

УТВЕРЖДЕН

приказом управления занятости
населения Амурской области
от 09.08.2013 № 117

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги по психологической поддержке
безработных граждан**

(в редакции приказов УЗН Амурской области от 26.05.2015 № 120, от 15.05.2017 № 121)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Предметом регулирования Административного регламента предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан¹ является порядок предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан².

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательности действий (административных процедур) государственных казенных учреждений Амурской области центров занятости населения³ при осуществлении ими полномочий по психологической поддержке граждан, признанных в установленном порядке безработными.

Описание заявителей, а так же физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении государственной услуги

1.3. Заявителями являются граждане, признанные в установленном законодательством о занятости населения порядке безработными⁴.

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

1.4.1. Информирование о государственной услуге и порядке ее

¹ далее - Административный регламент

² далее – государственная услуга

³ далее – центры занятости населения

⁴ далее – безработные граждане

предоставления осуществляется в помещениях управления занятости населения Амурской области⁵, центрах занятости населения, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах, при личном или письменном обращении, а также с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»⁶ www.gosuslugi.ru и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области» по адресу: www.gu.amurobl.ru⁷, а также через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг⁸.

1.4.2. Информация об управлении:

место нахождения: 675000, г. Благовещенск, ул. Амурская, 145.

график работы: понедельник – пятница: 9.00 - 18.00; предпраздничные дни: 9.00 - 17.00; суббота и воскресенье - выходные дни; перерыв 13.00 - 14.00.

справочный телефон: (4162) 233-103;

адрес электронной почты: priem@zanamur.ru;

адрес страницы на официальном сайте в сети Интернет - <http://zanamur.ru/index.html>.

1.4.3. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне управления, порядке предоставления государственной услуги размещены на Портале.

1.4.4. Информация о месте нахождения центров занятости населения представлена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Сведения о месте нахождения, графике приема граждан, номерах телефонов центров занятости населения размещаются на Портале, официальном сайте управления в сети Интернет, в МФЦ.

1.4.5. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы управления и центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещаются при входе в помещения учреждений.

1.4.6. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

1.4.7. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги, включая обращения в форме электронного документа, рассматриваются работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в том числе в электронной форме, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

1.4.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственные сотрудники, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся о порядке предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин,

⁵ далее – управление

⁶ далее - Единый портал

⁷ далее - Портал

⁸ далее - МФЦ

фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.4.9. На информационных стендах в помещениях центров занятости населения размещается следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты центров занятости населения;
- перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту);
- правовые основания для предоставления государственной услуги.
- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

1.4.10. На официальном сайте управления в сети Интернет размещается следующая информация:

- месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты управления и центров занятости населения - участников предоставления государственной услуги;
- перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;
- процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- правовые основания для предоставления государственной услуги.

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

1.4.11. Актуализация размещенной информации, указанной в настоящем Административном регламенте, осуществляется по мере необходимости.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Государственная услуга по психологической поддержке безработных граждан.

Наименование органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляют подведомственные управлению занятости населения Амурской области государственные казенные учреждения Амурской области центры занятости населения.

2.2.2. Управление организует, обеспечивает и контролирует деятельность центров занятости населения по предоставлению государственной услуги.

2.2.3. Допускается предоставление государственной услуги (части государственной услуги) привлекаемыми центрами занятости населения на договорной основе специалистами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы, навыками оказания психологической поддержки, владеющими методами повышения мотивации безработного к труду, активизации его позиции по поиску работы, оптимизации его психологического состояния, и (или) организациями, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

2.2.4. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Результат предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации (Приложение № 5 к настоящему Административному регламенту).

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги:

При индивидуальной форме предоставления – не должно превышать 90 минут без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

При групповой форме предоставления – не должно превышать 4 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Законом Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1915);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 02.12.1995, № 234);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 января 2013 года № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан» («Российская газета», N 125, 13.06.2013);

постановлением губернатора Амурской области от 19 марта 2013 года № 68 «Об утверждении положения об управлении занятости населения Амурской области» («Амурская правда», 30.03.2013, № 57);

настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги

2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- Заявление о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан⁹ (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту)

или

- согласие безработного гражданина с предложением о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан, выданным центром занятости населения (Приложение № 4 к настоящему Административному регламенту);

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

- индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида¹⁰, выданная в установленном порядке и содержащая заключение о рекомендуемом характере и об условиях труда (для безработных граждан, относящихся к категории инвалидов).

2.6.2. Документы, находящиеся в распоряжении центра занятости населения, необходимые для предоставления государственной услуги:

приказ центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным.

Приказ центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным является внутренним документом центра занятости населения, входящим в личное дело получателя государственных услуг.

⁹ далее – заявление

¹⁰ далее - ИПРА

2.6.3. Центры занятости населения не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.6.4. Не допускается истребование у заявителя:

документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

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

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставлении государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Амурской области не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в
предоставлении государственной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие заполненного заявления (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту)

или

согласия безработного гражданина с предложением работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 4 к настоящему Административному регламенту);

- отсутствие ИПРА инвалида, выданной в установленном порядке и содержащей заключение о рекомендуемом характере и об условиях труда (для безработных граждан, относящихся к категории инвалидов);

- отсутствие решения о признании гражданина безработным в установленном порядке (приказа центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным).

- снятие гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с учета в качестве безработного;

- предоставление заявителем ложной информации или недостоверных сведений, документов;

2.8.2. Безработный гражданин на основании личного письменного заявления вправе отказаться от предложения центра занятости населения о предоставлении государственной услуги.

2.8.3. В случае отказа безработного гражданина от предложения центра занятости населения о предоставлении государственной услуги, она может быть предоставлена на основании заявления, представленного безработным гражданином в центр занятости населения после отказа.

2.8.4. Оснований для приостановления государственной услуги не предусмотрено.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

2.9. При предоставлении государственной услуги оказание услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

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

2.10. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.11.1. Государственная услуга предоставляется по предварительной записи. Согласование с безработными гражданами даты и времени предоставления государственной услуги осуществляется при личном обращении в центр занятости населения, МФЦ либо с использованием средств телефонной и электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Время ожидания предоставления государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

2.11.2. Государственная услуга может предоставляться безработному гражданину по индивидуальной форме предоставления и (или) группе безработных граждан по групповой форме предоставления согласно утвержденному в установленном порядке графику.

2.11.3. Продолжительность ожидания получения результата предоставления государственной услуги не должна превышать 15 минут.

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

2.12.1. Безработным гражданам обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в центр занятости населения или в МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в

электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или Портала, а также с помощью универсальной электронной карты.

2.12.2. При обращении безработных граждан в МФЦ обеспечивается передача заявления в центры занятости населения в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и управлением, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления заявления.

2.12.3. Заявления о предоставлении государственной услуги, поступившие в электронном виде или через МФЦ, подлежат регистрации в день поступления сотрудником центра занятости населения в Журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

2.12.4. Ведение Журнала регистрации заявлений на получение государственной услуги может осуществляться в бумажном и (или) в электронном виде.

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

2.13.1. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

2.13.2. Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями.

2.13.3. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для предоставления государственной услуги помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

2.13.4. Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, а также стульями и столами, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

2.13.6. Рабочие места ответственных сотрудников центров занятости оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

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

2.13.7. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации

гражданами.

2.13.8. В целях обеспечения доступности для инвалидов объектов, в которых предоставляется государственная услуга, создаются следующие условия:

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, в которых предоставляется услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах, в которых предоставляется государственная услуга;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется государственная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск на объекты, в которых предоставляется государственная услуга собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

8) оказание работниками центров занятости помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.14.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- информированность: наличие полной и достоверной, доступной для заявителей информации, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения;

«- доля безработных граждан, получивших государственную услугу, в численности зарегистрированных в отчетном периоде безработных граждан.»

2.14.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, в общей численности безработных граждан, получивших государственную услугу, определяемая путем проведения опроса (анкетирования) безработных граждан по окончании предоставления государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных
услуг и особенности предоставления государственной
услуги в электронной форме

2.15.1. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг должно отвечать вышеуказанным требованиям.

2.15.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения
административных процедур, требования к их выполнению, в том числе
особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)
предоставления государственной услуги

3.1.1. Государственная услуга по психологической поддержке безработных граждан включает следующие административные процедуры (действия):

1) анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения¹¹;

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

3) предложение безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан¹², 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);

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

5) обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

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

7) 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;

8) проведение с безработным гражданином тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологических

¹¹ далее – регистр получателей государственных услуг

¹² далее – методики

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;

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

10) 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 состояния¹³ в виде заключения о предоставлении государственной услуги;

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

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

3.1.2. Допускается осуществление административных процедур (действий), предусмотренных подпунктами 2-4, 6-12 пункта 3.1 настоящего Административного регламента, по групповой форме предоставления государственной услуги.

Последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан

3.2.1. Анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг.

Основанием для начала административной процедуры является обращение безработного гражданина с заявлением о предоставлении государственной услуги или согласие с предложением о предоставлении государственной услуги, выданным центром занятости населения.

Работник центра занятости населения анализирует сведения о безработном гражданине, внесенные в регистр получателей государственных услуг на основании документов, предъявленных безработным гражданином (уровень образования, профессиональную квалификацию, опыт работы, медицинские ограничения и др.).

В случае, если безработный гражданин является инвалидом, работник центра занятости населения осуществляет анализ сведений о рекомендуемом характере и условиях труда, содержащихся в ИПРА инвалида.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке,

¹³ далее – рекомендации

получение информации о безработном гражданине, необходимой для определения направлений психологической поддержки.

В случае отказа безработному гражданину в предоставлении государственной услуги работник центра занятости населения разъясняет причины, основания отказа.

В случае несогласия гражданина с принятым решением он вправе обжаловать действия работника центра занятости населения в установленном порядке.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 10 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении государственной услуги безработному гражданину.

Работник центра занятости населения устно информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, о возможных формах предоставления государственной услуги, графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки.

Результатом административной процедуры является осведомленность безработного гражданина о возможных формах предоставления государственной услуги (групповой или индивидуальной), графике ее предоставления и направлениях психологической поддержки.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 5 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении государственной услуги безработному гражданину.

Работник центра занятости населения предлагает 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.

Результатом административной процедуры является выбор безработным гражданином методики тестирования (анкетирования), используемой при психологической поддержке безработных граждан и способа тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной

форме (путем заполнения бланков тестов, анкет) и формы предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная).

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 10 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры является выбор безработным гражданином методики тестирования (анкетирования), используемой при психологической поддержке безработных граждан и способа тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет)).

Работник центра занятости населения проводит тестирование (анкетирование) с учетом выбора безработным гражданином формы его проведения.

Результатом административной процедуры являются материалы тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 40 минут, при групповой форме предоставления услуги 40 минут.

3.2.5. Обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Основанием для начала административной процедуры являются материалы тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Работник центра занятости населения проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина

Результатом административной процедуры являются результаты тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 10 минут, при групповой форме предоставления услуги 20 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры являются результаты тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Работник центра занятости населения обсуждает с безработным гражданином результат тестирования (анкетирования) и выявляет основные проблемы, препятствующие адаптации к существующим условиям, профессиональной и социальной самореализации, трудоустройству, и карьерному росту.

Результатом административной процедуры является определение работником центра занятости населения 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 услуги¹⁴.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 20 минут.

3.2.7. Согласование с безработным гражданином направлений психологической поддержки.

Основанием для начала административной процедуры являются направления психологической поддержки, определенные работником центра занятости населения по результатам анализа сведений о безработном гражданине, и результатам тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Работник центра занятости населения согласовывает с безработным гражданином направления психологической поддержки.

Результатом административной процедуры являются согласованные с безработным гражданином направления психологической поддержки.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 3 минут, при групповой форме предоставления услуги 10 минут.

3.2.8. 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.

Основанием для начала административной процедуры являются согласованные с безработным гражданином направления психологической поддержки.

Работник центра занятости населения проводит с безработным гражданином тренинговые занятия (видеотренинг с согласия безработного гражданина) и (или) психологические консультации, направленные на снятие психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, формирование позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения.

Результатом административной процедуры является участие безработного гражданина в тренинговых занятиях (видеотренинге с согласия безработного гражданина) и (или) получение психологических консультаций, снятие у безработного гражданина психоэмоциональной напряженности и состояния тревожности, проработаны вопросы позитивного отношения к трудностям, возникающим в процессе поиска работы, осознания своей проблематики и своей

¹⁴ далее – направления психологической поддержки

роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработаны новые приемы и способы поведения, преодоление негативных факторов поведения.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 35 минут, при групповой форме предоставления услуги 90 минут.

3.2.9. Обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации.

Основанием для начала административной процедуры завершение тренинговых занятий (видеотренинга с согласия безработного гражданина) и (или) психологической консультации.

Работник центра занятости населения обсуждает с безработным гражданином результаты тренинговых занятий (видеотренинга) и (или) психологической консультации.

Результатом административной процедуры является обсуждение с безработным гражданином степени достижения целей тренинговых занятий (видеотренинга) и (или) психологической консультации.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 25 минут.

3.2.10. 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 состояния¹⁵ в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры являются выявленные в ходе тренинговых занятий (видеотренинга) и (или) психологической консультации проблемы, препятствующие профессиональной и социальной самореализации, адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры безработного гражданина.

Работник центра занятости населения анализирует выявленные в ходе тренинговых занятий (видеотренинга) и (или) психологической консультации проблемы, препятствующие профессиональной и социальной самореализации, адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры безработного гражданина.

Работник центра занятости населения с учетом результатов анализа выявленных в ходе тренинговых занятий (видеотренинга) и (или) психологической консультации проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры безработного гражданина, готовит рекомендации безработному гражданину в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

¹⁵ далее – рекомендации

Работник центра занятости населения фиксирует рекомендации в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг, выводит на печать заключение с рекомендациями (2 экземпляра).

Результатом административной процедуры являются подготовленные работником центра занятости населения рекомендации безработному гражданину в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 10 минут, при групповой форме предоставления услуги 20 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры являются подготовленные работником центра занятости населения рекомендации безработному гражданину в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

Работник центра занятости населения обсуждает с безработным гражданином рекомендации, определяет направления действий безработного гражданина по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, полному разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры.

Результатом административной процедуры является получение безработным гражданином необходимой информации, содержащей алгоритм действий по исполнению рекомендаций

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 5 минут, при групповой форме предоставления услуги 20 минут.

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

Основанием для начала административной процедуры являются подготовленные работником центра занятости населения рекомендации безработному гражданину в виде заключения о предоставлении государственной услуги и осведомленность безработного гражданина об алгоритме действий по исполнению рекомендаций.

Работник центра занятости населения выдает заключение о предоставлении государственной услуги безработному гражданину.

В случае предоставления государственной услуги безработному гражданину, относящемуся к категории инвалидов, работник центра занятости населения вносит информацию о предоставлении государственной услуги в сведения о выполнении рекомендаций по профессиональной реабилитации или абилитации инвалида.

Работник центра занятости населения приобщает к личному делу безработного гражданина второй экземпляр заключения о предоставлении

государственной услуги, проводит уничтожение видео- или аудиозаписи предоставления государственной услуги.

Работник центра занятости населения передает личное дело получателя государственных услуг в текущий архив центра занятости населения

Результатом административной процедуры является выдача безработному гражданину заключения о предоставлении государственной услуги и приобщение к личному делу безработного гражданина второго экземпляра заключения о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения предусмотренного настоящим пунктом действия не должен превышать при индивидуальной форме предоставления государственной услуги 2 минуты, при групповой форме предоставления услуги 10 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется директором центра занятости населения или уполномоченным им работником.

4.1.2. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками центра занятости населения положений настоящего 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, утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04.11.2010 № 972н, а также требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги.

4.1.3. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается директором центра занятости населения.

4.1.4. Результаты проведенных в рамках текущего контроля за предоставлением государственных услуг проверок оформляются актами проверок.

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

4.2.1. Контроль за обеспечением государственных гарантий в области

занятости населения в части предоставления центрами занятости населения государственной услуги осуществляется должностными лицами управления.

4.2.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль за обеспечением государственных гарантий в области занятости населения в части предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан на рынке труда устанавливается индивидуальными актами управления. Полномочия должностных лиц на осуществление контроля определяются в положениях об отделах, должностных регламентах работников управления.

4.2.3. В целях осуществления контроля полноты и качества предоставления государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений законодательства о занятости населения должностными лицами управления проводятся плановые и внеплановые проверки.

4.2.4. Порядок и периодичность осуществления контроля в виде плановых проверок устанавливается начальником управления.

4.2.5. Результаты плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

Ответственность работников центров занятости населения
за решения и действия (бездействие), принимаемые
(осуществляемые) ими в ходе предоставления
государственной услуги

4.3. Специалисты центра занятости населения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур, соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

4.4. Лица, виновные в нарушении законодательства о занятости населения в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте управления в сети «Интернет», а также в форме письменных и устных обращений в управление и (или) центры занятости населения.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе
предоставления государственной услуги**

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование

действий (бездействия) и решений центра занятости населения, работников центра занятости населения, принятых в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 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 Амурской области;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области;
- отказ центра занятости населения, его работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Действия (бездействие) и решения работника центра занятости населения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются директору центра занятости населения.

Решения директора центра занятости населения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются в управление.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта управления, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, работника центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, работника

центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу;

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

5.6. 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 населения, предоставляющего государственную услугу, работника центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы директор центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных центром занятости населения 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 Амурской области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. данного раздела, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

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

5.10. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.11. В случае если заявитель не удовлетворен решением директора центра занятости, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятия по ней решения, то заявитель вправе обратиться в управление.

Решения, принятые по жалобе управлением, обжалуются заместителю председателя Правительства Амурской области, курирующему деятельность управления.

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

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте управления, Портале, может быть сообщена заявителю ответственными сотрудниками центра занятости населения, должностными лицами управления при личном контакте, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

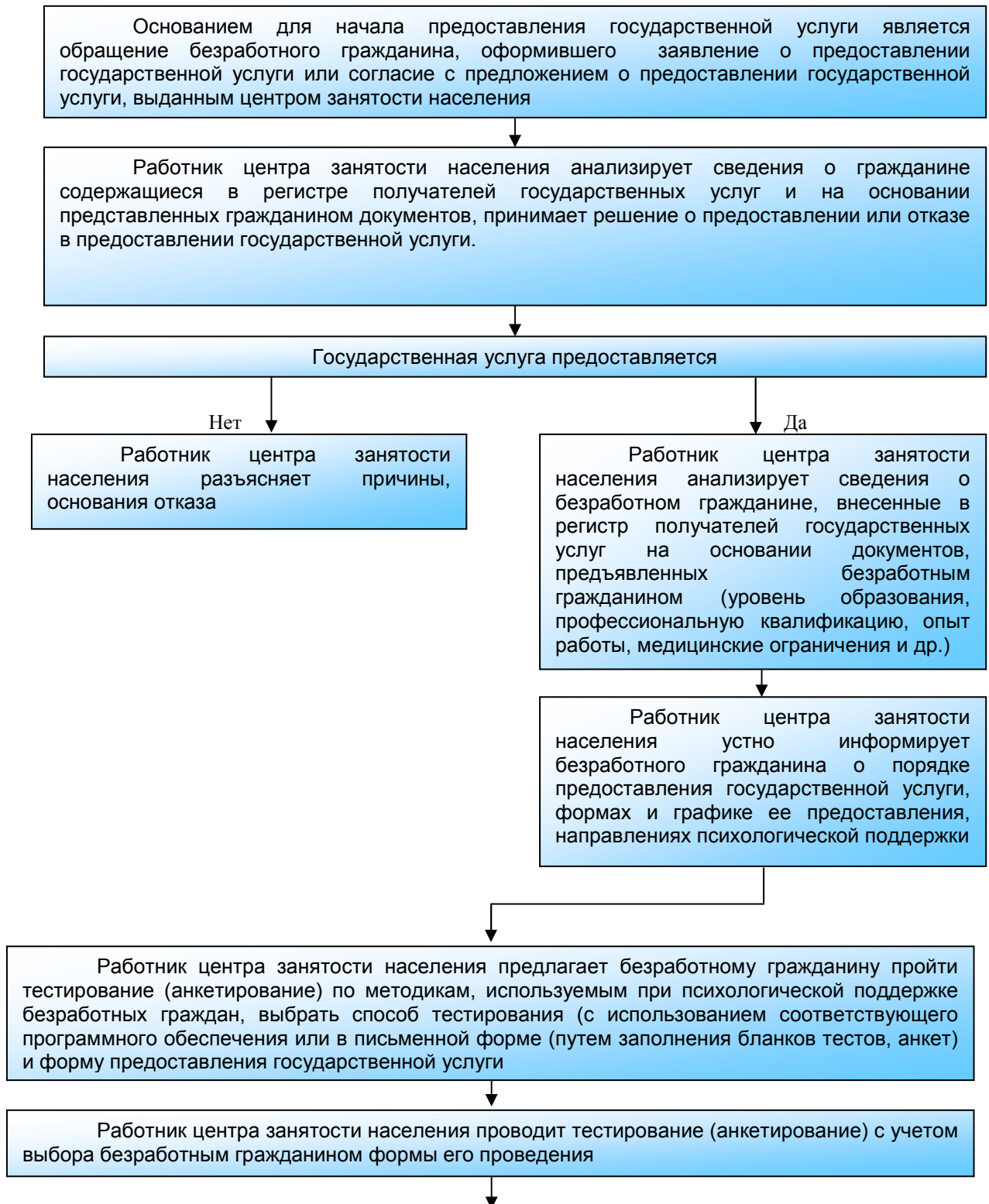
СВЕДЕНИЯ
о местах нахождения государственных казённых учреждений
центров занятости населения Амурской области

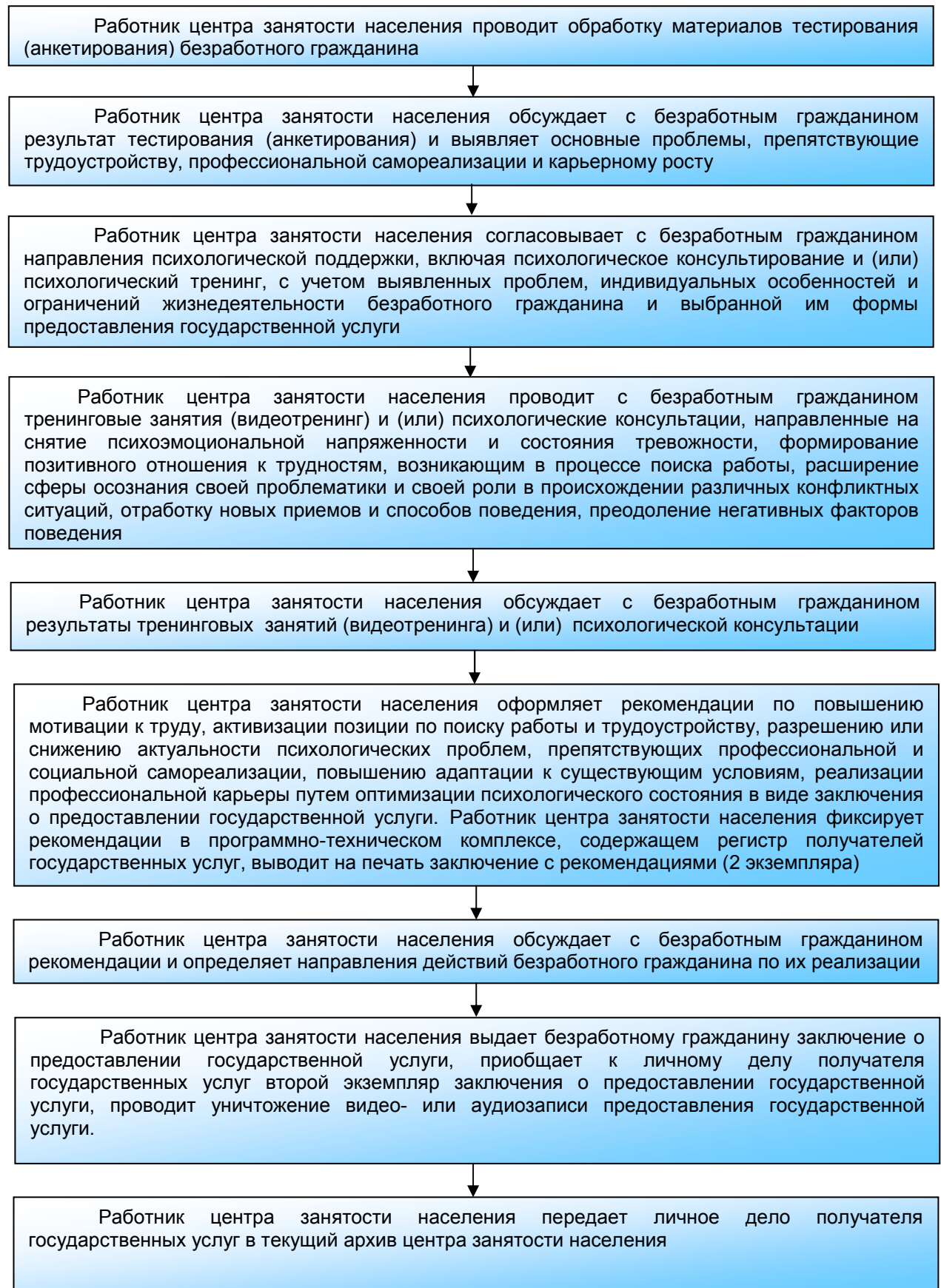
№ п/п	Наименование государственного казённого учреждения службы занятости населения	Адрес местонахождения
1.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Благовещенска	675000, г. Благовещенск, ул. Амурская, 145
2.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Белогорска	676850, г. Белогорск, ул. Ленина, 61
3.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Зеи	676244, г. Зея, мкр.Светлый, 53
4.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Райчихинска	676770, г. Райчихинск, ул. Калинина,4
5.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Свободного	676450, г. Свободный, ул. 50 Лет Октября, 6
6.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Тынды	676282, г. Тында, ул. Красная Пресня, 27
7.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения города Шимановска	676306, г. Шимановск, ул. Красноармейская, 43
8.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Архаринского района	676740, п.Архара, ул. Нагорная, 20/1
9.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Бурейского района	676720, п.Новобурейский, ул. Советская, 70
10.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Завитинского района	676870, г. Завитинск, ул. Курсаковская, 76-А
11.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Ивановского района	676930, с.Ивановка, ул. Бондаренко, 46
12.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Константиновского района	676980, с. Константиновка, ул. Ленина, 71
13.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Магдагачинского района	676120, п. Магдагачи, ул. Карла Маркса, 17
14.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Мазановского района	676530, с. Новокиевский Увал, ул. Типографская, 29
15.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Михайловского района	676680, с. Поярково, ул. Строительная, 5

16.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Октябрьского района	676630, с. Екатеринославка, ул. Восточная, 29
17.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Ромненского района	676620, с. Ромны, ул. Советская, 100
18.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Селемджинского района	676560, п. Экимчан, ул. Нагорная, 7
19.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Серышевского района	676355, пгт. Серышево, ул.Комсомольская, 18-А
20.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Сковородинского района	676011, г. Сковородино, ул. Калинина, 3
21.	Государственное казённое учреждение Амурской области Центр занятости населения Тамбовского района	676950, с. Тамбовка, ул. Первомайская, 4-Б

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по психологической поддержке
безработных граждан

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН**





Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

Образец

**Заявление
о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке
безработных граждан**

Я, _____

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

прошу предоставить мне государственную услугу по психологической поддержке
безработных граждан.

« _____ » _____ 20 ____ г.

подпись безработного гражданина

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

Форма

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Предложение о предоставлении государственной услуги
по психологической поддержке безработных граждан

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

получить государственную услугу по психологической поддержке безработных граждан.

Работник государственного
учреждения службы занятости
населения

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

“ ___ ” _____ 20 ___ г.

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

“ ___ ” _____ 20 ___ г.

_____ (подпись гражданина)

Приложение № 5
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

Форма

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

Заключение
о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке
безработных граждан

_____ (наименование государственного учреждения службы занятости населения)

предоставлена государственная услуга по психологической поддержке безработных
граждан

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

Рекомендовано: _____

Работник государственного
учреждения службы
занятости населения

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

“ ___ ” _____ 20 ___ г.

С заключением о предоставлении государственной услуги ознакомлен(а)

“ ___ ” _____ 20 ___ г.

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О. гражданина)