

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
"Психологическая поддержка безработных граждан"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Главного управления по труду и занятости
населения Тверской области от 01.11.2013 N 15-нп, от 17.08.2015 N 6-нп,
от 21.09.2015 N 9-нп, от 02.11.2015 N 11-нп, от 16.03.2016 N 4-нп,
от 19.06.2017 N 2-нп, от 03.12.2019 N 11-нп)

**Раздел I
Общие положения**

**Подраздел I
Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги "Психологическая поддержка безработных граждан" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги "Психологическая поддержка безработных граждан" (далее - государственная услуга) и устанавливает порядок предоставления государственной услуги.

**Подраздел II
Круг заявителей**

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, а также лица без гражданства, признанные безработными в соответствии с законодательством Российской Федерации о занятости населения (далее - безработные граждане, заявители).

**Подраздел III
Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Информацию о государственной услуге и порядке ее предоставления можно получить в государственных казенных учреждениях Тверской области центрах занятости населения (далее - центры занятости), Главном управлении по труду и занятости населения Тверской области (далее - Главное управление), филиалах государственного автономного учреждения Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее соответственно - филиалы ГАУ "МФЦ", ГАУ "МФЦ"), Центре телефонного обслуживания населения на базе "ГАУ МФЦ" (далее - Центр телефонного обслуживания населения), на интерактивном портале службы занятости населения и сайте ГАУ "МФЦ" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее соответственно - интерактивный портал, сайт ГАУ "МФЦ"), с помощью федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

Сведения о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты центров занятости, Главного управления, филиалов ГАУ "МФЦ", адресах интерактивного портала, Единого портала, сайта ГАУ "МФЦ" (далее при совместном упоминании - справочная информация) размещаются в государственной информационной системе Тверской области "Реестр

государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области" (далее - региональный Реестр), в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Федеральный реестр), на Едином портале и на интерактивном портале.

Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в региональном Реестре и на интерактивном портале.

4. В центрах занятости, Главном управлении, филиалах ГАУ "МФЦ" получить информацию можно при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте. При обращении по телефону информацию можно получить в Центре телефонного обслуживания населения. Также получить информацию можно на информационных стендах в помещениях центров занятости и филиалов ГАУ "МФЦ".

5. Информирование о государственной услуге и порядке ее предоставления может осуществляться также с использованием средств массовой информации и посредством издания информационных материалов (брошюр, буклетов и других информационных изданий).

6. Информирование осуществляется бесплатно.

7. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

а) источники получения информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе справочная информация;

б) сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги (наименование, принявший орган, номер, дата принятия);

в) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

г) порядок заполнения заявления о предоставлении государственной услуги;

д) процедура предоставления государственной услуги;

е) время и место приема заявителей;

ж) сроки предоставления государственной услуги;

з) информация о безвозмездности предоставления государственной услуги;

и) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;

к) иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления государственной услуги.

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется заявителю бесплатно.

8. Информирование при личном и телефонном обращении ведется:

а) сотрудниками центров занятости, Главного управления в соответствии с графиком работы центров занятости, Главного управления;

б) сотрудниками филиалов ГАУ "МФЦ" в соответствии с графиками работы филиалов ГАУ "МФЦ".

Информирование при телефонном обращении ведется также сотрудниками Центра телефонного обслуживания населения в соответствии с графиком работы центрального офиса ГАУ "МФЦ" в городе

Твери.

9. При ответах на телефонные звонки сотрудники центров занятости, Главного управления, Центра телефонного обслуживания населения, филиалов ГАУ "МФЦ" информируют обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (организации), в который (которую) поступил телефонный звонок, а также фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

10. В случае, если у сотрудника, принявшего звонок, отсутствует возможность самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника органа (организации), участвующего в предоставлении государственной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

11. При информировании о государственной услуге по письменным запросам заявителей ответ направляется почтой по адресу заявителя, указанному в запросе, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления письменного запроса в центр занятости, Главное управление, филиал ГАУ "МФЦ".

12. При информировании о государственной услуге в форме ответов по электронной почте ответ на обращение отправляется на адрес электронной почты заявителя, указанный им в качестве адреса для ведения переписки, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в центре занятости, Главном управлении, филиале ГАУ "МФЦ".

13. На информационных стендах в помещениях центров занятости, филиалов ГАУ "МФЦ" размещается следующая информация:

а) извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

б) блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение 2 к настоящему Административному регламенту);

в) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

г) образцы заполнения документов, необходимых для получения государственной услуги;

д) сроки предоставления государственной услуги;

е) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

ж) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов и организаций, предоставляющих государственную услугу.

14. На интерактивном портале, сайте ГАУ "МФЦ" размещается следующая информация:

а) полный текст Административного регламента;

б) перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

г) формы заявления и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в центры занятости, филиалы ГАУ "МФЦ" в целях получения государственной услуги;

д) сроки предоставления государственной услуги;

- е) результат предоставления государственной услуги;
- ж) сведения о безвозмездности оказания государственной услуги;
- з) схема проезда до центров занятости, Главного управления, филиалов ГАУ "МФЦ";
- и) режим работы центров занятости, Главного управления, филиалов ГАУ "МФЦ";
- к) порядок записи на прием к должностным лицам центров занятости, Главного управления, филиалов ГАУ "МФЦ";
- л) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов и организаций, предоставляющих государственную услугу.

15. На Едином портале размещается следующая информация:

- а) наименование государственной услуги;
- б) уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в региональном Реестре;
- в) наименования органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;
- г) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст Административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования);
- д) способы предоставления государственной услуги;
- е) описание результата предоставления государственной услуги;
- ж) категории заявителей, которым предоставляется государственная услуга;
- з) справочная информация;
- и) срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги) и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- к) срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;
- л) максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;
- м) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- н) документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;
- о) документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

п) форма заявления о предоставлении государственной услуги, заполнение которого заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги;

р) сведения о безвозмездности предоставления государственной услуги;

с) показатели доступности и качества государственной услуги;

т) информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органами и организациями, предоставляющими государственную услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

у) информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) центров занятости, Главного управления, должностных лиц центров занятости и Главного управления, государственных гражданских служащих Главного управления, филиалов ГАУ "МФЦ", сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ";

ф) даты и основания внесения изменений в сведения о государственной услуге, содержащиеся в региональном Реестре;

х) сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

15.1. Информация на Едином портале, интерактивном портале, на сайте ГАУ "МФЦ" о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в региональном Реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

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

16. При информировании по вопросам получения государственной услуги на интерактивном портале, Едином портале ответ размещается в "личном кабинете" заявителя, обратившегося за информацией, а также отправляется на адрес электронной почты, указанный в обращении, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в Главном управлении или центре занятости.

17. Ответ на обращение должен содержать ответ на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается начальником Главного управления либо директором центра занятости (ответ, направляемый в электронной форме, - электронной подписью указанных должностных лиц), вид которой установлен законодательством.

Раздел II

Стандарт предоставления государственной услуги

Подраздел I

Наименование государственной услуги

18. Наименование государственной услуги: "Психологическая поддержка безработных граждан".

Подраздел II

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

19. Государственная услуга предоставляется центрами занятости, а также филиалами ГАУ "МФЦ" в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и Главным управлением.

Главное управление организует, обеспечивает и контролирует предоставление государственной услуги центрами занятости на территории соответствующих муниципальных образований Тверской области, а также осуществляет информирование по вопросам предоставления государственной услуги.

20. В случае необходимости для предоставления государственной услуги могут привлекаться специалисты сторонних организаций социально-психологической адаптации.

21. Главное управление, центры занятости, филиалы ГАУ "МФЦ" не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Тверской области государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Тверской области.

Подраздел III

Результат предоставления государственной услуги

22. Результатом предоставления государственной услуги является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги (далее - заключение), содержащего рекомендации по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния, по форме, установленной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.02.2019 N 90н "Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения" (далее - Приказ Минтруда N 90н).

Подраздел IV

Срок предоставления государственной услуги

23. Максимальная продолжительность предоставления государственной услуги составляет:

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

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

Подраздел V

Срок приостановления предоставления государственной услуги

24. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и Тверской области не предусмотрено.

Подраздел VI

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом

предоставления государственной услуги

25. Сотрудник центра занятости, предоставляющий государственную услугу, выдает заключение о предоставлении безработному гражданину государственной услуги в течение 5 минут после проведения с безработным гражданином тренинговых занятий и (или) психологической консультации.

Подраздел VII Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

26. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на интерактивном портале, в региональном Реестре, в Федеральном реестре и на Едином портале.

Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, в региональном Реестре и на интерактивном портале.

Подраздел VIII Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

27. Документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, являются:

а) заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения (далее также - заявление) по форме, установленной Приказом Минтруда N 90н (форма заявления приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту), или предложение центра занятости о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения с зафиксированным согласием безработного гражданина на получение государственной услуги (далее - предложение) по форме, установленной Приказом Минтруда N 90н;

б) документ, удостоверяющий личность заявителя (предъявляется при личном обращении):

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий;

документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;

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

28. Заявление заверяется личной подписью безработного гражданина, а в случае подачи заявления в электронной форме через интерактивный портал, Единый портал, - простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - Федеральный закон N 63-ФЗ).

29. Безработным гражданам обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

а) при личном обращении в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ";

б) путем направления заявления на почтовый адрес центра занятости или филиала ГАУ "МФЦ";

в) путем направления заявления в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ" с использованием

средств факсимильной связи;

г) путем подачи заявления в центр занятости в электронной форме с использованием интерактивного портала, Единого портала.

29.1. Подача заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы запроса о предоставлении государственной услуги (далее также - запрос) на интерактивном портале, Едином портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. На интерактивном портале, Едином портале размещается образец заполнения электронной формы запроса.

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

29.2. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

г) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на интерактивном портале, Едином портале (в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации);

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

е) возможность доступа заявителя на интерактивном портале, Едином портале к ранее поданным запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее трех месяцев.

30. Предложение о предоставлении государственной услуги "Психологическая поддержка безработных граждан" оформляется сотрудником центра занятости в рамках предоставления государственной услуги "Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников".

31. Предложение подписывается безработным гражданином, который фиксирует в нем свое согласие на получение государственной услуги.

32. Безработный гражданин вправе отказаться от предложения.

33. В случае отказа безработного гражданина от предложения он вправе повторно обратиться за предоставлением государственной услуги в порядке, установленном Административным регламентом.

33.1. Центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ" не вправе требовать от заявителя:

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

б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении центров занятости, Главного управления, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

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

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, сотрудника центра занятости при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора центра занятости уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Подраздел IX

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить самостоятельно

34. Для предоставления государственной услуги не требуются какие-либо документы, находящиеся в распоряжении исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных указанным органам организаций.

Подраздел X

Указание на запрет требования от заявителя

Утратил силу.

Подраздел XI

Перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления государственной услуги

36. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Тверской области не предусмотрены.

Подраздел XI.I Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

36.1. Возможность приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и Тверской области не предусмотрена.

Подраздел XII Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

37. Утратил силу.

38. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

а) отсутствие заявления безработного гражданина о предоставлении государственной услуги или согласия безработного гражданина с предложением о предоставлении ему государственной услуги;

б) отсутствие решения о признании гражданина безработным в установленном порядке (не принят приказ центра занятости о признании гражданина в установленном порядке безработным);

в) отсутствие индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида), выдаваемой в установленном порядке (для безработных граждан, относящихся к категории инвалидов);

г) снятие гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с регистрационного учета в качестве безработного на основании приказа центра занятости о снятии гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с учета в качестве безработного.

Подраздел XIII Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

39. Для получения государственной услуги заявителям, относящимся к категории инвалидов, требуется предоставление индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, которая выдается федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы по результатам предоставления услуги по проведению медико-социальной экспертизы.

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

40. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

В случае внесения в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ изменений, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа, предоставляющего государственную услугу, и (или) его должностного лица, филиала ГАУ "МФЦ" и (или) сотрудника филиала ГАУ "МФЦ", плата с заявителя не взимается.

Подраздел XV

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

41. Услуга по проведению медико-социальной экспертизы предоставляется заявителям на безвозмездной основе.

Подраздел XVI

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

42. Максимальный срок ожидания в очереди при получении информации о порядке предоставления государственной услуги, подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

43. Максимальное время ожидания при подаче заявления по предварительной записи не должно превышать 5 минут со времени, на которое была осуществлена запись.

Подраздел XVII

Срок и порядок регистрации запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

44. Заявление о предоставлении государственной услуги подлежит обязательной регистрации в следующие сроки:

а) поданное заявителем непосредственно в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ" - в день обращения заявителя. Регистрация заявления в центре занятости осуществляется сотрудником центра занятости, уполномоченным на прием заявлений, в филиале ГАУ "МФЦ" - главным специалистом филиала ГАУ "МФЦ";

б) поступившее на почтовый адрес центра занятости или филиала ГАУ "МФЦ" либо поступившее в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ" посредством факсимильной связи - в день поступления в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ". Регистрация заявления в центре занятости осуществляется сотрудником центра занятости, уполномоченным на регистрацию входящей/исходящей корреспонденции (далее - документов), в филиале ГАУ "МФЦ" - заведующим филиалом ГАУ "МФЦ";

в) поступившее в виде запроса через интерактивный портал, Единый портал - в день поступления в центр занятости (если день поступления является нерабочим днем, - в первый рабочий день после дня поступления), при этом уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги, размещается в "личном кабинете" заявителя на интерактивном портале, Едином портале либо направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки. Регистрация запроса осуществляется документоведом.

45. В случае личного обращения безработного гражданина в центр занятости с заявлением или

предложением сотрудник центра занятости, предоставляющий государственную услугу (далее также - сотрудник центра занятости), производит регистрацию заявления (предложения) путем внесения соответствующей информации в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (далее - регистр), после чего переходит к выполнению административных действий, указанных в подразделе I раздела III настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действий - 10 минут.

46. При поступлении заявления в центр занятости почтовой связью либо с использованием средств факсимильной связи оно принимается документоведом, регистрируется в журнале регистрации и контроля обращений граждан (далее - журнал обращений), после чего передается сотруднику центра занятости, предоставляющему государственную услугу.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

47. Заявление, поступившее в центр занятости в электронном виде, через интерактивный портал или Единый портал, принимается сотрудником центра занятости, уполномоченным на прием/отправку документов в электронном виде, выводится на бумажный носитель, после чего передается для регистрации документоведу.

48. Документовед регистрирует заявление в журнале обращений, после чего передает его сотруднику центра занятости, предоставляющему государственную услугу, а информацию о регистрации заявления передает сотруднику центра занятости, уполномоченному на прием/отправку документов в электронном виде.

49. Сотрудник центра занятости, уполномоченный на прием/отправку документов в электронном виде, размещает уведомление, указанное в подпункте "в" пункта 44 настоящего подраздела, в "личном кабинете" заявителя на интерактивном портале или Едином портале либо направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пунктах 47 - 49 настоящего подраздела Административного регламента, - 2 дня с момента регистрации заявления в центре занятости.

50. При поступлении заявления к сотруднику центра занятости, предоставляющему государственную услугу, указанный сотрудник проверяет, состоит ли гражданин, направивший заявление, на учете в центре занятости в качестве безработного.

В случае, если гражданин, направивший заявление, состоит на учете в центре занятости в качестве безработного, сотрудник центра занятости производит регистрацию заявления в регистре, после чего осуществляет предварительную запись для предоставления государственной услуги в порядке, установленном пунктами 78 - 80 подраздела XX настоящего раздела Административного регламента.

В случае, если гражданин, направивший заявление, не состоит на учете в центре занятости в качестве безработного, сотрудник центра занятости формирует на бумажном или электронном носителе уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, подписывает его (уведомление, направляемое в электронном виде, - электронной подписью) и передает (направляет) для регистрации документоведу.

51. Документовед регистрирует уведомление в журнале исходящей корреспонденции и направляет его на адрес электронной почты либо почтовый адрес гражданина, подавшего заявление о предоставлении государственной услуги, а в случае, если заявление о предоставлении государственной услуги было подано в электронной форме через интерактивный портал или Единый портал, - направляет уведомление сотруднику центра занятости, уполномоченному на прием/отправку документов в электронном виде.

52. Сотрудник центра занятости, уполномоченный на прием/отправку документов в электронном виде, размещает уведомление в "личном кабинете" заявителя на интерактивном портале или Едином портале либо направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных пунктами 50 - 52 настоящего подраздела Административного регламента, - 24 часа.

53. В случае личного обращения безработного гражданина в филиал ГАУ "МФЦ" с заявлением о предоставлении государственной услуги главный специалист филиала ГАУ "МФЦ":

- а) удостоверяет личность заявителя;
- б) проверяет правильность оформления заявления, при необходимости - оказывает заявителю помощь в оформлении заявления;
- в) информирует заявителя о порядке и сроке оказания государственной услуги, местонахождении и графике работы центра занятости, сообщает перечень документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с пунктом 27 подраздела VIII раздела II настоящего Административного регламента;
- г) осуществляет прием заявления;
- д) вносит в автоматизированную информационную систему ГАУ "МФЦ" (далее - АИС МФЦ) сведения о приеме заявления и указывает на заявлении дату приема, регистрационный номер, свою подпись;
- е) осуществляет предварительную запись для предоставления государственной услуги в порядке, установленном пунктом 81 подраздела XX настоящего раздела Административного регламента;
- ж) передает заявление ведущему документоведу филиала ГАУ "МФЦ" для формирования электронного дела заявителя.

Максимальный срок выполнения действия - 15 минут.

54. Ведущий документовед филиала ГАУ "МФЦ" в течение рабочего дня по окончании каждого часа самостоятельно отслеживает поступление документов от главных специалистов филиала ГАУ "МФЦ" и принимает зарегистрированные в АИС МФЦ заявления с целью их дальнейшей обработки, в том числе:

- а) изготавливает электронные копии заявлений посредством сканирования бумажных носителей и сохраняет их в АИС МФЦ;
- б) регистрирует заявления в журнале регистрации исходящей документации филиала ГАУ "МФЦ" и передает их старшему делопроизводителю филиала ГАУ "МФЦ".

Максимальный срок выполнения действия - 20 минут.

55. При поступлении заявления в филиал ГАУ "МФЦ" посредством почтовой или факсимильной связи заведующий филиалом ГАУ "МФЦ":

- а) регистрирует заявление в журнале регистрации входящей документации филиала ГАУ "МФЦ";
- б) вносит в АИС МФЦ сведения о приеме заявления и проставляет на заявлении дату приема, регистрационный номер, свою подпись;

в) осуществляет действия, предусмотренные подпунктами "а" и "б" пункта 54 настоящего подраздела Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действий - 20 минут.

56. Старший делопроизводитель филиала ГАУ "МФЦ" направляет заявление в центр занятости с использованием электронной почты или системы межведомственного электронного взаимодействия.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день с момента регистрации заявления в филиале ГАУ "МФЦ".

57. При поступлении в центр занятости заявления, поданного через филиал ГАУ "МФЦ", сотрудник центра занятости, уполномоченный на прием/отправку документов в электронном виде, выводит заявление на бумажный носитель, после чего передает для регистрации документов, который:

- а) производит регистрацию заявления в регистре;
- б) проставляет на заявлении дату его получения и регистрационный номер центра занятости;
- в) делает копию заявления и передает ее сотруднику центра занятости, уполномоченному на прием/отправку документов в электронном виде;
- г) передает заявление сотруднику центра занятости, предоставляющему государственную услугу.

58. Сотрудник центра занятости, уполномоченный на прием/отправку документов в электронном виде, направляет скан-копию зарегистрированного заявления в филиал ГАУ "МФЦ" по электронной почте или с помощью системы межведомственного электронного взаимодействия.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пунктах 57 - 58 настоящего подраздела Административного регламента, - 24 часа.

59. При поступлении заявления к сотруднику центра занятости, предоставляющему государственную услугу, он выполняет действия, указанные в пункте 50 настоящего подраздела Административного регламента.

Подраздел XVIII

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

60. Требования к зданию (помещениям) центра занятости:

- а) помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях;
- б) центральный вход в здание должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию:

наименование;

место нахождения;

график (режим) работы.

61. Возле здания организуется стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями на стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

62. В здании должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к получению государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включая:

- а) возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
 - б) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью сотрудников центра занятости;
 - в) возможность самостоятельного передвижения по зданию и прилегающей территории в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, передвижения с помощью сотрудников центра занятости, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
 - г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории центра занятости;
 - д) допуск в здание и на прилегающую территорию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
 - е) размещение носителей информации о порядке предоставления государственной услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
 - ж) оказание сотрудниками центра занятости необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения государственной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения государственной услуги;
- з) обеспечение допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- и) оказание сотрудниками центра занятости иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

63. Помещение центра занятости должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

64. Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

65. В местах ожидания приема для предоставления государственной услуги должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании центра занятости.

66. В местах ожидания приема и непосредственного представления государственной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

67. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столах должны быть ручки, бумага для оформления документов, на информационных стендах - образцы и бланки заявлений.

68. Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

69. Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника центра занятости, осуществляющего прием заявителей;

в) времени перерыва на обед, технического перерыва.

70. Рабочее место сотрудника центра занятости, осуществляющего прием заявителей, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

71. Центры занятости должны быть оснащены рабочими местами с доступом к автоматизированным информационным системам, обеспечивающим:

а) прием, регистрацию и обработку запроса, направленного посредством интерактивного портала или Единого портала;

б) ведение и хранение дела заявителя в электронной форме.

72. Помещения филиалов ГАУ "МФЦ" должны соответствовать требованиям, установленным для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

72.1. Центры занятости, филиалы ГАУ "МФЦ" обязаны обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни заявителя, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем. Сведения о факте обращения за получением государственной услуги, содержании представленных данных и полученного результата могут быть предоставлены заявителю или его представителю при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия.

Подраздел XIX

Показатели доступности и качества государственной услуги

73. Показатели доступности государственной услуги:

а) расширение источников получения информации о порядке предоставления государственной услуги (получение информации о государственной услуге по телефону "горячей линии" Центра телефонного обслуживания населения, в филиалах ГАУ "МФЦ", на интерактивном портале и сайте

ГАУ "МФЦ", на Едином портале);

б) увеличение на территории Тверской области количества точек доступа к информации о государственной услуге и мест предоставления государственной услуги (развитие сети филиалов ГАУ "МФЦ").

74. Показателями качества государственной услуги являются:

а) увеличение доли удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги безработных граждан;

б) снижение доли обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

в) количество взаимодействий заявителя с сотрудниками центра занятости при предоставлении государственной услуги не должно превышать 3 раз. Максимальное время взаимодействия заявителя с сотрудниками центра занятости при предоставлении государственной услуги:

при индивидуальной форме предоставления не должно превышать 3 часов 30 минут (с учетом времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина);

при групповой форме предоставления не должно превышать 6 часов (с учетом времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина).

Подраздел XX

Иные требования к предоставлению государственной услуги

75. Помимо подачи документов, необходимых для получения государственной услуги, непосредственно в центры занятости заявители могут подать заявление о предоставлении государственной услуги в филиалы ГАУ "МФЦ", направить его на почтовый адрес центра занятости или филиала ГАУ "МФЦ", направить его в центр занятости или филиал ГАУ "МФЦ" с использованием средств факсимильной связи либо направить его в центр занятости в электронной форме с использованием интерактивного портала или Единого портала.

76. Прием заявлений осуществляется в филиалах ГАУ "МФЦ" в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и Главным управлением.

77. При обращении безработного гражданина с заявлением о предоставлении государственной услуги в филиал ГАУ "МФЦ" либо направлении заявления в адрес филиала ГАУ "МФЦ" посредством почтовой или факсимильной связи специалисты филиала ГАУ "МФЦ" осуществляют действия, предусмотренные пунктами 53 - 56 подраздела XVII раздела II настоящего Административного регламента.

78. При направлении заявления в центр занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме с использованием интерактивного портала или Единого портала заявителям предоставляется возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

79. Согласование с заявителем даты и времени обращения в центр занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления в центре занятости.

80. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии);

- б) контактный номер телефона;
- в) адрес электронной почты (при наличии);
- г) желаемые дату и время представления документов.

81. В случае личной подачи безработным гражданином заявления о предоставлении государственной услуги в филиал ГАУ "МФЦ" предварительную запись для предоставления государственной услуги осуществляет главный специалист филиала ГАУ "МФЦ", который:

- а) запрашивает в центре занятости варианты посещения заявителем центра занятости (дата, время);
- б) предлагает заявителю варианты посещения центра занятости, согласовывает с заявителем дату и время посещения центра занятости;
- в) осуществляет предварительную запись по телефону;
- г) формирует и передает заявителю под роспись талон предварительной записи, в котором указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, наименование центра занятости, наименование государственной услуги, дата, время посещения, номер кабинета;
- д) информирует заявителя о порядке посещения центра занятости по предварительной записи.

82. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке общей очереди.

83. Инвалидам обеспечивается возможность представить документы на предоставление государственной услуги без предварительной записи вне очереди.

84. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Раздел III

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

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

- а) анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения;
- б) информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки;
- в) предложение безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или

индивидуальная);

г) проведение тестирования (анкетирования) по методикам с учетом выбора безработным гражданином формы его проведения;

д) обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

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

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

з) проведение с безработным гражданином тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологических консультаций, направленных 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;

и) обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации;

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

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

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

н) внесение результатов выполнения административных процедур (действий) в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

86. Допускается осуществление административных процедур (действий), предусмотренных подпунктами "б" - "г", "е" - "м" пункта 85 Административного регламента, по групповой форме предоставления государственной услуги.

87. Сроки выполнения конкретных административных процедур (действий) указаны в соответствующих подразделах настоящего раздела Административного регламента.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

Подраздел I
Анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся
в регистре получателей государственных услуг в сфере
занятости населения

88. Основанием для начала выполнения административной процедуры является личное обращение безработного гражданина в центр занятости с документами, указанными в подпунктах "б", "в" пункта 27 подраздела VIII раздела II настоящего Административного регламента (при наличии в центре занятости зарегистрированного в регистре заявления или предложения).

89. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

а) задает параметры поиска сведений о получателе государственной услуги в регистре и находит соответствующие бланки учетной документации в электронном виде;

б) извлекает из текущей картотеки центра занятости личное дело получателя государственных услуг;

в) определяет, состоит ли получатель государственной услуги на учете в качестве безработного в центре занятости, относится ли безработный гражданин к категории инвалидов.

90. На основании установления соответствия сведений, содержащихся в регистре, сотрудник центра занятости принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении государственной услуги в соответствии с основаниями, установленными настоящим Административным регламентом.

91. Сотрудник центра занятости информирует гражданина о принятом решении.

92. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги сотрудник центра занятости переходит к выполнению действий, предусмотренных подразделом II настоящего раздела Административного регламента.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги сотрудник центра занятости разъясняет причины и основания отказа, после чего оформляет в письменной форме уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, подписывает его и выдает безработному гражданину.

93. Максимальная длительность выполнения административной процедуры не должна превышать 3 минут.

94. Результатом выполнения административной процедуры являются принятие решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги и доведение соответствующего решения до сведения заявителя.

95. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел II

Информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки

96. Основанием для начала выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении безработному гражданину государственной услуги.

97. Сотрудник центра занятости информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, о направлениях психологической поддержки, методах, методиках, формах тренингов и технологиях, используемых при психологической поддержке.

98. Безработный гражданин сообщает специалисту центра занятости, в каких занятиях (индивидуальных или групповых) он будет принимать участие.

99. Безработный гражданин и сотрудник центра занятости согласовывают дату тренингового занятия и (или) психологической консультации.

100. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

а) оповещает безработного гражданина о необходимости своевременного уведомления в случае невозможности участия в занятии (консультации) в установленный срок;

б) информирует безработного гражданина о сроках проведения группового или индивидуального тренингового занятия и (или) психологической консультации.

101. Безработный гражданин в случае невозможности участия в групповом или индивидуальном тренинговом занятии и (или) психологической консультации своевременно уведомляет сотрудника центра занятости и согласовывает с ним следующую предполагаемую дату занятия.

102. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по групповой форме предоставления не должна превышать 3 минут.

103. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по индивидуальной форме предоставления не должна превышать 3 минут.

104. Результатом выполнения административной процедуры является определение сроков проведения группового или индивидуального тренингового занятия и (или) психологической консультации.

105. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел III

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

106. Основанием для начала выполнения административной процедуры является определение даты группового или индивидуального тренингового занятия и (или) психологической консультации.

107. Сотрудник центра занятости для уточнения направлений психологической поддержки безработного гражданина выполняет следующие действия:

а) предлагает пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан (далее - тестирование);

б) предлагает выбрать форму прохождения тестирования - с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет);

в) предлагает выбрать форму предоставления государственной услуги.

108. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по групповой форме предоставления не должна превышать 3 минут.

109. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по индивидуальной форме предоставления не должна превышать 3 минут.

110. Результатом выполнения административной процедуры является выбор безработным гражданином формы прохождения тестирования и формы предоставления государственной услуги.

111. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел IV

Проведение тестирования (анкетирования) по методикам с учетом выбора безработным гражданином формы его проведения

112. Основанием для начала выполнения административной процедуры является выбор безработным гражданином формы прохождения тестирования и формы предоставления государственной услуги.

113. Сотрудник центра занятости проводит тестирование безработного гражданина.

114. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по групповой форме предоставления не должна превышать 1 часа 30 минут.

115. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по индивидуальной форме предоставления не должна превышать 1 часа 30 минут.

116. Результатом выполнения административной процедуры является получение результатов тестирования безработного гражданина

117. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел V

Обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина

118. Основанием для начала выполнения административной процедуры является получение результатов тестирования безработного гражданина.

119. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

а) проводит обработку материалов тестирования;

б) анализирует результаты тестирования.

120. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по индивидуальной форме предоставления не должна превышать 30 минут.

121. Результатом выполнения административной процедуры является определение психологического профиля безработного гражданина.

122. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел VI

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

123. Основанием для начала выполнения административной процедуры является определение психологического профиля безработного гражданина.

124. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

- а) знакомит безработного гражданина с результатами тестирования;
- б) выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту безработного гражданина.

125. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по групповой форме предоставления не должна превышать 5 минут.

126. Максимальная длительность выполнения административной процедуры по индивидуальной форме предоставления не должна превышать 5 минут.

127. Результатом выполнения административной процедуры является определение основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту безработного гражданина.

128. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел VII

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

129. Основанием для начала выполнения административной процедуры является выявление основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту безработного гражданина.

130. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

- а) знакомит безработного гражданина с методами и методиками психологической коррекции, которые могут быть использованы для решения проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту безработного гражданина;
- б) определяет направления психологической поддержки безработного гражданина;
- в) согласовывает с безработным гражданином направления психологической поддержки.

131. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при групповой форме проведения не должна превышать 5 минут.

132. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при индивидуальной форме проведения не должна превышать 5 минут.

133. Результатом выполнения административной процедуры является определение направлений психологической поддержки безработного гражданина и согласование их с безработным гражданином.

134. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в

регистре.

Подраздел VIII

Проведение с безработным гражданином тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологических консультаций, направленных 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

135. Основанием для начала выполнения административной процедуры является определение направлений психологической поддержки безработного гражданина.

136. Сотрудник центра занятости проводит с безработным гражданином тренинговое занятие (видеотренинг с согласия безработного гражданина) и (или) психологическую консультацию.

137. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при групповой форме проведения не должна превышать 3 часов.

138. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при индивидуальной форме проведения не должна превышать 40 минут.

139. Результатом выполнения административной процедуры является снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности безработного гражданина, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработка новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения.

140. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел IX

Обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации

141. Основанием для начала выполнения административной процедуры является участие безработного гражданина в тренинговом занятии и (или) психологической консультации.

142. Сотрудник центра занятости обсуждает с безработным гражданином результаты тренингового занятия и (или) психологической консультации.

143. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при групповой форме проведения не должна превышать 15 минут.

144. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при индивидуальной форме проведения не должна превышать 5 минут.

145. Результатом выполнения административной процедуры является получение безработным гражданином консультации по итогам тренингового занятия и (или) психологической консультации.

146. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в

регистре.

Подраздел X

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

147. Основанием для начала выполнения административной процедуры является участие безработного гражданина в тренинговом занятии и (или) психологической консультации.

148. Сотрудник центра занятости оформляет безработному гражданину 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 (далее - рекомендации) в виде заключения о предоставлении государственной услуги по форме, установленной Приказом Минтруда N 90н.

149. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при групповой форме проведения не должна превышать 5 минут.

150. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при индивидуальной форме проведения не должна превышать 5 минут.

151. Результатом выполнения административной процедуры является подготовка заключения о предоставлении государственной услуги.

152. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел XI

Обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации

153. Основанием для начала выполнения административной процедуры является наличие рекомендаций, оформленных в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

154. Сотрудник центра занятости предлагает безработному гражданину обсудить рекомендации и определить направления действий безработного гражданина по их реализации. В случае согласия безработного гражданина на обсуждение рекомендаций - проводит беседу соответствующего содержания.

155. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при групповой форме проведения не должна превышать 13 минут.

156. Максимальная длительность выполнения административной процедуры при индивидуальной форме проведения не должна превышать 8 минут.

157. Результатом выполнения административной процедуры является определение направлений

действий безработного гражданина 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.

158. Сотрудник центра занятости фиксирует выполнение административной процедуры в регистре.

Подраздел XII
Выдача безработному гражданину заключения о предоставлении
государственной услуги, приобщение к личному делу получателя
государственных услуг второго экземпляра заключения
о предоставлении государственной услуги

159. Основанием для начала выполнения административной процедуры является наличие рекомендаций, оформленных в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

160. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

а) распечатывает заключение в двух экземплярах, подписывает каждый экземпляр и знакомит с ними безработного гражданина под роспись;

б) один экземпляр заключения выдает безработному гражданину, второй - приобщает к личному делу заявителя;

в) вносит информацию о результате предоставления государственной услуги в регистр.

161. Максимальная длительность выполнения административной процедуры не должна превышать 5 минут.

161.1. При необходимости исправления допущенных опечаток и ошибок в выданном заключении заявитель обращается в центр занятости и представляет:

а) заявление в свободной форме об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном заключении (с указанием допущенных ошибок) (далее также - заявление об исправлении ошибок);

б) заключение.

161.2. Заявление об исправлении ошибок и прилагаемое к нему заключение регистрируются ведущим документоведом центра занятости в журнале обращений, после чего передаются директору центра занятости.

161.3. Директор центра занятости принимает решение об исправлении опечаток и ошибок в выданном заключении путем выдачи нового документа и передает заявление об исправлении ошибок и прилагаемое к нему заключение сотруднику центра занятости, оформившему заключение.

161.4. Сотрудник центра занятости, оформивший заключение, готовит в двух экземплярах новое заключение взамен выданного документа, содержащего опечатки и ошибки (далее - новое заключение).

161.5. После подготовки нового заключения сотрудник центра занятости, оформивший заключение, выполняет действия, указанные в подпунктах "а", "б" пункта 160 настоящего подраздела.

162. Результатом выполнения административной процедуры является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги и приобщение второго экземпляра

заключения к личному делу получателя государственных услуг.

163. Отказ в выдаче заключения законодательством Российской Федерации и Тверской области не предусмотрен.

Подраздел XIII
Внесение результатов выполнения административных процедур
(действий) в регистр получателей государственных услуг
в сфере занятости населения

164. Сотрудник центра занятости выполняет следующие действия:

- а) задает параметры поиска сведений о безработном гражданине, принявшем участие в групповом или индивидуальном тренинговом занятии и (или) психологической консультации;
- б) находит соответствующие бланки учетной документации в электронном виде;
- в) вносит сведения о предоставлении государственной услуги в регистр;
- г) осуществляет вывод на печатающее устройство информации о посещении безработным гражданином группового или индивидуального тренингового занятия и (или) психологической консультации;
- д) приобщает распечатанную информацию к личному делу получателя государственных услуг.

165. Максимальная длительность выполнения административной процедуры не должна превышать 3 минут.

166. Результатом административной процедуры является внесение результатов выполнения административных процедур в регистр.

Раздел IV
Порядок и формы контроля за предоставлением
государственной услуги

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

- а) текущий контроль за предоставлением государственной услуги;
- б) контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения в части осуществления мер активной политики занятости населения (осуществляется Главным управлением в рамках исполнения государственной функции "Осуществление надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий, предусмотренных подпунктом 11 пункта 3 статьи 7 Закона Российской Федерации "О занятости населения в Российской Федерации").

Подраздел I
Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением
и исполнением должностными лицами центров занятости,
сотрудниками филиалов ГАУ "МФЦ" положений административного
регламента и иных нормативных правовых актов,
устанавливающих требования к предоставлению государственной
услуги, а также за принятием ими решений

168. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги в центре занятости осуществляется директором центра занятости или уполномоченным им должностным лицом.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги в ГАУ "МФЦ" осуществляется заведующими филиалами ГАУ "МФЦ".

169. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги в центре занятости осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения сотрудниками центра занятости Административного регламента, порядка ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги в ГАУ "МФЦ" осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения сотрудниками филиалов ГАУ "МФЦ" Административного регламента.

170. Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги в центре занятости устанавливается директором центра занятости, но не реже одного раза в квартал.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги в ГАУ "МФЦ" устанавливается директором ГАУ "МФЦ".

Подраздел II

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

171. Контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения осуществляется Главным управлением путем проведения плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок в рамках исполнения полномочия по надзору и контролю за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан.

172. Утратил силу.

173. Проверки осуществляются на основании приказов Главного управления, в которых определяются сроки проведения проверки и уполномоченные должностные лица.

174. Плановая проверка центра занятости осуществляется Главным управлением один раз в год на основании годового плана работы.

175. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей.

176. Результаты плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок анализируются в целях выявления причин нарушений, оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению и недопущению.

Подраздел III

Ответственность должностных лиц центров занятости, сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ" за решения и действия

**(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления государственной услуги**

177. Ответственность должностных лиц (сотрудников), участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях, разработанных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Тверской области.

178. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента виновные должностные лица (сотрудники) несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

179. Директор центра занятости несет персональную ответственность за:

- а) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- б) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- в) обоснованность принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

180. Сотрудник центра занятости, предоставляющий государственную услугу, несет персональную ответственность за:

- а) соблюдение порядка и сроков информирования о государственной услуге;
- б) проверку комплектности и правильности оформления документов;
- в) соблюдение сроков и порядка регистрации поступивших документов;
- г) соблюдение сроков рассмотрения заявления;
- д) соблюдение сроков оформления и требований к оформлению документов, которые готовятся в процессе предоставления государственной услуги.

181. Документовед несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка регистрации заявлений, поступивших в центр занятости по почте, в электронном виде, факсом, сроков и порядка регистрации исходящих документов центра занятости, а также порядка отправки исходящих документов центра занятости почтой.

182. Сотрудник центра занятости, уполномоченный на прием/отправку документов в электронном виде, несет персональную ответственность за соблюдение сроков передачи документов заявителей, поступивших в центр занятости через интерактивный портал или Единый портал, а также сроков размещения информации в "личном кабинете" заявителя на интерактивном портале, Едином портале.

183. Заведующий филиалом ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за:

- а) организацию предоставления государственной услуги на базе филиала ГАУ "МФЦ";
- б) соблюдение сроков и порядка регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги, направленных заявителем в филиал ГАУ "МФЦ" посредством почтовой связи.

184. Утратил силу.

184.1. Главный специалист филиала ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за:

- а) соблюдение порядка и сроков информирования о государственной услуге;
- б) проверку правильности оформления заявления о предоставлении государственной услуги, поданного заявителем лично в филиал ГАУ "МФЦ";
- в) осуществление предварительной записи заявителя для получения государственной услуги в центре занятости.

184.2. Ведущий документовед филиала ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги, поданных заявителем лично в филиал ГАУ "МФЦ".

184.3. Старший делопроизводитель филиала ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков направления заявления о предоставлении государственной услуги в центр занятости.

Подраздел IV

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений, организаций

184.4. Заявители, объединения граждан и работодателей и иные организации вправе направлять жалобы, замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

184.5. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

184.6. При выдаче заявителю результата оказания государственной услуги сотрудник центра занятости, предоставляющий государственную услугу, информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте "Ваш контроль" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или в "личном кабинете" заявителя на интерактивном портале, Едином портале.

Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) центров занятости, их должностных лиц, филиалов ГАУ "МФЦ, сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ"

Подраздел I

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

185. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия сотрудников и должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном порядке.

Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в настоящем пункте, в региональном Реестре и на интерактивном портале.

Подраздел II
Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного
(внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)
центров занятости, их должностных лиц, филиалов ГАУ "МФЦ",
сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ"

186. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) центров занятости, их должностных лиц, филиалов ГАУ "МФЦ", сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ" регулируется Федеральным законом N 210-ФЗ и Постановлением Правительства Тверской области от 11.11.2014 N 568-пп "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" и его работников" (далее - Положение о рассмотрении жалоб, утвержденное Постановлением Правительства Тверской области N 568-пп).

Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в настоящем пункте, в региональном Реестре и на интерактивном портале.

Подраздел III
Предмет жалобы

187. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения, действия (бездействие) центров занятости, их должностных лиц, филиалов ГАУ "МФЦ", сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ" при предоставлении государственной услуги, нарушение положений Административного регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики в ходе предоставления государственной услуги.

188. Заявитель имеет право обратиться с жалобой при обжаловании в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у заявителя предоставления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, для предоставления государственной услуги у заявителя;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;
- е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;

ж) отказ сотрудников, должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом "в" пункта 33.1 подраздела VIII раздела II Административного регламента.

189. Жалоба должна содержать:

а) наименование центра занятости, фамилию, имя, отчество должностного лица центра занятости, директора центра занятости, наименование филиала ГАУ "МФЦ", фамилию, имя, отчество заведующего филиалом ГАУ "МФЦ", сотрудника филиала ГАУ "МФЦ", решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) центра занятости, его должностных лиц, филиала ГАУ "МФЦ", сотрудников филиала ГАУ "МФЦ";

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) центра занятости, должностного лица центра занятости, директора центра занятости, филиала ГАУ "МФЦ", заведующего филиалом ГАУ "МФЦ", сотрудника филиала ГАУ "МФЦ". Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Подраздел IV

Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

190. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц центра занятости подаются директору центра занятости.

Жалобы на решения и действия (бездействие) директора центра занятости подаются в Главное управление.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Главного управления подаются в Правительство Тверской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) филиалов ГАУ "МФЦ" подаются в исполнительный орган государственной власти Тверской области, являющийся учредителем ГАУ "МФЦ" (далее - учредитель ГАУ "МФЦ"), либо иному лицу, уполномоченному Правительством Тверской области (далее - ответственное должностное лицо).

Жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ" подаются директору ГАУ "МФЦ".

Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в настоящем пункте, в региональном Реестре и на интерактивном портале.

Подраздел V

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

191. Жалоба может быть направлена посредством почтовой связи, факсимильной связи, подана через интерактивный портал, сайт ГАУ "МФЦ", официальный сайт Правительства Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт Правительства Тверской области), Единый портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

192. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя (если такая жалоба направляется посредством почтовой связи, направляется копия документа, подтверждающая полномочия представителя, заверенная в установленном порядке).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзацах первом, втором настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

193. Жалоба подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

194. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц центра занятости в филиал ГАУ "МФЦ" обеспечивается ее передача в соответствующий центр занятости не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и Главным управлением.

Подраздел VI

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

195. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на интерактивном портале, Едином портале, сайте ГАУ "МФЦ", сайте Правительства Тверской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

196. На Едином портале в обязательном порядке размещается следующая информация:

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

б) нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) центров занятости, их должностных лиц, филиалов ГАУ "МФЦ", сотрудников филиалов ГАУ "МФЦ";

в) органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба;

г) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала.

197. Главное управление обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в пункте 196 настоящего подраздела, в региональном Реестре и на интерактивном портале.

Подраздел VII

Сроки рассмотрения жалобы

198. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа центра занятости, его должностных лиц в приеме документов у заявителя, в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Рассмотрение жалоб не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

199. В случае, если жалоба подана не по компетенции, в течение трех рабочих дней со дня регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган власти (организацию), после чего заявитель в письменной форме уведомляется о перенаправлении жалобы.

Подраздел VIII

Результат рассмотрения жалобы

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

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается в случае:

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

подачи жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения центра занятости, Главного управления, Правительства Тверской области, ответственного должностного лица, учредителя ГАУ "МФЦ", ГАУ "МФЦ" по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Положения о рассмотрении жалоб, утвержденного Постановлением Правительства Тверской области N 568-пп, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 189 подраздела III настоящего раздела.

Соответствующее решение оформляется в виде письменного мотивированного ответа заявителю.

201. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если

иное не установлено законодательством Российской Федерации.

202. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- б) наименование органа (организации), рассмотревших жалобу, а также должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, сотруднике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) информация о действиях, осуществляемых органом власти (организацией), в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроков устранения выявленных нарушений, в том числе сроке предоставления результата государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги (в случае, если жалоба признана обоснованной и подлежащей удовлетворению);
- ж) аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению).

203. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

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

Подраздел IX

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

204. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

205. В случае подачи жалобы через интерактивный портал, сайт ГАУ "МФЦ", сайт Правительства Тверской области, Единый портал мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, подписанный электронной подписью соответствующего должностного лица, вид которой установлен законодательством, размещается в "личном кабинете" заявителя или направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

206. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления соответствующее должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Подраздел X

Порядок обжалования решения по жалобе

207. Решение по жалобе может быть обжаловано в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу), а также в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Подраздел XI

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

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

«Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Психологическая
поддержка безработных граждан»

Заявление о предоставлении государственной услуги
в области содействия занятости населения

Я, _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

прошу предоставить мне государственную услугу (делается отметка в соответствующем квадрате):

- ☐ по организации проведения оплачиваемых общественных работ;
- ☐ по профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования;
- ☐ по психологической поддержке безработных граждан;
- ☐ по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию безработных граждан, включая обучение в другой местности;
- ☐ по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;
- ☐ по содействию самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации;
- ☐ по содействию безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости;
- ☐ по организации временного трудоустройства (нужное подчеркнуть):
несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время;
безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы;
безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые;
- ☐ по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов.

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

».

«Приложение 2
к административному регламенту предоставления
государственной услуги «Психологическая поддержка
безработных граждан»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги





Принятие решения о предоставлении безработному гражданину государственной услуги



Решение о предоставлении государственной услуги



Решение об отказе в предоставлении государственной услуги



Разъяснение причин, оснований отказа, порядка предоставления государственной услуги



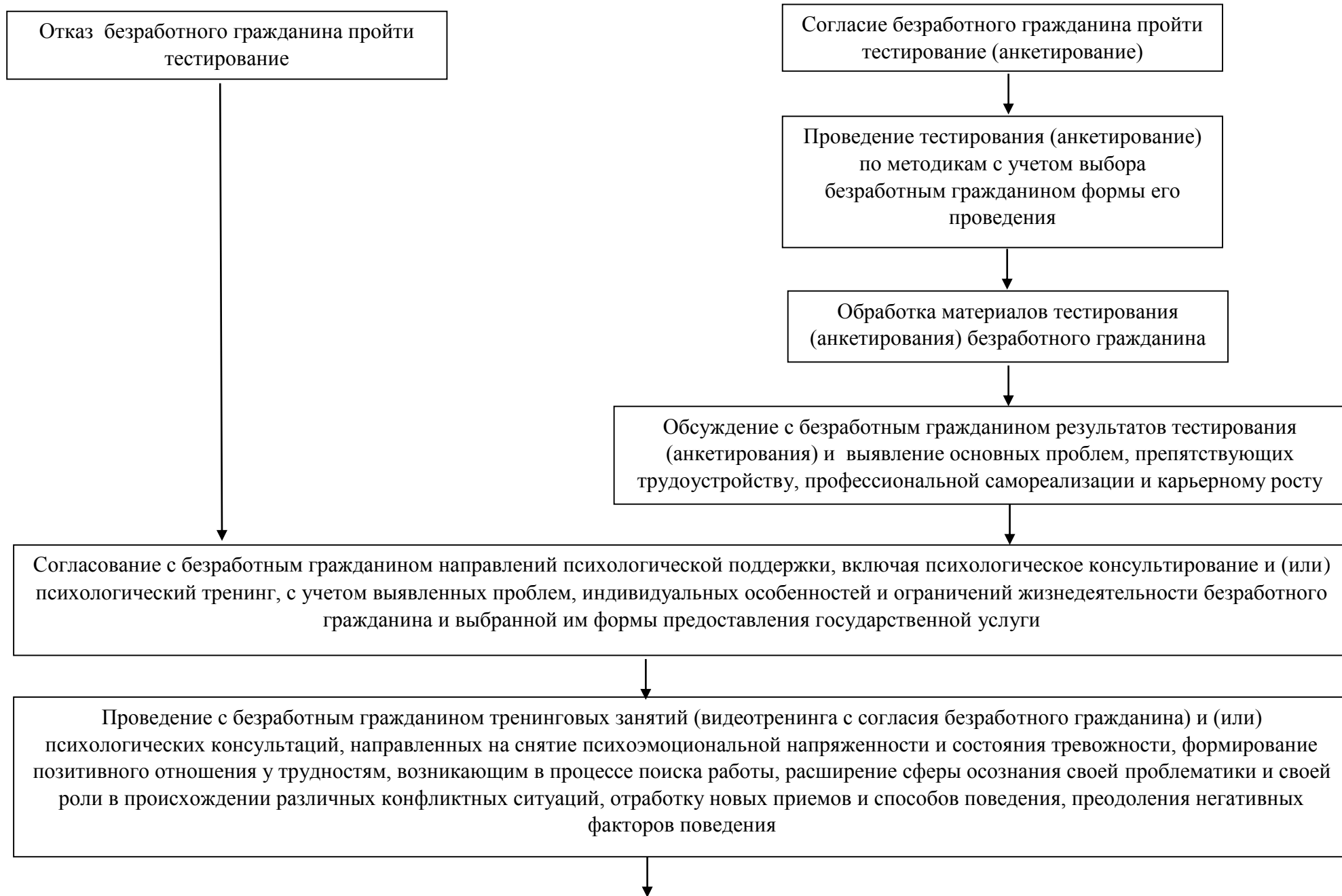
Оформление решения в письменной форме, выдача его безработному гражданину



Информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки



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





Обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологических консультаций



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



Обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и определение направлений действий безработного гражданина по их реализации



Выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, приобщение к личному делу получателя государственных услуг второго экземпляра заключения о предоставлении государственной услуги



Внесение результата выполнения административных процедур (действий) в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
"Психологическая поддержка
безработных граждан"

Заключение
о предоставлении государственной услуги по психологической
поддержке безработных граждан

Утратило силу.

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
"Психологическая поддержка
безработных граждан"

Заявление
о предоставлении государственной услуги
по психологической поддержке безработных граждан

Утратило силу.

Приложение 5
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
"Психологическая поддержка
безработных граждан"

Предложение
о предоставлении государственной услуги
по психологической поддержке безработных граждан

Утратило силу.

Приложение 6
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
"Психологическая поддержка
безработных граждан"

ТАЛОН
предварительной записи

Утратил силу. -