

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
"Психологическая поддержка безработных граждан"**

Раздел I

Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги "Психологическая поддержка безработных граждан" (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявители) являются граждане, признанные в установленном порядке безработными в соответствии с законодательством Российской Федерации о занятости населения.

Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги

3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляет казенное учреждение Ненецкого автономного округа "Центр занятости населения" (далее - Центр занятости).

Почтовый адрес Центра занятости: Ненецкий автономный округ, 166000, ул. Смидовича, д. 9б.

Справочный телефон Центра занятости - (81853) 4-23-45.

Адрес официального сайта Центра занятости в сети информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): <http://nao-czn.ru>.

Адрес электронной почты (e-mail) Центра занятости: [czn-nao@yandex.ru](mailto:czn-nao@yandex.ru).

График приема посетителей:

ежедневно с 8.30 до 17.30;

перерыв на обед с 12.30 до 13.30;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Информирование об услуге осуществляется:

1) при личном обращении заявителя;

2) с использованием почтовой, телефонной связи;

3) посредством электронной почты;

4) через официальный сайт <http://nao-czn.ru>, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал) и Региональный портал государственных и муниципальных услуг ([rgu.adm-nao.ru](http://rgu.adm-nao.ru)) (далее -

Региональный портал) в сети Интернет;

5) на информационных стендах в местах для информирования, предназначенных для ознакомления заявителей с информационными материалами.

4. В любое время со дня приема документов до получения результатов предоставления государственной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной услуги по письменному обращению, телефону, электронной почте, лично или в личном кабинете на Региональном портале. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе какой процедуры) находится его заявление.

Прием и консультирование (лично или по телефону) должны проводиться корректно и внимательно по отношению к заявителю. Консультирование допускается в течение установленного рабочего времени. При консультировании заявителю дается точный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

2) источника получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) времени приема и выдачи документов;

4) сроков предоставления государственной услуги;

5) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги производится Центром занятости по адресу: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 9б.

График работы Центра занятости:

понедельник - четверг - с 08 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;

перерыв на обед - с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Справочный телефон Центра занятости - (81853) 4-23-45.

Адрес официального сайта Центра занятости в сети "Интернет": <http://nao-czn.ru>.

Адрес электронной почты (e-mail) Центра занятости: [czn-nao@yandex.ru](mailto:czn-nao@yandex.ru).

Иные государственные органы, органы местного самоуправления организации в предоставлении государственной услуги не участвуют.

## Раздел II

Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Государственная услуга по психологической поддержке безработных граждан.

Наименование Учреждения, предоставляющего  
государственную услугу

6. Государственная услуга предоставляется Центром занятости.

Органы, обращение в которые необходимо для предоставления  
государственной услуги

7. В предоставлении государственной услуги не участвуют органы исполнительной власти (органы местного самоуправления, организации), обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является выдача [заключения](#) о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, полному разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, оформленного в соответствии с приложением 1 к Административному регламенту.

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Срок предоставления государственной услуги

9. Срок предоставления государственной услуги:

Максимально допустимое время предоставления государственной услуги:

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

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

10. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня подачи заявителем заявления и необходимых документов непосредственно в Центр занятости, в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг либо направления с использованием Регионального портала.

В случае направления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня поступления данных документов в Центр занятости.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся  
результатом предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации, и в течение трех рабочих дней со дня его оформления:

- 1) вручается заявителю непосредственно в Центре занятости населения;
- 2) направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- 3) направляется через МФЦ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,  
возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации от 12.12.1993;

[Законом](#) Российской Федерации от 19.04.1991 N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации". "Российская газета", N 84, 06.05.1996;

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", "Российская газета", N 168, 30.07.2010;

Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" "Российская газета", N 75, 08.04.2011;

[Постановлением](#) Минтруда РФ от 27.09.1996 N 1 "Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации", "Российские вести", N 230, 05.12.1996;

[Приказом](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08.11.2010 N 972н "О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений" "Российская газета", N 20, 02.02.2011;

[Приказом](#) Минтруда России от 09.01.2013 N 4н "Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан", "Российская газета", N 125, 13.06.2013;

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 07.09.2012 N 891 "О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы", "Собрание законодательства РФ", 17.09.2012, N 38, ст. 5103;

[постановлением](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2013 N 334-п "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг в Ненецком автономном округе", "Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа", N 36, 20.09.2013.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги и услуг, которые  
являются необходимыми и обязательными для предоставления  
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем,  
способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме

13. Решение о предоставлении государственной услуги принимается при предъявлении безработными гражданами следующих документов:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий; документ,

удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;

2) индивидуальная программа реабилитации инвалида, выданная в установленном порядке и содержащая заключение о рекомендуемом характере и условиях труда (для граждан, относящихся к категории инвалидов).

14. Для начала предоставления государственной услуги заявителя предоставляют следующие документы:

1) [заявление-анкету](#) о предоставлении государственной услуги в соответствии с приложением 2 к настоящему Административному регламенту или согласие заявителя с [предложением](#) работника Центра занятости о предоставлении государственной услуги, оформленным в соответствии с приложением 3 к настоящему Административному регламенту;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя, - гражданин РФ;

3) документы, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина, - иностранные граждане;

4) документы, удостоверяющие личность лица без гражданства, - лица без гражданства;

5) индивидуальную программу реабилитации инвалида, выдаваемую в установленном порядке, - для заявителей, относящихся к категории инвалидов.

15. 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

17. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

18. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является непредставление безработным гражданином в Центр занятости документов, указанных в

[пункте 14](#) настоящего Административного регламента.

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

19. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

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

20. Взимание с заявителя государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги не предусмотрено.

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

21. Взимание с заявителя платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

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

22. Максимальный срок ожидания в очереди заявителя при обращении за предоставлением государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

23. Заявление заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в день его поступления в Центр занятости.

Требование к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания, приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

24. Центральный вход в здание, в котором расположен Центр занятости, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании Центра занятости, месте его нахождения и графике работы.

Вход в здание, в котором расположен Центр занятости, и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а

также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения инвалидных колясок.

В случае расположения Центр занятости на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими устройствами, обеспечивающими беспрепятственное перемещение инвалидов.

Перед зданием имеются парковочные места, предназначенные для размещения транспортных средств заявителей, в том числе для размещения специальных транспортных средств инвалидов. Количество парковочных мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения перед зданием, но не может составлять менее трех парковочных мест.

25. Вход в здание осуществляется свободно.

26. Помещения, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы:

- 1) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 2) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

27. Специалист Центра занятости осуществляет прием заявителей в кабинете, предназначенном для работы специалиста Центра занятости (далее - кабинет приема).

Кабинет приема должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- 1) номера кабинета;
- 2) фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) и должности гражданского служащего.

28. Кабинет приема должен соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

29. Места ожидания для заявителей, места для заполнения заявлений должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места ожидания для заявителей в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги оборудуются столами и шариковыми ручками, количество мест для заполнения заявлений определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

30. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

31. На информационных стендах размещается следующая информация:

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги;

- 2) текст Административного регламента предоставления государственной услуги;
- 3) перечень документов, представление которых необходимо для получения государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- 4) образцы оформления документов, представление которых необходимо для получения государственной услуги;
- 5) место нахождения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта Центра занятости в сети "Интернет", адреса электронной почты Центра занятости;
- 6) условия и порядок получения информации о предоставлении государственной услуги от Центра занятости;
- 7) номера кабинетов, фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) и должности специалистов Учреждения, осуществляющих предоставление государственной услуги, и график приема ими заявителей;
- 8) информация о предоставлении государственной услуги в целом и выполнении отдельных административных процедур, предусмотренных Административным регламентом;
- 9) порядок обжалования действий (бездействия) специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления государственной услуги.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

32. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) открытость и полнота информации для заявителей о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- 2) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- 3) доля обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, - не более 5 процентов от общего количества жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги;
- 4) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 5) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Регионального портала;
- 6) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность определены Административным регламентом.

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

33. Предоставление государственной услуги в электронной форме не осуществляется.

### Раздел III

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

Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

34. Предоставление государственной услуги осуществляется поэтапно:

- 1) прием и регистрация заявления и документов;
- 2) оказание психологической поддержки;
- 3) формирование результатов оказания государственной услуги.

35. Структура и взаимосвязь этапов предоставления государственной услуги приведены на [блок-схеме](#) согласно Приложению 4 к настоящему Административному регламенту.

36. Этап "Прием и регистрация заявлений и документов" осуществляется с момента поступления в Центр занятости заявления и приложенных документов, указанных в [пункте 14](#) настоящего Административного регламента, в соответствии с [блок-схемой](#) исполнения административной процедуры согласно Приложению 5 к настоящему Административному регламенту.

Основанием для начала этапа "Прием и регистрация заявлений и документов" является:

1) представление заявителем в Центр занятости непосредственно или направление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении заявления и документов (сведений), предусмотренных [пунктом 14](#) настоящего Административного регламента, или направление их через МФЦ либо с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг;

получение письменного согласия безработного гражданина с предложением специалиста Центра занятости о предоставлении государственной услуги, выданным Центром занятости;

2) работник Центра занятости, ответственный за прием и регистрацию заявлений (далее - делопроизводитель), устанавливает:

предмет обращения;

личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность (при подаче заявления лично).

При необходимости оказывает заявителю помощь в написании заявления;

3) заявление регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации заявлений в день его поступления (получения через организации федеральной почтовой связи);

4) в случае направления заявления заказным почтовым отправлением с уведомлением заявителю назначается время приема по контактными данным, указанным в заявлении;

5) результатом этапа "Прием и регистрация заявлений и документов" является прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов и направление зарегистрированного заявления директору Центра занятости.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение записи в журнал регистрации заявлений в день его поступления;

6) общий срок приема, регистрации заявления составляет не более 30 минут;

7) сведения о заявителе вносятся в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

37. Основанием для начала этапа "Оказание психологической поддержки" является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги на личное обращение безработного гражданина в Центр занятости с заявлением или письменное согласие безработного гражданина на предложение работника Центра занятости, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги.

На этапе "Оказание психологической поддержки" осуществляются следующие административные процедуры:

1) анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения;

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

Работник Центра занятости информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах (групповой или индивидуальной) и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки (психологическое консультирование, психологический тренинг или психологическая коррекция);

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

В случае отказа безработного гражданина от прохождения тестирования (анкетирования) работник Центра занятости исполняет административную процедуру по выявлению проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту;

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

38. Основанием для начала этапа "Формирование результатов оказания государственной услуги" является заполненный безработным гражданином тест (анкета).

На этапе "Формирование результатов оказания государственной услуги" осуществляются следующие административные процедуры:

1) обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Работник Центра занятости проводит психологическую диагностику, выявляет основные

проблемы, препятствующие трудоустройству безработного гражданина;

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

Основанием для начала административной процедуры являются обработанные и проанализированные тесты (анкеты) безработных граждан. В случае отказа безработного гражданина пройти тест (анкетирование) основанием для административной процедуры является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги;

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

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

5) обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации.

Работник Центра занятости обращает внимание безработного гражданина на отдельные фрагменты беседы, особенности поведения, эмоциональное состояние, личностные и другие аспекты психологического состояния безработного гражданина;

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

7) обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации;

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

9) внесение результатов выполнения административных процедур (действий) в регистр получателей государственных услуг.

39. Допускается осуществление административных процедур (действий), предусмотренных [подпунктами 2 - 4 пункта 37](#) и [подпунктами 2 - 7 пункта 38](#) настоящего Административного регламента, по групповой форме предоставления государственной услуги.

Способом фиксации результата является внесение сведений в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

40. В случае выявления безработным гражданином в заключении о предоставлении

государственной услуги опечаток и (или) ошибок безработный гражданин представляет в Центр занятости заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

41. Работник Центра занятости, предоставляющий государственную услугу, в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Центра занятости, предоставляющий государственную услугу, осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

42. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

#### Исправление технических ошибок

43. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в Центр занятости заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

44. Ответственный исполнитель в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

45. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, ответственный исполнитель осуществляет их замену в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

#### Формирование и направление межведомственных запросов

46. С целью получения государственной услуги не требуется предоставление заявителем документов, выданных иными органами государственной власти.

### Раздел IV

#### Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

47. Контроль за соблюдением Административного регламента специалистами Центра занятости осуществляется в форме текущего контроля и в форме контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги (плановых и внеплановых проверок).

48. Текущий контроль за соблюдением Административного регламента осуществляется руководителем Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее - Департамент) в отношении директора Центра занятости, директором Центра занятости - в отношении начальника отдела содействия занятости населения Центра занятости, начальником отдела содействия занятости населения Центра занятости - в отношении ответственных исполнителей.

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

49. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей при предоставлении государственной услуги.

50. Плановые проверки проводятся по решению руководителя Департамента в отношении специалистов Центра занятости 1 раз в полгода.

51. Ежегодный план проверок устанавливается руководителем Департамента.

52. Внеплановые проверки проводятся по решению руководителя Департамента в отношении должностных лиц и специалистов Центра занятости, участвующих в предоставлении государственной услуги, при поступлении информации о нарушении полноты и качества предоставления государственной услуги от заявителей, органов государственной власти.

53. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Департамента, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

54. Проверку проводят гражданские служащие Департамента, указанные в распорядительном акте Департамента. В проверках обязательно принимает участие гражданский служащий Департамента, в должностные обязанности которого входит правовое сопровождение полномочий Департамента.

55. Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о должностных лиц и специалисте Центра занятости, ответственном за предоставление государственной услуги, наличие (отсутствие) в действиях должностных лиц и специалиста Центра занятости, ответственного за предоставление государственной услуги, обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Административного регламента, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

56. Начальник отдела содействия занятости населения Центра занятости несет персональную ответственность за организацию исполнения административных процедур, указанных в [разделе III](#) Административного регламента.

57. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за соблюдение:

1) сроков и порядка приема заявления и документов, регистрации заявления, рассмотрения заявления и документов;

2) соответствия результатов рассмотрения документов, представленных заявителями, требованиям законодательства Российской Федерации;

3) выдачи (направления) заявителю заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

58. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении специалистом Центра занятости, предоставляющим государственную услугу, требований Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

## Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Центра занятости, а также его должностных лиц, государственных служащих

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

59. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Центра занятости, должностных лиц и специалистов Учреждения при предоставлении государственной услуги.

60. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы в соответствии с [частью 5 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

## Предмет жалобы

61. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решение, действие (бездействие) Центра занятости, специалистов и должностных лиц Центра занятости, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным

регламентом) для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом);

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом);

7) отказ должностных лиц Департамента в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

62. Заявители могут обратиться в досудебном (внесудебном) порядке с жалобой к:

1) руководителю Департамента на решения и действия (бездействие):

должностных лиц и специалистов Центра занятости, участвующих в предоставлении государственной услуги;

казенного учреждения Ненецкого автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) губернатору Ненецкого автономного округа на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента.

#### Порядок подачи жалобы

63. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

64. В письменной форме на бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, а также принята лично от заявителя в Департаменте по месту предоставления государственной услуги, в том числе в ходе личного приема.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

МФЦ осуществляет прием жалоб, касающихся только тех государственных услуг, в отношении которых заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ и Департаментом.

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

65. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта Департамента в сети "Интернет";
- 2) электронной почты Департамента;
- 3) официального сайта Администрации Ненецкого автономного округа ([www.adm-nao.ru](http://www.adm-nao.ru));
- 4) электронной почты Администрации Ненецкого автономного округа ([priem@adm-nao.ru](mailto:priem@adm-nao.ru));
- 5) Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг ([do.gosuslugi.ru](http://do.gosuslugi.ru));
- 6) Регионального портала.

66. Прием жалоб, направляемых в Администрацию Ненецкого автономного округа, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан во время личных приемов заместителей губернатора Ненецкого автономного округа, а также в рабочее время, установленное для приема обращений: с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.30 до 13.30, по адресу: г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 20, каб. 17 или по факсу: (81853) 41700.

Прием жалоб в электронной форме, поступивших на официальный сайт и электронную почту Администрации Ненецкого автономного округа, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

67. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

68. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 67](#) Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

69. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Департамента, Центра занятости, осуществляющего предоставление государственной услуги, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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, действиях (бездействии) Центра занятости, должностных лиц, специалистов Центра занятости;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Центра занятости, должностного лица, специалиста Центра занятости.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

70. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным [пунктом 69](#) настоящего Административного регламента, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

#### Порядок рассмотрения жалобы

71. Поступившая жалоба заявителя подлежит регистрации в журнале учета жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

72. На каждую жалобу заводится учетное дело, которому присваивается номер, соответствующий регистрационному номеру жалобы. Учетное дело содержит все документы, связанные с рассмотрением жалобы.

73. При рассмотрении жалобы по существу должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) при необходимости назначает проверку.

#### Сроки рассмотрения жалобы

74. Жалоба рассматривается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

75. В случае обжалования отказа Центра занятости в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы  
в случае, если возможность приостановления предусмотрена  
законодательством Российской Федерации

76. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

#### Результат рассмотрения жалобы

77. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы должностное лицо не позднее 5 рабочих дней принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги.

78. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

79. На жалобу заявителя не дается ответ в случаях:

- 1) если в жалобе не указаны фамилия физического лица или индивидуального предпринимателя либо наименование юридического лица, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) если текст жалобы, а также почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

80. При получении письменной жалобы заявителя, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица и/или специалиста, участвующего в предоставлении государственной услуги, а также членов его семьи, руководитель Департамента вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

81. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном в [пунктах 71 - 73](#) Административного регламента.

82. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного [частями 3, 5 статьи 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, [статьей 7.1.9](#) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Ненецкого автономного округа.

В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.1.9](#) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, в течение рабочих дней направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов, подтверждающих наличие состава административного правонарушения, в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа.

83. В случаях, указанных в [пункте 82](#) настоящего Административного регламента, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

## Порядок информирования заявителя о результатах

### рассмотрения жалобы

84. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, принявшим решение по жалобе, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

85. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Департамента, а также должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- 3) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) Центра занятости, его должностных лиц и специалистов; наименование государственной услуги;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое решение по жалобе;
- 6) срок устранения выявленных нарушений прав заявителя, в том числе срок предоставления результата государственной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

### Порядок обжалования решения по жалобе

86. Обжалование решения по жалобе осуществляется в порядке, установленном [пунктом 62](#) настоящего Административного регламента.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

87. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

88. Центр занятости и Департамент обеспечивают консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) Центра занятости, его должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.