



# МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

## ПРИКАЗ

27.01.2021

г. Владивосток

№ 31

**О внесении изменений в приказ департамента труда  
и социального развития Приморского края  
от 4 марта 2013 года № 158 «Об утверждении  
административного регламента департамента  
труда и социального развития Приморского края  
по предоставлению государственной услуги  
«Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»**

В соответствии с постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», на основании постановления Администрации Приморского края от 20 августа 2019 года № 547-па «О формировании органов исполнительной власти Приморского края»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в административный регламент департамента труда и социального развития Приморского края по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда», утвержденный приказом департамента труда и социального развития Приморского края от 4 марта 2013 года № 158 «Об утверждении административного регламента департамента труда и социального развития

Приморского края по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» (в редакции приказов департамента труда и социального развития Приморского края от 18 июня 2013 года № 505, от 20 февраля 2014 года № 77, от 21 марта 2014 года № 144, от 26 октября 2015 года № 584, от 21 июня 2016 года № 359, 25 июля 2016 года № 459, от 18 января 2017 года № 26, от 23 апреля 2018 года № 223, от 07 ноября 2018 года № 662) (далее – административный регламент) изменения, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Отделу профориентации и профессионального обучения (Е.В. Грушунова) обеспечить направление копий настоящего приказа в соответствии с приказом министерства труда и социальной политики Приморского края от 1 апреля 2020 года № 265 «Об утверждении Порядка работы с административными регламентами министерства труда и социальной политики Приморского края, стандартами государственных услуг».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Е.М. Магерчук.

Министр

С.В. Красицкая

## Приложение

к приказу министерства труда  
и социальной политики  
Приморского края  
от 27.01.2021 № 31

### **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

#### **министерства труда и социальной политики Приморского края по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»**

#### **I. Общие положения**

##### **1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Предметом регулирования административного регламента министерства труда и социальной политики Приморского края по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» (далее соответственно - административный регламент, государственная услуга) являются общественные отношения в сфере оказания государственной услуги, направленной на удовлетворение потребности граждан, признанных в установленном порядке безработными, в получении навыков активного, самостоятельного поиска работы, составления резюме, проведения деловой беседы с работодателем, самопрезентации, преодоления последствий длительной безработицы, повышения мотивации к труду, способствует сокращению периода поиска подходящей работы за счет формирования у безработного гражданина активной жизненной позиции.

Административный регламент определяет сроки и последовательность осуществляемых административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Приморского края полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Административный регламент также устанавливает порядок взаимодействия между министерством труда и социальной политики Приморского края (далее - министерство), краевым государственным казенным учреждением «Приморский центр занятости населения» и его отделениями (далее - центр занятости населения), должностными лицами министерства, взаимодействие министерства (центра занятости населения) с физическими лицами, иными органами государственной власти, организациями при предоставлении государственной услуги.

### **1.2. Круг заявителей.**

Заявителями являются граждане, признанные в установленном порядке безработными (далее – безработный гражданин) в соответствии законодательством о занятости населения (далее - заявители).

От имени безработных граждан за предоставлением информирования о предоставлении государственной услуги и обжалования решения и действия (бездействия) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке могут обращаться представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с министерством, центром занятости населения, краевым государственным автономным учреждением Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае», его структурными подразделениями, расположенными на территории Приморского края (далее соответственно - уполномоченный представитель, МФЦ).

### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении**

**государственной услуги.**

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляется:

непосредственно в министерстве, центре занятости населения, МФЦ;

на информационных стендах, расположенных в министерстве, в центре занятости населения;

в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе на:

официальном сайте Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края и его версии, доступной для лиц со стойкими нарушениями функции зрения (далее - официальный сайт Правительства Приморского края);

официальном сайте министерства и его версии, доступной для лиц со стойкими нарушениями функции зрения (далее – официальный сайт министерства)

в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, в том числе имеющихся в распоряжении Правительства Приморского края информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

посредством электронной почты министерства, электронной почты центра занятости населения;

с использованием средств телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации, распространения информационных памяток.

1.3.2. На официальном сайте Правительства Приморского края, официальном сайте министерства (далее – Интернет-сайты), на Едином портале, в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края» – (далее – Реестр), а также на информационных стендах министерства, центра

занятости населения размещается следующая информация:

место нахождения, график работы министерства, центра занятости населения, МФЦ;

адреса Интернет-сайтов;

адрес электронной почты министерства, центра занятости населения;

справочные телефоны министерства, центра занятости населения;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, представляемых заявителем, а также требования, предъявляемые к этим документам;

образец заявления на предоставление государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок предоставления государственной услуги;

порядок подачи и рассмотрения жалобы.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан государственные гражданские служащие министерства и сотрудники центра занятости населения не являющиеся государственными служащими (далее соответственно - специалисты министерства, специалисты центра занятости населения), подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги (хода ее исполнения), порядка подачи и рассмотрения жалобы. Ответ должен начинаться с информации о наименовании министерства, или центра занятости населения. Специалист министерства, специалист центра занятости населения, принявший телефонный звонок, должен сообщить свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Принявший телефонный звонок специалист министерства, специалист центра занятости населения при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает (переводит) его на другого

специалиста или сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4. Обращения, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в министерство, центр занятости населения.

При предоставлении информации о государственной услуге по письменным обращениям ответ на указанное обращение направляется специалистом министерства, специалистом центра занятости населения почтой в адрес заявителя (уполномоченного представителя) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

При предоставлении информации о государственной услуге по обращениям, поступившим в электронной форме, ответ на указанное обращение направляется специалистом министерства, специалистом центра занятости населения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (в случае если в обращении содержится просьба о направлении ответа в письменной форме), в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения, в том числе в случае направления запроса в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», может быть продлен министром труда и социальной политики Приморского края (далее - министр), директором центра занятости населения (а в их отсутствие - лицами, исполняющими их обязанности), но не более, чем на 30 дней, о чем заявитель (уполномоченный представитель) уведомляется в письменной форме.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги.**

Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.

## **2.2. Наименование органа исполнительной власти Приморского края, предоставляющего государственную услугу.**

Государственную услугу предоставляет министерство и центр занятости населения.

Министерство организует, обеспечивает и контролирует на территории Приморского края деятельность центра занятости населения по предоставлению государственной услуги.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется центром занятости населения.

Обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется специалистами отделений центра занятости населения, расположенных на территории соответствующих муниципальных образований Приморского края.

Допускается предоставление государственной услуги (части государственной услуги) привлекаемыми центром занятости населения и его отделениями на договорной основе специалистами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы, навыками оказания психологической поддержки, владеющими методами повышения мотивации безработного к труду, активизации его позиции по поиску работы, оптимизации его психологического состояния, и (или) организациями, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

Подача заявителем заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в центр занятости населения, в том числе через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и министерством (далее – Соглашение).

## **2.3. Описание результатов предоставления государственной услуги.**

Результатом предоставления государственной услуги является:

выдача заявителю заключения о предоставлении государственной услуги,



содержащего рекомендации по форме согласно приложению № 22 к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 года № 90н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения».

выдача решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

#### **2.4. Срок предоставления государственной услуги.**

Государственная услуга предоставляется по предварительной записи. Время ожидания предоставления государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

Государственная услуга может предоставляться безработному гражданину по индивидуальной форме предоставления и (или) группе безработных граждан по групповой форме предоставления согласно утвержденному в установленном порядке графику.

Максимально допустимое время предоставления государственной услуги: при индивидуальной форме предоставления - не должно превышать 8 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

при групповой форме предоставления - не должно превышать 32 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Количество занятий по социальной адаптации, их продолжительность и время перерывов между занятиями определяются с учетом индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности безработных граждан.

#### **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующих предоставление государственной услуги.**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Законом Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 81-ФЗ «О социальной

защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 года № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 года № 605 «Об утверждении свода правил «СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (СП 59.13330.2012)»;

СП 138.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования, утвержденные приказом Госстроя от 27 декабря 2012 года № 124/ГС;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 января 2013 года № 3н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской

Федерации от 22 июня 2015 года №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (далее - приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н);

приказом Минтруда России от 30 июля 2015 года № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 июня 2017 года № 486н «Об утверждении порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 года № 90н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения» (далее – приказ Минтруда № 90н);

Законом Приморского края от 5 мая 2014 года № 401-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур в Приморском крае, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам»;

постановлением Администрации Приморского края от 10 октября 2019 года № 652-па «Об утверждении Положения о министерстве труда и социальной политики Приморского края»;

постановлением Администрации Приморского края от 24 декабря 2019 года № 870-па «Об утверждении государственной программы Приморского края «Содействие занятости населения Приморского края на 2020 - 2027 годы»;

постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении Административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (далее- постановление №249-па);

распоряжением Администрации Приморского края от 9 октября 2015 года № 326-ра «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности в Приморском крае» (далее - План мероприятий («дорожной карты»)).

Перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов), указанных в настоящем пункте административного регламента, подлежит обязательному размещению на Интернет-сайтах, в Реестре, а также на Едином портале.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.**

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель самостоятельно представляет следующие документы:

заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения по форме согласно приложению № 13 к приказу Минтруда № 90н (далее - заявление), заверяется личной или простой электронной подписью заявителя в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ и статьями 21.1, 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ;

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства.

Предоставление заявления не требуется в случае, если при оказании государственной услуги заявитель по предложению центра занятости населения о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения (по форме согласно приложению № 14 к приказу Минтруда № 90н) выразил свое согласие на предоставление государственной

услуги (далее - предложение о предоставлении услуги).

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного взаимодействия с использованием федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» - ФГИС ФРИ:

индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке и содержащая рекомендации по трудоустройству (доступные виды труда и трудовые действия (функции), выполнение которых затруднено) и условиям труда (далее - индивидуальная программа реабилитации).

В случае если документы, указанные в настоящем подпункте, не представлен заявителем по собственной инициативе, сведения, содержащиеся в указанных документах, центр занятости населения запрашивают самостоятельно в электронной форме с использованием ФГИС ФРИ не позднее двух рабочих дней со дня подачи заявления.

### 2.6.3. Выбор способа подачи заявления

Способ подачи заявления выбирается заявителем самостоятельно: при личном обращении в центр занятости населения или через МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или интерактивного портала министерства труда и социальной политики Приморского края (далее - интерактивный портал).

Государственная услуга предоставляется по предварительной записи. Согласование с заявителями даты и времени предоставления государственной услуги осуществляется при личном обращении в государственное учреждение службы занятости населения либо с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Время ожидания предоставления государственной услуги

по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.**

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги.**

2.8.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

не предоставление или предоставление не в полном объеме документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 настоящего административного регламента.

отсутствие решения о признании заявителя безработным гражданином в установленном порядке;

снятие заявителя с учета в качестве безработного гражданина.

## **2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.**

В соответствии с пунктом 1 статьи 8 Федерального закона № 210-ФЗ государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

## **2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.**

Максимальный срок регистрации запроса на личном приеме специалистом центра занятости населения, работником МФЦ составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса при направлении почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, не должен превышать одного рабочего дня.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения указанных объектов в соответствии с законодательством.**

2.12.1. Общие требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам.

Вход в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, (далее - объект) должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы министерства, центра занятости населения, МФЦ.

Вход и выход из объекта оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Объекты должны быть оборудованы:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

средствами оказания первой медицинской помощи (аптечка).

Зал ожидания должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим

правилам и нормам. Количество мест в зале ожидания определяется, исходя из фактической загрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может быть менее 3-х мест.

Зал ожидания укомплектовывается столами, стульями (кресельные секции, кресла, скамьи).

Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги обеспечиваются бланками заявлений, образцами для их заполнения, раздаточными информационными материалами, канцелярскими принадлежностями, укомплектовывается столами, стульями (кресельные секции, кресла, скамьи).

Помещения для приема заявителей оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в пункте 1.3 административного регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Прием документов осуществляется в специально оборудованных помещениях, которые должны обеспечивать возможность реализации прав заявителей на предоставление государственной услуги и соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

2.12.2. Требования к обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов, зала ожидания, мест для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационных стендов.

Руководители министерства, центра занятости населения обеспечивают создание инвалидам следующих условий доступности объектов



в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью специалистов объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью специалистов объекта;

г) сопровождение лиц, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении или при ориентировании в пространстве, инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

д) содействие инвалиду лицу, испытывающему затруднения при самостоятельном передвижении или при ориентировании в пространстве, при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

В залах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

С целью правильной и безопасной ориентации заявителей-инвалидов лиц, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, в помещениях объекта на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации заявителей в случае пожара.

Руководители министерства, центра занятости населения в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами и другими маломобильными группами населения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Требования, изложенные в настоящем подпункте, также применяются для обеспечения доступности объекта, зала ожидания, мест для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационных стендов в отношении других маломобильных групп населения с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности.

2.12.3. Требования к обеспечению создания инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности государственной услуги.

В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами руководителями министерства,

центра занятости населения обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам следующих условий доступности государственной услуги:

а) оказание инвалидам и другим маломобильным группам населения помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание специалистами, непосредственно предоставляющими государственную услугу иной необходимой инвалидам и другим маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Личный уход за получателем государственной услуги из числа инвалидов (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Руководители министерства, центра занятости населения в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами и другим маломобильным группам населения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности инвалидов и других маломобильных групп населения государственной услуги, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

2.12.4. В случаях, если существующие объекты невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов (до их реконструкции или капитального ремонта), руководители министерства, центра занятости населения в пределах установленных полномочий принимают согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, муниципального или муниципального или городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивают предоставление необходимой государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В случае предоставления государственной услуги в арендуемых для предоставления государственных услуг зданиях, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, руководитель центра занятости населения принимает меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты договоров их аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта.

2.12.5. Положения подпункта 2.12.2 настоящего пункта административного регламента в части обеспечения доступности для инвалидов объектов применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам.

### **2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.**

2.13.1. Заявитель взаимодействует со специалистами центра занятости населения в следующих случаях:

при предоставлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

при информировании о ходе, порядке предоставления государственной услуги;

при получении результата предоставления государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителя со специалистом центра занятости населения, осуществляющим предоставление государственной услуги, о вопросе предоставления государственной услуги не превышает трех раз.

Взаимодействие заявителя со специалистом центра занятости населения при предоставлении государственной услуги осуществляется лично, по телефону, с использованием почтовой связи или путем обмена электронными документами с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет).

Продолжительность времени взаимодействия заявителя со специалистом центра занятости населения по вопросу предоставления государственной услуги не превышает 15 минут, по телефону - до 10 минут.

2.13.2. Заявитель (уполномоченный представитель) взаимодействует с работниками МФЦ в следующих случаях:

при информировании о порядке предоставления государственной услуги;

при предоставлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

при получении расписки-уведомления о приеме заявления о предоставлении государственной услуги.

Взаимодействие заявителя (уполномоченного представителя) с работником МФЦ при предоставлении государственной услуги осуществляется лично, по телефону.

Продолжительность личного взаимодействия заявителя с работниками МФЦ составляет до 15 минут, по телефону - до 10 минут.

2.13.3. Показатели доступности государственной услуги:

Государственная услуга может быть оказана неоднократно.

% (доля) заявителей, ожидающих получения государственной услуги в очереди не более 5 минут, - 100 процентов;

% (доля) заявителей, удовлетворенных полнотой и доступностью

информации о порядке предоставления государственной услуги, - 95 процентов;

% (доля) заявителей, для которых доступна информация о получении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе с использованием Единого портала - 100 процентов;

% (доля) случаев предоставления государственной услуги в установленные сроки со дня поступления заявления - 100 процентов;

% (доля) случаев предоставления государственной услуги по заявлению и документам, которые были направлены заказным почтовым отправлением, а также в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе с использованием Единого портала - 100 процентов;

%(доля) заявителей, имеющих доступ к получению государственной услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, - 100 процентов;

#### 2.13.4. Показатели качества государственной услуги:

% (доля) заявителей, удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде - 100 процентов;

% (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги - 100 процентов;

% (доля) обоснованных жалоб заявителей к общему количеству, заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении государственной услуги, - 0,1 процента;

% (доля) заявителей, удовлетворенных организацией процедуры приема документов, в том числе в электронном виде, необходимых для предоставления государственной услуги, - 95 процентов.

2.13.5. Показатели доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых государственных услуг в сфере труда и занятости:

а) удельный вес введенных с 1 июля 2016 года в эксплуатацию объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры в сфере труда и занятости, в которых предоставляются государственные услуги населению, от общего количества вновь вводимых объектов;

б) удельный вес существующих объектов, которые в результате проведения после 1 июля 2016 года на них капитального ремонта, реконструкции, модернизации полностью соответствует требованиям доступности для инвалидов объектов и государственных услуг, от общего количества объектов, прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию;

в) удельный вес существующих объектов, на которых до проведения капитального ремонта или реконструкции обеспечивается доступ инвалидов к месту предоставления государственных услуг, предоставление необходимых государственных услуг в дистанционном режиме, предоставление, когда это возможно, необходимых государственных услуг по месту жительства инвалида, от общего количества объектов, на которых в настоящее время невозможно полностью обеспечить доступность с учетом потребностей инвалидов;

г) удельный вес объектов, на которых обеспечиваются условия индивидуальной мобильности инвалидов и возможность для самостоятельного их передвижения по объекту, от общей численности объектов, на которых инвалидам предоставляются государственные услуги, в том числе на которых имеются:

выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов;

сменные кресла-коляски;

адаптированные лифты;

поручни;

пандусы;  
подъемные платформы (аппарели);  
раздвижные двери;  
доступные входные группы;  
доступные санитарно-гигиенические помещения;  
достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей,  
площадок;

д) удельный вес объектов, на которых обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи от общей численности объектов, на которых инвалидам предоставляются государственные услуги;

е) удельный вес объектов, на которых обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, от общего количества предоставляемых государственных услуг;

ж) удельный вес услуг, предоставляемых с использованием русского жестового языка, с допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, от общего количества предоставляемых государственных услуг;

з) доля работников, предоставляющих государственные услуги населению, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и государственных услуг в сфере труда и занятости в соответствии с законодательством субъектов Российской Федерации, от общего количества работников, предоставляющих государственные услуги населению;

и) доля работников, предоставляющих государственные услуги населению, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения



при предоставлении им государственной услуги, от общего количества работников, предоставляющих данные государственные услуги населению;

к) удельный вес транспортных средств, соответствующих требованиям по обеспечению их доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, от общего количества используемых для предоставления государственных услуг населению транспортных средств;

л) удельный вес объектов, на которых предоставляются государственные услуги, имеющих утвержденный Паспорт доступности, от общего количества таких объектов;

м) удельный вес объектов органов службы занятости, доступных для инвалидов, в общей численности объектов органов службы занятости;

н) доля инвалидов, трудоустроенных органами службы занятости, в общей численности инвалидов, обратившихся в органы службы занятости с просьбой о трудоустройстве.

Оценка соответствия уровня обеспечения доступности для инвалидов объектов и государственной услуги осуществляется с использованием вышеназванных показателей доступности, характеризующих доступность для инвалидов объектов и предоставляемых государственных услуг, и Плана мероприятий («дорожной карты»).

#### **2.14. Особенности предоставления государственной услуги в МФЦ.**

Государственная услуга в МФЦ предоставляется в соответствии с Соглашением в порядке, предусмотренном пунктом 3.4 настоящего административного регламента.

#### **2.15. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.**

При предоставлении государственной услуги в электронной форме обеспечивается возможность подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме.

Заявление о предоставлении государственной услуги заверяется простой электронной подписью.

Предоставление заявителем заявления в форме электронного документа приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных.

При обращении в электронной форме за предоставлением государственной услуги с использованием интерактивного портала министерства заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование заявления;

прием и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;

При обращении в электронной форме за предоставлением государственной услуги с использованием Единого портала заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) министерства, центра занятости населения, должностных лиц либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

#### **3.1. Предоставление государственной услуги**

3.1.1. Предоставление государственной услуги посредством обращения в центр занятости населения, в том числе в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры (действия):

обращение заявителя, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, формирование и утверждение

графика проведения групповых и индивидуальных занятий по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;

первое занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;

второе занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;

третье занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;

четвертое занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда, фиксирование результатов предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе.

3.1.2. Предоставление государственной услуги посредством обращения заявителя в МФЦ включает в себя следующие административные процедуры (действия):

информирование (консультация) по порядку предоставления государственной услуги;

прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Запись на прием в центр занятости населения, для подачи заявления с использованием Единого портала, официального сайта министерства не осуществляется.

**3.2.Порядок выполнения административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги.**

**3.2.1. Административная процедура – обращение заявителя, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, формирование и утверждение графика проведения групповых и индивидуальных занятий по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда.**

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в центр занятости населения с заявлением

и документами, указанными в пункте 2.6 настоящего административного регламента, либо поступление заявления и прилагаемых к нему документов через МФЦ, почтовую связь, с использованием факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Интерактивного портала.

В случае подачи заявления и прилагаемых к нему документов через МФЦ административная процедура осуществляется работником МФЦ в порядке, указанном в подпункте 3.4 настоящего административного регламента.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги или согласие с предложением о предоставлении государственной услуги, выданным центром занятости населения.

Предложение о предоставлении государственной услуги (по форме согласно приложению № 14 к приказу Минтруда № 90н) заполняется специалистом центра занятости населения и подписывается заявителем, который фиксирует свое согласие.

При личном обращении заявителя специалист центра занятости населения по профориентации, (далее – специалист центра занятости населения) принимает заявление и документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, задает параметры поиска сведений о заявителе в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (далее – регистр получателей), и находит соответствующие бланки учетной документации в электронном виде.

При обращении заявителя в электронной форме посредством интерактивного портала ответственным за выполнение административных действий, включенных в административную процедуру, является специалист, центра занятости населения.

Центр занятости населения обеспечивает регистрацию заявления без необходимости дополнительного представления заявителем заявления на бумажном носителе.

Срок регистрации заявления - 1 рабочий день.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, проверяется наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.8 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований специалист центра занятости населения в срок, не превышающий срок предоставления государственной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления государственной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю направляется талон с указанием даты посещения центра занятости населения для получения государственной услуги.

В случае поступления заявления через МФЦ, почтовую связь, с использованием факсимильной связи заявление в день поступления и регистрации в центре занятости населения направляется специалисту центра занятости населения.

Специалист центра занятости населения определяет, состоит ли заявитель на регистрационном учете в качестве безработного гражданина.

Специалист центра занятости населения извлекает из текущего архива центра занятости населения личное дело заявителя, и приобщает к нему заявление или предложение о предоставлении государственной услуги.

В случае отказа в предоставлении государственной услуги специалист центра занятости населения разъясняет причины основания отказа, оформляет решение в письменной форме.

При принятии решения о предоставлении государственной услуги специалист центра занятости населения согласовывает с заявителем дату и время предоставления государственной услуги при личном обращении в центр занятости населения либо с использованием средств телефонной или электронной связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть

Интернет, почтовой связью не позднее следующего

Специалист центра занятости населения устно информирует заявителя о возможных формах предоставления государственной услуги (индивидуальная или групповая) и порядке формирования графика проведения занятий.

График проведения групповых и индивидуальных занятий с безработными гражданами формируется специалистом центра занятости населения и утверждается директором центра занятости населения.

При предоставлении государственной услуги по групповой форме проведения занятий учитываются результаты проведения специальных мероприятий по профилированию безработных граждан.

Предоставление государственной услуги по групповой форме сопровождается оказанием государственных услуг по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования, психологической поддержке, профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию безработных граждан, включая обучение в другой местности, а также информированию о положении на рынке труда в Приморском крае, содействию гражданам в поиске подходящей работы, содействию самозанятости безработных граждан.

Заявитель и специалист центра занятости населения согласовывают дату начала занятий.

Специалист центра занятости населения оповещает заявителя о необходимости своевременного уведомления в случае невозможности участия в занятиях в установленные сроки.

Специалист центра занятости населения извещает заявителя о сроках начала проведения групповых или индивидуальных занятий и информирует о том, что занятия по групповой форме проведения сопровождаются видео- или аудиозаписью, сообщает о том, что видео- или аудиозапись используется

только в рамках проведения занятий, получает согласие заявителя на участие в занятиях по групповой форме.

В случае несогласия заявителя на участие в занятиях по групповой форме проведения, сопровождающихся видео- или аудиозаписью, специалист центра занятости населения предлагает принять участие в занятиях по индивидуальной форме проведения.

Заявитель сообщает специалисту центра занятости населения о выбранной форме занятий (индивидуальной или групповой).

Заявитель в случае невозможности участия в занятиях своевременно уведомляет специалиста центра занятости населения, и согласовывает с ним следующую предполагаемую дату начала занятий.

Для участия в проведении групповых занятий специалист центра занятости населения, по согласованию с директором центра занятости населения, привлекает специалистов, осуществляющих функции по психологической поддержке безработных граждан, по организации профессиональной ориентации, по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования, по содействию самозанятости безработных граждан, а также других специалистов центра занятости населения. Кроме того, в групповых занятиях, в случае необходимости, принимают участие граждане, ранее признанные в установленном порядке безработными и снятые с учета в качестве безработных в связи с трудоустройством, другие граждане, обладающие опытом поиска работы и способные сформировать позитивную психологическую реакцию личности, направленную на изменение ранее сложившихся установок, активизацию готовности личности к использованию ее собственных качеств, способствующих трудоустройству (позитивную установку) у участников групповых занятий, представители работодателей для участия в тренингах по поиску работы, а также специалисты по социально-психологической и профессиональной адаптации.

Результатом административной процедуры является принятие решения

о предоставлении заявителю (или отказ в предоставлении) государственной услуги, формирование и утверждение графика проведения групповых и индивидуальных занятий.

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 20 минут.

### **3.2.2. Административная процедура - первое занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда**

Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении заявителю государственной услуги.

Специалист центра занятости населения проводит первое занятие с заявителями по групповой форме проведения занятий или с заявителем по индивидуальной форме проведения занятий.

Специалист центра занятости населения информирует заявителей о порядке и сроках проведения занятий, о направлениях социальной адаптации, возможностях получения навыков активного, самостоятельного поиска работы, составления резюме, проведения деловой беседы с работодателями, самопрезентации, повышения мотивации к труду, коррекции имиджа и личности.

Специалист центра занятости населения проводит в установленном порядке тестирование (анкетирование) заявителей в целях определения направлений социальной адаптации граждан, выясняет причины, по которым гражданин испытывает трудности в поиске работы и трудоустройстве, не имеет опыта работы или утратил способность к выполнению работы по прежней профессии (специальности).

Специалист центра занятости населения знакомит заявителей с техникой, методами и способами поиска работы:

с использованием регистра получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банки вакансий и работодателей);

с использованием средств массовой информации;

с использованием Интернет-ресурсов;



путем прямого обращения к работодателям;  
путем обращения в организации по содействию в трудоустройстве населения;  
путем обращения к знакомым;  
путем размещения или рассылки резюме;  
с использованием других возможных способов.

Специалист центра занятости населения создает условия, при которых формируется состояние психологической безопасности заявителей, происходит обмен мнениями среди заявителей, обсуждение и поиск путей выхода из сложившихся ситуаций, овладение технологией поиска работы.

Специалист центра занятости населения выясняет у заявителей, какими из возможных методов и способов поиска работы они пользуются и каковы результаты их действий.

Специалист центра занятости населения информирует заявителей о положении на рынке труда, динамике спроса и предложения рабочей силы, о наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей) по имеющимся у заявителей профессиям (специальностям) и смежным с имеющимися профессиями (специальностями).

Специалист центра занятости населения выдает заявителям задания по определению новых возможных направлений поиска работы (по смежным профессиям (должностям), видам деятельности), предлагает подготовить перечень профессиональных и личностных качеств, которые соответствуют требованиям работодателей на рынке труда, способствуют или препятствуют трудоустройству.

Специалист центра занятости населения предлагает сформировать заявителям индивидуальные планы поиска работы в соответствии с приложением № 21 к приказу Минтруда № 90н.

Специалист центра занятости населения подводит итоги первого занятия, демонстрирует видео- или аудиозапись проведенных тренингов, записанных с согласия заявителя, и выясняет у заявителей их предложения и пожелания

по плану проведения дальнейших занятий.

Специалист центра занятости населения информирует заявителей о времени и дате проведения следующего занятия.

Специалист центра занятости населения после окончания занятия фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе.

После окончания занятий специалист центра занятости населения проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) заявителей в соответствии с методами проведения социологических исследований, изучения общественного мнения.

Специалист центра занятости населения анализирует результаты тестирования (анкетирования) заявителей. Специалист центра занятости населения формирует на основании анализа результатов тестирования (анкетирования) заявителей тематику и планы проведения следующих занятий.

Специалист центра занятости населения при проведении занятий применяет методы социологических исследований, изучения общественного мнения, профессиональной ориентации и адаптации, анализа профессионально-квалификационной структуры граждан, психологического тестирования, социальной адаптации, методы, направленные на повышение трудовой мотивации, укрепление уверенности в себе, технологии самостоятельного поиска работы, тренинги (видеотренинги), методы самопрезентации, составления резюме, методики ведения телефонных переговоров, проведения собеседования с работодателем, формирования делового имиджа, получения навыков закрепления на рабочем месте, а также методы обработки информации с применением технических средств, коммуникаций и связи, вычислительной техники.

Специалист центра занятости населения проводит отбор методов, методик, тренингов и технологий, используемых при проведении занятий с заявителями, по следующим критериям: результативность, надежность,

дифференцированность, прогностическая (информативная) ценность, наличие прогрессивных (инновационных) форм, методов и подходов, высокая степень достоверности, возможность интеграции и сопряжения с другими применяемыми методами, методиками и тренингами, соответствие стандартам процедур обследования и обработки данных, оптимальность временных затрат обработки и достижения результатов, возможность применения электронных версий с учетом профилирования безработных граждан.

Специалист центра занятости населения определяет необходимость приглашения для участия в проведении групповых занятий специалистов центра занятости населения, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения, специалистов по социально-психологической и профессиональной адаптации, представителей работодателей.

Специалист центра занятости населения информирует специалистов центра занятости населения, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения, привлекаемых специалистов по социально-психологической и профессиональной адаптации, представителей работодателей о дате и времени их участия в групповых занятиях с безработными гражданами.

Результатом административной процедуры является - знакомство заявителей с техникой, методами и способами поиска работы, овладение технологией поиска работы, получение результатов тестирования заявителей.

Максимальный срок административной процедуры при индивидуальной форме проведения занятий не должен превышать двух часов.

Максимальный срок административной процедуры при групповой форме проведения занятий не должен превышать восьми часов.

### **3.2.3. Административная процедура - второе занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда**

Основанием для начала административной процедуры является участие заявителя в первом занятии и получение результатов тестирования заявителя.

Специалист центра занятости населения проводит второе занятие с заявителями по групповой форме проведения занятий или с заявителем по индивидуальной форме проведения занятий.

Специалист центра занятости населения знакомится с результатами выполнения заявителем заданий, предложенных в ходе первого занятия, и предлагает их обсудить.

В случае согласия заявителя с предложением специалист центра занятости населения проводит обсуждение результатов выполнения заданий, дает рекомендации по вопросам технологии поиска подходящей работы и самопрезентации.

Специалист центра занятости населения информирует заявителя о структуре резюме, порядке его составления и приемах коррекции профессиональных и личностных качеств с учетом требований работодателей к кандидатурам работников, содействует формированию у заявителей навыков составления резюме.

Специалист центра занятости населения предлагает заявителям составить резюме.

В случае согласия заявителя составляют резюме.

Специалист центра занятости населения предлагает обсудить составленные заявителями резюме.

В случае согласия заявителя обсуждают составленные резюме, и при необходимости вносят в них изменения и дополнения, связанные с представлением информации о заявителе как претенденте на замещение свободного рабочего места (вакантной должности), обладающем профессионально-личностными качествами, соответствующими требованиям работодателя к кандидатуре работника.

Специалист центра занятости населения предлагает ознакомиться с регистром получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банком вакансий и работодателей), подобрать вариант работы, провести собеседование с работодателем (по телефону) и направить ему свое резюме.

В случае согласия заявителя осуществляют указанные действия.

Специалист центра занятости населения предлагает заявителям обсудить результаты собеседования с работодателем.

В случае согласия заявителей специалист центра занятости населения проводит обсуждение результатов собеседования, в ходе которого содействует формированию у заявителей навыков ведения переговоров с работодателем по телефону и при непосредственном контакте.

Специалист центра занятости населения обсуждает с заявителями индивидуальные планы поиска работы, и дает рекомендации по их совершенствованию, а также по активизации действий по поиску работы.

Специалист центра занятости населения предлагает заявителям закрепить практику проведения собеседования с работодателем (по телефону или при непосредственном обращении к работодателю).

Специалист центра занятости населения подводит итоги второго занятия, демонстрирует видео- или аудиозапись проведенных тренингов и выясняет у заявителей путем проведения собеседований (групповых или индивидуальных), устных и письменных опросов получателей государственной услуги степень усвоения материала и приобретения навыков поиска работы.

Специалист центра занятости населения после окончания занятия фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе.

Результатом проведения административной процедуры является - приобретение навыков поиска работы: формирование у заявителей навыков составления резюме, навыков ведения переговоров с работодателем по телефону и при непосредственном контакте.

Максимальный срок административной процедуры при индивидуальной форме проведения занятий не должен превышать двух часов.

Максимальный срок административной процедуры при групповой форме

проведения занятий не должен превышать восьми часов.

### **3.2.4. Административная процедура (действие) - третье занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда**

Основанием для начала административной процедуры является участие заявителя в предыдущих занятиях по социальной адаптации на рынке труда.

Специалист центра занятости населения проводит третье занятие с заявителями по групповой форме проведения занятий или с заявителем по индивидуальной форме проведения занятий с привлечением представителей работодателя или путем проведения «деловой игры».

Специалист центра занятости населения предлагает заявителям обсудить результаты проведения собеседования с работодателями.

В случае согласия заявителей специалист центра занятости населения проводит обсуждение результатов проведения собеседования с работодателем, и дает рекомендации, направленные на совершенствование навыков делового общения, проведения собеседования и самопрезентации.

Специалист центра занятости населения в случае участия в проведении занятия представителей работодателя предлагает заявителям провести тренинг собеседования с работодателем.

В случае, если представитель работодателя не принимает участия в проведении занятия, специалист центра занятости населения предлагает провести «деловую игру».

В случае согласия заявителя принимают участие в «деловой игре», в ходе которой отрабатывается техника собеседования, ведения деловых переговоров, самопрезентации, ориентации на психологические особенности собеседника.

Специалист центра занятости населения подводит итоги собеседований с представителями работодателя или «деловой игры», демонстрирует видео- или аудиозапись проведенных тренингов, формирует рекомендации заявителям, выясняет у заявителей степень усвоения материала и приобретения навыков по проведению собеседования.

Специалист центра занятости населения предлагает регулярно осуществлять самостоятельный поиск свободных рабочих мест (вакантных должностей) и проводить собеседования с работодателями.

Специалист центра занятости населения после окончания занятия фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе.

Результатом проведения административной процедуры является - приобретение навыков прохождения собеседования, ведения деловых переговоров, самопрезентации.

Максимальный срок административной процедуры при индивидуальной форме проведения занятий не должен превышать двух часов.

Максимальный срок административной процедуры при групповой форме проведения занятий не должен превышать восьми часов.

### **3.2.5. Административная процедура (действие) - четвертое занятие по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда, фиксирование результатов предоставления государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является участие заявителя в предыдущих занятиях по социальной адаптации на рынке труда.

Специалист центра занятости населения проводит четвертое занятие с заявителями по групповой форме проведения занятий или с заявителем по индивидуальной форме проведения занятий.

Специалист центра занятости населения предлагает заявителям обсудить вопросы, связанные с подготовкой к выходу на новую работу, адаптацией в коллективе, закреплением на новом рабочем месте и планированием карьеры.

В случае согласия заявитель и специалист центра занятости населения проводит обсуждение выполнения профессиональных обязанностей, позитивных факторов личности работающего человека, стиля поведения, формирования делового имиджа и уверенности в себе.

Специалист центра занятости населения формирует рекомендации

по обсуждаемым вопросам.

В случае, если в занятии принимают участие специалисты по социально-психологической и профессиональной адаптации, они также принимают участие в обсуждении, и представляют свои рекомендации.

Специалист центра занятости населения демонстрирует видео-или аудиозапись проведенных тренингов, выясняет у заявителей степень усвоения материала и приобретения навыков, полученных в ходе проведения занятия.

Специалист центра занятости населения проводит тестирование (анкетирование) заявителей, в ходе которого предлагает оценить качество и полноту полученных навыков.

Специалист центра занятости населения проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) заявителей принимает на основе анализа результатов тестирования (анкетирования) заявителей решение об окончании или продолжении проведения занятий.

Специалист центра занятости населения знакомит заявителей с принятым решением, выясняет наличие у заявителей вопросов, которые носят индивидуальный (личный) характер, и предлагает обсудить их в индивидуальном порядке.

В случае, если специалист центра занятости населения принимает решение об окончании предоставления государственной услуги, он:

формирует информацию о результатах предоставления государственной услуги заявителю;

фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе;

заполняет заключение о предоставлении безработному гражданину государственной услуги по социальной адаптации на рынке труда (приложение № 22 к приказу Минтруда №90н), выводит на печатающее устройство, и приобщает к личному делу получателя государственных услуг.

В случае, если специалист центра занятости населения принимает



решение о необходимости продолжения проведения занятий, он сообщает заявителям ориентировочную дату проведения следующего занятия и его тематику.

Специалист центра занятости населения проводит анализ деятельности по предоставлению государственной услуги, и фиксирует его результаты в соответствующих материалах.

Специалист центра занятости населения знакомит заявителя под роспись с заполненным заключением о предоставлении государственной услуги по социальной адаптации на рынке труда.

Результатом административной процедуры является получение навыков самостоятельного поиска работы, получение заявителем заключения о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок административной процедуры при индивидуальной форме проведения занятий не должен превышать двух часов.

Максимальный срок административной процедуры при групповой форме проведения занятий не должен превышать восьми часов.

### **3.3. Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

Формирование заявления гражданином осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на интерактивном портале министерства, без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения гражданином каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления гражданин уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления гражданину обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления;

б) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

в) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений гражданином с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», и сведений, опубликованных на Едином портале, интерактивном портале в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

г) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

д) возможность доступа гражданина на интерактивном портале департамента к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление направляется в центр занятости населения посредством интерактивного портала департамента.

### **3.4. Порядок выполнения административных процедур (действий) в МФЦ.**

3.4.1. Административная процедура - информирование (консультация) по порядку предоставления государственной услуги.

Административную процедуру осуществляет работник МФЦ. Работник МФЦ обеспечивает информационную поддержку заявителей (уполномоченных представителей) при личном обращении заявителя (уполномоченного представителя) в МФЦ, в организации, привлекаемые

к реализации функций МФЦ (далее - привлекаемые организации) или при обращении в центр телефонного обслуживания МФЦ по следующим вопросам:

срок предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственную услугу, государственных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственную услугу, работников МФЦ, работников привлекаемых организаций, за нарушение порядка предоставления государственной услуги;

информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

иная информация, необходимая для получения государственной услуги, за исключением вопросов, предполагающим правовую экспертизу пакета документов или правовую оценку обращения.

3.4.2. Административная процедура - прием и регистрация запроса и документов.

Административную процедуру осуществляет работник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов (далее - работник приема МФЦ).

При личном обращении заявителя, за предоставлением государственной услуги, работник приема МФЦ, принимающий заявление, должен удостовериться в личности заявителя.

Работник приема МФЦ проверяет документы, предоставленные заявителем, на полноту и соответствие требованиям, установленным

настоящим административным регламентом.

Работник приема МФЦ создает и регистрирует обращение в электронном виде с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ (далее - АИС МФЦ). Работник приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр заявления, в случае отсутствия такого у заявителя, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента, содержащего, в том числе, отметку (штамп) с указанием наименования МФЦ, где оно было принято, даты регистрации в АИС МФЦ, своей должности, Ф.И.О. и предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в заявлении, и расписаться.

Работник приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр расписки о приеме документов, содержащей перечень представленных заявителем документов, с указанием формы их предоставления (оригинал или копия), количества экземпляров и даты их представления, подписывает, предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в расписке и расписаться, после чего создает электронные образы подписанного заявления, Заявление, документы, представленные заявителем, и расписка после сканирования возвращаются заявителю.

Принятые у заявителя документы, заявление и расписка передаются в электронном виде в центр занятости населения по защищенным каналам связи.

### **3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.**

В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в центр занятости населения с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок, в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа

информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично в центр занятости населения (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом центра занятости делаются копии этих документов);

- через организацию почтовой связи в центр занятости населения (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Основанием для начала процедуры является поступление в центр занятости населения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Специалист центра занятости населения, ответственный за прием документов, регистрирует заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок в день его поступления

Рассмотрение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, исправление допущенных опечаток (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо принятие мотивированного отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - мотивированный отказ), и направление заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ для выдачи и направления их заявителю осуществляется центром занятости в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в центр занятости населения.

Результатом административной процедуры является:

- исправленные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги;

- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок,

допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

Срок предоставления административной процедуры не входит в общий срок предоставления государственной услуги.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений.

Формами контроля за исполнением требований настоящего административного регламента являются текущий и последующий контроль.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами центра занятости населения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений специалистами центра занятости населения осуществляется министром или уполномоченным им лицом, директором центра занятости населения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, в соответствии с их полномочиями.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения министерством, директором центра занятости населения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами центра

занятости населения положений настоящего административного регламента, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения.

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа министерства, плановые проверки - в соответствии с утвержденными графиками проведения проверок.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и эффективности. Результаты проверок оформляются актами, в которых указываются выявленные нарушения и замечания, предложения по их устранению.

По результатам проверки министр или уполномоченное им лицо, директор центра занятости населения, при выявлении допущенных нарушений, принимает решение о необходимости их устранения и меры по наложению дисциплинарного взыскания.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, работники МФЦ несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и (или) действий (бездействия) министерства,  
центра занятости населения, МФЦ, а также их должностных лиц,  
государственных гражданских служащих, работников**

5.1. Решения и (или) действия (бездействие) министерства, центра

занятости населения, должностных лиц, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения, МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы заявителем или уполномоченным представителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и (или) действий (бездействия) министерства, центра занятости населения, должностных лиц, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения, МФЦ, работника МФЦ регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом № 210-ФЗ;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

Постановлением № 249-па.

Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Интернет-сайтах, в Реестре, а также на Едином портале.



5.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе III настоящего административного регламента.

Заявитель (уполномоченный представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

нарушения срока предоставления государственной услуги;

требования у заявителя для предоставления государственной услуги документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края;

отказа в приеме документов, представление которых для предоставления государственной услуги предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края;

отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Приморского края;

затребования у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края;

отказа центра занятости населения, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушения установленного срока таких исправлений;

нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановления предоставления государственной услуги,

если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Приморского края;

требования у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностных лиц либо специалистов центра занятости населения, работников МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя центра занятости населения, МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

уведомляется заявитель (уполномоченный представитель), а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и (или) действий (бездействия) МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ возможно только в случаях, определенных абзацами третьим, пятым, шестым, восьмым настоящего пункта.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) специалистов центра занятости населения может быть подана в центр занятости населения либо в министерство в письменной форме на бумажном носителе директору центра занятости населения, либо министру, а в их отсутствие - лицам их замещающим, по почте или лично в часы приема заявителей по адресам, указанным на Интернет-сайтах, в Реестре, а также на Едином портале;

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц министерства либо специалистов министерства, должностных лиц центра занятости населения может быть подана в министерство в письменной форме на бумажном носителе министру, а в его отсутствие - лицу, его замещающему, по почте по адресам, указанным на Интернет-сайтах, в Реестре, а также Едином портале или лично министру.

В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель (уполномоченный представитель) представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через уполномоченного представителя им представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц

министерства, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц - центра занятости населения, может быть подана в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе с использованием Интернет-сайтов, официального сайта МФЦ, а также через портал системы досудебного обжалования.

В случае подачи жалобы через уполномоченного представителя в электронном виде, доверенность может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

При поступлении жалобы на решения и (или) действия (бездействие) министерства, центра занятости населения, должностных лиц, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения в МФЦ, работник МФЦ обеспечивает передачу жалобы в министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) министра или лица, его замещающего, подается в вышестоящий орган - Правительство Приморского края (Губернатору Приморского края) по адресу: г. Владивосток, ул. Светланская, 22, при личном приеме заявителя, а также жалоба может быть подана с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через официальный сайт Правительства Приморского края, по электронной почте ([administration@primorsky.ru](mailto:administration@primorsky.ru)).

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ

(<http://mfc-25.ru/>), Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, его руководителя подаются в министерство цифрового развития и связи Приморского края.

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

#### 5.5. Жалоба должна содержать:

наименование министерства, центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, государственного гражданского служащего либо специалиста министерства, должностного лица либо специалиста центра занятости населения, наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя и (или) работника решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) (уполномоченного представителя), сведения о месте жительства заявителя (уполномоченного представителя) либо наименование, сведения о месте нахождения уполномоченного представителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона (телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (уполномоченному представителю);

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) министерства, центра занятости населения, должностного лица государственного гражданского служащего либо специалиста министерства должностного лица либо специалиста центра занятости населения, МФЦ, работника МФЦ предоставляющих государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель, либо его уполномоченный представитель не согласен с решением, действием (бездействием) министерства, центра занятости населения, должностного лица, либо специалиста министерства, государственного гражданского служащего, должностного лица либо специалиста центра занятости населения, МФЦ, работника МФЦ, предоставляющих государственную услугу. Заявителем либо его уполномоченным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

5.6. Жалоба заявителя (уполномоченного представителя) подлежит регистрации в день ее поступления в министерство, центр занятости населения, МФЦ, должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

Жалоба подлежит рассмотрению должностными лицами, указанными в пункте 5.4 настоящего административного регламента, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, обжалования отказа в приеме документов у заявителя, либо уполномоченного представителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.4 настоящего административного регламента, принимают одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных центром занятости населения, МФЦ, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края; отказать в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.4 настоящего административного регламента, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю, направившему жалобу, результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю либо его уполномоченному представителю в письменной форме (по желанию заявителя либо его уполномоченного представителя в электронной форме) должен быть направлен мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю (уполномоченному представителю) дается информация о действиях, осуществляемых министерством, центром занятости населения, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю (уполномоченному представителю) даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме. Кроме того, на поступившую жалобу, содержащую предложение, заявление или жалобу, которая затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на жалобу, в которой обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного

круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на Интернет-сайтах.

5.7. Должностные лица, указанные в пункте 5.4 настоящего административного регламента, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом.

3) по жалобе имеется решение по существу, принятое ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю сообщается о безосновательности жалобы и о прекращении переписки с ним.

5.8. Жалоба может быть оставлена без ответа по существу в следующих случаях:

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо специалиста министерства, должностного лица либо специалиста центра занятости населения, должностного лица либо специалиста отделения центра занятости населения, а также членов его семьи;

какая-либо часть текста жалобы, фамилия, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, не поддаются прочтению;

текст жалобы не позволяет определить суть жалобы;

по жалобе имеется решение по существу, принятое ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того



же заявителя и по тому же предмету жалобы, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Должностные лица, указанные в пункте 5.4 настоящего административного регламента, в течение семи календарных дней со дня регистрации жалобы сообщают заявителю:

о недопустимости злоупотребления правом - в случае, указанном в абзаце втором настоящего пункта;

об отсутствии возможности прочтения какой-либо части текста жалобы, фамилии, имени, отчества (при наличии) и (или) почтового адреса заявителя, указанных в жалобе, либо об отсутствии возможности определить суть жалобы, в связи с чем ответ на жалобу не дается и она не подлежит перенаправлению в соответствии с пунктом 5.9. настоящего административного регламента - в случаях, указанных соответственно в абзацах третьем и четвертом настоящего пункта (если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению);

о безосновательности жалобы и прекращении переписки с заявителем - в случае, указанном в абзаце пятом настоящего пункта.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства должностные лица, указанные в пункте 5.4 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем, направившим жалобу, по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение тридцати дней со дня

регистрации жалобы.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.9. В случае, если в компетенцию министерства, центра занятости населения не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации министерство, центр занятости направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Приморского края, орган местного самоуправления, МФЦ, учредителю МФЦ и в письменной форме информирует заявителя, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Приморского края, органе местного самоуправления, МФЦ, у уполномоченного учредителя МФЦ.

Заявитель (уполномоченный представитель) вправе обратиться в министерство, центр занятости населения за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах, расположенных в министерстве, центре занятости населения, в МФЦ, на Интернет-сайтах, в Реестре, на официальном сайте МФЦ, Едином портале.

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель (уполномоченный представитель) может получить в министерстве, центре занятости населения, в МФЦ посредством телефонной связи, при личном обращении, при письменном обращении, в том числе направив обращение в электронной форме на адрес электронной почты.

Министерство, центр занятости населения обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) министерства, центра занятости населения, должностных лиц, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на Интернет-сайтах, на официальном сайте МФЦ;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, центра занятости населения, должностных лиц, государственных гражданских служащих либо специалистов министерства, должностных лиц либо специалистов центра занятости населения, МФЦ, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб, и передача их на рассмотрение в министерство.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.1 Закона Приморского края от 5 марта 2007 года № 44-КЗ «Об административных правонарушениях в Приморском крае» или признаков состава преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.12. Решения и (или) действия (бездействие) министерства, центра занятости населения принятые в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента, а также решения

и (или) действия (бездействие) директора министерства, директора центра занятости населения по результатам рассмотрения жалоб могут быть обжалованы в судебном порядке.