

Пояснительная записка

к проекту постановления агентства по занятости населения Астраханской области «Об административном регламенте областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области, подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области предоставления услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»

Настоящий проект постановления агентства по занятости населения Астраханской области «Об административном регламенте областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области, подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области предоставления услуги «Психологическая поддержка безработных граждан» (далее – проект постановления) разработан в целях приведения в соответствие с постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

Проект постановления устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий работников областных государственных казенных учреждений центров занятости населения при осуществлении услуги в соответствии с федеральным государственным стандартом государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.01.2013 № 4н.

Принятие проекта постановления не потребует внесения изменений в нормативные правовые акты Астраханской области, в том числе признания их утратившими силу.

Проект постановления размещен на официальном сайте агентства 16.02.2017 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://rabota.astrobl.ru>.

Рекомендаций, предложений, касающихся проекта постановления от заинтересованных организаций и граждан до настоящего времени в агентство не поступало.

Руководитель агентства
по занятости населения
Астраханской области

Р.А.Азизов

Об административном регламенте областных государственных казенных учреждений центров занятости населения, подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области предоставления услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»,

агентство по занятости населения Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент областных государственных казенных учреждений центров занятости населения, подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области предоставления услуги «Психологическая поддержка безработных граждан».

2. Признать утратившими силу:

- постановление агентства по занятости населения Астраханской области от 26.02.2014 № 6/ПА «Об административном регламенте областных государственных казенных учреждений центров занятости населения, подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области, по предоставлению услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»;

- пункт 6 постановления агентства по занятости населения Астраханской области от 17.06.2014 № 12/ПА «О внесении изменений в постановления агентства по занятости населения Астраханской области»;

- пункт 6 постановления агентства по занятости населения Астраханской области от 16.03.2015 № 3/ПА «О внесении изменений в постановления агентства по занятости населения Астраханской области»;

- пункт 6 постановления агентства по занятости населения Астраханской области от 12.01.2016 № 1/ПА «О внесении изменений в постановления агентства по занятости населения Астраханской области»;

- пункт 6 постановления агентства по занятости населения Астраханской области от 26.05.2016 № 7/ПА «О внесении изменений в постановления

агентства по занятости населения Астраханской области».

3. Канцелярии агентства:

3.1. Направить в двухдневный срок копию настоящего постановления в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования в средствах массовой информации.

3.2. В семидневный срок после дня первого официального опубликования направить копию настоящего постановления, а также сведения об источниках его официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области, не позднее семи рабочих дней со дня подписания – копию настоящего постановления в прокуратуру Астраханской области.

3.3. Направить в десятидневный срок копии настоящего постановления в ООО «Астрахань-Гарант-Сервис», ООО «АИЦ «Консультант Плюс» для включения в справочные правовые системы.

3.4. Разместить текст настоящего постановления на официальном сайте агентства по занятости населения Астраханской области <https://rabota.astrobl.ru>, разместить сведения об услуге в государственной информационной системе «Региональный реестр государственных услуг (функций) Астраханской области».

4. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель агентства

Р.А.Азизов

Утвержден
постановлением агентства
по занятости населения
Астраханской области
от 2017 №

Административный регламент
областных государственных казенных учреждений центров занятости насе-
ления Астраханской области, подведомственных агентству по занятости
населения Астраханской области предоставления услуги «Психологическая
поддержка безработных граждан»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области (далее - центры занятости), подведомственных агентству по занятости населения Астраханской области (далее - агентство) предоставления услуги «Психологическая поддержка безработных граждан» (далее – административный регламент, услуга соответственно) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей

Услуга предоставляется гражданам, признанным в установленном порядке безработными, обратившимся в центр занятости или автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) с заявлением о предоставлении услуги в письменной или электронной форме либо выразившим согласие с предложением о предоставлении услуги, выданным центром занятости (далее - согласие с предложением, заявители соответственно).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

«Психологическая поддержка безработных граждан».

2.2. Наименование государственных учреждений, непосредственно предоставляющих услугу

2.2.1. Услуги предоставляют центры занятости.

В предоставлении услуги участвует МФЦ.

Ответственными исполнителями за предоставление услуги являются работники центра занятости, МФЦ, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно административному регламенту (далее - работники центра занятости, МФЦ).

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.2.3. Услуга предоставляется по предварительной записи. Согласование с заявителем даты и времени предоставления услуги осуществляется при личном обращении в центр занятости либо с использованием средств телефонной или электронной связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

2.2.4. Услуга предоставляется заявителю по индивидуальной или по групповой форме согласно утвержденному в установленном порядке графику.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является выдача заявителю заключения о предоставлении услуги по психологической поддержке безработных граждан (далее - заключение) (приложение № 5 к административному регламенту).

2.4. Срок предоставления услуги

2.4.1. Срок предоставления услуги заявителям - не более 2 рабочих дней:

- при индивидуальной форме предоставления услуги - не более 90 минут;
- при групповой форме предоставления услуги - не более 4 часов;
- выдача заключения - не более 1 рабочего дня.

2.4.2. Срок приема и регистрации заявления составляет не более 1 рабочего дня (при направлении заявления почтой или в электронной форме).

2.4.3. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе предоставления услуги не должно превышать 15 минут;
- при подаче заявления, получении результата услуги не должно пре-

вышать 15 минут;

- при предоставлении услуги при предварительном согласовании даты и времени, в случаях, установленных подразделом 3.2 раздела 3 административного регламента, не должно превышать 5 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.5.1. Для предоставления услуги, в части получения результата услуги, указанного в подразделе 2.3 раздела 2 административного регламента, заявитель представляет в порядке, предусмотренном пунктом 2.5.4 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, заявление (приложение № 3 к административному регламенту) либо выражает согласие с предложением о предоставлении услуги по психологической поддержке безработных граждан (приложение № 4 к административному регламенту), выданным заявителю в центре занятости.

2.5.2. Для получения результата предоставления услуги, заявитель предъявляет в порядке, предусмотренном пунктом 2.5.4 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, следующие документы:

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

- индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида, выданную в установленном порядке и содержащую заключение о рекомендуемом характере и условиях труда (для граждан, относящихся к категории инвалидов) (далее - индивидуальная программа реабилитации, абилитации).

2.5.3. При предоставлении услуги центр занятости не вправе требовать:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

2.5.4. Порядок подачи заявления и предъявления документов.

По выбору заявителя заявление, указанное в пункте 2.5.1 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, представляется в центр занято-

сти посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, через МФЦ, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (далее - в электронной форме):

- лично при посещении центра занятости;
- посредством МФЦ;
- посредством государственных информационных систем «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее - единый портал) и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» <http://gosuslugi.aslrobl.ru> (далее - региональный портал) в сети «Интернет»;
- иным способом, позволяющим передать заявление в электронной форме.

При направлении заявления в центр занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием единого портала или регионального портала, обеспечивается возможность предварительной записи для получения услуги способом выбранным заявителем, не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

В случае направления заявления в электронной форме, в том числе через региональный портал либо единый портал, заявление должно быть заполнено в электронной форме, согласно представленной на региональном портале либо едином портале форме, и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

При личном обращении заявителей, обратившихся в центр занятости, услуга предоставляется в порядке очереди.

Документы, указанные в пункте 2.5.2 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента представляются заявителем лично при обращении в центр занятости.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги

2.6.1. Основания для отказа в приеме документов для получения услуги отсутствуют.

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении результата услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237);
- Трудовым кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (ч. 1);
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);
- Законом Российской Федерации от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1915);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 27, ст. 3744);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 36, ст. 4903);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законода-

тельства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

- приказом Минтруда России от 09.01.2013 № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан» («Российская газета», 2013, № 125);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26.02.2015 № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2015);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2015);

- постановлением Правительства Астраханской области от 28.12.2006 № 449-П «Об агентстве по занятости населения Астраханской области» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2006, № 59);

- постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, № 43);

- постановлением Правительства Астраханской области от 15.12.2011 № 565-П «О предоставлении государственных муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Астраханской области» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2011, № 57);

- распоряжением Правительства Астраханской области от 05.11.2015 № 479-Пр «О перечнях государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, и услуг, предоставляемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в Астраханской области, в том числе в электронной форме».

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

В помещении центра занятости, МФЦ отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления и документов, указанных

в пунктах 2.5.1, 2.5.2 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, получения информации и заполнения документов.

Помещения для непосредственного взаимодействия работников центра занятости, МФЦ с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оборудуются информационными табличками.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов (далее – места для ожидания) оснащаются стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками), столами (стойками), бумагой и канцелярскими принадлежностями и формами документов.

Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 3.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны содержать информацию о порядке предоставления услуги, в том числе образцы заполнения форм заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги также размещается на официальном сайте агентства в сети «Интернет»: <https://rabota.astrobl.ru> в сети «Интернет» (далее – официальный сайт агентства).

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10 % мест (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги:

- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 9 приложения № 1 к административному регламенту;
- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- обоснованность отказов в предоставлении услуги;
- возможность подачи заявления и документов для получения услуги в МФЦ;

- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и работников центра занятости, МФЦ при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций работников центра занятости, МФЦ административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги и предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

2.11.1. Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления, указанного в пункте 2.5.1 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, в электронной форме, в том числе через единый и региональный порталы, в порядке, установленном пунктом 2.5.4 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента;
- доступности для копирования и заполнения в электронной форме документов, необходимых для получения услуги;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения заявления;
- доступа заявителя к сведениям об услуге с использованием официального сайта агентства, единого и регионального порталов.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением услуги, предоставляемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением услуги и (или) предоставления услуги.

2.11.2. Предоставление услуги в МФЦ обеспечивает возможность предоставления услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с центром занятости осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с соглашением о взаимодействии между агентством и МФЦ (далее – соглашение о взаимодействии).

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

3.1. Описание последовательности административных процедур при предоставлении результата услуги

Последовательность и состав выполняемых административных процедур представлены в блок-схеме (приложение № 6 к административному регламенту).

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления в центре занятости или в МФЦ;
- оказание психологической поддержки и выдача заявителю заключения.

3.2. Прием и регистрация заявлений

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в центр занятости или в МФЦ заявления, указанного в пункте 2.5.1 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является работник центра занятости, МФЦ, в должностных инструкциях которых содержатся обязанности по приему и регистрации заявления.

Работник центра занятости, МФЦ принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует заявление в день обращения заявителя;
- на втором экземпляре заявления ставит роспись и дату приема заявлений (при личном обращении).
- назначает дату и время личного приема заявителя и информирует заявителя о предъявлении документов, указанных в пункте 2.5.2 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента;
- направляет заявителю, не позднее 1 рабочего дня со дня предварительного согласования даты и времени, в порядке, установленном в абзаце седьмом пункта 2.5.4 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, личного посещения заявителем центра занятости, ответ заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, содержащий информацию о предъявлении документов, указанных в пункте 2.5.2 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента, а также с указанием предварительно согласованной даты и времени личного приема заявителя (при поступлении заявления по почте или в электронной форме).

Работник центра занятости передает зарегистрированное заявление работнику центра занятости, ответственному за предоставление услуги, для рассмотрения и предоставления услуги.

Работник МФЦ в день регистрации в МФЦ заявления, направляет его по реестру в центр занятости для рассмотрения и предоставления услуги.

Поступившее из МФЦ заявление, работник центра занятости в день поступления передает работнику центра занятости, ответственному за предоставление услуги, для рассмотрения и предоставления услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является прием и регистрация заявления работником центра занятости, ответственным за предоставление услуги.

Срок выполнения данной административной процедуры - не более 1 рабочего дня.

3.3. Оказание психологической поддержки и выдача заявителю заключения

Основанием для начала данной административной процедуры является регистрация заявления работником центра занятости или согласие с предложением, личная явка заявителя и предъявление документов, указанных в пункте 2.5.2 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента в соответствии со временем, назначенным работником центра занятости.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является работник центра занятости, ответственный за предоставление услуги.

Работник центра занятости выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- проводит анализ сведений о заявителе, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения;
- информирует заявителя о порядке предоставления услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки, извещает заявителя о сроках начала проведения групповых или индивидуальных занятий;
- предлагает заявителю пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан, по групповой или индивидуальной форме с использованием соответствующего программного обеспечения или в простой письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет);
- проводит тестирование (анкетирование) по методикам с учетом выбора заявителем формы его проведения;
- обрабатывает материалы тестирования (анкетирования) заявителя;
- обсуждает с заявителем результаты тестирования (анкетирования) и выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту;
- согласовывает с заявителем направления психологической поддержки безработного гражданина, включая психологическое консультирование и (или) психологический тренинг с учетом выявленных проблем, категории, к которой относится заявитель и выбранной им индивидуальной или групповой формы предоставления услуги;
- проводит с заявителем тренинговые занятия (видеотренинг с согласия заявителя) и (или) психологическую консультацию, направленные на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в

происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения;

- обсуждает результаты тренинговых занятий и (или) психологической консультации;

- готовит рекомендации 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;

- обсуждает рекомендации с заявителем и определяет направления действий заявителя по их реализации;

- выдает заявителю заключение, приобщает второй экземпляр заключения к личному делу заявителя;

- вносит результаты выполнения административных процедур (действий) в программно-технический комплекс, содержащий регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

В случае если заявитель не явился в согласованное с ним время, услуга предоставляется в порядке очереди.

В случае неявки заявителя в центр занятости в день, ранее согласованный с ним, по истечении 1 рабочего дня работник центра занятости фиксирует факт неявки заявителя и приобщает заявление или согласие с предложением к личному делу получателя услуги. В случае повторного обращения заявителя услуга предоставляется в соответствии с настоящим административным регламентом.

Работник центра занятости передает личное дело получателя услуги в текущий архив центра занятости.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача заявителю заключения лично.

Срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 2 рабочих дня и складывается из следующих сроков:

- при индивидуальной форме предоставления услуги - не более 90 минут;
- при групповой форме предоставления услуги - не более 4 часов;
- выдача заключения - не более 1 рабочего дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий,

определенных административными процедурами, при предоставлении услуги осуществляет директор центра занятости или уполномоченный им работник, уполномоченный работник МФЦ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверки соблюдения и исполнения работниками центра занятости, МФЦ положений административного регламента, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется директором центра занятости или уполномоченным им работником, уполномоченным работником МФЦ и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников центра занятости, МФЦ.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность работников центра занятости, МФЦ и иных работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги

Работники центра занятости, МФЦ несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, предусмотренные разделом 3 административного регламента, которые закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а директор центра занятости населения либо его заместитель, ответственный за организацию работы по предоставлению услуги, обязаны им предоставить возможность

ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в центр занятости предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении работниками центра занятости, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости, работников центра занятости

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) центра занятости и (или) ее работников при предоставлении услуги

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) центра занятости и (или) ее работников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с работником, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб;
- путем взаимодействия работников, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб, с заявителями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте агентства, на региональном портале, на едином портале;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении центра занятости.

5.3. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области;
- отказ центра занятости, его работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы, в которые подается жалоба и должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалобы

5.4.1. Жалоба рассматривается центром занятости. В случае если обжалуются решения директора центра занятости, жалоба подается в агентство и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию центра занятости не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации центр занятости направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в центр занятости в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в центре занятости.

5.4.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента центром занятости, заключившим соглашение о взаимодействии.

5.4.5. Уполномоченные на рассмотрение жалоб работники центра занятости обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;
- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.2 подраздела 5.4 раздела 5 административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подается в центр занятости в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес официального сайта агентства, график (режим) работы, телефоны центров занятости, агентства указаны в приложении № 1 к административному регламенту.

5.5.3. Почтовый адрес МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8.

График работы МФЦ:

с понедельника по среду - с 08.00 до 18.00;

четверг – с 08.00 до 20.00;

пятница – с 08.00 до 18.00;

суббота – с 08.00 до 13.00;

воскресенье – выходной.

Адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет»:
<http://www.mfc.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.astrakhan@astrobl.ru.

Телефоны МФЦ: 668-809; факс МФЦ: 668-808.

Информация о филиалах МФЦ приведена в приложении № 2 к административному регламенту.

5.5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование центра занятости, работника центра занятости, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) центра занятости, его работника;

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

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

5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется центром занятости в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы центра занятости, указанным в пункте 4 приложения № 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

- официального сайта агентства в сети «Интернет»;
- единого портала либо регионального портала.

5.5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.5.5 подраздела 5.5 раздела 5 административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления работник центра занятости, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в центр занятости, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа центра занятости, его работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» центр занятости принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы центр занятости принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня

принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование центра занятости, работника центра занятости, предоставляющего услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его работника, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике центра занятости, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы работником центра занятости.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы работника центра занятости.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в центр занятости дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Центр занятости или работник центра занятости по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Центр занятости вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Центр занятости в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщают заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем вторым настоящего подраздела, - с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Перечень случаев, в которых центр занятости отказывает в удовлетворении жалобы

Центр занятости отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

Приложение № 1
к административному регламенту

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

1. Информация о месте нахождения и графике работы агентства.

Почтовый адрес агентства: 414000, г. Астрахань, ул. Третьяковского, 13.

График работы агентства:

с понедельника по четверг - с 08.00 до 17.00;

пятница - с 08.00 до 15.45;

перерыв на обед - с 12.30 часов до 13.15 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

2. Справочные телефоны агентства:

(8512) 39-40-03, 39-00-57 (факс) - приемная агентства.

3. Адрес официального сайта агентства в сети «Интернет»:
<https://rabota.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты агентства - azn@astrobl.ru.

4. Информация о месте нахождения и графике работы центров занятости.

п п/п	Наименование центра занятости	Адрес, телефоны	Адрес электрон- ной почты	График работы
1.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения города Астрахани»	414000, г. Астрахань, ул. В. Третьяковского , д. 13 (8512) 39-40-18	ast_trud@mail.ru	Понедельник 9.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 19.00 Среда 9.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 19.00 Пятница 9.00 - 17.00 Без перерыва на обед
2.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Ахтубинского района»	416506, Астраханская область, г. Ахтубинск, ул. Циолковского, д. 2 (85141) 3-53-67	afsz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
3.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Володарского района»	416170, Астраханская область, Володарский район, п. Володарский, ул. Суворова, д. 16 (85142) 9-14-61	volodsz@hotmail.com	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
4.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Енотаевского района»	416200, Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Пушкина, д. 64 (85143) 9-20-06	enotsz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед

5.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения закрытого административно-территориального образования Знаменск Астраханской области»	416540, Астраханская область, г. Знаменск, ул. Комсомольская, д. 5 (85140) 2-51-24	znamszn@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
6.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Икрянинского района»	416370, Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Ленина, д. 10 (85144) 2-18-54	ikr_sz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
7.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Камызякского района»	416340, Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Ленина, д. 11 8(85145) 90547	zankam@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
8.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Красноярского района»	416150, Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 64 (85146) 9-27-92	rjkrasnsz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
9.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Лиманского района»	416410, Астраханская область, Лиманский район, р.п. Лиман, ул. Ленина, д. 13 (85147) 2-17-49	limzanyt@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
10.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Наримановского района»	416111, Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, проспект Строителей, д. 5, помещение п 4 (85171) 61-0-08	narsz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед
11.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Харабалинского	416010, Астраханская область, Харабалинский район, г. Харабали, ул. Октябрьская, д. 10 (85148) 5-11-96	harabsz@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед

	района»			
12.	Областное государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Черноморского района»	416230, Астраханская область, Черноморский район, с. Черный Яр, ул. Победы, д. 41 (85149) 2-15-42	chorn@astranet.ru	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 9.00 - 18.00 Среда 8.00 - 17.00 Четверг 9.00 - 18.00 Пятница 8.00 - 17.00 Без перерыва на обед

5. Информация о месте нахождения и графике работы МФЦ.

Почтовый адрес МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8.

График работы МФЦ:

с понедельника по среду - с 08.00 до 18.00;

четверг – с 08.00 до 20.00;

пятница – с 08.00 до 18.00;

суббота – с 08.00 до 13.00;

воскресенье – выходной.

6. Справочные телефоны МФЦ:

(8512) 668-809 - приемная МФЦ

(8512) 668-808 - факс МФЦ

7. Адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет»:
<http://www.mfc.astrabl.ru>.

Адрес электронной почты МФЦ - mfc.astrakhan@astrobl.ru.

Информация о филиалах МФЦ приведена в приложении № 2 к административному регламенту.

8. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется работником центра занятости, ответственным за предоставление услуги или сотрудником МФЦ.

Работник центра занятости, ответственный за предоставление услуги, или сотрудник МФЦ осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы агентства, центра занятости, МФЦ;

- о справочных телефонах и о почтовом адресе агентства, центра занятости, МФЦ;

- об адресе официального сайта агентства и МФЦ в сети «Интернет», адресе электронной почты агентства, центра занятости, МФЦ, о возможности предоставления услуги в электронной форме, в том числе с использованием регионального и единого порталов;

- о порядке получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, а также с использованием государственных информационных систем;

- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах четвертом – седьмом настоящего пункта.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

9. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей при личном обращении либо по телефону с работником центра занятости и сотрудником МФЦ, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным пунктом 8 настоящего приложения;
- взаимодействия работника центра занятости, ответственного за предоставление услуги, и сотрудника МФЦ с заявителями по почте, электронной почте;
- предоставления информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальных сайтах агентства и МФЦ, на едином, региональном порталах и на информационных стендах, размещенных в помещении центра занятости.

10. Требования к форме и характеру взаимодействия работника центра занятости и сотрудника МФЦ с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки работник центра занятости, ответственный за предоставление услуги, и сотрудник МФЦ представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителей работник центра занятости, ответственный за предоставление услуги, и сотрудник МФЦ представляются, называют фамилию, имя и отчество (при наличии), сообщают занимаемую должность, самостоятельно дают ответ на заданный посетителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) работник центра занятости и сотрудник МФЦ, осуществляющие консультирование, кратко подводят итоги и перечисляют меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать), в случае консультирования по телефону при необходимости предлагают заявителю дату для личного обращения;
- ответ на письменные обращения, в том числе в электронной форме

дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона работника центра занятости и сотрудника МФЦ, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается директором центра занятости либо уполномоченным им работником. Письменный ответ на письменное обращение и обращение в электронном виде дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- для удобства получения информации и заполнения необходимых документов (предоставления услуги) в помещении центра занятости или МФЦ размещены стенды с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления услуги.

11. На информационных стендах центров занятости и официальных сайтах агентства и МФЦ размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) центра занятости, работников центра занятости;
- блок-схема предоставления услуги (приложение № 6 к административному регламенту);
- адрес, номера телефонов и график работы центра занятости, агентства, МФЦ и филиалах МФЦ;
- адреса электронной почты центра занятости, агентства и МФЦ, а также официальных сайтов агентства и МФЦ, адреса единого, регионального порталов;
- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, оснований для отказа в предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение центра занятости и МФЦ.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Приложение № 2
к административному регламенту

Информация
о местах нахождения, телефонах, графике работы и адресах электронной почты филиалов МФЦ

№ п/п	Наименование филиала МФЦ	Местонахождение филиала МФЦ
1	Филиал в Советском районе г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, Советский район, ул. Боевая, д. 57 а, тел.: 8(8512) 66-88-19, тел.: 8(8512) 66-88-20
2	Филиал в Советском районе г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, Советский район, ул. Адмирала Нахимова, д. 235д, тел.: 8(8512) 66-88-14, тел.: 8(8512) 66-88-15
3	Филиал в Ленинском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, пл. Вокзальная, д. 1, тел.: 8(8512) 54-10-05, тел.: 8(8512) 54-10-03
4	Филиал в Ленинском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, ул. Адмиралтейская, д. 46 литер Е, тел.: 8(8512) 668-830
5	Филиал в Трусовском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Трусовский район, ул. Дзержинского, д. 5, тел.: 8(8512) 26-68-01, тел.: 8(8512) 26-68-02
6	Ахтубинский филиал	Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Шубина, д. 81, тел.: 8(85141) 5-25-36, тел.: 8(85141) 5-27-41
7	Володарский филиал	Астраханская область, Володарский район, п. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 , литер «А», тел.: 8(8512) 48-70-52, тел.: 8(8512) 48-70-53
8	Енотаевский филиал	Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Мусаева/Чичерина, д. 59а/22в, тел.: 8(8512) 66-88-12, факс: 8(8512) 66-88-13
9	Икрянинский филиал	Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, д. 40, помещение № 038, тел.: 8(8512) 317-348,

		тел.: 8(8512) 317-347, тел.: 8(85144) 2-10-54
10	Красноярский филиал	Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 62, литер «А», тел.: 8(8512) 26-68-03, тел.: 8(8512) 26-68-04
11	Камызякский филиал	Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Молодежная, д. 32, тел.: 8(8512) 66-88-17, тел.: 8(851-45) 7-00-43
12	Лиманский филиал	Астраханская область, Лиманский район, р.п. Лиман, ул. Электрическая, д. 1, тел.: 8(8512) 266-740, тел.: 8(8512) 266-741
13	Приволжский филиал	Астраханская область, Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, д. 47, помещение № 24, тел.: 8(8512) 668-821
14	Харабалинский филиал	Астраханская область, Харабалинский район, г. Харабали, 7 квартал, д. 20, литер 1, тел.: 8(85148) 40-080, тел.: 8(85148) 40-081
15	Наримановский филиал	Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, проспект Строителей, д. 7, тел.: 8(8512) 668-832
16	Знаменский филиал	Астраханская область, ЗАТО г. Знаменск, ул. Ленина, д. 26, помещение № 019, тел.: 8(85140) 6-00-82, тел.: 8(85140) 6-00-83
17	Черноярский филиал	Астраханская область, Черноярский район, с. Черный Яр, ул. им Маршала Жукова, д. 2 литер стр. А, тел.: 8(8512) 668-829

Приложение № 3
к административному регламенту

Заявление
о предоставлении услуги по психологической поддержке безработных
граждан

Я, _____ ,

(фамилия, имя, отчество гражданина)

прошу предоставить мне услугу по психологической поддержке безработных граждан.

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)

Приложение № 4
к административному регламенту

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Предложение
о предоставлении услуги
по психологической поддержке безработных граждан

(наименование государственного учреждения службы занятости населения)
предлагает гражданину _____
(фамилия, имя, отчество)

получить услугу по психологической поддержке безработных
граждан.

Работник государственного учреждения
службы занятости населения

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)
«__» _____ 20__ г.

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

«__» _____ 20__ г. _____
(подпись гражданина)

Приложение № 5
к административному регламенту

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Заключение
о предоставлении услуги по психологической поддержке безработных граж-
дан

(наименование государственного учреждения службы занятости населения)

предоставлена услуга по психологической поддержке
безработных граждан

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Рекомендовано: _____

Работник государственного
учреждения службы занятости
населения

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)
«__» _____ 20__ г.

С заключением о предоставлении услуги ознакомлен(а)

«__» _____ 20__ г. _____
(Ф.И.О. гражданина)

Приложение № 6
к административному регламенту

Блок-схема последовательности административных процедур
при предоставлении услуги

