



Министерство
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
(Минсоцполитики УР)

Удмурт Элькуньсь
мерлыкко политикая
но ужъя министерство
(УЭ мерполитикмин)

ПРИКАЗ

«28» декабря 2020 г.

№ 387

г. Ижевск

Об утверждении Административного регламента Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики 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», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 января 2013 года № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан», постановлением Правительства Удмуртской Республики от 3 мая 2011 года № 132 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан».

2. Признать утратившими силу:
приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 29 мая 2015 года № 01-06/103 «Об утверждении Административного регламента Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»;

приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 3 марта 2016 года № 01-05/019 «О внесении изменений в приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 29 мая 2015 года № 01-06/103 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»;

приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 20 июня 2016 года № 01-05/070 «О внесении изменений в приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 29 мая 2015 года № 01-06/103 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»;

приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 28 марта 2017 года № 01-05/015 «О внесении изменений в приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 29 мая 2015 года № 01-06/103 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»;

приказ Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики от 3 сентября 2018 года № 329 «О внесении изменений в приказ Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики от 29 мая 2015 года № 01-06/103 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики по предоставлению государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан».

3. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Министр



Т.Ю. Чуракова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
от «28» 12 2020 года № 381

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
по предоставлению государственной услуги
«Психологическая поддержка безработных граждан»

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Настоящим Административным регламентом Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики устанавливаются порядок, включая состав, последовательность, сроки выполнения административных процедур, и стандарт предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан (далее соответственно – Министерство, государственная услуга).

Описание заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам, признанным в установленном порядке безработными (далее – заявители).

**Порядок информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

1) путем размещения информации:
на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://минсоцполитики18.рф>, <http://minsoc18.ru>) (далее соответственно – официальный сайт Министерства, сеть «Интернет»);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) и в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://uslugi.udmurt.ru>) (далее соответственно – Единый портал государственных услуг, Региональный портал государственных услуг);

на интерактивном портале Государственной службы занятости населения Удмуртской Республики (<https://szan.mintrud18.ru>) (далее – Интерактивный портал службы занятости Удмуртии);

на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;

в средствах массовой информации;

2) при обращении гражданина в государственное учреждение службы занятости населения Удмуртской Республики (далее – центр занятости населения) (лично, письменно, с использованием сети «Интернет» посредством электронной почты, по справочным телефонам);

3) при обращении гражданина в Министерство (лично, письменно, с использованием сети «Интернет» посредством электронной почты, официального сайта Министерства, по справочным телефонам);

4) при обращении в региональный центр телефонного обслуживания населения в Удмуртской Республике по телефону: 8-800-302-00-18.

4. На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

перечень заявителей;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

форма заявления о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения и образец ее заполнения;

порядок предоставления государственной услуги (срок и результат предоставления государственной услуги, основания для отказа в предоставлении государственной услуги);

рекомендации гражданам по повышению мотивации к труду, самореализации, коррекции психологического состояния;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, а также его должностных лиц, работников;

информация по вопросам участия граждан в оценке качества предоставления государственной услуги.

5. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

текст настоящего Административного регламента;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, а также его должностных лиц, работников;

информация по вопросам участия граждан в оценке качества предоставления государственной услуги.

На официальном сайте Министерства обеспечивается возможность перехода по ссылке на Единый портал государственных услуг или Региональный портал государственных услуг или Интерактивный портал службы занятости Удмуртии.

6. На Едином портале государственных услуг и Региональном портале государственных услуг информация размещается в порядке, установленном законодательством.

7. На Интерактивном портале службы занятости Удмуртии размещается следующая информация:

перечень заявителей;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

форма заявления о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения и образец ее заполнения;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

текст настоящего Административного регламента;

рекомендации гражданам по повышению мотивации к труду, самореализации, коррекции психологического состояния.

8. На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, официальном сайте Министерства, Едином портале государственных услуг и Региональном портале государственных услуг, Интерактивном портале службы занятости Удмуртии размещается информация о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты и официальных сайтов Министерства, центров занятости населения.

9. Информирование при личном обращении или по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Министерства (центра занятости населения).

10. Должностное лицо (работник), осуществляющее прием (принявшее вызов по телефону), должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, полное наименование Министерства (центра занятости населения), дать ответы на поставленные вопросы и перечислить действия, которые следует предпринять гражданину.

При необходимости должностное лицо (работник), осуществляющее прием (принявшее вызов по телефону), обязано сообщить график приема Министерства (центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу), точный почтовый адрес, способ проезда к нему, а также требования к письменному обращению.

11. Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

Во время разговора должностное лицо (работник) должно произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

При невозможности ответить на поставленные гражданином вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо (работника) либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

12. Информирование в письменной форме осуществляется на основании письменного обращения гражданина в порядке, установленном законодательством о рассмотрении обращений граждан.

13. При предоставлении в ходе информирования гражданину информации, относящейся к его персональным данным, должностное лицо (работник), осуществляющее личный прием, идентифицирует личность

гражданина путем проверки корректности названных гражданином фамилии, имени, отчества (при наличии), данным документа, удостоверяющего личность.

14. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, размещенная на Едином портале государственных услуг, Региональном портале государственных услуг, Интерактивном портале службы занятости Удмуртии и официальном сайте Министерства, предоставляется гражданину бесплатно.

15. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения гражданином каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства гражданина требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию гражданина или предоставление им персональных данных.

16. Информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги осуществляется при личном обращении заявителя в центр занятости населения, по телефону и (или) путем направления сведений о ходе предоставления государственной услуги в формате текстовых сообщений посредством электронной почты (при наличии письменного согласия заявителя об информировании его указанным способом).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги, краткое наименование государственной услуги

17. Наименование государственной услуги – «Психологическая поддержка безработных граждан».

Краткое наименование государственной услуги – «Психологическая поддержка безработных граждан».

Наименование органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу

18. Государственную услугу предоставляют центры занятости населения по месту жительства заявителя.

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

20. В процессе предоставления государственной услуги центр занятости населения (Министерство) взаимодействует с Пенсионным фондом Российской Федерации в части получения сведений об инвалидности, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов».

21. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» центр занятости населения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный Правительством Удмуртской Республики.

22. При предоставлении государственной услуги (части государственной услуги) центры занятости населения могут привлекать на договорной основе специалистов, обладающих необходимыми знаниями и опытом работы, навыками оказания психологической поддержки, владеющих методами повышения мотивации безработного к труду, активизации его позиции по поиску работы, оптимизации его психологического состояния, и (или) организации, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

Результат предоставления государственной услуги

23. Результатом предоставления государственной услуги является:
выдача заявителю заключения о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан (далее – заключение);

выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

24. Заключение оформляется по форме согласно приложению № 16 к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 года № 90н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения» и подписывается работником, предоставляющим государственную услугу.

В заключении указываются рекомендации заявителю 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 и направлению действий заявителя по их реализации.

25. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги оформляется в свободной форме с указанием причин отказа, подписывается

руководителем центра занятости населения или уполномоченным им лицом (далее – руководитель).

Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги может быть выдано на руки заявителю, направлено в форме документа на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

26. Общий срок предоставления государственной услуги не может превышать 20 календарных дней со дня регистрации заявления или со дня согласия заявителя с предложением о предоставлении государственной услуги, выданным центром занятости населения.

27. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги составляет:

при индивидуальной форме предоставления – не должно превышать 90 минут без учета времени тестирования (анкетирования) заявителя;

при групповой форме предоставления – не должно превышать 4 часов без учета времени тестирования (анкетирования) заявителя.

28. Максимально допустимые сроки осуществления административных процедур по формированию групп заявителей для оказания государственной услуги в групповой форме не должны превышать 10 календарных дней.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

29. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Трудовым кодексом Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2012 года № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных

органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 сентября 1996 года № 1 «Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 8 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» (далее – Порядок ведения РПУ);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 января 2013 года № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан»;

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

постановлением Правительства Удмуртской Республики от 1 декабря 2017 года № 506 «О Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики».

30. Перечень нормативных правовых актов, указанных в пункте 29 настоящего Административного регламента, размещается на официальном сайте Министерства, на Едином портале государственных услуг и Региональном портале государственных услуг.

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

31. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы (сведения):

1) представляемые заявителем самостоятельно:

заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения (далее – заявление) по форме согласно приложению № 13 к приказу Минтруда России № 90н.

Заявление не предоставляется, если основанием для начала предоставления государственной услуги является предложение о

предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения (далее – предложение), выдаваемое центром занятости населения и оформленное в соответствии с приложением № 14 к приказу Минтруда России № 90н;

документ, удостоверяющий личность:

паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, – для граждан Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, – для иностранных граждан;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства, – для лиц без гражданства;

удостоверение беженца – для беженцев;

2) подлежащие представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

сведения об инвалидности, содержащиеся в документах, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (в том числе индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке и содержащая заключение о рекомендуемом характере и условиях труда) – для заявителей, признанных в установленном порядке инвалидами.

32. Заявление заполняется в одном экземпляре чернилами или шариковой ручкой синего или черного цвета, разборчиво, четко, без сокращений и исправлений и заверяется личной подписью. Допускается заполнение бланка заявления, изготовленного типографским способом, с использованием компьютерных технологий.

33. Не подлежат приему документы, имеющие подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, а также документы, исполненные карандашом.

Все исправления в документах должны быть оговорены и подтверждены подписью должностного лица и печатью организации, выдавшей документ, при этом исправления должны быть сделаны так, чтобы все ошибочно написанное, а затем зачеркнутое можно было прочесть.

34. Документы, указанные в подпункте 1 пункта 31 настоящего Административного регламента (далее – документы, необходимые для

предоставления государственной услуги), могут быть представлены в подлинниках или в копиях с предъявлением оригиналов при непосредственном обращении в центр занятости населения.

35. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть направлены в центр занятости населения по почте. В этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована нотариально, подлинники документов не направляются.

36. Направление документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

37. В соответствии с пунктами 1, 2 и 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ при предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий государственную услугу, по собственной инициативе;

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

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

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

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для

предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица государственного органа, органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя государственного органа, органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

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

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

39. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

40. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги;

выявление в представленных заявителем документах сведений, не соответствующих действительности (недостоверных сведений).

41. Не допускается отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале

государственных услуг, Региональном портале государственных услуг, Интерактивном портале службы занятости Удмуртии, официальном сайте Министерства.

42. Предоставление государственной услуги прекращается в связи со снятием заявителя с регистрационного учета в качестве безработного гражданина по основаниям, предусмотренным статьей 2 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».

43. Заявитель вправе отказаться от предложения работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги. Отказ заявителя от предоставления государственной услуги может быть выражен в виде отметки на бланке предложения, оформленного в соответствии с приложением № 14 к приказу Минтруда России № 90н, и не влечет для заявителя правовых последствий.

44. В случае отказа заявителя от предложения работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги, она может быть предоставлена на основании заявления, представленного заявителем в центр занятости населения после отказа. Граждане имеют право на неоднократное обращение за государственной услугой.

**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**

45. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

**Размер государственной пошлины или платы, взимаемой с заявителя
при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в
случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми
в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами
Российской Федерации и нормативными правовыми актами
Удмуртской Республики**

46. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине центра занятости населения и (или) должностного лица, работника центра занятости населения, плата с заявителя не взимается.

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

47. Время ожидания заявителя в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги не может превышать 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя
о предоставлении государственной услуги**

48. Срок регистрации заявления, представленного заявителем, не может превышать 1 рабочего дня.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения
запросов о предоставлении государственной услуги, информационным
стендам с образцами их заполнения и перечнем документов,
необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к
обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в
соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной
защите инвалидов**

49. Помещения центра занятости населения для предоставления государственной услуги должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Вход в помещения центра занятости населения должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Передвижение по помещениям центра занятости населения не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски.

Помещения центра занятости населения должны быть достаточно освещены.

50. Помещения и рабочие места для предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

51. Центральный вход в здание, в котором расположен центр занятости населения, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании центра занятости населения.

52. Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются:

электронной системой управления очередью (по возможности);
световым информационным табло (по возможности);
системой кондиционирования воздуха (по возможности);
противопожарной системой и средствами пожаротушения.

53. При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором расположен центр занятости населения, должны быть места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из численности граждан, обращающихся в течение рабочего времени за предоставлением государственной услуги.

Для специальных автотранспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов, на парковке выделяется не менее 10 % мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства. На граждан из числа инвалидов III группы нормы настоящего пункта распространяются в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

За пользование парковкой с граждан плата не взимается.

54. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к зданию, помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здание, помещения, в которых предоставляется государственная услуга;

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

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещениям, 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 здание, помещения, в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

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

В случае невозможности полностью приспособить здание, помещения центра занятости населения с учетом потребности инвалидов инвалиду обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги.

55. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, включают места для ожидания и места для приема граждан.

56. Места для ожидания должны быть оснащены стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

57. При входе в помещения центра занятости населения и (или) в местах для ожидания оборудуются информационные стенды. Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

58. Прием граждан по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в кабинках (кабинетах), которые оборудуются информационными табличками с указанием номера кабинки (кабинета) и фамилии, имени, отчества (при наличии) работника, осуществляющего прием.

Рабочее место работника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных центра занятости населения, принтером и сканером.

59. Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись на прием в центр занятости населения по справочным телефонам центра занятости населения.

Показатели доступности и качества государственной услуги

60. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

обеспечение информирования заявителей о месте нахождения и графике работы центров занятости населения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

обеспечение информирования заявителей о порядке и ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

количество взаимодействий заявителя с работником центра занятости населения при предоставлении государственной услуги не должно превышать одного раза при каждом посещении заявителем центра занятости населения;

соблюдение установленных настоящим Административным регламентом норм времени на предоставление государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в multifunctional центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

61. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

62. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется в части информирования заявителя о порядке предоставления государственной услуги и обеспечения доступа заявителя к сведениям о государственной услуге.

III. 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 предоставления государственных и муниципальных услуг

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

- 1) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 3) определение направлений психологической поддержки и формы предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная);
- 4) проведение с заявителем тренинговых занятий и (или) психологических консультаций;
- 5) выдача заключения;
- 6) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (при необходимости).

64. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме, в том числе описание особенностей выполнения административных процедур в электронной форме, предусмотрены пунктами 97-98 настоящего Административного регламента.

Описание последовательности действий при приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

65. Основанием для начала административной процедуры является: личное обращение заявителя в центр занятости населения с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги; получение документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте;

получение согласия заявителя на получение государственной услуги в соответствии с предложением.

66. Работник центра занятости населения:

анализирует сведения о заявителе, содержащиеся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей) (далее – РПУ);

информирует заявителя о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки, методах, методиках, формах тренингов и технологий, используемых при психологической поддержке безработных граждан;

регистрирует заявление путем внесения содержащихся в нем данных в РПУ с использованием программно-технического комплекса либо вносит в РПУ сведения о согласии заявителя с предложением;

приобщает документы необходимые для предоставления государственной услуги к личному делу получателя государственных услуг в области содействия занятости населения.

67. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 40 настоящего Административного регламента, работник центра занятости населения:

оформляет проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги в 2 экземплярах и передает его на подпись руководителю;

выдает (направляет) один экземпляр подписанного уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю;

второй экземпляр приобщает к делу, подлежащему формированию в соответствии с правилами делопроизводства.

68. Результатом административной процедуры является регистрация заявления либо внесение в РПУ сведений о согласии заявителя с предложением, а в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги – выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

69. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 1 календарного дня.

**Описание последовательности действий при формировании
и направлении межведомственных запросов в органы
(организации), участвующие в предоставлении
государственной услуги**

70. Административная процедура осуществляется в случае отсутствия сведений, указанных в подпункте 2 пункта 31 настоящего Административного регламента, в личном деле получателя государственных услуг в области содействия занятости населения.

71. Осуществление административной процедуры не требует присутствия заявителя.

72. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления либо внесение в РПУ сведений о согласии заявителя с предложением.

73. В случае, если заявителем самостоятельно не представлены сведения об инвалидности, содержащиеся в документах, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (в том числе индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке и содержащая заключение о рекомендуемом характере и условиях труда), работник центра занятости населения оформляет и направляет межведомственный запрос в Пенсионный фонд Российской Федерации о предоставлении сведений об инвалидности, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов».

74. При отсутствии сведений об инвалидности в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов» заявитель предоставляет индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида, выданную в установленном порядке и содержащую заключение о рекомендуемом характере и условиях труда, самостоятельно.

75. Межведомственный запрос с использованием межведомственного информационного взаимодействия формируются в соответствии с требованиями статьи 7.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

76. Документы и сведения, полученные по межведомственному запросу, применяются только в целях предоставления государственной услуги.

77. Результатом административной процедуры является получение ответа на межведомственный запрос.

78. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 5 календарных дней.

Описание последовательности действий при определении направлений психологической поддержки и формы предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная)

79. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления либо внесение в РПУ сведений о согласии заявителя с предложением.

80. Работник центра занятости населения:

выясняет причины, по которым заявитель испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, а также имеющиеся психологические, личностные и профессиональные проблемы, препятствующие профессиональной самореализации и карьерному росту;

предлагает заявителю (для уточнения направлений психологической поддержки) пройти тестирование (анкетирование) по методикам,

используемым при психологической поддержке безработных граждан и отобранным в соответствии с данными апробации с учетом критериев результативности, надежности, дифференцированности, прогностической (информативной) ценности, степени валидности, возможности интеграции и сопряжения с другими применяемыми методами, методиками и тренингами, соответствия стандартам процедур обследования и обработки данных, оптимальности временных затрат обработки и достижения результатов;

предлагает заявителю выбрать форму прохождения тестирования (анкетирования) – с использованием соответствующего программно-технического комплекса и специализированного оборудования или в простой письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная);

проводит тестирование (анкетирование) по методикам в соответствии с выбранной заявителем формой его проведения;

проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) заявителя в соответствии с используемыми методиками;

знакомит заявителя с результатами тестирования (анкетирования), психологической диагностики, выявленными основными проблемами, препятствующими трудоустройству заявителя;

проводит обсуждение с заявителем результатов тестирования (анкетирования), выявляет причины, препятствующие трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту;

определяет направления психологической поддержки заявителя, включая психологический тренинг и (или) психологическое консультирование, с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности заявителя и выбранной им формы предоставления государственной услуги;

согласовывает с заявителем выбранные направления и формы психологической поддержки, а также дату и время проведения тренинговых занятий и (или) психологических консультаций.

81. Результатом административной процедуры является согласование с заявителем направлений психологической поддержки и формы предоставления государственной услуги, а также даты и времени проведения тренинговых занятий и (или) психологических консультаций.

82. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 1 календарного дня.

Описание последовательности действий при проведении с заявителем тренинговых занятий и (или) психологических консультаций

83. Основанием для начала административной процедуры является наступление календарной даты проведения тренинговых занятий и (или) психологических консультаций по согласованным с заявителем направлениям психологической поддержки и формы предоставления государственной услуги.

84. Работник центра занятости населения:

знакомит заявителя с методами и методиками, которые могут быть использованы для решения проблем, препятствующих трудоустройству безработного гражданина, включая эмоциональные, когнитивные, мотивационные, поведенческие и другие проблемы;

проводит с заявителем тренинговые занятия (видеотренинг с согласия заявителя) и (или) психологическое консультирование, направленные на решение проблем, препятствующих его трудоустройству, включая снятие состояния тревожности, психоэмоциональной 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, развитие навыков эффективного общения, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, преодоление негативных факторов поведения и регулирование иных личностных и профессиональных особенностей восприятия и поведения;

обсуждает с заявителем результаты тренинговых занятий и (или) психологической консультации, обращая внимание на отдельные фрагменты беседы, особенности поведения, эмоциональное состояние, личностные, профессиональные и другие аспекты психологического состояния заявителя.

85. Результатом административной процедуры является оказание заявителю психологической поддержки: формирование у заявителя позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработка новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения.

86. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 1 календарного дня.

Описание последовательности действий при выдаче заключения

87. Основанием для начала административной процедуры является оказание заявителю психологической поддержки.

88. Работник центра занятости населения:

формирует рекомендации заявителю 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);

предлагает заявителю обсудить рекомендации и определить направления действий заявителя по их реализации;

в случае согласия заявителя на обсуждение рекомендаций проводит беседу соответствующего содержания;

в случае необходимости по итогам беседы с заявителем вносит изменения в рекомендации;

с учетом сформированных рекомендаций оформляет и подписывает 2 экземпляра заключения;

один экземпляр заключения выдает заявителю, второй – приобщает к личному делу получателя государственных услуг в области содействия занятости населения;

вносит сведения о выдаче заключения в РПУ.

89. Результатом административной процедуры является выдача заявителю заключения.

90. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 1 календарного дня.

Описание последовательности действий при исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

91. Осуществление административной процедуры не требует присутствия заявителя.

92. Основанием для начала административной процедуры является поступление в центр занятости населения заявления заявителя об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, оформленному в произвольной форме.

93. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник центра занятости населения осуществляет замену указанных документов.

94. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник центра занятости населения письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

95. Результатом административной процедуры является исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (при выявлении).

96. Общий максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 1 календарного дня.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной

форме, в том числе с использованием Единого портала государственных услуг, Регионального портала государственных услуг, Интерактивного портала службы занятости Удмуртии и официального сайта Министерства

97. При предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных услуг, Регионального портала государственных услуг, Интерактивного портала службы занятости Удмуртии обеспечивается предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге.

98. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге осуществляются в соответствии с подразделом «Порядок информирования о предоставлении государственной услуги» раздела I настоящего Административного регламента.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) центра занятости населения, руководителя центра занятости населения и работника центра занятости населения в электронной форме осуществляется в соответствии с разделом V настоящего Административного регламента.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением работниками центров занятости населения, предоставляющими государственную услугу, положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

99. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителем.

100. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками центра занятости населения настоящего Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, включая Порядок ведения РПУ, требования к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги.

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**

101. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется при осуществлении надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан.

102. Надзор и контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан, осуществляется путем проведения Министерством плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок.

103. Порядок и периодичность проведения проверок устанавливаются приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 июля 2013 года № 304н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной функции надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения» и Административным регламентом Министерства по исполнению государственной функции надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения.

**Ответственность руководителя, работников центров занятости
населения, предоставляющих государственную услугу, за решения
и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления государственной услуги**

104. Ответственность за качество предоставления государственной услуги и соблюдение установленных сроков ее осуществления возлагается на руководителя.

105. Работники центров занятости населения, которым поручено предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за:

- несвоевременность приема заявителей в центре занятости населения;
- неправильность подготовки документов для предоставления государственной услуги;
- непредоставление государственной услуги;
- предоставление государственной услуги с нарушением сроков, установленных настоящим Административным регламентом;
- необоснованное требование документов и (или) платы;
- нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.

106. Персональная ответственность руководителя, работников центров занятости населения, ответственных за предоставление государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

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

107. Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению государственной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины руководителя и работников центров занятости населения.

108. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги;

контроль со стороны граждан, их объединений и организаций.

109. Система контроля предоставления государственной услуги включает в себя:

организацию контроля исполнения административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

проверку хода и качества исполнения государственной услуги;

учет и анализ результатов исполнительской дисциплины работников центров занятости населения, ответственных за исполнение административных процедур.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную
услугу, многофункционального центра предоставления государственных
и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16
Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных
услуг», а также их должностных лиц, государственных служащих,
работников**

110. Решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента, действия (бездействие) центра занятости населения, его руководителя, работника могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

111. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителю:

- 1) в устной форме по телефону и (или) при личном приеме;
- 2) в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу указанному заявителем;
- 3) посредством размещения информации:
 - на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;
 - на официальном сайте Министерства;
 - на Едином портале государственных услуг;
 - на Региональном портале государственных услуг.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;
- 7) отказ центра занятости населения, его руководителя, работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) 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 Удмуртской Республики;
- 10) 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 № 210-ФЗ.

113. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- 1) в центр занятости населения;
- 2) в Министерство.

114. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника центра занятости населения подается в центр занятости населения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) центра занятости населения, его руководителя подается в Министерство.

115. Жалоба на решения и действия (бездействие) центра занятости населения, его руководителя, работника может быть принята при личном приеме заявителя, а также может быть направлена:

- 1) по почте на бумажном носителе;
- 2) в форме электронного документа с использованием сети «Интернет»

посредством:

- официального сайта Министерства;
- Единого портала государственных услуг;
- Регионального портала государственных услуг.

116. Заявитель вправе обратиться с устной жалобой в центр занятости населения или Министерство.

Работник, принимающий устную жалобу, со слов заявителя оформляет ее в письменной форме на бумажном носителе.

117. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае подачи жалобы через представителя заявителя также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя 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.

118. При подаче жалобы в электронной форме документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Требования к электронной подписи установлены Федеральным законом № 63-ФЗ и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

119. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование центра занятости населения, фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя и (или) работника центра занятости

населения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) центра занятости населения, его руководителя, работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) центра занятости населения, его руководителя, работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

120. Жалоба, поступившая в центр занятости населения, Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа центра занятости населения 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.

121. Заявитель имеет право:

получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке и ходе предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме.

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

1) 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, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

123. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 122 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее – ответ заявителю).

124. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых центром занятости населения в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, а также приносятся

извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

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

126. В ответе заявителю указываются:

1) наименование центра занятости населения, Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя или должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) дата и место рассмотрения жалобы;

3) сведения о центре занятости населения, его руководителе, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

4) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

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

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

127. Ответ заявителю по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) центра занятости населения, его руководителя подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы министром.

Ответ заявителю по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника центра занятости населения подписывается руководителем.

128. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

129. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

130. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель, работник, наделенный полномочиями по

рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

131. Информация о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости населения, его руководителя, работников размещается на официальном сайте Министерства, на Едином портале государственных услуг и Региональном портале государственных услуг.
