



# ДЕПАРТАМЕНТ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПРИКАЗ

21 сентября 2022 г.

№ 131-О

г. Салехард

Включен в регистр нормативных правовых актов  
Ямало-Ненецкого автономного округа 22 сентября 2022 года  
Регистрационный № 354

### **Об утверждении Административного регламента департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ  
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда».

2. Признать утратившими силу:

приказ департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 17 декабря 2018 года № 237-О «Об утверждении Административного регламента департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»;

пункт 4 изменений, которые вносятся в некоторые нормативные правовые акты Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 15 января 2019 года №3-О;

пункт 11 изменений, которые вносятся в некоторые Административные регламенты департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственных услуг, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 21 мая 2019 года № 111-О;

пункт 11 изменений, которые вносятся в некоторые нормативные правовые акты Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 09 октября 2019 года № 188-О;

пункт 10 изменений, которые вносятся в некоторые приказы департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденные приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 мая 2020 года № 81-О;

пункт 10 изменений, которые вносятся в некоторые нормативные правовые акты Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 августа 2020 года № 144-О;

пункт 10 изменений, которые вносятся в некоторые приказы департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 мая 2021 года № 58-О;

пункт 8 изменений, которые вносятся в некоторые приказы департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 04 октября 2021 года № 106-О;

пункт 8 изменений, которые вносятся в некоторые приказы департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг, утвержденных приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 21 марта 2022 года № 39-О.

И.о. директора департамента



А.Ю. Самылкина

УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента занятости  
населения Ямало-Ненецкого  
автономного округа  
от «21» сентября 2022 года № 131-О

**Административный регламент**  
департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа  
по предоставлению государственной услуги  
«Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) устанавливает требования к порядку предоставления, составу, последовательности и срокам выполнения административных процедур (действий) при предоставлении государственным казённым учреждением «Центр занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – центр занятости населения) государственной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), к реализации сервисов, в целях достижения показателей исполнения Стандарта деятельности по осуществлению полномочия в сфере занятости населения по оказанию государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда, утвержденного приказом Минтруда России от 27 апреля 2022 года № 266н (далее – Стандарт).

2. Административный регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центра занятости населения и их должностными лицами, между центром занятости населения и гражданами, иными органами государственной власти и местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления государственной услуги.

**Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане, признанные безработными в соответствии с Правилами регистрации

безработных граждан, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 02 ноября 2021 года № 1909 (далее – граждане, Правила регистрации безработных граждан, постановление № 1909).

### **Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

4. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется:

1) на единой цифровой платформе, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – единый портал), государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» ([www.pgu-yaamal.ru](http://www.pgu-yaamal.ru)) (далее – региональный портал), на Интерактивном портале службы занятости населения автономного округа (<http://rabota.yanao.ru>) (далее – интерактивный портал);

2) непосредственно в помещениях центра занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, или консультаций с работниками центра занятости населения;

3) с использованием интерактивного портала, по телефону горячей линии центра занятости населения, средств массовой информации и иных каналов связи;

4) через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (в случае заключения соглашения о взаимодействии с департаментом) (далее – многофункциональный центр).

5. На интерактивном портале, едином портале, региональном портале, на стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая справочная информация:

1) о месте нахождения и графиках работы департамента, центра занятости населения и его структурных подразделений, многофункционального центра, предоставляющих государственную услугу;

2) справочные телефоны департамента, центра занятости населения и его структурных подразделений, многофункционального центра, в том числе номера телефона-автоинформатора;

3) адреса официального сайта, официальной электронной почты и (или) формы обратной связи департамента, центра занятости населения и его структурных подразделений, многофункционального центра, предоставляющих государственную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

6. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется по вопросам, касающимся:

1) способов подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

2) адресов структурных подразделений центра занятости населения, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

3) справочной информации о работе департамента, центра занятости населения и его структурных подразделений;

4) документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

5) порядка и сроков предоставления государственной услуги;

6) о ходе предоставления государственной услуги и о результатах, предоставления государственной услуги;

7) порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

7. Получение информации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

8. При обращении гражданина лично или по телефону работником центра занятости населения, многофункционального центра в соответствии с поступившим обращением может быть предоставлена информация по вопросам, указанным в пункте 6 Административного регламента.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан лично в приемные часы работник центра занятости населения, многофункционального центра подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии должностного лица уполномоченного органа либо работника центра занятости населения, многофункционального центра, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование граждан осуществляется не более 15 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник, осуществляющий устное информирование, предлагает направить заявление о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

9. Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Работники центра занятости населения, многофункционального центра, ответственные за рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором центра занятости населения, многофункционального центра либо уполномоченным им лицом и дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в центре занятости населения

либо в многофункциональном центре в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

### **Наименование государственной услуги**

10. Наименование государственной услуги: «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда».

### **Наименование исполнителя государственной услуги**

11. Государственную услугу предоставляет центр занятости населения.

12. Многофункциональный центр оказывает содействие в подаче заявления в электронной форме.

13. Департамент организует и контролирует деятельность центра занятости населения по предоставлению государственной услуги на территории автономного округа.

14. Запрещается требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

### **Результат предоставления государственной услуги**

15. Результатом предоставления государственной услуги является направление гражданину заключения о предоставлении государственной услуги (далее – заключение) (рекомендуемый образец приведен в приложении № 2 к Стандарту), включающего:

1) рекомендации по поиску работы и формированию активной жизненной позиции, составлению резюме, совершенствованию навыков делового общения и проведения собеседований с работодателем, совершенствованию навыков самопрезентации и адаптации в коллективе (при наличии);

2) результаты проведенного тестирования (при наличии);

3) результаты реализованных сервисов, с указанием перечня мероприятий в рамках каждого сервиса (при наличии);

4) предложение обратиться в центр занятости населения с целью повторной подачи заявления, в случае если план реализации сервисов (мероприятий) выполнен не в полном объеме.

### **Срок предоставления государственной услуги**

16. Срок предоставления государственной услуги без учета времени для осуществления административных процедур, установленных подпунктами 1–7

пункта 41 Административного регламента в части направления гражданину заключения:

- 1) 3 рабочих дня со дня проведения индивидуальной консультации;
- 2) 3 рабочих дня со дня истечения срока, указанного в подпункте 2 пункта 63 Административного регламента (в случае если гражданин не записался на индивидуальную консультацию);
- 3) 3 рабочих дня со дня, на который была назначена индивидуальная консультация (в случае неявки гражданина на индивидуальную консультацию).

В случае личного посещения гражданином центра занятости населения выполнение административных процедур, предусмотренных подпунктами 1–8 пункта 41 Административного регламента, осуществляется по его желанию в день обращения.

Продолжительность взаимодействия в случае личного посещения гражданином центра занятости населения не регламентирована.

### **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов, источников официального опубликования), размещен на интерактивном портале (<http://rabota.yanao.ru>), едином портале ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и региональном портале ([www.pgu-yamal.ru](http://www.pgu-yamal.ru)).

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, в соответствующих разделах на интерактивном портале, едином портале, региональном портале.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги**

18. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, включает в себя:

- 1) заявление гражданина о предоставлении государственной услуги (далее - заявление) (рекомендуемый образец приведен в приложении № 1 к Стандарту);
- 2) сведения о гражданине, внесенные на единую цифровую платформу, представленные гражданином или полученные центром занятости населения на основании межведомственных запросов, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – единая система), при регистрации указанного гражданина в целях поиска подходящей работы, при регистрации безработного гражданина.

19. Гражданин вправе обратиться в центр занятости населения, многофункциональный центр за содействием в подаче заявления в электронной форме.

20. Гражданин вправе обратиться в центр занятости населения путем личного посещения по собственной инициативе или по предложению центра занятости населения по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

21. В центре занятости населения гражданам обеспечивается доступ к единой цифровой платформе, единому portalу, а также оказывается необходимое консультационное содействие.

22. При личном посещении центра занятости, гражданин предъявляет паспорт или документ, его заменяющий.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органах местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг**

23. При регистрации гражданина в целях поиска подходящей работы, при регистрации безработного гражданина центр занятости населения запрашивает сведения, находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных внебюджетных фондов, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, по перечню согласно приложению к Правилам регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, утвержденным постановлением № 1909 (далее – Правила регистрации граждан), в том числе путем направления межведомственных запросов с использованием единой системы.

Граждане вправе по собственной инициативе предоставить в центр занятости населения документы, подтверждающие указанные сведения.

24. Запрещается требовать от гражданина:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов,



указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

4) представления документов и 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:

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

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

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица центра занятости населения, многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора центра занятости населения, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется гражданин, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

25. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

26. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

27. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

28. Предоставление государственной услуги прекращается в случаях:

1) снятия с регистрационного учета гражданина, признанного в установленном порядке безработным в соответствии с Правилами регистрации безработных граждан;

2) отзыва заявления гражданином;

3) неявки гражданина в центр занятости населения для согласования индивидуального плана реализации сервисов (мероприятий) социальной адаптации гражданина в назначенные центром занятости населения даты, установленные в порядке, предусмотренном 59 Административного регламента;

4) отсутствия взаимодействия гражданина с центром занятости населения более одного месяца с даты, указанной в уведомлении центра занятости населения, начиная с которой гражданин обязан осуществить взаимодействие с центром занятости населения указанным в уведомлении способом.

#### **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

29. Государственная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

#### **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

30. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

#### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги**

31. Заявление подается в форме электронного документа с использованием единой цифровой платформы, единого портала в любое удобное для гражданина время.

32. При личном обращении гражданина в центр занятости населения, многофункциональный центр за содействием в подаче заявления в электронной форме срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

## **Срок и порядок регистрации обращения граждан о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

33. Срок и порядок регистрации обращения граждан регулируются пунктом 47 Административного регламента.

Уведомление о принятии заявления направляется гражданину в день его принятия.

34. Уведомления, направляемые центрами занятости населения гражданину в соответствии со Стандартом, формируются автоматически с использованием единой цифровой платформы. Информирование гражданина о направлении ему уведомлений через единую цифровую платформу осуществляется путем автоматизированного формирования и передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты, указанный гражданином при подаче заявления на оказание государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы.

## **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга**

35. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

1) требования к местам приема граждан:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием граждан, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема граждан оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

2) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием граждан, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

3) требования к местам для информирования граждан:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданиям, в которых центром занятости населения, многофункциональным центром предоставляется государственная услуга и предоставляемой в них государственной услуге:

центр занятости населения, многофункциональный центр обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к зданию, в котором предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание, в котором предоставляется государственная услуга, а также входа в такое здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Минтруда России от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется государственная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории соответствующего муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо когда это возможно обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки транспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным. На парковке общего пользования выделяется не менее 10% мест

(но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего абзаца в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.

### Показатели качества и доступности государственной услуги

36. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

Таблица

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1.	Показатели результативности оказания государственной услуги		
1.1.	Отношение численности безработных граждан, получивших государственную услугу, к численности зарегистрированных в отчетном периоде безработных граждан	%	20
1.2.	Доля граждан, получивших государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества граждан	штук	0
2.	Показатели, характеризующие информационную доступность государственной услуги		
2.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для граждан информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на единой цифровой платформе, едином портале и региональном портале, а также интерактивном портале	да/нет	да

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
2.2.	Доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги	да/нет	да
3.	Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность		
3.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям Административного регламента (места ожидания, места для заполнения гражданами документов и предоставления государственной услуги, места парковки транспорта, места общего пользования)	да/нет	да
3.2.	Транспортная доступность государственной услуги - близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
3.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
3.4.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	%	0
4.	Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов органов, предоставляющих государственную услугу		
4.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Количество взаимодействий гражданина с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность		
5.1.	при содействии в подаче заявления в электронной форме	да/нет	1/15
	при предоставлении государственной услуги	не регламентировано	
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
7.	Возможность подачи заявления и документов в электронной форме	да/нет	да

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
8.	Возможность обращения гражданина за содействием в подаче заявления в электронной форме в центр занятости населения	да/нет	да
9.	Возможность обращения гражданина за содействием в подаче заявления в электронной форме в многофункциональный центр	да/нет	да
10.	Возможность получения государственной услуги в электронной форме	да/нет	да
11.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре (в том числе в полном объеме)	да/нет	нет
12.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении исполнителя государственной услуги по выбору гражданина (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
13.	Возможность получения государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ	да/нет	нет
14.	Иные показатели		
14.1.	Наличие обратной связи с гражданами и пользователями государственной услуги	да/нет	да

### **Иные требования к предоставлению государственной услуги**

37. Заявление подается гражданином в центр занятости населения, в котором гражданин состоит на учете в качестве безработного, в форме электронного документа с использованием единой цифровой платформы.

38. Заявление в электронной форме подписывается гражданином простой электронной подписью, ключ которой получен в соответствии с Правилами использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 года № 33, или усиленной

квалифицированной электронной подписью, или усиленной неквалифицированной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в устанавливаемом Правительством Российской Федерации порядке.

39. В случае отсутствия у гражданина подтвержденной учетной записи 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» (далее – единая система идентификации и аутентификации):

1) центр занятости населения обеспечивает в случае согласия гражданина завершение прохождения им процедуры регистрации в единой системе идентификации и аутентификации;

2) многофункциональный центр предлагает гражданину подтверждение учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации.

40. В случае наличия у гражданина подтвержденной учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации его обращение в центр занятости населения за содействием в подаче заявления рассматривается в день обращения.

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

41. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) формирование и направление предложения гражданину о предоставлении государственной услуги;

2) прием заявления гражданина;

3) определение необходимости прохождения гражданином тестирования, подбор и назначение тестов, обработка результатов тестирования;

4) разработка и согласование с гражданином индивидуального плана реализации сервисов (мероприятий) по социальной адаптации гражданина (далее - план реализации сервисов (мероприятий));

5) реализация сервисов (мероприятий) по социальной адаптации гражданину в соответствии с планом реализации сервисов (мероприятий);

6) обработка результатов реализации сервисов (мероприятий) по социальной адаптации и оформление рекомендаций гражданину;



7) проведение индивидуальной консультации гражданина и назначение гражданину повторных или дополнительных сервисов при необходимости;

8) формирование и направление гражданину заключения о предоставлении государственной услуги.

42. При направлении заявления через единый портал государственная услуга включает административные процедуры (действия), указанные в пункте 41 Административного регламента, выполнение которых осуществляется посредством единой цифровой платформы.

43. Многофункциональный центр в предоставлении государственной услуги не участвует.

44. В случае личного посещения гражданином центра занятости населения административные процедуры, предусмотренные подпунктами 2, 3 пункта 41 Административного регламента, осуществляются по его желанию в день обращения, за исключением случая, когда центром занятости населения принято решение об отсутствии необходимости прохождения гражданином тестирования. В случае, когда центром занятости населения принято решение об отсутствии необходимости прохождения гражданином тестирования, осуществляются административные процедуры, предусмотренные подпунктами 2, 4 пункта 41 Административного регламента.

#### **Формирование и направление предложения гражданину о предоставлении государственной услуги**

45. Центр занятости населения:

1) проводит анализ сведений о гражданине, внесенных на единую цифровую платформу на основании документов и сведений, представленных им или полученных центром занятости населения на основании межведомственного запроса, в том числе с использованием единой системы, при регистрации указанного гражданина в целях поиска подходящей работы, при регистрации безработного гражданина;

2) формирует и направляет гражданину с использованием единой цифровой платформы предложение о предоставлении государственной услуги (далее – предложение) в день его формирования.

Предложение также может быть автоматически сформировано на единой цифровой платформе;

3) информирует гражданина о необходимости направить в центр занятости населения с использованием единой цифровой платформы результат рассмотрения предложения.

Результатом рассмотрения предложения по выбору гражданина может являться отказ от предложения или согласие с предложением путем направления заявления.

Срок рассмотрения предложения не устанавливается.

46. Отказ гражданина от предложения фиксируется на единой цифровой платформе.

## **Прием заявления гражданина**

47. Центр занятости населения в срок не позднее следующего рабочего дня со дня приема заявления гражданина принимает и фиксирует на единой цифровой платформе решение о необходимости или об отсутствии необходимости прохождения гражданином тестирования на основании анализа сведений о гражданине, содержащихся на единой цифровой платформе. Целью тестирования является выявление основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту гражданина.

### **Определение необходимости прохождения гражданином тестирования, подбор и назначение тестов, обработка результатов тестирования**

48. В случае принятия решения о необходимости прохождения гражданином тестирования центр занятости населения в день принятия указанного решения с использованием единой цифровой платформы:

- 1) осуществляет подбор и назначение тестов гражданину;
- 2) согласовывает с гражданином и назначает с использованием единой цифровой платформы дату прохождения тестирования, в случае если назначенные тесты не содержатся на единой цифровой платформе;
- 3) направляет гражданину уведомление, содержащее информацию о назначенных тестах, о порядке и сроках их прохождения гражданином.

В случае если тесты, назначенные центром занятости населения гражданину, содержатся на единой цифровой платформе, гражданин информируется в уведомлении о необходимости прохождения указанных тестов с использованием единой цифровой платформы в течение 3 календарных дней со дня направления уведомления.

В случае если тесты, назначенные центром занятости населения гражданину, не содержатся на единой цифровой платформе, гражданин информируется в уведомлении о необходимости лично явиться в центр занятости населения для прохождения тестов в указанные в уведомлении дату и время.

49. Центр занятости населения обеспечивает гражданину функциональные возможности прохождения тестов, содержащихся на единой цифровой платформе, и ознакомления с результатами тестов в онлайн-режиме.

Результаты указанных тестов автоматически формируются на единой цифровой платформе в день прохождения тестов.

50. В случае если назначенные гражданину тесты не содержатся на единой цифровой платформе, центр занятости населения (или специалист, привлеченный на договорной основе) проводит тестирование гражданина при личной явке гражданина в центр занятости населения.

Центр занятости населения вносит на единую цифровую платформу сведения о привлечении специалиста или организации для проведения

тестирования гражданина на договорной основе, включая сведения о реквизитах указанного договора.

51. Центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе результаты прохождения гражданином тестов при личной явке, обрабатывает результаты тестов.

52. При неявке гражданина в центр занятости населения для прохождения тестов в указанные в уведомлении дату и время центр занятости населения с использованием единой цифровой платформы назначает дату и время повторной личной явки гражданина в центр занятости населения, направляет гражданину соответствующее уведомление.

Центр занятости населения назначает гражданину не более двух повторных личных явок в центр занятости населения в течение 15 календарных дней с даты первоначально назначенной личной явки гражданина.

В случае неявки гражданина в центр занятости населения для прохождения тестов в назначенные центром занятости населения даты в течение 15 календарных дней с даты первоначально назначенной личной явки гражданина, центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе сведения о неявке гражданина для прохождения тестов.

53. На основании результатов тестирования гражданина, сформированных центром занятости населения в порядке, предусмотренном пунктами 49-51 Административного регламента, центр занятости населения может принять решение о повторном осуществлении административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 48 - 52 Административного регламента.

#### **Разработка и согласование с гражданином индивидуального плана реализации сервисов (мероприятий)**

54. Центр занятости населения в срок не позднее следующего рабочего дня со дня приема заявления гражданина (в случае принятия центром занятости решения об отсутствии необходимости прохождения гражданином тестирования) или со дня завершения гражданином тестирования (для граждан, которым было назначено тестирование на единой цифровой платформе), или со дня обработки результатов тестирования (для граждан, которым было назначено очное тестирование), или со дня завершения общего срока прохождения тестирования (для граждан, полностью или частично не прошедших тестирование), или со дня проведения индивидуальной консультации гражданина (при назначении повторных или дополнительных сервисов) формирует для гражданина план реализации сервисов (мероприятий).

55. Центр занятости населения в срок не позднее следующего рабочего дня со дня приема заявления гражданина (в случае принятия центром занятости решения об отсутствии необходимости прохождения гражданином тестирования) или со дня завершения гражданином тестирования (для граждан, которым было назначено тестирование на единой цифровой платформе), или со дня обработки результатов тестирования (для граждан, которым было

назначено очное тестирование), или со дня завершения общего срока прохождения тестирования (для граждан, полностью или частично не прошедших тестирование), или со дня проведения индивидуальной консультации гражданина (при назначении повторных или дополнительных сервисов) формирует для гражданина план реализации сервисов (мероприятий).

План реализации сервисов (мероприятий) включает в себя следующую информацию: перечень сервисов, перечень мероприятий, назначенных гражданину, форму проведения каждого мероприятия (очная или дистанционная, индивидуальная или групповая), дату и время проведения каждого мероприятия, место проведения очных мероприятий, ссылку для подключения к интернет-ресурсу, на котором будет проводиться дистанционное мероприятие.

56. Центр занятости населения формирует план реализации сервисов (мероприятий) с учетом следующей информации:

1) сведений о гражданине, внесенных на единую цифровую платформу на основании документов и сведений, представленных им или полученных центром занятости населения на основании межведомственных запросов, в том числе с использованием единой системы, при регистрации указанного гражданина в целях поиска подходящей работы, при регистрации безработного гражданина;

2) результатов тестирования гражданина, содержащихся на единой цифровой платформе;

3) автоматически сформированного на единой цифровой платформе рекомендуемого перечня сервисов (мероприятий).

57. По результатам формирования плана реализации сервисов (мероприятий) центр занятости населения направляет гражданину с использованием единой цифровой платформы:

1) план реализации сервисов (мероприятий) для согласования;

2) уведомление о необходимости в срок не позднее 3 рабочих дней со дня формирования плана реализации сервисов (мероприятий) направить в центр занятости населения с использованием единой цифровой платформы информацию о согласовании плана или о необходимости его доработки.

Информация о согласовании гражданином плана реализации сервисов (мероприятий) фиксируется на единой цифровой платформе.

58. Центр занятости населения в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления от гражданина на единую цифровую платформу информации о необходимости доработки плана или со дня истечения срока, указанного в пункте 57 Административного регламента:

1) связывается с гражданином по указанному в заявлении номеру телефона для обсуждения плана реализации сервисов (мероприятий) в дистанционной форме;

2) вносит необходимые изменения в план реализации сервисов (мероприятий) и отмечает результаты согласования на единой цифровой платформе;

3) направляет план реализации сервисов (мероприятий) гражданину на повторное согласование.

59. В случае невозможности обсудить план реализации сервисов (мероприятий) с гражданином по указанному в заявлении номеру телефона, центр занятости населения в течение 1 рабочего дня со дня поступления на единую цифровую платформу информации от гражданина о необходимости доработки плана или со дня истечения срока, указанного в пункте 57 Административного регламента, направляет гражданину с использованием единой цифровой платформы уведомление о необходимости явиться в центр занятости населения для обсуждения плана реализации сервисов (мероприятий) в указанные дату и время.

В случае явки гражданина центр занятости населения обсуждает с гражданином план реализации сервисов (мероприятий). По результатам обсуждения центр занятости населения при необходимости корректирует план реализации сервисов (мероприятий) и не позднее следующего рабочего дня направляет для согласования его гражданину с использованием единой цифровой платформы.

При неявке гражданина в центр занятости населения для согласования плана реализации сервисов (мероприятий) в указанные в уведомлении дату и время центр занятости населения с использованием единой цифровой платформы назначает дату и время повторной личной явки гражданина в центр занятости населения, направляет гражданину соответствующее уведомление.

Центр занятости населения назначает гражданину не более двух повторных личных явок в центр занятости населения в течение 15 календарных дней с даты первоначально назначенной личной явки гражданина.

В случае неявки гражданина в центр занятости населения для согласования плана реализации сервисов (мероприятий) в назначенные центром занятости населения даты в течение 15 календарных дней с даты первоначально назначенной личной явки гражданина, центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе сведения о неявке гражданина, предоставление государственной услуги прекращается, о чем центр занятости населения направляет гражданину соответствующее уведомление с использованием единой цифровой платформы в срок не позднее следующего рабочего дня со дня, когда гражданин должен был явиться для согласования плана реализации сервисов (мероприятий).

60. Согласованный план реализации сервисов (мероприятий) доступен гражданину на единой цифровой платформе.

### **Реализация сервисов (мероприятий) по социальной адаптации гражданину в соответствии с планом реализации сервисов (мероприятий)**

61. Центр занятости населения обеспечивает реализацию сервисов (мероприятий) в соответствии с планом реализации сервисов (мероприятий).

В рамках оказания государственной услуги реализуются сервисы, направленные на:

1) обучение гражданина методам и способам поиска работы, технологии поиска работы, технологии составления резюме, методике проведения переговоров с работодателем по вопросам трудоустройства, включая организацию проведения собеседования;

2) совершенствование навыков делового общения и проведения собеседований с работодателем, самопрезентации, формирование активной жизненной позиции;

3) решение вопросов, связанных с подготовкой к выходу на новую работу, адаптацией в коллективе, закреплением на новом рабочем месте и планированием карьеры, выполнением профессиональных обязанностей.

В рамках реализации сервисов могут проводиться тренинги, индивидуальные и групповые консультации, вебинары, лекции и другие мероприятия.

Перечень сервисов (мероприятий) и порядок их реализации устанавливаются в технологической карте исполнения Стандарта, разработанной Минтрудом России.

В случае если для реализации сервисов (мероприятий) центр занятости населения привлекает специалиста или организацию на договорной основе, информацию об этом, включая сведения о реквизитах соответствующего договора, центр занятости населения вносит на единую цифровую платформу.

### **Обработка результатов реализации сервисов (мероприятий) по социальной адаптации и оформление рекомендаций гражданину**

62. Центр занятости населения:

1) анализирует результаты проведения сервисов (мероприятий);

2) оформляет и вносит на единую цифровую платформу результаты реализации сервисов (мероприятий), включая оценку усвоения информации и приобретения навыков гражданином;

3) разрабатывает рекомендации для гражданина с учетом результатов реализации сервисов (мероприятий);

4) при необходимости обсуждает с гражданином и разъясняет рекомендации, вносит их на единую цифровую платформу и включает в заключение о предоставлении государственной услуги;

5) направляет гражданину уведомление о завершении реализации сервисов (мероприятий), предусмотренных планом реализации сервисов (мероприятий), не позднее следующего рабочего дня со дня проведения последнего мероприятия, предусмотренного планом реализации сервисов (мероприятий).

В случае неявки гражданина в центр занятости населения на мероприятие в срок, указанный в плане реализации сервисов (мероприятий), центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе сведения о неявке гражданина на мероприятие.

63. После завершения реализации сервисов на единой цифровой платформе автоматически формируется и направляется гражданину уведомление, содержащее:

1) предложение получить индивидуальную консультацию в случае наличия вопросов по социальной адаптации на рынке труда;

2) порядок обращения гражданина в центр занятости населения для получения консультации;

3) срок, в течение которого гражданин может обратиться в центр занятости населения для получения консультации, который устанавливается в пределах 3 рабочих дней со дня получения гражданином предложения.

В случае обращения гражданина с целью получения консультации в срок не позднее 3 рабочих дней со дня получения гражданином предложения центр занятости населения согласовывает с гражданином дату и время личного посещения гражданином центра занятости населения для проведения консультации.

Центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе согласованные с гражданином дату и время посещения центра занятости населения, направляет гражданину с использованием единой цифровой платформы уведомление с указанием даты и времени личного посещения гражданином центра занятости населения для проведения

#### **Проведение индивидуальной консультации гражданина и назначение гражданину повторных или дополнительных сервисов при необходимости**

64. Индивидуальная консультация проводится в центре занятости населения в указанные в уведомлении дату и время.

Результаты индивидуальной консультации центр занятости населения фиксирует на единой цифровой платформе.

По итогам индивидуальной консультации центр занятости населения с согласия гражданина может принять решение о необходимости повторного прохождения гражданином административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 55 - 61 Административного регламента. Центр занятости населения при повторном формировании плана реализации сервисов (мероприятий) помимо информации, указанной в пункте 56 Административного регламента, учитывает результаты индивидуальной консультации с гражданином.

65. При неявке гражданина в центр занятости населения для получения индивидуальной консультации в указанные в уведомлении дату и время центр занятости населения фиксирует неявку на единой цифровой платформе.

В случае если гражданин не записался на индивидуальную консультацию в срок, указанный в подпункте 2 пункта 63 Административного регламента, центр занятости населения переходит к осуществлению административных процедур (действий), предусмотренных 66 – 67 Административного регламента.

### **Формирование и направление гражданину заключения о предоставлении государственной услуги**

66. Центр занятости населения формирует с использованием единой цифровой платформы заключение в срок не позднее 3 рабочих дней со дня проведения индивидуальной консультации или со дня истечения срока, указанного в подпункте 2 пункта 63 Административного регламента (в случае если гражданин не записался на индивидуальную консультацию), или со дня, на который была назначена индивидуальная консультация (в случае неявки гражданина на индивидуальную консультацию).

67. Заключение направляется гражданину автоматически с использованием единой цифровой платформы в день его формирования.

68. В случае прекращения предоставления государственной услуги по основаниям, предусмотренным в пункте 28 Административного регламента, после прохождения гражданином тестирования и (или) реализации сервисов (мероприятий), центр занятости населения формирует и направляет гражданину заключение с использованием единой цифровой платформы в срок не позднее 3 рабочих дней со дня наступления события, являющегося основанием для прекращения предоставления государственной услуги.

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

69. Результат предоставления государственной услуги формируется и направляется гражданину в электронном виде посредством единой цифровой платформы, в связи с чем техническая возможность исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах отсутствует.

### **Формирование и направление межведомственных запросов в государственные органы, органы местного самоуправления и иные органы, участвующие в предоставлении государственных услуг**

70. Порядок формирования и направления межведомственных запросов определен в пункте 23 Административного регламента.

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

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

71. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений



Административного регламента и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляет директор центра занятости населения или уполномоченное им лицо.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками центра занятости населения Административного регламента, Правил регистрации граждан, Правил регистрации безработных граждан, Порядка ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения, включая порядок, сроки и форму представления в них сведений, а также перечень видов информации, содержащейся в регистрах получателей государственных услуг в сфере занятости населения, утвержденного приказом Минтруда от 06 декабря 2021 года № 871н, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги.

### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги**

72. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав граждан, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в рамках исполнения полномочия по контролю за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан, в том числе по жалобе граждан на нарушение своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор департамента или уполномоченное им должностное лицо.

Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок, периодичность проведения плановых выездных (документарных) проверок определяется в установленном департаментом порядке.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Результаты плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

**Ответственность должностных лиц центра занятости населения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

73. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

74. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности центра занятости населения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, многофункционального центра, а также их должностных лиц (работников)**

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги**

75. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) центра занятости населения, многофункционального центра, его должностных лиц (работников) в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

76. Жалоба гражданина на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в центр занятости населения либо многофункциональный центр, и в случае обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее - департамент информационных технологий и связи) в письменной форме, в том числе при личном приеме гражданина, или в электронном виде.

77. Жалоба должна содержать:

1) наименование центра занятости населения либо многофункционального центра, его руководителя, должностного лица (работника), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину (за исключением случая, когда

жалоба направляется способом, указанным в подпункте 2 пункта 80 Административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) центра занятости населения либо многофункционального центра, его должностных лиц (работников);

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) центра занятости населения либо многофункционального центра, его должностных лиц (работников). Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

78. Жалоба, содержащая неточное наименование центра занятости населения, многофункционального центра, наименование должности должностного лица (работника) и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица (работника), решения и действия (бездействия) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица (работника), в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

79. Прием жалоб в письменной форме осуществляется центром занятости населения либо многофункциональным центром в месте предоставления государственной услуги (в месте, где гражданин подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где гражданином получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра – департаментом информационных технологий и связи.

Время приема жалоб соответствует времени приема граждан.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме гражданин представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе гражданина лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

80. Жалоба в электронном виде может быть подана гражданином посредством:

1) единого портала;

2) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, его должностным лицом (работником) (далее – система досудебного обжалования) с использованием сети «Интернет»;

3) официального сайта многофункционального центра в сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра) (при наличии технической возможности);

4) единой цифровой платформы.

81. Жалоба рассматривается центром занятости населения, участвующим в предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) центра занятости населения, его должностных лиц (работников).

В случае если обжалуются решения директора центра занятости населения (уполномоченного им лица), жалоба подается в департамент, если обжалуются решения директора департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, обеспечивающему формирование и реализацию государственной политики автономного округа в сфере содействия занятости населения, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра, жалоба подается руководителю этого многофункционального центра.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) многофункционального центра, жалоба подается в департамент информационных технологий и связи.

82. В случае если жалоба подана гражданином в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 81 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует гражданина о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

83. Жалоба может быть подана гражданином через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

84. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги центром занятости населения, многофункциональным центром, жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в центр занятости населения, многофункциональный центр или департамент информационных технологий и связи с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

85. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления гражданином документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

5) отказ 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 иными нормативными правовыми актами автономного округа;

6) требование внесения гражданином при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

8) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

9) требование у гражданина 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

86. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2, 5, 8, 9 пункта 85 Административного регламента, досудебное (внесудебное) обжалование гражданином решений и действий (бездействия) многофункционального центра (его работника) возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

87. В центре занятости населения, многофункциональном центре, департаменте информационных технологий и связи определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями

Административного регламента;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 82, 83 Административного регламента.

88. 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 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо (работник), уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

89. Центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент информационных технологий и связи обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование граждан о порядке обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, многофункционального центра, его должностных лиц (работников) посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, а также на едином портале и/или региональном портале и интерактивном портале;

3) консультирование граждан о порядке обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, многофункционального центра, его должностных лиц (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи гражданам результатов рассмотрения жалоб.

90. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, гражданину направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому гражданин сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

91. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа центра занятости населения, многофункционального центра, его должностных лиц (работников) в приеме документов у гражданина жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на

нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

92. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче гражданину результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

93. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется гражданину не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 2 пункта 80 Административного регламента, ответ гражданину направляется посредством системы досудебного обжалования.

94. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину, указанном в пункте 93 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых центром занятости населения, многофункциональным центром, 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 гражданину в целях получения государственной услуги.

95. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе гражданину, указанном в пункте 93 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

96. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование центра занятости населения, многофункционального центра, департамента информационных технологий и связи, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование гражданина;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

97. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом центра занятости населения, многофункционального центра, департамента информационных технологий и связи.

По желанию гражданина ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

98. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает 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;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же гражданина и по тому же предмету жалобы.

99. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

100. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

101. Гражданин имеет право:

1) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

2) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.