в том, что оптимизирован процесс обработки заявки/заявления обучающегося, алгоритмизирован процесс подготовки документов, структурирован процесс подготовки и принятия решений по обращениям обучающихся, созданы современные комфортные условия получения документационных услуг (обеспечивающих субъектность документационных процессов) и, это главное, обеспечена клиентоориентированность документационных процессов университета, направленных на обучающегося.

Таким образом, через создание условий реализации принципа «одного окна», осуществление управления качеством документационных процессов и непрерывного совершенствования процесса взаимодействия с обучающимся обеспечивается качество документационного сопровождения обучающихся в вузе.

Список литературы

1. *Правила* оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей [утв. постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284] // Российская газета. 2012. 19 дек.

2. *Филатова А.И.* Принцип одного окна как основа предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] / А.И. Филатова, М.Н. Чумакова. Режим доступа: <https://www.scienceforum.ru/2013/224/6025>.