



Министерство цифрового развития и связи Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг на территории
Нижегородской области»
(ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»)

П Р И К А З

Михайлов М.В.

№ *275 ГБУ*

Об признании утратившим силу Приказа от 03.02.2021 г. № 14 ГБУ «Об утверждении Положения «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ», Приказ от 29.04.2021 г. № 78 ГБУ «О внесении изменений в Положение «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» и об утверждении Положения «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» в новой редакции

В целях соблюдения норм Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившими силу следующие Приказы:
 - Приказ от 03.02.2021 г. № 14 ГБУ «Об утверждении Положения «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»;
 - Приказ от 29.04.2021 г. № 78 ГБУ «О внесении изменений в Положение «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».
2. Утвердить Положение «О наставничестве в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» в новой редакции с 24.11.2023 г.
2. Ведущему аналитику отдела делопроизводства и контроля поручений ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» Болдиной Я.А. ознакомить начальников заинтересованных отделов/отделений с настоящим Приказом.
3. Начальникам отделов/отделений ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» ознакомить всех сотрудников с настоящим Приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»



С.Р. Мусарская

ПОЛОЖЕНИЕ

«О наставничестве в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы по наставничеству в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Целью наставничества является оказание поддержки и практической помощи сотрудникам, принятым в Учреждении или переведенным на другую должность, в приобретении ими необходимых профессиональных навыков и опыта работы, профессиональном становлении, успешной и быстрой адаптации к условиям и требованиям.

1.3. Основными задачами наставничества являются:

- ускорение профессиональной и социальной адаптации вновь принимаемых в ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» работников;
- привитие навыков самостоятельности и инициативности в служебной деятельности, способности адекватно и быстро реагировать на изменения окружающей обстановки вновь принятыми работниками;
- развитие способности самостоятельно и качественно выполнять возложенные на работника задачи в рамках занимаемой должности;
- формирование квалификационного кадрового состава ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» и его стабилизация.

2. Понятия, используемые в настоящем Положении.

2.1. Наставничество (стажировка) - разновидность индивидуальной учебной работы с сотрудниками, впервые принятыми в ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» для замещения вакантной должности или с вновь назначенными (переведенными) на другую должность работниками, если выполнение служебных обязанностей требует расширения (освоения новых) профессиональных знаний и овладения новыми практическими навыками.

2.2. Наставник - лицо, осуществляющее индивидуальное или групповое профессиональное обучение непосредственно на рабочем месте, в ходе выполнения оплачиваемой работы.

2.3. Наставляемый (стажёр) - лицо, поступившее на работу в Учреждение, осуществляющее свою деятельность под наблюдением наставника в течение определенного срока (для овладения какой-либо специальностью или повышения квалификации перед вступлением в должность), отведенного для оценки его способностей.

2.4. Аттестация - оценка профессионального уровня работника, его соответствия занимаемой должности, возможности его повышения (либо понижения) по службе.

3. Организация наставничества.

3.1. Наставничество (стажировка) устанавливается над новыми сотрудниками в период испытательного срока.

3.2. Наставничество (стажировка) устанавливается продолжительностью до двух месяцев.

3.3. Наставник назначается приказом директора ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» по представлению начальника отдела/отделения ГБУ, НО «Уполномоченных МФЦ».

3.4. Наставники подбираются из наиболее подготовленных сотрудников, обладающих высокими профессиональными качествами, имеющих стабильные показатели в работе, способность и готовность делиться своим опытом, обладающие коммуникативными навыками и гибкостью в общении.

3.5. Замена наставника производится приказом директора ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» в случаях:

- увольнения наставника;
- принятия решения руководством о перераспределении обязанностей между специалистами;
- привлечения наставника к дисциплинарной ответственности.

3.6. При замене наставника период наставничества (стажировка) не изменяется.

3.7. Ответственность за организацию наставничества, несёт начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», куда принят на работу сотрудник (стажёр).

3.7.1. Начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» обязан:

- Подготовить рабочее место нового работника;
- Ознакомить нового работника с федеральными, региональными, локальными нормативными документами, имеющими отношение к деятельности учреждения.
- Представить нового работника коллективу работников.
- Ознакомить нового работника с:
 - должностной инструкцией (дать детальное описание текущей работы и ожидаемых результатов, разъяснить важность данной работы и степень ее влияния на общий результат учреждения).
 - Разъяснить специфику задач, обозначенных в индивидуальном плане обучения. Ознакомить наставляемого с индивидуальным планом обучения под роспись.
 - Давать наставляемому обратную связь в конце каждой рабочей недели и далее до конца стажировки. Цель - координирование выполнения функциональных обязанностей работника, определение сильных и слабых сторон в работе, выявление в потребности в обучении, фокусирование работника на результат.
 - Ознакомить нового работника с нормами взаимоотношений в

коллективе.

- Оказывать помощь в адаптации нового работника к корпоративной культуре Учреждения, консультировать нового работника по текущим вопросам.

- В течение стажировки всесторонне изучить деловые и личностные качества нового работника.

- В случае принятия решения о расторжении трудового договора в связи с признанием работника не прошедшим стажировку начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» совместно с наставником за 5 рабочих дней до окончания стажировки заполняет планируемые статистические результаты обучения, самостоятельной практики и знакомит наставляемого с результатами.

- В случае если новый работник успешно проходит период наставничества (стажировку) начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» за 3 рабочих дня до окончания наставничества информирует наставляемого (стажёр) о продолжении трудовых отношений.

3.8. Непосредственное руководство и контроль над организацией наставничества (стажировки) осуществляет начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» соответствующего муниципального образования.

3.9. Индивидуальный план обучения, наставляемого составляется наставником совместно с начальником отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», по которому работает наставляемый (стажер), на основе Программы подготовки специалистов ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» (таблица 1, приложение 1 к настоящему Положению).

3.10. Подведение итогов первичного (по окончании первого месяца наставничества (стажировки)) тестирования подводит начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» самостоятельно.

3.11. Результаты проверки оформляются наставником согласно Программе подготовки специалистов ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» (приложение 2 к настоящему Положению) и предоставляются начальнику отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» и директору ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ».

3.11.1. Подведение итогов тестирования осуществляется путем подсчета баллов – один правильный ответ приравнивается к 1 баллу. Минимальное количество баллов, необходимых для успешного прохождения тестирования – 52 балла (Приложение 3 к настоящему Положению).

3.12. Обучение сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» состоит из следующих:

- теоретическая часть обучения;
- практическая часть обучения;
- самостоятельная практика;
- проверка знаний в виде тестирования.

3.13. Теоретическая часть обучения является основной частью обучения сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», закладывающая основы теоретических знаний, необходимых для качественного выполнения служебных обязанностей. Теоретическая часть обучения может быть 2 типов в зависимости от объёма необходимой информации:

- базовая теоретическая часть обучения - объём теоретической части необходимый для поверхностного знакомства с информацией, не требующей практического применения при выполнении служебных обязанностей проводится наставляемым (стажёром) самостоятельно;

- подробная теоретическая часть обучения - объём теоретической части, необходимый для подробного знакомства с информацией, требующей практического применения при выполнении служебных обязанностей - проводит наставник путем изучения методических материалов, разработанных специалистами отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» по работе с государственными и муниципальными органами ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ».

Лекционные занятия проводятся по заранее подготовленным материалам, отвечающим требованиям актуальности и полноты сведений.

3.14. Практическая часть обучения - активная часть обучения сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», направленная на закрепление теоретических знаний путем частичного применения теоретических знаний при моделировании ситуации с использованием различных методов обучения с целью развития навыков применения полученной информации.

3.15. Самостоятельная практика (выполнение служебных обязанностей) часть обучения сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», направленная на отработку навыков применения теоретических знаний во время выполнения прямых служебных обязанностей.

3.16. Проверка знаний в виде тестирования - часть обучения сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», направленная на определение результатов обучения по каждому блоку согласно программе обучения.

3.17. Повышение квалификации сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» проводится по мере необходимости в целях повышения качества выполнения поставленных перед учреждением задач, а также в случаях введения новых услуг, оказываемых на базе ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии с исполнительными органами, договорами, постановлениями.

3.18. Повышение квалификации сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» проводится силами сотрудников отдела по работе с государственными и муниципальными органами ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ».

4. Обязанности и права наставника.

Наставник обязан:

4.1. Знать нормативные правовые акты, положения, приказы, инструкции и другие руководящие материалы в областях, предоставляемых на базе ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» государственных (муниципальных) услуг.

4.2. Разрабатывать и утверждать совместно с непосредственным начальником наставляемого (стажёра) индивидуальный план его обучения.

4.3. Всесторонне изучать деловые и нравственные качества сотрудника (стажёра), его отношение к работе, коллективу.

4.4. Оказывать методическую и практическую помощь наставляемому (стажёра) в приобретении навыков для выполнения обязанностей по занимаемой должности, осуществлять контроль его трудовой деятельностью, своевременно выявлять допущенные ошибки и недостатки в работе и совместно с наставляемым (стажёром) принимать меры к их устранению.

4.5. Требовать от наставляемого (стажёра) выполнения распоряжений и указаний, связанных с его трудовой деятельностью.

4.6. Воспитывать у наставляемого (стажёра) дисциплинированность и исполнительность, проявлять требовательность и принципиальность в вопросах соблюдения норм профессиональной этики.

4.7. Права наставника:

- участвовать в обсуждении вопросов, связанных с наставничеством; участвовать в подведении итогов прохождения испытания; требовать у наставляемого (стажёра) рабочие отчёты, как в устной, так и в письменной форме;

- вносить предложения директору учреждения о поощрении наставляемого (стажёра), наложении на него дисциплинарного взыскания, переводе на другую должность;

- обращаться с мотивированным заявлением, на имя директора учреждения, с просьбой о сложении с него обязанностей наставника в отношении конкретного работника по причинам личного характера или успешного овладения наставляемым (стажёром) необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками;

- подключать для дополнительного обучения стажёра других сотрудников с согласия непосредственного руководителя.

4.8. Наставник несет ответственность за своевременную и качественную подготовку наставляемого (стажёра) к самостоятельной работе.

5. Обязанности и права наставляемого.

5.11. Наставляемый (стажёр) обязан:

- изучать требования законодательных и иных нормативных правовых актов, положений, приказов, инструкций и других руководящих материалов в областях, предоставляемых на базе ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» государственных (муниципальных) услуг, определяющих права и обязанности работника;

- выявлять в установленный срок индивидуальный план обучения работника, утвержденный директором ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»;

- соблюдать требования законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, положения локальных нормативных актов Учреждения, правила внутреннего трудового распорядка;

- внимательно и уважительно относиться к наставнику, коллегам, посетителям Учреждения;

- знать свои должностные обязанности, основные направления деятельности, полномочия и организацию работы в ГБУ НО «Уполномоченных

МФЦ»;

- выполнять распоряжения и указания, связанные с его трудовой деятельностью;
- овладевать практическими приемами и способами качественного выполнения служебных задач и поручений, совместно с наставником устранять допущенные ошибки;
- обучаться наиболее рациональным приемам и передовым методам работы;
- ответственно относиться к работе, не допускать ошибок в работе; развивать у себя положительные качества, развивать свой общекультурный и профессиональный кругозор.

5.2. Наставляемый (стажёр) имеет право:

- пользоваться имеющимися в Учреждении нормативными правовыми актами, учебно-методической и иной документацией по вопросам трудовой деятельности, не отнесенной к разряду конфиденциальной информации;
- в индивидуальном порядке обращаться к наставнику за советом, помощью по вопросам, связанным с трудовой деятельностью.

6. Система мотивации наставника.

6.1. Начальник отдела/отделения ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» при установлении премии по итогам работы при условии успешного и добросовестного исполнения наставником своих должностных обязанностей, в соответствии с п. 2.3.12 Положением об оплате труда работников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», учитывает результаты прохождения аттестации стажера:

- в случае успешного прохождения наставляемого (стажёра) наставнику устанавливается премия за наставничество в размере согласно занимаемой должности:

- аналитик ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» - 1 450 руб;
- аналитик 1 категории ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» - 1 805 руб;
- аналитик 2 категории ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» - 1 668 руб;
- ведущий аналитик ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» - 1 907 руб.

7. Контроль полученных знаний и навыков.

7.1. В целях контроля полученных в результате обучения, повышения квалификации знаний и навыков сотрудников ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ», осуществляющих предоставление государственных (муниципальных) услуг населению, ведется ежемесячный мониторинг эффективности работы (приложение 3 к настоящему Положению), отражающий основные показатели, качества получаемых знаний и навыков.

7.2. По завершении сотрудником ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ» обучения, повышения квалификации на основании мониторинга эффективности работы, а

также результатов тестирования, в установленном порядке делается вывод о достижении необходимого результата обучения, повышения квалификации.

Форма индивидуального плана обучаемого в соответствии с программой обучения

1. План обучения

	День 1	День 2	День 3	День 4	День 5
Неделя 1					
Неделя 2					
Неделя 3					

2. План проверки знания в виде тестирования

№	Наименование теста в соответствии с учебным блоком	Дата тестирования		Результат тестирования*	
		Первичное	Повторное	Первичное	Повторное
Блок 1	Наименования блока				
1.1.					

3. Планируемые статистические результаты обучения, самостоятельной практики (для сотрудников, осуществляющих предоставление государственных (муниципальных) услуг населению)

Наименование показателя	Результаты	
	1 месяц	2 месяц
Универсальность**		

Количество принятых пакетов документов		
Количество допущенных критических ошибок***		
Доля критических ошибок от общего количества принятых пакетов документов, %		

*результат тестирования.

**универсальность - владение навыками, позволяющими сотруднику МФЦ принимать пакеты документов на широкий спектр государственных (муниципальных) услуг, оказываемых на базе МФЦ. Определяется как сумма услуг каждого вида, принятых сотрудником МФЦ в отчетный период (ассортимент).

***критическая ошибка - ошибка, допущенная сотрудником МФЦ при комплектовании пакета документов в целях направления их в орган государственной власти (орган местного самоуправления), оказывающий государственную (муниципальную) услугу, в результате которой указанный орган государственной власти (орган местного самоуправления) не может принять решение о предоставлении заявителю необходимой услуги.

Программа обучения специалиста, осуществляющего обслуживание граждан

N п/п	Наименование учебного блока (наименование услуг для обучения в блоке)	Количество учебных занятий, ч			Общее количество учебных часов, ч	Форма контроля
		Лекционные занятия, ч	Семинары и тренинги, ч	Самостоятельная практика, ч		
Блок 1	Организация и специфика деятельности ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»					
1.1.	Нормативно-правовые и организационные основы деятельности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»					Тест
1.2.	Цикл прохождения документов в процессе организации оказания государственных и муниципальных услуг					Тест
Блок 2	Формирование позитивного имиджа сотрудника ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»					
2.1.	Имидж работника ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»: служебный дресс-код, культура речи и невербальное поведение					Тест
2.2.	Бесконфликтные коммуникации. Особенности взаимоотношений с коллегами и посетителями.					Тест
Блок 3	Содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «Уполномоченных МФЦ»					
3.1.	Государственные услуги					Тест
3.2.	Муниципальные услуги					Тест
3.3.	Иные услуги					Тест

Итоговая аттестация (итого баллов по итогам тестирования)