



## Правительство Ростовской области

### Управление государственной службы занятости населения Ростовской области (УГСЗН Ростовской области)

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 февраля 2019 г.

№ 7

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменения в постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 20 апреля 2016 года № 5

В целях приведения нормативного правового акта в соответствие с федеральным и областным законодательством управление государственной службы занятости населения Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление управления государственной службы занятости населения Ростовской области от 20 апреля 2016 года № 5 «Об утверждении Административного регламента управления государственной службы занятости населения Ростовской области предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Ростовской области» изменение согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления

С.Р. Григорян

ИЗМЕНЕНИЕ,  
вносимое в постановление управления государственной службы  
занятости населения Ростовской области от 20 апреля 2016 года № 5

Приложение изложить в редакции:

«Приложение  
к постановлению УГСЗН  
Ростовской области  
от 20 апреля 2016 г. № 5

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
управления государственной службы занятости населения Ростовской  
области предоставления государственной услуги по информированию о  
положении на рынке труда в Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент управления государственной службы занятости населения Ростовской области предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Ростовской области (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения единства, полноты, качества предоставления и равной доступности государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Ростовской области (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по организации предоставления государственной услуги.

1.1.2. Настоящий Административный регламент устанавливает требования, обязательные при осуществлении управлением государственной службы занятости населения Ростовской области (далее – УГСЗН Ростовской области) и государственными казенными учреждениями Ростовской области центрами занятости населения (далее – центры занятости населения) информирования о положении на рынке труда в Ростовской области.

1.2. Круг заявителей

Государственная услуга предоставляется:  
неопределенному кругу лиц;

заявителям: гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства (далее – граждане), работодателям или их уполномоченным представителям (далее – работодатели).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно в помещениях центров занятости населения, посредством распространения раздаточных информационных материалов, с использованием средств массовой информации (далее – СМИ), почтовой, электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), включая официальный интернет-портал УГСЗН Ростовской области и федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

1.3.1.1. На информационных стендах, размещаемых в помещениях центров занятости населения, содержится следующая информация:

справочная информация, указанная в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента;

текст настоящего Административного регламента;

образец заполнения заявления о предоставлении государственной услуги.

1.3.1.2. В целях информирования по вопросам предоставления государственной услуги могут подготавливаться раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.п.).

Раздаточные информационные материалы (при наличии) размещаются в помещениях центров занятости населения, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест, а также могут размещаться в иных органах и учреждениях (например, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах социальной защиты населения, образовательных и медицинских организациях, органах местного самоуправления и т.д.).

1.3.1.3. При личном обращении информирование осуществляется специалистами, осуществляющими функцию по предоставлению государственной услуги, ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

Время ожидания в очереди для получения информации о порядке предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

При информировании о порядке предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя специалистом, осуществляющим функцию по предоставлению государственной услуги, обеспечивается изложение информации в точном соответствии с Разделами 2 и 3 настоящего Административного регламента.

1.3.1.4. Обращения по вопросам предоставления государственной услуги, направленные заявителями в письменной форме или в форме

электронного документа, рассматриваются УГСЗН Ростовской области и центрами занятости населения в течение 15 дней со дня регистрации.

1.3.1.5. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан о порядке предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа или учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если заданные гражданином вопросы не входят в компетенцию специалиста, то специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или же сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.1.6. На официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области и Едином портале размещается следующая информация:

наименование государственной услуги;

полные наименования УГСЗН Ростовской области и центров занятости населения;

перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст настоящего Административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования);

способы предоставления государственной услуги;

описание результата предоставления государственной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

справочная информация, указанная в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента;

срок предоставления государственной услуги и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;

основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации);

документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги в электронной форме;

сведения о безвозмездности предоставления государственной услуги;

показатели доступности и качества услуги;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центров занятости населения;

сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также для получения результата государственной услуги.

1.3.2. К справочной информации относится следующая информация:

место нахождения и графики работы УГСЗН Ростовской области, центров занятости населения;

справочные телефоны структурных подразделений УГСЗН Ростовской области, структурных подразделений центров занятости населения, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области, а также адреса электронной почты центров занятости населения в сети Интернет.

Справочная информация подлежит обязательному размещению на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области и Едином портале.

1.3.3. Порядок получения заявителями сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области и Едином портале

В случае подачи заявления на предоставление государственной услуги в электронной форме заявителям обеспечивается возможность получения в электронной форме сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются заявителю бесплатно.

Доступ к указанной информации и сведениям на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области и Едином портале осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по информированию о положении на рынке труда Ростовской области.

### 2.2. Наименования организаций, предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляют УГСЗН Ростовской области и центры занятости населения.

2.2.2. 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, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Ростовской области.

### 2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги неопределенному кругу лиц является размещение информации о положении на рынке труда в Ростовской области на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области, на Едином портале, в центрах занятости населения, СМИ.

2.3.2. Результатом предоставления государственной услуги заявителям является направление запрашиваемых сведений согласно указанному в заявлении способу их получения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги

2.4.1. Информация о положении на рынке труда в Ростовской области размещается на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области, на Едином портале, в центрах занятости населения, СМИ не реже одного раза в течение календарного месяца.

2.4.2. Срок предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

2.4.3. Максимально допустимый срок предоставления государственной услуги при письменном обращении, включая обращение в электронной форме, не должен превышать 15 дней с момента регистрации заявления.

2.4.4. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, при личном обращении заявителя составляет 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования подлежит обязательному

размещению на Едином портале и официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления и способы подачи

2.6.1. Для предоставления государственной услуги граждане представляют в центр занятости населения:

заявление о предоставлении государственной услуги на бумажном носителе или в форме электронного документа (Приложение № 12 к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 года № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения» (Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 6 апреля 2015 года)).

Заявление о предоставлении государственной услуги должно содержать:

фамилию, имя, отчество, последнее - при наличии (далее - отчество), гражданина, или наименование юридического лица, или фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя;

перечень запрашиваемых дополнительных сведений, связанных с положением на рынке труда в Ростовской области (далее – запрашиваемые сведения);

способ получения запрашиваемых сведений: по почтовому адресу (с указанием почтового адреса), по адресу электронной почты (с указанием адреса электронной почты), при личном обращении в центр занятости населения (с указанием контактного телефона для предварительной записи заявителя на личный прием), через Единый портал (далее – способ получения запрашиваемых сведений);

дата обращения.

Заявление заверяется подписью заявителя.

Заявление заполняется заявителем на русском языке. При заполнении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены заявителями следующими способами:

посредством личного обращения в центр занятости населения;

посредством Единого портала;

посредством официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области;

посредством почтовой связи;

посредством факсимильной связи.

При этом днем обращения за государственной услугой считается дата получения документов центром занятости населения.

В случае если подача документов происходит посредством Единого портала, официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области

повторное представление заявителем таких документов на бумажном носителе не требуется.

Заявление, представляемое в форме электронных документов, подписывается в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета» 2011, № 75) и статьями 21<sup>1</sup> и 21<sup>2</sup> Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179).

2.6.3. В случае обращения через представителя также представителем представляются документы:

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий;

надлежащим образом оформленная доверенность.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Представление заявителем иных документов, помимо указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, настоящим Административным регламентом не предусмотрено.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

при осуществлении записи на прием в электронном виде совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

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

2.9.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются следующие случаи:

представленное заявителем заявление не соответствует требованиям, изложенным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

текст заявления написан неразборчиво, не на русском языке, с использованием сокращений слов и аббревиатур.

2.9.2. Запрещается отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если указанные документы поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале и официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги является отсутствие заполненного заявления о предоставлении государственной услуги.

2.10.3. Запрещается отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если необходимые документы поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области.

2.11. 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

Необходимые и обязательные услуги для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

2.14.1. При личном обращении заявителей, впервые обратившихся в центр занятости населения, государственная услуга предоставляется в порядке очереди. Время ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Время ожидания предоставления государственной услуги в случае предварительного согласования даты и времени обращения заявителя не должно превышать 5 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги в центре занятости населения не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.15.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги при личном обращении осуществляется в день получения заявления.

2.15.2. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направленных в электронной форме с использованием Единого портала и официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области, осуществляется в день их поступления в УГСЗН Ростовской области или центр занятости населения либо на следующий рабочий день в случае поступления документов по окончании рабочего времени. В случае поступления документов заявителя о предоставлении государственной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

2.16. 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, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях и залах обслуживания (информационных залах) – местах предоставления государственной услуги, обеспечивающих беспрепятственный доступ граждан.

Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению центров занятости населения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе с обязательным выделением мест для автотранспорта, в котором перевозят инвалида, либо управляемого водителем с ограниченными возможностями, для обеспечения возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта. Места парковки для инвалидов оборудуются в соответствии с ГОСТ Р 51256-2018. Технические средства организации дорожного движения. Разметка дорожная. Классификация. Технические требования, ГОСТ Р 52289-2004. Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств, а также СП 113.13330.2012 Стоянки автомобилей. Актуализированная редакция СНиП 21-02-99\*.

Входы в здание и помещения для предоставления государственной услуги оборудуются с учетом обеспечения условия индивидуальной мобильности инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и возможности для самостоятельного их передвижения по объекту:

- кнопками вызова персонала;

- адаптированными лифтами (при наличии);

- поручнями, пандусами (стационарными, переносными), подъемными платформами (аппарелями) в соответствии с ГОСТ Р 51261-99 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования;

- доступными входными группами и доступными санитарно-гигиеническими помещениями с достаточной шириной дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок в соответствии с СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Вход и выход из здания, в котором предоставляются государственные услуги, оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания в соответствии с СП 1.13130.2009 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы.

Принимаются меры по:

- надлежащему размещению оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- обеспечению возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории УГСЗН Ростовской области и центров занятости населения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников УГСЗН Ростовской области и центров занятости населения, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

предоставлению инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здание сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказанию инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников центров занятости населения.

2.16.2. Места предоставления государственной услуги оборудуются системами звукового информирования и электронного оповещения. Длительность одного звукового сообщения не должна превышать 3 минут. Периодичность повторения одного звукового сообщения не должна превышать 15 минут.

Периодичность повторения одного электронного оповещения не должна превышать 10 минут.

Зал обслуживания (информационный зал) оборудуется световым информационным табло (видео – экраном), размещаемым на высоте, обеспечивающей видимость информации.

Для выполнения условий доступности обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. Система информации в здании должна соответствовать требованиям ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования, ГОСТ Р 51671-2015. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности и ГОСТ Р 51264-99 Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия. Данная система должна также включать информацию о доступных маршрутах общественного транспорта для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2.16.3. В залах обслуживания (информационных залах) устанавливаются средства вычислительной и электронной техники (ПЭВМ), содержащие справочно-информационные и поисковые системы. Правила работы со справочно-информационными и поисковыми системами, а также фамилия, имя, отчество, должность и сведения о месте нахождения работника центра занятости населения, ответственного за работу средств вычислительной и электронной техники, размещаются на информационном стенде в непосредственной близости от места расположения ПЭВМ.

2.16.4. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями и скамьями (банкетками).

Места получения информации оборудуются информационными стендами, средствами вычислительной и электронной техники, стульями и столами.

Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Места предоставления государственной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.16.5. Рабочие места работников центра занятости населения оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

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

2.16.6. Размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

возможность подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала или официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области в соответствии с порядком, закрепленным в Разделе 3 настоящего Административного регламента;

возможность получения в электронной форме сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги в случае подачи заявления на предоставление государственной услуги в электронной форме;

возможность получения в электронной форме результата предоставления государственной услуги в электронной форме.

В том числе показателем доступности государственной услуги для инвалидов является:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с 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» (Официальный интернет-портал правовой информации, [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 24.07.2015);

оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

количество взаимодействий при предоставлении государственной услуги заявителя с работником центра занятости населения – 1 раз, продолжительность взаимодействия не более 15 минут;

получение заявителем государственной услуги своевременно и в полном объеме в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

количество обоснованных жалоб на действия (бездействия) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, представленное в электронной форме с использованием Единого портала или официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области, подтверждается простой электронной подписью заявителя в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.18.2. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Государственная услуга включает следующие административные процедуры:

информирование неопределенного круга лиц;

предоставление заявителям запрашиваемых сведений.

3.1.2. При предоставлении государственной услуги заявитель вправе совершить в электронной форме следующие действия:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием в центр занятости населения для подачи запроса о предоставлении услуги;

формирование запроса;

прием и регистрация запроса;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

получение результата государственной услуги;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области, центра занятости населения, а также их должностных лиц.

### 3.2. Описание административных процедур

#### 3.2.1. Информирование неопределенного круга лиц.

Основанием для начала административной процедуры является наступление сроков обновления информации о положении на рынке труда в Ростовской области на основании данных федерального статистического наблюдения по установленным формам.

Работник УГСЗН Ростовской области, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги в части информирования неопределенного круга лиц (далее - работник УГСЗН Ростовской области), осуществляет сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Ростовской области.

Работник УГСЗН Ростовской области на основе статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Ростовской области осуществляет подготовку информации о положении на рынке труда в Ростовской области, включающую:

1) основные показатели, характеризующие состояние рынка труда в Ростовской области:

уровни общей и регистрируемой безработицы;

коэффициент напряженности на рынке труда;

численность граждан, состоящих на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы и в качестве безработных;

потребность работодателей в работниках, в том числе по видам экономической деятельности;

2) динамику основных показателей, характеризующих состояние рынка труда в Ростовской области, в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года;

3) перечень наиболее востребованных профессий (специальностей) на рынке труда в Ростовской области с указанием средней заработной платы;

4) иную информацию и аналитические материалы, характеризующие особенности рынка труда в Ростовской области.

Работник УГСЗН Ростовской области осуществляет размещение подготовленной и надлежащим образом оформленной информации о положении на рынке труда в Ростовской области на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области, на Едином портале, СМИ.

Работник УГСЗН Ростовской области направляет информацию о положении на рынке труда в Ростовской области в центры занятости населения.

Работник УГСЗН Ростовской области фиксирует информацию о положении на рынке труда в Ростовской области на бумажном носителе и приобщает информацию к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

Информация о положении на рынке труда в Ростовской области размещается на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области,

на Едином портале в центрах занятости населения, СМИ не реже одного раза в течение календарного месяца.

Критерий принятия решения: наступление сроков обновления информации о положении на рынке труда на основании данных федерального статистического наблюдения по установленным формам.

Результатом административной процедуры является размещение на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области, на Едином портале в центрах занятости населения, СМИ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 рабочих дней.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является приобщение информации о положении на рынке труда в Ростовской области на бумажном носителе к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

### 3.2.2. Предоставление заявителям запрашиваемых сведений.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в центр занятости населения с заявлением о предоставлении государственной услуги или поступление заполненного бланка заявления на бумажном носителе.

Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги (далее – работник центра занятости населения):

вносит сведения о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления;

осуществляет сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в муниципальном образовании для подготовки запрашиваемых сведений согласно заявлению;

на основе информации о положении на рынке труда в Ростовской области, поступившей из УГСЗН Ростовской области, осуществляет подготовку запрашиваемых сведений;

направляет запрашиваемые сведения заявителю согласно указанному в заявлении способу их получения.

При выборе заявителем способа получения запрашиваемых сведений при личном обращении в центр занятости населения, работник центра занятости населения информирует заявителя о положении на рынке труда в Ростовской области и отвечает на его вопросы.

В случае если заданные получателем государственной услуги вопросы не входят в компетенцию работника центра занятости населения, то работник информирует получателя государственной услуги о его праве получения информации из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

Работник центра занятости населения при предоставлении получателю государственной услуги информации обязан соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет

коммерческую, служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обращении получателя государственной услуги с вопросом об источнике получения информации о положении на рынке труда и ее формировании работник центра занятости населения предоставляет достоверные сведения в форме и объеме, достаточных для идентификации источника ее получения (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

Работник центра занятости населения информирует получателя государственной услуги об иных возможностях получения информации о положении на рынке труда (Интернет-ресурсы и информационные стенды центра занятости населения, раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.), а также о периодичности обновления указанной информации.

При выборе заявителем способа получения запрашиваемых сведений по почтовому адресу (с указанием почтового адреса), по адресу электронной почты (с указанием адреса электронной почты) работник центра занятости населения осуществляет подготовку ответа в доступной для получателя государственной услуги форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации о положении на рынке труда.

В ответе на письменное обращение получателя государственной услуги работник указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номера телефона для справок.

В случае если в заявлении, поступившем почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области и Единого портала, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника центра занятости населения, а также членов его семьи, работник вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю государственной услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного заявления получателя государственной услуги не поддается прочтению, то работник центра занятости населения не дает ответ на обращение.

Работник центра занятости населения в соответствии со способом получения запрашиваемых сведений, указанным в заявлении, осуществляет административные действия, предусмотренные абзацами четвертым – седьмым настоящего подпункта.

Критерий принятия решения: на основании запрошенных заявителем сведений и способа их получения.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемых сведений.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

Срок выполнения административной процедуры при поступлении заявления посредством почтовой связи, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме не превышает 15 дней со дня регистрации.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение в программно-технический комплекс, содержащий регистр получателей государственных услуг, результата предоставления государственной услуги.

3.3. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области

3.3.1. Получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги

Предоставление заявителям информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге осуществляется:

посредством размещения информации на Едином портале, официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области;

при обращении заявителей с использованием сети Интернет.

Предоставление в электронной форме заявителям информации о порядке и сроках предоставления услуги осуществляется посредством Единого портала, официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области в порядке, установленном в пункте 1.3 настоящего Административного регламента.

3.3.2. Запись на прием в центр занятости населения для подачи запроса о предоставлении услуги

В целях предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителей для подачи запроса о предоставлении услуги по предварительной записи.

При организации записи на прием в центр занятости населения заявителю обеспечивается возможность:

1) ознакомления с расписанием работы центра занятости населения, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

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

Запись на прием может осуществляться посредством информационной системы, которая обеспечивает возможность интеграции с Единым порталом и официальным интернет-порталом УГСЗН Ростовской области.

3.3.3. Формирование запроса

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале и официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области без необходимости дополнительной подачи документов в какой-либо иной форме.

На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса о предоставлении государственной услуги.

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

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием данных, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, интернет-портале УГСЗН Ростовской области, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

возможность доступа заявителя на Едином портале или официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос направляется в центр занятости населения посредством Единого портала и официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области.

#### 3.3.4. Прием и регистрация запроса

Прием и регистрация запроса на предоставление государственной услуги, поступившего посредством Единого портала или официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области, осуществляется в автоматическом режиме.

#### 3.3.5. Получение сведений о ходе выполнения запроса

Заявителям обеспечивается получение в электронной форме посредством Единого портала, официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области информации о ходе выполнения запроса осуществляется.

#### 3.3.6. Получение результата государственной услуги

Заявителям обеспечивается получение в электронной форме посредством Единого портала, официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области.

Направление заявителю запрашиваемых сведений, указанных в запросе, осуществляется в автоматическом режиме.

### 3.3.7. Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале и официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области.

Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, с использованием Единого портала и официального интернет-портала УГСЗН Ростовской области, терминальных устройств в соответствии с 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 ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 17.12.2012, № 51, ст. 7219).

### 3.3.8. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц определен Разделом 5 настоящего Административного регламента.

### 3.3.9. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

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

В случае представления (направления) заявителем в центр занятости населения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, работник центра занятости населения рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник центра занятости населения осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, работник центра занятости населения письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами УГСЗН Ростовской области и работниками центров занятости населения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений должностными лицами УГСЗН Ростовской области и работниками центра занятости населения и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется начальником УГСЗН Ростовской области и директором центра занятости населения или уполномоченными ими работниками, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения начальником УГСЗН Ростовской области и директором центра занятости населения или уполномоченными ими работниками, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами УГСЗН Ростовской области и работниками центра занятости населения положений настоящего Административного регламента, инструкций, содержащих порядок формирования и ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением Административного регламента устанавливается начальником УГСЗН Ростовской области и директором центра занятости населения или уполномоченными ими работниками, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

4.2.1. Надзор и контроль за полнотой и качеством осуществления центрами занятости населения предоставления государственной услуги осуществляет УГСЗН Ростовской области путем проведения плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок.

4.2.2. Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных (документарных) проверок определяется постановлением УГСЗН Ростовской области от 27 марта 2015 года № 3 «Об утверждении Административного регламента управления государственной службы занятости населения Ростовской области исполнения государственной функции надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения» (Официальный портал правовой информации Ростовской области [pravo.donland.ru](http://pravo.donland.ru), 20.05.2015).

4.3. Ответственность государственных гражданских служащих УГСЗН Ростовской области и работников центров занятости населения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам предоставления государственной услуги, а также требований настоящего Административного регламента, государственные гражданские служащие УГСЗН Ростовской области, директора и работники центров занятости населения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес УГСЗН Ростовской области и центров занятости населения:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе центров занятости населения, их работников;

жалоб по фактам нарушения работниками центров занятости населения прав, свобод или законных интересов граждан.

4.4.2. Заявители могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности

административных процедур (действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц

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

5.1.1. Заинтересованные лица имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

5.1.2. Информация о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) государственных гражданских служащих УГСЗН Ростовской области направляется в УГСЗН Ростовской области в адрес начальника УГСЗН Ростовской области.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника центра занятости населения направляется в центр занятости населения в адрес директора центра занятости населения.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) центра занятости населения и (или) директора центра занятости населения направляется в УГСЗН Ростовской области в адрес начальника УГСЗН Ростовской области или его заместителей.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством:

5.3.1. Размещения информации на:

стендах в помещениях центров занятости населения;  
на официальном интернет-портале УГСЗН Ростовской области;  
на Едином портале.

5.3.2. Консультирования заявителей:

посредством телефонной связи;  
при личном приеме.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) УГСЗН Ростовской области и центра занятости населения, а также их должностных лиц, осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Ростовской области от 16 мая 2018 года № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников» (Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 21 мая 2018 года).

Начальник отдела  
организационно-кадровой  
работы и делопроизводства



А.М. Оленников