



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПРИКАЗ**

17 декабря 20 18 г.

№ 231-0

г. Салехард

Включен в регистр нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 18 декабря 2018 г.
Регистрационный № 533

**Об утверждении Административного регламента департамента
занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа по
предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка
безработных граждан»**

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 «Психологическая поддержка безработных граждан».

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента признания утратившим
силу постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от
24 сентября 2013 года № 795-П «Об утверждении Административного
регламента департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного
округа по предоставлению государственной услуги «Психологическая
поддержка безработных граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

О.В. Акинина

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента занятости
населения Ямало-Ненецкого
автономного округа

от «17» *сентября* 2018 года № 231-О

**Административный регламент
департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа
по предоставлению государственной услуги
«Психологическая поддержка безработных граждан»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент департамента занятости населения по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане, признанные в установленном порядке безработными (далее – безработные граждане).

Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги

1.3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

1.3.1. государственная услуга предоставляется непосредственно государственными казёнными учреждениями автономного округа центрами занятости населения (далее – центр занятости населения);

1.3.2. место нахождения и график работы департамента, центров занятости населения, их структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, их справочные телефоны, в том числе номера телефона-автоинформатора, адреса электронной почты и (или) формы обратной связи департамента, центров занятости населения, предоставляющих государственную услугу, размещены на Интерактивном портале службы занятости населения автономного округа <http://rabota.yanao.ru/> (далее – Интерактивный портал), в государственной информационной системе

«Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.pgu-yamal.ru) (далее – Региональный портал) и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал);

1.3.3. информация о государственной услуге, процедуре и ходе ее предоставления предоставляется:

- работниками центров занятости населения, участвующими в предоставлении государственной услуги, специалистами департамента, обеспечивающими организацию государственной услуги (далее – работники центра занятости населения, специалисты департамента);

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Интерактивном портале, Региональном портале и/или Едином портале, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении департамента (центра занятости населения);

- через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) (в случае заключения соглашения о взаимодействии между департаментом и многофункциональным центром) (далее – соглашение о взаимодействии);

1.3.4. для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к работникам центра занятости населения, специалистам департамента;

- в письменной форме лично или посредством почтовой связи в адрес центра занятости населения;

- в письменной форме по адресам электронной почты департамента, центров занятости населения;

1.3.5. информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты департамента, работники центра занятости населения 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 специалиста департамента, работника центра занятости населения, принявшего телефонный звонок.

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

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист департамента, работник центра занятости населения, 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.

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

Специалисты департамента, работники центра занятости населения, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором департамента (центра занятости населения) либо уполномоченным им лицом и дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте (центре занятости населения) в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3.6. Работники центра занятости населения обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Психологическая поддержка безработных граждан».

Наименование исполнителя государственной услуги

2.2. Наименование исполнителя государственной услуги: центры занятости населения.

Допускается предоставление государственной услуги (части государственной услуги) привлекаемыми центрами занятости населения 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.

Многофункциональный центр (в случае заключения соглашения о взаимодействии) осуществляет прием документов заявителей для последующей их передачи в центр занятости населения.

Департамент организует и контролирует деятельность центров занятости населения по предоставлению государственной услуги.

2.3. Запрещается требовать от заявителя 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

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Срок предоставления государственной услуги

2.5. Максимальная продолжительность предоставления государственной услуги:

- при индивидуальной форме предоставления - не должна превышать 90 минут без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

- при групповой форме предоставления - не должна превышать 4 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.6. Предоставление государственной услуги регулируется:

2.6.1. Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 23 апреля 1996 года, № 17, ст. 1915; Российская газета, 06 мая 1996 года, № 84);

2.6.2. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

2.6.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 года № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы» (Собрание законодательства Российской Федерации, 17 сентября 2012 года, № 38, ст. 5103);

2.6.4. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 года № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений» (Российская газета, 02 февраля 2012 года, № 20);

2.6.5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 ноября 2012 года № 524н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (Российская газета, 30 января 2013 года, № 18);

2.6.6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 января 2013 года № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан» (Российская газета, 13 июня 2013 года, № 125);

2.6.7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 января 2013 года № 10н «Об утверждении перечня документов, подтверждающих наличие уважительных причин неявки в государственные учреждения службы занятости населения граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, и безработных граждан» (Российская газета, 25 февраля 2013 года, № 40).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов, источников официального опубликования) размещен на Едином портале и Региональном портале, а также Интерактивном портале.

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

2.7. Для получения государственной услуги заявитель представляет следующие документы:

- заявление о предоставлении государственной услуги по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту (далее – заявление);

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

- индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке (для граждан, относящихся к категории инвалидов).

2.8. Заявителям обеспечивается:

2.8.1. возможность выбора способа подачи заявления в центр занятости населения или многофункциональный центр (в случае заключения соглашения

о взаимодействии): при личном обращении, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи, в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала;

2.8.2. возможность подачи заявления, указанного в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, посредством Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала обеспечивается для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации 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».

2.9. Заявление заверяется личной или простой электронной подписью заявителя в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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

2.10. Документы, запрашиваемые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия отсутствуют.

2.11. Запрещается требовать от заявителя представления:

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

2.11.2. 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.

Исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

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

2.13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.14. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

2.15. 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

2.16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет не более 15 минут.

2.18. Максимальное время ожидания предоставления государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

2.19. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.20. Заявление регистрируется в день представления (поступления) в центр занятости населения путем внесения содержащихся в нем данных в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (далее – регистр).

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, поступившего в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Государственная услуга предоставляется по предварительной записи.

Согласование с безработным гражданином даты и времени обращения в центр занятости населения осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, либо почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

При обращении безработных граждан в многофункциональный центр (в случае заключения соглашения о взаимодействии) обеспечивается передача заявления в центр занятости населения в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

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

2.21.1. требования к прилегающей территории к зданиям центров занятости населения, департамента (далее – здания):

- оборудуются места для парковки транспортных средств;
- на стоянке транспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства;
- входы в помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

2.21.2. требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками или настольными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;
- места для приема заявителей 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;

2.21.3. 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 заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

2.21.4. требования к местам для информирования заявителей:

- 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;

2.21.5. требования к местам предоставления государственной услуги:

- помещения размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях;

- прием заявителей при личном обращении осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) – местах предоставления государственной услуги;

- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей;

- помещение должно обеспечивать возможность проведения индивидуальных и групповых занятий с безработными гражданами;

- помещение обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам трудоустройства, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

- рабочие места работников центров занятости населения оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами);

- места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг;

2.21.6. требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданиям, в которых предоставляется государственная услуга центрами занятости населения и предоставляемой в них государственной услуге.

Центры занятости населения, департамент обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к зданиям, в которых предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие здания и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям, в которых 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 собаки-проводника в здания, в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

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

При невозможности полностью приспособить здания к потребностям инвалидов собственник 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, обеспечивают ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показатели доступности и качества государственных услуг

2.22. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

Таблица

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1.	Показатели, характеризующие доступность государственной услуги		
1.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке	да/нет	да

	и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на Региональном портале и/или Едином портале, а также Интерактивном портале		
1.2.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления государственной услуги, места парковки транспорта, места общего пользования)	да/нет	да
1.3.	Транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги - близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
1.4.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронной форме	да/нет	нет
1.5.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
2.	Показатели результативности оказания государственной услуги		
2.1.	Доля заявителей, получивших государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества граждан, получивших государственную услугу за отчетный период	%	0
3.	Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность		
3.1.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	штук	0
4.	Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность		

специалистов органов, предоставляющих государственную услугу			
4.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	95
5.	Иные показатели		
5.1.	Наличие обратной связи с заявителями и пользователями государственной услуги	да/нет	да
5.2.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги: - при индивидуальной форме проведения; - при групповой форме проведения	раз/ минут	1/90 2/120
5.3.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении исполнителя государственной услуги по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
5.4.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре (в случае заключения соглашения о взаимодействии)	да/нет	да
5.5.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
5.6.	Наличие возможности направления заявления по электронной почте	да/нет	да
5.7.	Доля заявителей, удовлетворенных полнотой и качеством предоставления государственной услуги, от общего количества заявителей, обратившихся за данной государственной услугой в отчетный период	%	95

Иные требования к предоставлению государственной услуги

2.23. Иные требования к предоставлению государственной услуги отсутствуют.

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

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

3.1.1. анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре;

3.1.2. информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки;

3.1.3. предложение безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная);

3.1.4. проведение тестирования (анкетирования) по методикам с учетом выбора безработным гражданином формы его проведения;

3.1.5. обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

3.1.6. обсуждение с безработным гражданином результатов тестирования (анкетирования) и выявление основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту;

3.1.7. согласование с безработным гражданином направлений психологической поддержки, включая психологическое консультирование и (или) психологический тренинг, с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности безработного гражданина и выбранной им формы предоставления государственной услуги;

3.1.8. проведение с безработным гражданином тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологических консультаций, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения;

3.1.9. обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации;

3.1.10. подготовка рекомендаций по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния (далее - рекомендации) в виде заключения о предоставлении государственной услуги;

3.1.11. обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации;

3.1.12. выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, приобщение к личному делу получателя государственных услуг второго экземпляра заключения о предоставлении государственной услуги;

3.1.13. внесение результатов выполнения административных процедур (действий) в регистр;

3.1.14. исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

3.1.15. порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала.

3.2. Допускается осуществление административных процедур (действий), предусмотренных подпунктами 3.1.2 – 3.1.4, 3.1.6 – 3.1.12 пункта 3.1 настоящего Административного регламента, по групповой форме предоставления государственной услуги.

Анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением в центр занятости населения, многофункциональный центр (в случае заключения соглашения о взаимодействии) или согласие с предложением работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.4. Работник многофункционального центра, центра занятости населения:

- проверяет правильность оформления заявления;
- регистрирует заявление в установленном порядке;
- при обращении заявителя в многофункциональный центр передает заявление в центр занятости населения для подготовки и выдачи заявителю результата государственной услуги.

3.5. При обращении заявителя с заявлением работник центра занятости населения:

- задает параметры поиска сведений о получателе государственной услуги в регистре и находит соответствующие бланки учетной документации в электронном виде;

- извлекает из текущего архива центра занятости населения личное дело заявителя;

- определяет, состоит ли заявитель на учете в качестве безработного в центре занятости населения, относится ли безработный гражданин к категории инвалидов.

На основании установления соответствия сведений, содержащихся в регистре, работник центра занятости населения принимает решение о предоставлении государственной услуги.

Работник центра занятости населения информирует безработного гражданина о принятом решении.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать срока, установленного пунктом 2.5 настоящего Административного регламента.

Информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки

3.6. Основанием для начала исполнения административной процедуры является решение о предоставлении государственной услуги.

Работник центра занятости населения информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки.

Результатом административной процедуры является получение безработным гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги, возможных формах предоставления государственной услуги, графике предоставления государственной услуги и направлениях психологической поддержки.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 минут.

Предложение безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная)

3.7. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение безработным гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги, возможных формах предоставления государственной услуги, графике предоставления государственной услуги и направлениях психологической поддержки.

Работник центра занятости населения предлагает безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная).

Работник центра занятости населения предлагает безработному гражданину выбрать форму прохождения тестирования (анкетирования) с использованием соответствующего программно-технического комплекса и специализированного оборудования или в простой письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет).

Безработный гражданин осуществляет выбор формы прохождения тестирования (анкетирования), сообщает о принятом решении по прохождению тестирования (анкетирования) в соответствии с выбранной им формой по соответствующим методикам.

Результатом административной процедуры является выбор безработным гражданином способа тестирования (анкетирования), формы предоставления государственной услуги.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Проведение тестирования (анкетирования) по методикам с учетом выбора
безработным гражданином формы его проведения

3.8. Основанием для начала административной процедуры является выбор безработным гражданином способа тестирования (анкетирования), формы предоставления государственной услуги.

Работник центра занятости населения осуществляет тестирование (анкетирование) в соответствии с выбранной безработным гражданином формой методики.

Результатом административной процедуры является прохождение безработным гражданином тестирования (анкетирования) в соответствии с выбранной им формой предоставления государственной услуги и способом тестирования (анкетирования).

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 10 минут, по групповой форме - 20 минут.

Обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина

3.9. Основанием для начала административной процедуры является прохождение заявителем тестирования (анкетирования) в соответствии с выбранной им формой предоставления государственной услуги и способом тестирования (анкетирования).

Работник центра занятости населения:

- проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина в соответствии с используемыми методиками;
- анализирует результаты тестирования (анкетирования);
- на основании результатов беседы с безработным гражданином и тестирования (анкетирования) проводит психологическую диагностику, выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству безработного гражданина;
- определяет направления психологической поддержки безработного гражданина, включая психологическое консультирование, психологический тренинг и психологическую коррекцию.

Результатом административной процедуры является проведенный анализ результатов тестирования (анкетирования), подготовка к обсуждению результатов тестирования (анкетирования) с безработным гражданином.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Обсуждение с безработным гражданином результатов тестирования (анкетирования) и выявление основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту

3.10. Основанием для начала административной процедуры является проведенный анализ результатов тестирования (анкетирования), подготовка к обсуждению результатов тестирования (анкетирования) с безработным гражданином.

Работник центра занятости населения:

- знакомит безработного гражданина с результатами тестирования (анкетирования), психологической диагностики, выявленными основными проблемами, препятствующими трудоустройству безработного гражданина;
- проводит с безработным гражданином обсуждение результатов тестирования (анкетирования) для выявления основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации, карьерному росту и психологическое консультирование;
- знакомит безработного гражданина с методами и методиками психологической коррекции, которые могут быть использованы для решения проблем, препятствующих трудоустройству безработного гражданина, включая эмоциональные, когнитивные, мотивационные, поведенческие и другие проблемы.

Результатом административной процедуры является выявление в ходе обсуждения основных проблем, по которым безработный гражданин испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 25 минут.

Согласование с безработным гражданином направлений психологической поддержки, включая психологическое консультирование и (или) психологический тренинг, с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности безработного гражданина и выбранной им формы предоставления государственной услуги

3.11. Основанием для начала административной процедуры является выявление основных проблем, по которым безработный гражданин испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве.

Работник центра занятости населения:

- согласовывает с безработным гражданином вид и форму психологической поддержки;

- готовит план работы с безработным гражданином с учетом результатов тестирования (анкетирования) и согласованного направления психологической поддержки.

Результатом административной процедуры является согласование с заявителем направлений психологической поддержки с учетом тематики и плана занятий по психологической поддержке.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Проведение с безработным гражданином тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологических консультаций, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения

3.12. Основанием для начала административной процедуры является согласие безработного гражданина с направлениями психологической поддержки с учетом тематики и плана занятий по психологической поддержке.

Работник центра занятости населения:

- проводит с безработным гражданином тренинговые занятия;

- проводит с безработным гражданином психологический тренинг, направленный на решение проблем, препятствующих трудоустройству

безработного гражданина, включая снятие состояния тревожности, психологической напряженности, свободное выражение эмоций, понимание и раскрытие своих проблем с соответствующими им переживаниями, получение и предоставление эмоциональной поддержки, модификацию способа переживания и эмоционального реагирования, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения, развитие навыков эффективного общения и регулирование иных личностных и профессиональных особенностей восприятия и поведения;

- демонстрирует безработному гражданину видеозапись или дает прослушать аудиозапись тренинга.

Результатом административной процедуры является участие безработного гражданина в тренинговом занятии и (или) психологической консультации, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения безработного гражданина.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 10 минут, по групповой форме - 40 минут.

Обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации

3.13. Основанием для начала административной процедуры является участие безработного гражданина в тренинговом занятии и (или) психологической консультации, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения безработного гражданина.

Работник центра занятости населения:

- обсуждает с безработным гражданином видео- или аудиозапись тренинга;

- обращает внимание безработного гражданина на отдельные фрагменты беседы, особенности поведения, эмоциональное состояние, личностные, профессиональные и другие аспекты психологического состояния безработного гражданина.

Результатом административной процедуры является обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации с безработным гражданином.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Подготовка рекомендаций в виде заключения о предоставлении государственной услуги

3.14. Основанием для начала административной процедуры является информация, полученная в ходе обсуждения тренинговых занятий и (или) психологической консультации.

Работник центра занятости населения:

3.14.1. готовит рекомендации в виде заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации по:

- повышению мотивации к труду;
- самореализации;
- коррекции психологического состояния;
- активизации позиции по поиску работы и трудоустройству;
- полному разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации;
- повышению адаптации к существующим условиям;
- реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния;
- определению направлений действий безработного гражданина по их осуществлению;

3.14.2. формирует заключение посредством программно-технического комплекса.

Результатом административной процедуры является подготовка заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации

3.15. Основанием для начала административной процедуры является подготовка заключения о предоставлении государственной услуги.

В случае согласия безработного гражданина на обсуждение рекомендаций по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, полному разрешению или снижению

актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния работник центра занятости населения проводит беседу соответствующего содержания.

Результатом административной процедуры являются обсуждение с безработным гражданином рекомендаций и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, приобщение к личному делу получателя государственных услуг второго экземпляра заключения о предоставлении государственной услуги

3.16. Основанием для начала административной процедуры является обсуждение с безработным гражданином рекомендаций и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации.

Работник центра занятости населения:

- выводит на печатающее устройство заключение о предоставлении государственной услуги в двух экземплярах;
- знакомит с заключением безработного гражданина под подпись;
- выдает безработному гражданину один экземпляр заключения;
- приобщает к личному делу безработного гражданина второй экземпляр заключения, содержащий подпись безработного гражданина.

Результатом административной процедуры являются:

- получение безработным гражданином заключения о предоставлении государственной услуги;
- приобщение работником центра занятости к личному делу безработного гражданина второго экземпляра заключения о предоставлении государственной услуги.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать по индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, по групповой форме - 20 минут.

Внесение результатов выполнения административных процедур (действий) в регистр

3.17. Основанием для начала административной процедуры является получение безработным гражданином заключения о предоставлении государственной услуги.

По итогам занятий по психологической поддержке работник центра занятости населения фиксирует результат предоставления государственной услуги в регистре.

Результатом административной процедуры является внесение работником центра занятости сведений о результате предоставления безработному гражданину государственной услуги в регистр.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Общий срок (период времени) предоставления государственной услуги не должен превышать сроков, указанных в пункте 2.5 настоящего Административного регламента.

Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.18. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Решение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документах принимается в случае, если в указанных документах выявлены несоответствия прилагаемым к заявлению документам.

Результатом административной процедуры является исправление допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документах либо уведомление заявителя об отсутствии опечаток и ошибок в документах.

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать 90 минут.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала

3.19. Запись на прием для подачи заявления.

В целях предоставления государственной услуги прием заявителей по электронной предварительной записи при наличии технической возможности осуществляется через Единый портал, Региональный портал, а также Интерактивный портал.

При обращении за предоставлением государственной услуги заявителями используется простая электронная подпись.

При предварительной записи посредством Единого портала, Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала заявителю предоставляется возможность записи

в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в центре занятости населения графика приема заявителей.

В личный кабинет заявителя сообщается время представления документов и номер кабинета центра занятости населения, в который следует обратиться.

3.20. Формирование заявления о предоставлении государственной услуги.

Формирование заявления заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления при наличии технической возможности посредством Единого портала и/или Региональном портале, а также Интерактивного портала без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале и/или Региональном портале, а также Интерактивном портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

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

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

- заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в единой системе идентификации и аутентификации, и сведений, опубликованных на Едином портале, а также Интерактивном портале и/или Региональном портале (с момента реализации технической возможности), в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

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

- возможность доступа заявителя на Едином портале и/или Региональном портале (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявления, иные документы, указанные в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, направляются в центр занятости населения посредством Единого портала и/или Регионального

портала (с момента реализации технической возможности), а также Интерактивного портала.

3.21. Прием и регистрация заявления, иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Центр занятости населения обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено законодательством о занятости населения.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, а также заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала, а также Интерактивного портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Предоставление государственной услуги начинается с даты приема и регистрации центром занятости населения электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги (за исключением случая, если для начала процедуры предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка).

Прием и регистрация заявления осуществляются работником центра занятости населения, предоставляющим государственную услугу.

После принятия заявления работник центра занятости населения формирует талон на посещение центра занятости населения и направляет его заявителю.

Статус заявления заявителя в личном кабинете при наличии технической возможности на Едином портале, а также Интерактивном портале обновляется до статуса «принято».

Максимально допустимый срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 минут.

После регистрации и форматно-логического контроля заявления заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала, а также Интерактивного портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления посредством направления заявителю электронного сообщения, подтверждающего его прием.

3.22. Предоставление государственной услуги.

Государственная услуга посредством Единого портала, а также Интерактивного портала не предоставляется.

Государственная услуга оказывается при личном обращении безработного гражданина.

3.23. Получение сведений о ходе выполнения представления государственной услуги.

С момента реализации технической возможности заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о записи на прием в центр занятости населения;
- уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги;
- уведомление об окончании предоставления государственной услуги;
- уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

3.24. Получение результата предоставления государственной услуги.

Результат предоставления государственной услуги с использованием Единого портала, а также Интерактивного портала не предоставляется.

3.25. Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги.

При наличии технической возможности заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги посредством Единого портала, а также Интерактивного портала.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляет директор центра занятости населения или уполномоченный им работник.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками центра занятости населения настоящего Административного регламента, Порядка ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений, утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 года № 972н,

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

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

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в рамках исполнения полномочия по надзору и 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 заявителей 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 порядке департаментом.

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 департамента, центра занятости населения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3. 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.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности департамента (центров 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) департамента, центра занятости населения, многофункционального центра, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) департамента, центра занятости населения, их должностных лиц, государственных гражданских служащих (далее – гражданские служащие) (работников), многофункционального центра, работников многофункционального центра в досудебном (внесудебном) порядке.

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

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование департамента, центра занятости населения, должностного лица, либо гражданского служащего (работника), многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.7 настоящего Административного регламента);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, центра занятости населения, их должностных лиц либо гражданских служащих (работников), многофункционального центра либо работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, центра занятости населения их должностных лиц либо гражданских служащих (работников), многофункционального центра либо работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, центра занятости населения, многофункционального центра, наименование должности должностного лица, работника многофункционального центра и (или) фамилии,

имени, отчества должностного лица, работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа, многофункционального центра или должностного лица, работника многофункционального центра, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, центром занятости населения, многофункциональным центром в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра департаментом экономики.

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.7. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

а) Интерактивного портала;

б) Единого портала;

в) 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, гражданским служащим (работником) (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

г) официального сайта многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра).

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.5 настоящего Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не

требуется.

5.9. Жалоба рассматривается департаментом, центром занятости населения, участвующими в предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) департамента, центра занятости населения, их должностных лиц либо гражданских служащих (работников).

В случае если обжалуются решения директора центра занятости населения, 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 настоящего Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится департамент, 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 экономики.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9 настоящего 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 заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в департаменте, центре занятости населения, департаменте экономики.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр (в случае заключения соглашения о взаимодействии). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в департамент (центр занятости населения) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.12. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги центром занятости населения, департаментом или 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 департамент, многофункциональный центр или департамент экономики с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

- а) нарушение срока регистрации заявления;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем 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;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- д) 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;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- ж) отказ департамента, центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица (работника), многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- и) 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;

5.14. В случаях, предусмотренных в подпунктах «б», «д», «ж», «и» пункта 5.13 настоящего Административного регламента, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра 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.

5.15. В департаменте, центре занятости населения, многофункциональном центре, департаменте экономики определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 5.10, 5.11 настоящего Административного регламента.

5.16. 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.

5.17. Департамент, центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент экономики автономного округа обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, центра занятости населения, их должностных лиц либо гражданских служащих (работников), многофункционального центра и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, а также на Региональном портале и/или Едином портале и Интерактивном портале;

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

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

5.18. Жалоба, поступившая в департамент, центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент экономики, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

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

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

5.19. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, центром занятости населения, департаментом экономики на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа департамента, центра занятости населения, их должностных лиц либо многофункционального центра и его работников в

приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений 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.

5.20. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, центр занятости населения, департамент экономики принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта департамента, центра занятости населения, департамента экономики.

При удовлетворении жалобы департамент, центр занятости населения, департамент экономики принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.7 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.22. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.21 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, 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 заявителю в целях получения государственной услуги.

5.23. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.21 настоящего 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.

5.24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, центра занятости населения, многофункционального центра, департамента экономики, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, центра занятости населения, многофункционального центра, департамента экономики.

По желанию заявителя 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.

5.26. Департамент, центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент экономики отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.27. Департамент, центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент экономики 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.

5.28. Департамент, центр занятости населения, многофункциональный центр, департамент экономики оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) 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;
- в) текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

5.29. Заявитель имеет право:

- а) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и

рассмотрения жалобы;

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

Приложение № 1
к Административному регламенту
департамента занятости населения
Ямало-Ненецкого автономного округа
по предоставлению государственной
услуги «Психологическая поддержка
безработных граждан»

Форма

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Заключение
о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке
безработных граждан

_____ (наименование государственного учреждения службы занятости населения)
предоставлена государственная услуга по психологической поддержке
безработных граждан _____
_____ (фамилия, имя, отчество)

Рекомендовано: _____

Работник
государственного учреждения
службы занятости населения _____
_____ (должность) _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

С заключением ознакомлен(а)
«__» _____ 20__ г. _____
_____ (подпись) _____ (Ф.И.О. гражданина)

Приложение № 2
к Административному регламенту
департамента занятости населения
Ямало-Ненецкого автономного округа
по предоставлению государственной
услуги «Психологическая поддержка
безработных граждан»

Форма

Заявление о предоставлении государственной услуги
по психологической поддержке безработных граждан

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество гражданина)

прошу предоставить мне государственную услугу по психологической
поддержке безработных граждан.

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

Приложение № 3
к Административному регламенту
департамента занятости населения
Ямало-Ненецкого автономного округа
по предоставлению государственной
услуги «Психологическая поддержка
безработных граждан»

Форма

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Предложение о предоставлении государственной услуги
по психологической поддержке безработных граждан

_____ (наименование государственного учреждения службы занятости населения)
предлагает гражданину _____

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ получить государственную услугу по психологической поддержке безработных граждан.

Работник государственного
учреждения службы
занятости населения _____

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

С предложением ознакомлен, согласен/не согласен на получение государственной услуги (нужное подчеркнуть).

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись гражданина)