

Утвержден  
приказом Минздравсоцразвития  
России  
от «13» июня \_\_\_\_\_ 2007 г. № 415

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации**

### **I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации<sup>1</sup> разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения при осуществлении ими полномочий по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации.

2. Полномочия по предоставлению государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации осуществляются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Законом Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>2</sup> (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 18, ст. 565; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1915; 1998, № 30, ст. 3613; 1999, № 18, ст. 2211; № 29, ст. 3696; № 47, ст. 5613; 2000, № 33, ст. 3348; 2001, № 53 (ч.1), ст. 5024; 2002, № 30, ст. 3033; 2003, № 2, ст. 160; № 2, ст. 167; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 1 (ч.1), ст. 21);

---

<sup>1</sup> Далее – Административный регламент

<sup>2</sup> Далее – Закон о занятости населения

Федеральным законом от 29 декабря 2006 года № 258-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 1 (ч.1), ст. 21);

Трудовым кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3; № 30, ст. 3014; № 30, ст. 3033; 2003, № 27, ст. 2700; 2004, № 18, ст. 1690; № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 27; № 13, ст.1209; № 19, ст. 1752; 2006, № 27, ст.2878; № 41, ст. 4285; № 52 (1 ч.), ст.5498; 2007, № 1 (ч.1), ст. 34);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3448);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 324 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по труду и занятости» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2901);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 года № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233).

3. Государственная услуга по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации<sup>3</sup> направлена на:

осуществление права на получение информации о положении на рынке труда;

обеспечение доступа к информации о положении на рынке труда, предусматривающего получение информации и ее использование.

4. Государственную услугу предоставляют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и государственные учреждения службы занятости населения<sup>4</sup>.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, организуют, обеспечивают, осуществляют и контролируют на территории соответствующих субъектов Российской Федерации

---

<sup>3</sup> Далее – государственная услуга

<sup>4</sup> Далее – органы и учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги

Федерации деятельность государственных учреждений службы занятости населения<sup>5</sup> по предоставлению государственной услуги.

Центры занятости населения предоставляют государственную услугу на территории соответствующих муниципальных образований.

## **II. Требования к порядку предоставления государственной услуги**

5. Информация о положении на рынке труда включает в себя сведения о нормативно-правовом регулировании социально-трудовых отношений, спросе и предложении на рабочую силу в профессионально-квалификационном разрезе, востребованности трудовых услуг с учетом уровня профессиональной квалификации, подготовки, переподготовки и вовлечения граждан в процесс производства, межтерриториального и межотраслевого перераспределения рабочей силы, использования иностранных работников.

5.1. Предоставление и распространение информации о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации<sup>6</sup> - последовательность действий (административных процедур), направленных на формирование, предоставление и получение информации определенным кругом лиц, передачу информации определенному кругу лиц или неопределенному кругу лиц.

5.2. Информация о положении на рынке труда, ориентированная на неопределенный круг лиц, предоставляется, распространяется и обновляется систематически, не реже одного раза в течение календарного месяца.

6. Информация о положении на рынке труда является общедоступной, предоставляется и распространяется свободно.

7. Работники центров занятости населения при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями настоящего Административного регламента.

Работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

8. При предоставлении информации работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, руководствуются следующими принципами:

---

<sup>5</sup> Далее – центры занятости населения

<sup>6</sup> Далее – положение на рынке труда

обеспечение свободы поиска, получения, передачи и распространения информации законными способами;

открытость и доступность информации о положении на рынке труда;  
достоверность информации о положении на рынке труда.

9. Работники центров занятости населения обеспечивают свободный доступ получателей государственной услуги к информации о положении на рынке труда.

10. Государственная услуга предоставляется работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, неопределенному кругу лиц с использованием средств массовой информации, сети Интернет, информационно-телекоммуникационных сетей, средств связи, иными законными способами.

Государственная услуга предоставляется работниками центров занятости населения при обращении получателя государственной услуги с заявлением-анкетой о предоставлении государственной услуги.

11. Информация о положении на рынке труда основывается на аналитических, статистических, социально-экономических и иных материалах, формируемых органами и учреждениями, участвующими в предоставлении государственной услуги.

При выборе источника информации предпочтение отдается официальным изданиям.

12. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

13. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

14. Получатели государственной услуги имеют право на неоднократное обращение за государственной услугой.

### **Порядок информирования о предоставлении государственной услуги**

15. Информация о государственной услуге предоставляется получателям государственной услуги непосредственно в помещениях органов государственной власти субъектов Российской Федерации, включая органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на Интернет-ресурсах органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

При предоставлении информации с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на Интернет-ресурсах органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.) государственная услуга оказывается неопределенному кругу лиц.

16. При размещении информации в средствах массовой информации органы и учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, осуществляют отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых исследований, социологических замеров среди получателей государственной услуги, торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд, изучения рейтингов средств массовой информации, определяющих лидеров публикаций социально-трудовой направленности.

17. Сведения о местах нахождения органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержатся в Приложениях № 1 и № 2 к настоящему Административному регламенту.

18. Карта-схема месторасположения органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержится на Интернет-ресурсах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения.

19. Сведения о номерах телефонов для справок органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения размещаются на Интернет-ресурсах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

20. Информация об адресах Интернет - сайтов и электронной почты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения содержится на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Информация об адресах Интернет-сайтов, электронной почты и номерах телефонов для справок центров занятости населения содержится на Интернет-сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения.

21. Сведения о графике (режиме) работы органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения содержатся на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, Интернет-сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения, а также периодически размещаются в средствах массовой информации.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещаются при входе в помещения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения.

22. Информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей государственной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

22.1. Информирование получателей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги осуществляется работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги (при личном обращении, по телефону, или письменно, включая электронную почту).

Время ожидания в очереди для получения от работника органа и учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, информации о процедуре предоставления государственной услуги при личном обращении получателя государственной услуги не должно превышать 20 минут.

Письменные обращения получателей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются работниками органов и

учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 15 дней с момента регистрации обращения.

22.2. Информирование получателей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

22.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа или учреждения, в который позвонил получатель государственной услуги, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

22.4. Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема получателей государственной услуги, информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления государственной услуги органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги (включая многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг)<sup>7</sup>, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест, а также размещаются в иных органах и учреждениях (например, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах социальной защиты населения субъектов Российской Федерации, образовательных и медицинских учреждениях, органах местного самоуправления, органах Пенсионного фонда Российской Федерации и т.д.).

При отборе органов и учреждений для размещения раздаточных и информационных материалов органы и учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, анализируют состав и структуру обращающихся в указанные организации граждан и работодателей.

Раздаточные и информационные материалы, размещаемые в органах и учреждениях, должны быть ориентированы в соответствии с результатами анализа на определенные категории граждан и работодателей, наиболее часто обращающихся в указанные органы, учреждения и организации, и учитывать информационные потребности потребителей информации.

22.5. Работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, информируют получателей государственной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления-анкеты о предоставлении

---

<sup>7</sup> Далее - МФЦ

государственной услуги (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя государственной услуги.

23. На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и МФЦ содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги;

реестр государственных услуг в области содействия занятости населения;

процедуры предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы (Приложение № 4 к настоящему Административному регламенту));

порядок обжалования решения, действия органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников или пассивного поведения, выражающегося в несовершении конкретных действий, которые должностные лица и работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, были обязаны и могли совершить в силу возложенных на них обязанностей<sup>8</sup>;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

схема размещения работников органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

образцы заполнения бланка заявления-анкеты получателя государственной услуги.

24. На информационных стендах, размещаемых в помещениях иных органов и учреждений (например, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах социальной защиты населения субъектов Российской Федерации, образовательных и медицинских учреждениях, органах местного самоуправления, органах Пенсионного фонда Российской Федерации, МФЦ и т.д.), содержится следующая информация:

---

<sup>8</sup> Далее - бездействие



месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги;

реестр государственных услуг в области содействия занятости населения;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы.

25. На Интернет-сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, центров занятости населения содержится следующая информация:

месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги;

реестр государственных услуг в области содействия занятости населения;

процедура предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников;

порядок рассмотрения обращений получателей государственной услуги;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

бланк заявления-анкеты получателя государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

ответы на вопросы получателей государственной услуги.

### **Получатели государственной услуги**

26. Получателями государственной услуги являются:

граждане Российской Федерации;

иностранцы граждане;

лица без гражданства;

юридические лица;  
индивидуальные предприниматели.

### **Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги**

27. Документом, необходимым для получения государственной услуги определенным лицом, является заявление-анкета получателя государственной услуги (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

Предоставление документов для получения государственной услуги неопределенным кругом лиц не требуется.

### **Требования к оформлению документов, необходимых для получения государственной услуги**

28. Заявление-анкета получателя государственной услуги заполняется получателем государственной услуги разборчиво от руки, на русском языке. При заполнении заявления-анкеты получателя государственной услуги не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. Заявление-анкета заверяется личной подписью гражданина.

### **Сроки предоставления государственной услуги**

29. Государственная услуга предоставляется получателю государственной услуги в день обращения без предварительной записи.

30. Время ожидания получателем государственной услуги в очереди для получения государственной услуги не должно превышать 20 минут.

31. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги не должно превышать 30 минут.

### **Результат предоставления государственной услуги**

32. Результатом предоставления государственной услуги является получение информации о положении на рынке труда.

### **Требования к организации и ведению приема получателей государственной услуги**

33. Часы приема получателей государственной услуги работниками центров занятости населения:

Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	12.00 – 20.00
Среда	9.00 – 17.00
Четверг	11.00 – 19.00
Пятница	9.00 – 17.00

Время предоставления перерыва для отдыха и питания работников устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка центра занятости населения.

34. График (режим) работы центра занятости населения может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта.

35. Прием получателей государственной услуги работниками центра занятости населения ведется без предварительной записи в порядке живой очереди или с помощью системы электронного оповещения о прохождении очереди.

36. Государственная услуга может предоставляться одному или нескольким получателям государственной услуги одновременно (по индивидуальной или групповой форме предоставления государственной услуги).

37. Для приема получателей государственной услуги могут быть выделены отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей государственной услуги.

38. Работники центра занятости населения обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

### **Требования к оборудованию мест предоставления государственной услуги**

39. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к

месторасположению центра занятости населения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла–коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) – местах предоставления государственной услуги.

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

40. Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями, содержащими информацию о положении на рынке труда, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

41. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

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

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

42. Места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг.

### III. Административные процедуры

#### Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги при личном обращении получателя государственной услуги

43. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги с заявлением-анкетой к работнику органа и учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги<sup>9</sup>.

44. Работник информирует получателя государственной услуги на основании анализа состояния рынка труда, совокупного спроса и общей потребности экономики в наемной рабочей силе, совокупного предложения, включающего всю наемную рабочую силу из числа экономически активного населения, отдельных категорий населения, напряженности на рынке труда, численности, составе и структуре незанятого населения, уровня занятости, уровня общей и регистрируемой безработицы, включая сельскую безработицу, процессов внутренней и внешней миграции, привлечения иностранной рабочей силы, переселения соотечественников, проживающих за рубежом, стоимости рабочей силы и иных показателей, отражающих факторы социально-экономического развития субъекта Российской Федерации, о положении на рынке труда, отвечает на вопросы получателя государственной услуги в доступной для восприятия форме.

Работник подробно и в вежливой форме информирует получателя государственной услуги об основных тенденциях развития рынка труда:

эффективном спросе, определяемом числом экономически целесообразных рабочих мест;

совокупном спросе, включающем заполненные работниками неэффективные рабочие места;

уровне скрытой безработицы;

спросе и предложении на рынке труда;

естественном и механическом движении рабочей силы и рабочих мест;

других положениях социально-экономического развития в разрезе административно-территориальных образований (муниципальных образований), организаций, по отраслям и видам экономической деятельности, по профессиям, специальностям, квалификации, полу, возрасту, уровню доходов, а также по другим параметрам и критериям.

Максимально допустимое время ответа работника на вопросы получателя государственной услуги не должно превышать 10 минут.

---

<sup>9</sup> Далее - работник

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

Работник при предоставлении получателю государственной услуги информации обязан соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет коммерческую, служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

46. В случае если получатель государственной услуги желает получить дополнительную информацию, не относящуюся непосредственно к информации о положении на рынке труда, но относящуюся к вопросам государственной политики в области содействия занятости населения, работник предоставляет сведения о возможном источнике получения информации.

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

48. Работник предоставляет информацию о положении на рынке труда, ориентированную на потребителя с учетом целенаправленного подхода по активному восприятию информационного массива различными категориями получателей государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги работник информирует получателя государственной услуги о мероприятиях, осуществляемых органами и учреждениями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в области содействия занятости населения, направленных на реализацию прав граждан на полную, продуктивную и свободно избранную занятость.

**Описание последовательности действий при предоставлении  
государственной услуги при письменном обращении  
получателя государственной услуги**

49. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в органы и учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, письменного обращения получателя государственной услуги в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте, факсимильной связи.

50. Работник рассматривает письменное обращение получателя государственной услуги, определяет информацию о положении на рынке труда, необходимую для подготовки ответа, на основании анализа состояния рынка труда, совокупного спроса и общей потребности экономики в наемной рабочей силе, совокупного предложения, включающего всю наемную рабочую силу из числа экономически активного населения, отдельных категорий населения, напряженности на рынке труда, численности, составе и структуре незанятого населения, уровня занятости, уровня общей и регистрируемой безработицы, включая сельскую безработицу, процессов внутренней и внешней миграции, привлечения иностранной рабочей силы, переселения соотечественников, проживающих за рубежом, стоимости рабочей силы и иных показателей, отражающих факторы социально-экономического развития субъекта Российской Федерации.

51. Работник осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия получателем государственной услуги форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации о положении на рынке труда.

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

Срок подготовки ответа на письменное обращение, включая обращение, полученное с использованием средств электронной почты, факсимильной связи не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

При подготовке ответа на письменное обращение получателя государственной услуги работник может использовать макеты раздаточных материалов (например, брошюр, буклетов и т.д.) в электронном виде и в виде печатных (текстовых, табличных) материалов, иллюстрации к информации о положении на рынке труда.

52. Работник в установленном порядке подписывает ответ получателю государственной услуги и направляет его в соответствии с реквизитами, указанными в письменном обращении, получателю государственной услуги.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

В случае если текст письменного обращения получателя государственной услуги не поддается прочтению, то работник не дает ответ на обращение.

В случае если в письменном обращении получателя государственной услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа исполнительной власти, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, или директор центра занятости населения вправе принять решение о прекращении переписки с получателем государственной услуги по данному вопросу. О принятом решении получатель государственной услуги, направивший обращение, уведомляется в письменной форме.

### **Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги при публичном информировании получателей государственной услуги**

53. Публичное информирование осуществляется с целью информирования неограниченного круга лиц о положении на рынке труда.

54. Работник, ответственный за связи с общественностью, руководитель органа исполнительной власти, осуществляющий переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, директор центра занятости населения, и другие уполномоченные работники осуществляют публичное информирование посредством выступлений по телевидению и радио, на ярмарках вакансий и учебных рабочих мест, на совещаниях, семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

Периодичность публичных выступлений устанавливается в зависимости от информационных потребностей получателей



государственной услуги с учетом сроков изменения и обновления информации о положении на рынке труда.

Сроки обновления информации о положении на рынке труда не должны превышать одного календарного месяца.

55. Работник, ответственный за размещение информации о положении на рынке труда, формирует информацию для опубликования в средствах массовой информации, на Интернет-ресурсах, информационных стендах органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) с учетом особенностей источника размещения информации.

56. Работник, ответственный за размещение информации о положении на рынке труда, может для подготовки указанной информации привлекать специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, дизайнеров, редакторов, корректоров и других специалистов, обладающих знаниями в области психологии восприятия информации.

57. Работник, ответственный за размещение информации о положении на рынке труда, осуществляет размещение подготовленной и надлежащим образом оформленной информации в средствах массовой информации, на Интернет-ресурсах и информационных стендах органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) по согласованию с руководителем органа исполнительной власти, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, или директором центра занятости населения, или с должностными лицами, ответственными за подготовку информации о положении на рынке труда.

58. Работник, ответственный за размещение информации о положении на рынке труда, приобщает подготовленную и надлежащим образом оформленную информацию к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

## **Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

59. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений работником центра занятости населения и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется директором центра занятости населения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, а также должностными лицами органа

исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются в положениях о структурных подразделениях, должностных регламентах работников органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, а также в должностных инструкциях работников центра занятости населения.

60. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения директором центра занятости населения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником центра занятости населения положений настоящего Административного регламента, инструкций, содержащих порядок формирования и ведения регистра получателей государственных услуг в сфере занятости населения, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем или заместителем руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, а также директором центра занятости населения или его заместителем.

61. Проверки, выдача обязательных для исполнения предписаний об устранении нарушений законодательства о занятости населения, привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан осуществляются исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения.

Проведение проверок соблюдения законодательства о занятости населения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центрами занятости населения должно осуществляться не реже одного раза в течение календарного года.

Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения получателя государственной услуги (внеплановые проверки).

Плановые проверки могут носить тематический характер.

62. Для проведения проверок, выявления и устранения нарушений законодательства о занятости населения высшие должностные лица субъектов Российской Федерации (руководители высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, определяют уполномоченных должностных лиц.

63. Федеральная служба по труду и занятости осуществляет надзор и контроль за полнотой и качеством исполнения органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий Российской Федерации в области содействия занятости населения, который включает в себя:

проведение проверок;

выявление нарушений;

выдачу обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;

выдачу обязательных для исполнения предписаний о привлечении к установленной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения;

выдачу обязательных для исполнения предписаний об отстранении от должности должностных лиц органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения.

64. Проверки полноты и качества осуществления органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий Российской Федерации в области содействия занятости населения проводятся уполномоченными должностными лицами

Федеральной службы по труду и занятости на основании индивидуальных правовых актов (приказов).

### **Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги**

65. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия работников и должностных лиц органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, в вышестоящие органы и в Федеральную службу по труду и занятости, в досудебном и судебном порядке.

66. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие:

центров занятости населения, их работников и должностных лиц - органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения;

органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, их работников и должностных лиц - высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации);

высших должностных лиц субъектов Российской Федерации (руководителей высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации) – в Федеральную службу по труду и занятости;

Федеральной службы по труду и занятости, ее работников и должностных лиц – в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

67. Получатели государственной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

68. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, высших исполнительных органов государственной власти субъектов

Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации проводят личный прием получателей государственной услуги.

69. При обращении получателей государственной услуги в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы (претензии).

В случае если по обращению, жалобе (претензии) требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника органа, в который поступило обращение, жалоба (претензия). О продлении срока рассмотрения получатель государственной услуги уведомляется письменно с указанием причин его продления.

70. Обращение, жалоба (претензия) получателя государственной услуги в письменной форме должны содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество безработного гражданина, его место жительства или пребывания;

наименование органа и учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые получатель государственной услуги считает необходимым сообщить.

К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае получателем государственной услуги приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, получатель государственной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

В случае если в обращении, жалобе (претензии) содержится просьба получателя государственной услуги об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у получателя государственной услуги, то должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, рассматривающие обращение, жалобу (претензию), вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения.

Под обращением, жалобой (претензией) получатель государственной услуги ставит личную подпись и дату.

71. По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник органа и учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.

72. Обращение, жалоба (претензия) получателя государственной услуги не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве получателя государственной услуги;

отсутствия подписи получателя государственной услуги;

если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы (претензии) направляется получателю государственной услуги не позднее 30 дней с момента ее регистрации.

73. Разрешение споров получателей государственной услуги с работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, рассмотрение претензий осуществляется в претензионном или ином досудебном порядке урегулирования.

Для рассмотрения претензий получателей государственной услуги и урегулирования споров органами и учреждениями, участвующими в предоставлении государственной услуги, создается Комиссия по досудебному разрешению споров (претензий).

В состав Комиссии включаются должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, уполномоченные лица государственных органов субъекта Российской Федерации, представители

общественных организаций и объединений, а также другие лица, обладающие необходимыми знаниями, опытом и квалификацией, позволяющими участвовать в рассмотрении претензий и урегулировании споров.

Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения претензий размещается на Интернет-сайтах и информационных стендах органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

При урегулировании споров и рассмотрении претензий члены Комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности принятия решений, действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

Получатель государственной услуги, выразивший претензии, вправе лично присутствовать на заседаниях Комиссии или направить своего законного представителя.

Члены Комиссии своевременно (не позднее, чем за пять календарных дней до проведения заседания Комиссии) информируют (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) получателей государственной услуги, их законных представителей<sup>10</sup> о сроке и месте проведения заседания Комиссии по вопросу разрешения спора или рассмотрения претензии.

Получатели государственной услуги вправе подать ходатайство об изменении сроков проведения заседания Комиссии, состава членов Комиссии, а также обратиться с другими просьбами, указав причины и приведя обоснования ходатайства.

Получатели государственной услуги вправе письменно уведомить об отказе участвовать в заседании Комиссии.

В случае отказа получателя государственной услуги лично участвовать в заседаниях Комиссии, необходимые материалы и проект решения Комиссии по результатам разрешения спора или рассмотрения претензии направляются получателю государственной услуги по почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, сети Интернет.

---

<sup>10</sup> Далее – получатели государственных услуг

Споры считаются разрешенными, если между получателем государственной услуги и Комиссией по взаимному согласию достигнута договоренность.

Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается получателем государственной услуги и председателем Комиссии.

По результатам разрешения спора или рассмотрения претензии на основании протокола оформляется решение Комиссии, в котором могут быть указаны сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов получателя государственной услуги (заявителя), причины и основания невозможности удовлетворения претензий получателя государственной услуги, разрешения спора в пользу получателя государственной услуги.

В решении Комиссии могут содержаться рекомендации по организации работы и проведению контроля за предоставлением государственной услуги, наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов получателей государственной услуги, иные положения, направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставления государственной услуги.

Продолжительность рассмотрения претензий или урегулирования споров не должна превышать 30 дней со дня регистрации обращения (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

74. Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии работников, органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащихся на Интернет-ресурсах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Сообщение получателя государственной услуги должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;

наименование органа или учреждения, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя государственной услуги;

существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования получателя государственной услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.