



УПРАВЛЕНИЕ ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПРИКАЗ**

29.01.2021

г. Тамбов

№ 42-П

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования»

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.08.2013 № 380н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» (в редакции от 27.09.2017) и постановлением администрации Тамбовской области от 13.06.2019 № 669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ управления труда и занятости населения Тамбовской области от 09.06.2018 № 356-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».

3. И.о. заместителя начальника управления, начальнику отдела организации проектной деятельности И.В.Агафонову обеспечить:

исполнение и доведение до Тамбовских областных государственных казенных учреждений центров занятости населения административного регламента, утвержденного настоящим приказом;

опубликование настоящего приказа на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» ([www.tamlife.ru](http://www.tamlife.ru));

размещение административного регламента, утвержденного настоящим приказом, в разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области».

4. Начальнику отдела информационных технологий и документооборота С.В. Артемову обеспечить опубликование настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и на официальном сайте управления труда и занятости населения области.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



М.С. Филимонов

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
труда и занятости населения  
Тамбовской области  
от 29.01.2021 № 42-П

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
«Организация профессиональной ориентации граждан  
в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства,  
прохождения профессионального обучения  
и получения дополнительного профессионального образования»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Предметом регулирования административного регламента предоставления государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» является отношения, возникающие между заявителями и Тамбовскими областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, связанные с предоставлением государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования (далее - административный регламент).

**1.2. Круг заявителей**

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства (далее - заявители).

Государственная услуга может предоставляться заявителю по индивидуальной форме предоставления и (или) группе заявителей по групповой форме предоставления согласно утвержденному в установленном порядке графику.

**1.3. Требования к порядку информирования  
о предоставлении государственной услуги**

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель получает, обратившись в управление труда и занятости населения

Тамбовской области (далее - управление), в Тамбовское областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения» по месту жительства заявителя (далее - ЦЗН), в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) лично в устной или письменной форме, на информационных стендах (информационных уголках) Управления, ЦЗН, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://zan.tambov.gov.ru>) (далее - официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <http://www.gosuslugi68.ru> (далее – Портал, Порталы).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги заявитель получает, обратившись в ЦЗН лично, по телефону, по электронной почте, посредством Порталов.

Доступ к информации о предоставлении государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию (или авторизацию) заявителя или предоставление им персональных данных.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Устное информирование и консультирование осуществляется в момент обращения заявителя.

Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае, если для подготовки ответа необходимо запросить документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, начальник управления, руководитель ЦЗН, руководитель МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответ заявителю на письменное обращение направляется посредством почтового отправления.

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляются бесплатно.

Справочная информация размещается непосредственно в здании (помещении) управления, ЦЗН в форме средств наглядной информации, в том числе на информационных стендах, в электронной форме - на официальном сайте, Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Реестр).

Способы получения справочной информации: лично в управлении, ЦЗН, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте, на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области.

Управление обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации, в соответствующем разделе Реестра, на официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

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

«Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

Государственную услугу предоставляют подведомственные управлению ЦЗН.

ЦЗН предоставляют государственную услугу на территории муниципальных образований по месту своего нахождения.

Допускается предоставление государственной услуги (части государственной услуги) привлекаемыми ЦЗН на договорной основе специалистами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы, владеющими методами, методиками, используемыми при профессиональной ориентации граждан, формами тренингов и технологий профессиональной ориентации граждан, и (или) организациями, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

В предоставлении государственной услуги может принимать участие МФЦ, в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии, в части выполнения административных действий по информированию и консультированию заявителя по вопросам предоставления государственной

услуги, приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

### 2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является выдача заключения о предоставлении заявителю государственной услуги по профессиональной ориентации в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования (приложение № 15 к приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.02.2019 № 90н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»).

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

Срок предоставления государственной услуги 60 минут.

Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Срок выдачи (направления) заключения о предоставлении заявителю государственной услуги 3 минуты.

### 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте управления в сети «Интернет», на Портале, на Едином Портале, в Реестре.

Размещенная на официальном сайте управления в сети «Интернет» и в Реестре, информация впоследствии актуализируется в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости актуализации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем,

способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме,  
порядок их представления

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

заявление о предоставлении государственной услуги (приложение № 13 к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.02.2019 № 90н) или согласие с предложением о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения (приложение № 14 к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.02.2019 № 90н);

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

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью заявителей в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в ЦЗН или в МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, посредством Портала, Единого портала или «личного кабинета» в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов».

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, и которые заявитель вправе представить

2.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить отсутствует.

2.7.2. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных

государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

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 случаев, предусмотренных подпунктами «а - г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7<sup>2</sup> части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

отсутствие одного из документов, указанных в подразделе 2.6. административного регламента;

представление подложных документов или заведомо ложных сведений.

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

### 2.9.1. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

#### 2.9.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

#### 2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, являющихся необходимыми обязательными для предоставления государственной услуги, а также участия иных организаций в предоставлении государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

#### 2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

При предоставлении государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

#### 2.12. Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Тамбовской области не предусмотрена.

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

Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

#### 2.14. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Максимальный срок регистрации заявления а заявителя о предоставлении государственной услуги - 2 минуты.

Регистрация заявления и прилагаемых документов, направленных заявителями в форме электронных документов, осуществляется в день их поступления либо на следующий день в случае поступления заявления и документов, предусмотренных подразделом 2.6 административного регламента, по окончании рабочего времени.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

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

управление, ЦЗН размещаются в зданиях либо занимают часть административных зданий в центре города или районного центра, преимущественно на нижнем этаже здания;

путь от ближайших остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями и местами для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе местами для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Центральный вход в здание управления, ЦЗН должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование; место нахождения; режим работы; телефонный номер справочной службы.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.15.2. Требования к залу ожидания:

зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов;

зал ожидания в очереди на представление или получение документов должен быть оборудован стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов;

зал ожидания должен находиться в холле или иных специально приспособленных помещениях.

Место для подготовки документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.15.3. Требования к местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги:

прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах), оборудованных для комфортного пребывания в них инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов).

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха.

В месте предоставления услуги:

должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

В местах заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги организуются помещения для приема заявителей, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в

виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством. Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.15.4. Требования к информационным стендам (информационным уголкам) с образцами заполнения заявлений и перечнем документов.

При входе в помещение уполномоченного органа и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды (информационные уголки), на которых размещаются следующая информация и документы: почтовый адрес уполномоченного органа; адрес сайта уполномоченного органа;

справочный номер телефона уполномоченного органа, номер телефона автоинформатора (при наличии);

режим работы уполномоченного органа;

выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

форма заявления и образец ее заполнения.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.15.5. Требования к обеспечению доступности мест предоставления государственной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

содействие инвалидам при входе в орган, предоставляющий государственные услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции

зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в органе, предоставляющем государственные услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов 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;

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

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

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе возможность получения государственной услуги в МФЦ, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством заявления о предоставлении нескольких государственных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются: возможность получения государственной услуги своевременно и в соответствии с административным регламентом;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность обращения за государственной услугой различными способами;

возможность обращения за государственной услугой независимо от места регистрации или места пребывания заявителей на территории Тамбовской области (экстерриториальный принцип);

возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.16.2. Показателем качества государственной услуги является:

предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным административным регламентом;

отсутствие обоснованных жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц органов, предоставляющих государственную услугу.

2.16.3 Возможность предоставления государственной услуги по комплексному запросу, предусмотренному ст.15<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», отсутствует.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.17.1. При обращении через Портал, Единый портал, федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр инвалидов» заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»:

с использованием логина и пароля;

с помощью электронной подписи заявителя.

При обращении в электронной форме за получением государственной услуги через Портал, Единый портал, федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр инвалидов» заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги через МФЦ, с которыми у уполномоченного органа заключены соглашения о взаимодействии, осуществляется независимо от места регистрации заявителя на территории Тамбовской области (экстерриториальный принцип).

2.17.2. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в МФЦ в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии.

В случае приема заявителя специалистами МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ выполняют административные действия по информированию и консультированию заявителя по вопросам предоставления государственной услуги, приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В МФЦ осуществляется прием документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

2.17.3 Условием предоставления государственной услуги независимо

от места регистрации на территории области является регистрация заявителя 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».

2.17.4. Государственная услуга не предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона от Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

#### **3.1. Перечень административных процедур**

Государственная услуга включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;
- рассмотрение заявления заявителя и оформление результата предоставления государственной услуги;
- выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

#### **3.2. Описание административных процедур**

3.2.1. Прием и регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги.

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

В заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- дата обращения.

В предложении о предоставлении государственной услуги содержится:

- наименование ЦЗН;
- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) работника ЦЗН, выдавшего предложение о предоставлении государственной услуги;
- согласие (несогласие) заявителя с предложением о предоставлении государственной услуги;

дата выдачи предложения о предоставлении государственной услуги.

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью заявителей в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги (далее – должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры). Работник ЦЗН принимает от заявителя и регистрирует документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

Заявление, поступившее через Портал, Единый портал, федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр инвалидов», распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется в установленном порядке.

В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в МФЦ работником МФЦ осуществляется информирование о порядке предоставления государственной услуги, консультирование и прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

После принятия заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, работник МФЦ выдает заявителю расписку в приеме заявления и направляет заявление и документы в ЦЗН.

Информационный обмен между МФЦ и ЦЗН осуществляется посредством курьера (нарочного) или в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ.

Критерием принятия работником ЦЗН решения о регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является поступление документов, указанных в подразделе 2.6 административного регламента.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является внесение сведений в регистр получателей государственных услуг.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 минуты.

3.2.2. Рассмотрение заявления заявителя и оформление результата предоставления государственной услуги.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

3.2.2.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры:

1) проводит анализ сведений о заявителе, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения, или уточняет и вводит в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения следующие сведения о заявителе:

профессия (специальность), квалификация, должность, вид деятельности;

знания, умения, навыки и компетенции, позволяющие вести профессиональную деятельность, их уровень и объем;

наличие медицинских показаний или медицинских противопоказаний для осуществления отдельных видов деятельности, учебы.

Также должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, анализирует сведения (данные) индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»;

2) информирует заявителя о порядке предоставления государственной услуги, направлениях профессиональной ориентации;

3) знакомит заявителя с методами, методиками, используемыми при профессиональной ориентации граждан, формами тренингов и технологий профессиональной ориентации граждан;

4) предлагает заявителю пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при профессиональной ориентации граждан, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме);

5) проводит тестирование (анкетирование) в соответствии с выбранным заявителем способом;

6) обрабатывает материалы тестирования (анкетирования) заявителя;

7) предлагает заявителю пройти тренинг по профессиональной ориентации;

8) проводит тренинг по профессиональной ориентации при согласии заявителя;

9) подводит итоги тренинга по профессиональной ориентации и обсуждает его результаты;

10) проводит профессиональную консультацию с использованием методов интервьюирования (беседы) на основании результатов тестирования и тренинга, включая:

выявление факторов мотивации к выбору вида профессиональной (трудовой, служебной) деятельности (далее - профессиональная деятельность), профессии (специальности) для профессионального обучения или дополнительного профессионального образования; знаний о содержании и условиях труда выбираемой профессии; требованиях к профессиональным знаниям, умениям и навыкам, уровне и объеме компетенций, позволяющих вести профессиональную деятельность или выполнять работу по конкретной профессии или специальности, способах достижения успешности в профессиональной или предпринимательской деятельности; профессиональных устремлений, предпочтений, способностей, физических и (или) психологических качеств заявителя; соответствия профессиональным стандартам, требованиям, предусмотренным Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих и Единым

квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, или квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ознакомление заявителя с результатами тестирования (анкетирования);

ознакомление заявителя с возможными видами профессиональной деятельности, занятости и компетенциями, позволяющими вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям, а также возможными направлениями прохождения профессионального обучения и (или) получения дополнительного профессионального образования, наиболее соответствующими его способностям, физическим и (или) психологическим качествам, ограниченным возможностям здоровья;

ознакомление заявителя со спросом и предложением на рынке труда, прогнозом баланса трудовых ресурсов, прогнозной потребностью рынка труда по профессиям, специальностям и направлениям подготовки;

ознакомление заявителя с профессиональными стандартами, требованиями, предусмотренными Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих и Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, или квалификационными требованиями к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, профессиограммами, видеофильмами и (или) аудиозаписями, содержащими информацию о выбранных заявителем видах профессиональной деятельности, занятости и компетенциях, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям;

ознакомление заявителя с федеральными государственными образовательными стандартами, образовательными стандартами, федеральными государственными требованиями, образовательными программами, примерными основными образовательными программами, дополнительными профессиональными программами по выбранным заявителем направлениям прохождения профессионального обучения и (или) получения дополнительного профессионального образования, перечнем образовательных организаций, организаций, осуществляющих обучение, организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профессиям, специальностям и направлениям подготовки (далее - перечень образовательных организаций), с указанием квалификации, присваиваемой по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, условий целевого приема и заключения договора о целевом обучении, а также с перечнем образовательных организаций, в которых

созданы специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости);

подготовку и выдачу заявителю рекомендаций, содержащих перечень видов профессиональной деятельности, занятости и компетенций, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям, возможных направлений прохождения профессионального обучения и (или) получения профессионального образования, дополнительного профессионального образования, при осуществлении которых возможно достижение заявителем ином успешности в профессиональной или предпринимательской деятельности;

обсуждение рекомендаций с заявителем и определение направлений действий заявителя по их реализации;

1) оформляет заключение о предоставлении государственной услуги, содержащее рекомендуемые виды профессиональной деятельности, занятости и компетенций, позволяющие вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям, возможные направления прохождения профессионального обучения и (или) получения профессионального образования, дополнительного профессионального образования, при осуществлении которых возможно достижение заявителем успешности в профессиональной или предпринимательской деятельности (далее - заключение о предоставлении государственной услуги); приобщает к личному делу заявителя экземпляр заключения о предоставлении государственной услуги.

3.2.2.3. Критерием принятия решения является завершение проведения необходимых действий в рамках административной процедуры.

3.2.2.4. Результатом административной процедуры является оформленное заключение о предоставлении государственной услуги.

3.2.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 55 минут.

3.2.3. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

3.2.3.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие оформленного заключения о предоставлении государственной услуги.

3.2.3.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры выдает заявителю заключение о предоставлении государственной услуги. В случае обращения за предоставлением государственной услуги в электронном виде должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, размещает заключение о предоставлении государственной услуги в личном кабинете заявителя на Портале, на Едином портале или в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов».

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры вносит учетные записи в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

3.2.3.3. Критерием принятия решения является оформленное заключение о предоставлении государственной услуги.

3.2.3.4. Результатом административной процедуры является выданное заявителю заключение о предоставлении государственной услуги.

3.2.3.5. Фиксация внесения учетных записей в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения осуществляется в формате программно-технологического комплекса «Катарсис».

3.2.3.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 минуты.

### 3.3. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в заключении о предоставлении гражданину государственной услуги

В случае выявления заявителем в полученном заключении о предоставлении государственной услуги опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в ЦЗН заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, в котором указывается полное наименование ЦЗН и реквизиты выданного заключения.

Уполномоченный специалист ЦЗН в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном заключении специалист осуществляет его замену в срок, не превышающий 5 календарных дней с момента получения соответствующего заявления.

### 3.4. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Портала, официальных сайтов органов исполнительной власти, одобренный распоряжением администрации области, в том числе порядок осуществления в электронной форме административных процедур в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей в учреждении;

формирование и направление заявления о предоставлении государственной услуги (далее - запроса);

прием и регистрация ЦЗН запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ЦЗН, руководителя ЦЗН, должностного лица ЦЗН, МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ.

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

4.1. 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 принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем уполномоченного органа, ответственного за предоставление государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением должностными лицами уполномоченного органа государственной услуги осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений уполномоченного органа.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, руководитель уполномоченного органа, ответственный за организацию работы по предоставлению государственной услуги, может проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) уполномоченным органом.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок – не

реже одного раза в течение трех лет.

Внеплановая проверка может быть проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки также могут носить тематический характер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица управления (ЦЗН).

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии и согласовывается с руководителем управления.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

#### 4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица уполномоченного органа несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Тамбовской области.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Тамбовской области и настоящего административного регламента.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

#### 4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Уполномоченный орган осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление, ЦЗН, получения полной, актуальной и достоверной информации о деятельности уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги, рассмотрении обращений (жалоб) и при обжаловании решений, действий (бездействия) должностных лиц в процессе получения государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о наличии в действиях должностных лиц нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений и действий (бездействия) органа,  
предоставляющего государственную услугу,  
многофункционального центра,  
а также их должностных лиц,  
государственных служащих, работников**

**5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное  
(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых  
(осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и (или) решения ЦЗН, руководителя ЦЗН, должностного лица ЦЗН, МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в досудебном порядке (далее - уполномоченный орган; должностное лицо уполномоченного органа)

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются незаконные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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 Тамбовской области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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 Тамбовской области;

требование 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба подается в управление, ЦЗН, МФЦ, учредителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ЦЗН, руководителя ЦЗН подается руководителю управления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица ЦЗН, подается руководителю ЦЗН.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ подается учредителю МФЦ.

#### 5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах, расположенных в уполномоченных органах, на сайте управления, на Портале, Едином портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме, с использованием средств телефонной связи, по электронной почте, при личном приеме.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

#### 5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

##### 5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, руководителя ЦЗН, должностного лица ЦЗН может быть направлена по почте, с использованием

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта управления, Портала или Единого портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Портала или Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, направленная в форме электронного документа, распечатывается, дальнейшая работа с ней ведется в установленном порядке.

5.5.3. В уполномоченном органе определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица уполномоченного органа, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб на рассмотрение в уполномоченный орган.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган (учреждение), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

ЦЗН обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте уполномоченного органа, на Портале, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта уполномоченного органа.

## 5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа.

## 5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## 5.8. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

## 5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9.2. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом 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, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9.3. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц уполномоченного органа, а также членов его семьи уполномоченный на рассмотрение жалобы орган (учреждение) оставляет жалобу без ответа по

существо поставленных вопросов с сообщением заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### 5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Заявитель в случае несогласия с решением руководителя ЦЗН, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке начальнику управления; в случае несогласия с решением начальника управления, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке главе администрации области в соответствии с Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27.06.2019 № 755, в случае несогласия с решением руководителя МФЦ, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке учредителю МФЦ.

Также решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.