

Утвержден  
приказом Минздравсоцразвития России  
от « 27 » ноября 2007 г. № 726

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

### **I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан<sup>1</sup>, разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения при осуществлении ими полномочий по психологической поддержке граждан, признанных в установленном порядке безработными<sup>2</sup>.

2. Полномочия по предоставлению государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан осуществляются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Законом Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup> (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 18, ст. 565; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1915; 1998, № 30, ст. 3613; 1999, № 18, ст. 2211; № 29, ст. 3696; № 47, ст. 5613; 2000, № 33, ст. 3348; 2001, № 53 (ч.1), ст. 5024; 2002, № 30, ст. 3033; 2003, № 2, ст. 160; № 2, ст. 167; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 21; № 43, ст. 5084);

Федеральным законом от 29 декабря 2006 года № 258-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 1 (ч.1), ст. 21; № 17, ст. 1932, ст. 1933; № 43, ст. 5084);

---

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

<sup>2</sup> Далее – безработные граждане

<sup>3</sup> Далее – Закон о занятости населения

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1998, № 31, ст. 3803; 1999, № 2, ст. 232; № 29, ст. 3693; 2000, № 22, ст. 2267; 2001, № 24, ст. 2410; № 33, ст. 3426; № 53, ст. 5024; 2002, № 1, ст. 2; № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 25; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 43, ст. 5084);

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 324 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по труду и занятости» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2901; 2007, № 37, ст. 4455);

постановлением Правительства Российской Федерации от 22 апреля 1997 года № 458 «Об утверждении Порядка регистрации безработных граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 17, ст. 2009; 1999, № 29, ст. 3748; № 46, ст. 5573; 2005, № 7, ст. 560; 2006, № 51, ст. 5468);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 года № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 сентября 1996 года № 1 «Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 октября 1996 года № 1186);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3 июля 2006 года № 513 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 сентября 2006 года № 8219)<sup>4</sup>;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 июня 2007 года № 400 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 июля 2007 года № 9835)<sup>5</sup>;

---

<sup>4</sup> Далее - Административный регламент по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников

<sup>5</sup> Далее - Административный регламент предоставления государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 июня 2007 года № 401 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 июля 2007 года № 9861)<sup>6</sup>;

приказом от 13 июня 2007 года № 415 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 июля 2007 года № 9827)<sup>7</sup>;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 июня 2007 года № 449 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по организации временного трудоустройства 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 из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 июля 2007 года № 9885)<sup>8</sup>.

3. Государственная услуга по психологической поддержке безработных граждан<sup>9</sup> направлена на повышение мотивации безработного гражданина к труду, активизацию позиции по поиску работы и трудоустройству, сокращение сроков поиска работы и трудоустройства, полное разрешение или снижение актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышение адаптации к существующим условиям, реализацию профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.

4. Государственную услугу реализуют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и государственные учреждения службы занятости населения<sup>10</sup>.

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

---

<sup>6</sup> Далее - Административный регламент предоставления государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ

<sup>7</sup> Далее - Административный регламент предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации

<sup>8</sup> Далее - Административный регламент предоставления государственной услуги по организации временного трудоустройства 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 из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые

<sup>9</sup> Далее – государственная услуга

<sup>10</sup> Далее – органы и учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги

контролируют на территории соответствующих субъектов Российской Федерации деятельность государственных учреждений службы занятости населения<sup>11</sup> по предоставлению государственной услуги.

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

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

5. Государственная услуга предоставляется при наличии одного из следующих оснований:

личного обращения безработного гражданина с заявлением-анкетой о предоставлении государственной услуги по психологической поддержке<sup>12</sup> (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту);

предложения работника центра занятости населения о предоставлении безработному гражданину государственной услуги по психологической поддержке, согласованного с безработным гражданином<sup>13</sup> (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

6. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

7. Безработные граждане имеют право на неоднократное обращение за государственной услугой.

8. Оказание психологической поддержки безработным гражданам может осуществляться работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления государственной услуги.

Работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями настоящего Административного регламента.

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

## **Получатели государственной услуги**

9. Получателями государственной услуги являются граждане, признанные в установленном порядке безработными в соответствии с законодательством о занятости населения.

---

<sup>11</sup> Далее – центры занятости населения

<sup>12</sup> Далее – заявление-анкета

<sup>13</sup> Далее – предложение о предоставлении государственной услуги

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

10. Документами, необходимыми для получения безработными гражданами государственной услуги, являются:

10.1. Заявление-анкета (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту)

или

согласие с предложением о предоставлении государственной услуги (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

10.2. Индивидуальная программа реабилитации инвалида, выдаваемая в установленном порядке, - для безработных граждан, относящихся к категории инвалидов.

10.3. Приказ центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным.

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

11. Заявление-анкета заполняется безработным гражданином разборчиво от руки, на русском языке. При заполнении заявления-анкеты не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. Заявление-анкета заверяется личной подписью безработного гражданина.

12. Предложение о предоставлении государственной услуги заполняется работником центра занятости населения, осуществляющим функцию по предоставлению государственной услуги по содействию гражданам в поиске подходящей работы, или работником центра занятости населения, осуществляющим функцию по предоставлению государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан<sup>14</sup>. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, знакомит безработного гражданина с предложением о предоставлении государственной услуги под роспись. Безработный гражданин письменно выражает согласие (несогласие с указанием причины отказа) на получение государственной услуги.

13. Приказы центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным и снятии гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с учета в качестве безработного являются внутренними документами центра занятости населения, входящими в личное дело получателя государственных услуг.

---

<sup>14</sup> Далее - работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги

## **Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

14. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

14.1. Отсутствие:

14.1.1. Заполненного заявления-анкеты (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту)

или

согласия безработного гражданина с предложением работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту);

14.1.2. Индивидуальной программы реабилитации инвалида, выдаваемой в установленном порядке, - у безработных граждан, относящихся к категории инвалидов;

14.1.3. Решения о признании гражданина безработным в установленном порядке (приказа центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным).

14.2. Снятие гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с учета в качестве безработного (приказ центра занятости населения о снятии гражданина, признанного в установленном порядке безработным, с учета в качестве безработного).

15. На основании личного письменного заявления безработный гражданин вправе отказаться от предложения работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги.

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

## **Результат предоставления государственной услуги**

17. Результатом предоставления государственной услуги является получение безработным гражданином рекомендаций 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 путем оптимизации психологического состояния, оформленных в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Административному регламенту.

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

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

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

20. Сведения о местах нахождения органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержатся в Приложениях № 4 и № 5 к настоящему Административному регламенту.

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

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

23. Информация об адресах официальных сайтов и электронной почты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения, и центров занятости населения содержится на

---

<sup>15</sup> Далее – официальные сайты

официальных сайтах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Информация об адресах официальных сайтов, электронной почты и номерах телефонов для справок центров занятости населения содержится на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения.

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

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

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

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

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

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

Письменные обращения получателей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги, включая обращения, поступившие по



электронной почте, рассматриваются работниками органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

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

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

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

Работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, информируют получателей государственной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления-анкеты (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

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

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

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

перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;

процедура предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы (Приложение № 6 к настоящему Административному регламенту);

порядок обжалования решений, действий органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников или пассивного поведения, выражающегося в несовершении конкретных действий, которые должностные лица и работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, были обязаны и могли совершить в силу возложенных на них обязанностей<sup>16</sup>;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

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

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

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

образец заполнения заявления-анкеты;

рекомендации гражданам по повышению мотивации к труду, самореализации, коррекции психологического состояния.

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

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

перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

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

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

---

<sup>16</sup> Далее - бездействие

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

перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;

процедура предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников;

порядок рассмотрения обращений получателей государственной услуги;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

бланк заявления-анкеты;

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

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

рекомендации гражданам по повышению мотивации к труду, самореализации, коррекции психологического состояния;

ответы на вопросы получателей государственной услуги.

### **Сроки предоставления государственной услуги**

29. Государственная услуга предоставляется безработному гражданину по предварительной записи.

30. Время ожидания получения государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 15 минут.

31. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина не должно превышать 60 минут.

32. Максимально допустимые сроки осуществления административных процедур, связанных с фиксированием результатов предоставления государственной услуги безработному гражданину в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения – физических лиц<sup>17</sup>, не должны превышать 20 минут.

### **Требования к организации предоставления государственной услуги**

33. График предоставления государственной услуги формируется с учетом графика (режима) работы центра занятости населения по приему

---

<sup>17</sup> Далее - регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банк работников)

получателей государственных услуг работниками центров занятости населения в пределах следующих часов работы:

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

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

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

35. Прием получателей государственной услуги работниками центра занятости населения может проводиться с помощью системы электронного оповещения о предоставлении государственной услуги.

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

37. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, устно или письменно извещает безработного гражданина о дате и времени предоставления государственной услуги.

38. Безработный гражданин в случае невозможности получения государственной услуги в предлагаемый срок своевременно уведомляет работника центра занятости населения, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги, и согласовывает с ним предполагаемую дату предоставления государственной услуги.

39. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, информирует получателя государственной услуги о том, что при предоставлении государственной услуги может по согласованию с безработным гражданином проводиться видео- или аудиозапись, которая используется только для демонстрации ее лично безработному гражданину, получает согласие безработного гражданина на сопровождение предоставления государственной услуги видео- или аудиозаписью.

В случае несогласия безработного гражданина с проведением видео- или аудиозаписи работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, делает соответствующую отметку в личном деле получателя государственных услуг, при предоставлении государственной услуги видео- или аудиозапись не проводится.

40. Для участия в предоставлении государственной услуги работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, может по согласованию с директором центра занятости населения привлекать работников органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, обладающих навыками и знаниями по вопросам практической психологии, психологии труда, социальной психологии, владеющих методами изучения психологических особенностей трудовой деятельности граждан, или других специалистов, обладающих необходимыми знаниями и опытом работы.

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

41. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению центра занятости населения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

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

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

Прием получателей государственной услуги осуществляется в залах обслуживания (информационных залах) и специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления государственной услуги. Помещения должны быть снабжены соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей государственной услуги.

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

42. Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, средствами релаксации), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам трудоустройства, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха,

средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

44. Рабочее место работника центра занятости населения оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

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

45. Места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфорта предоставления государственных услуг.

### **III. Административные процедуры**

#### **Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги**

46. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение безработного гражданина, оформившего заявление-анкету или выразившего письменное согласие на предложение работника центра занятости населения, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги, о предоставлении государственной услуги.

47. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, задает параметры поиска сведений о получателе государственной услуги в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банк работников), и находит соответствующие бланки учетной документации в электронном виде.

Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, извлекает из текущего архива центра занятости населения личное дело получателя государственных услуг.

Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, определяет, состоит ли получатель государственной услуги на учете в качестве безработного в центре занятости населения, относится ли безработный гражданин к категории инвалидов.

48. На основании установления соответствия сведений, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банке работников), перечню получателей государственной услуги работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, принимает решение о предоставлении или отказе в

предоставлении государственной услуги в соответствии с основаниями, установленными настоящим Административным регламентом.

Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, информирует гражданина о принятом решении.

В случае отказа в предоставлении государственной услуги работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, разъясняет причины, основания отказа, порядок предоставления государственной услуги, оформляет решение в письменной форме и выдает его гражданину.

В случае несогласия гражданина с принятым решением он вправе обжаловать действия работника центра занятости населения, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги, в установленном порядке.

49. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, о направлениях психологической поддержки, методах, методиках, формах тренингов и технологий, используемых при психологической поддержке безработных граждан.

50. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, в случае согласия безработного гражданина на проведение видео- или аудиозаписи при предоставлении государственной услуги подключает соответствующее оборудование.

51. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, выясняет причины, по которым безработный гражданин испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, а также имеющиеся психологические, личностные и профессиональные проблемы, препятствующие профессиональной самореализации и карьерному росту.

При выяснении причин, по которым безработный гражданин испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит беседу с безработным гражданином.

52. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, для уточнения направлений психологической поддержки предлагает безработному гражданину пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при психологической поддержке безработных граждан и отобранным в соответствии с данными апробации с учетом критериев результативности, надежности, дифференцированности, прогностической (информативной) ценности, степени валидности, возможности интеграции и сопряжения с другими применяемыми

методами, методиками и тренингами, соответствия стандартам процедур обследования и обработки данных, оптимальности временных затрат обработки и достижения результатов<sup>18</sup>.

Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, предлагает безработному гражданину выбрать форму прохождения тестирования (анкетирования) - с использованием соответствующего программно-технического комплекса и специализированного оборудования или в простой письменной форме (путем заполнения бланков тестов, анкет).

53. Безработный гражданин осуществляет выбор формы прохождения тестирования (анкетирования) и сообщает о принятом решении работнику центра занятости населения, осуществляющему функцию по предоставлению государственной услуги.

Безработный гражданин проходит тестирование (анкетирование) в соответствии с выбранной им формой.

54. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина в соответствии с используемыми методиками.

55. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, анализирует результаты тестирования (анкетирования).

56. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, на основании результатов беседы с безработным гражданином и тестирования (анкетирования) проводит психологическую диагностику, выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству безработного гражданина.

57. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, определяет направления психологической поддержки безработного гражданина, включая психологическое консультирование, психологический тренинг и психологическую коррекцию.

58. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, знакомит безработного гражданина с результатами тестирования (анкетирования), психологической диагностики, выявленными основными проблемами, препятствующими трудоустройству безработного гражданина.

59. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит с безработным гражданином психологическое консультирование.

60. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, знакомит безработного гражданина с

---

<sup>18</sup> Далее – методика



методами и методиками психологической коррекции, которые могут быть использованы для решения проблем, препятствующих трудоустройству безработного гражданина, включая эмоциональные, когнитивные, мотивационные, поведенческие и другие проблемы.

61. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит с безработным гражданином психологический тренинг, направленный на решение проблем, препятствующих трудоустройству безработного гражданина, включая снятие состояния тревожности, психологической напряженности, свободное выражение эмоций, понимание и раскрытие своих проблем с соответствующими им переживаниями, получение и предоставление эмоциональной поддержки, модификацию способа переживания и эмоционального реагирования, расширение сферы осознания своей проблематики и своей роли в происхождении различных конфликтных ситуаций, отработку новых приемов и способов поведения, преодоление негативных факторов поведения, развитие навыков эффективного общения и регулирование иных личностных и профессиональных особенностей восприятия и поведения.

62. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, демонстрирует безработному гражданину видеозапись или дает прослушать аудиозапись, произведенные при предоставлении государственной услуги.

63. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, обсуждает с безработным гражданином видео- или аудиозапись, обращает внимание безработного гражданина на отдельные фрагменты беседы, особенности поведения, эмоциональное состояние, личностные, профессиональные и другие аспекты психологического состояния безработного гражданина.

64. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, оформляет рекомендации по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, полному разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния в виде заключения о предоставлении государственной услуги в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Административному регламенту.

65. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банк работников).

66. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, выводит на печатающее устройство заключение о предоставлении государственной услуги в двух экземплярах и знакомит с ним безработного гражданина под роспись.

67. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, предлагает безработному гражданину обсудить рекомендации по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, полному разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния и определить направления действий безработного гражданина по их реализации.

В случае согласия безработного гражданина на обсуждение рекомендаций 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 путем оптимизации психологического состояния проводит беседу соответствующего содержания.

68. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, выдает безработному гражданину один экземпляр заключения о предоставлении государственной услуги, формирует личное дело получателя государственной услуги и приобщает к нему второй экземпляр заключения о предоставлении государственной услуги.

69. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, передает личное дело получателя государственных услуг в текущий архив центра занятости населения.

70. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит уничтожение видео- или аудиозаписи предоставления государственной услуги безработному гражданину.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Плановые проверки могут носить тематический характер.

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

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

проведение проверок;

выявление нарушений;

выдачу обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;

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

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

76. Проверки полноты и качества осуществления органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий Российской Федерации в области содействия занятости населения проводятся уполномоченными должностными лицами Федеральной службы по труду и занятости на основании индивидуальных правовых актов (приказов).

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

77. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) и решений работников и должностных лиц органов и учреждений, участвующих в предоставлении

государственной услуги, в вышестоящие органы и в Федеральную службу по труду и занятости, в досудебном и судебном порядке.

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

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

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

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

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

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

80. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации проводят личный прием получателей государственной услуги.

81. Письменное обращение получателя государственной услуги рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (обращения, жалобы (претензии)).

В исключительных случаях должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник органа, в который поступило письменное обращение (обращение, жалоба (претензия), вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя государственной услуги, направившего обращение.

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

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)<sup>19</sup> гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы (претензии);

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

существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

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

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

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

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

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

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

---

<sup>19</sup> Далее - отчество

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

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

отсутствия сведений об обжалуемом действии (бездействии) и решении (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве получателя государственной услуги и почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;

отсутствия подписи получателя государственной услуги;

если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном порядке;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику органа или учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

содержится вопрос, на который получателю государственной услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

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

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

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

В состав Комиссии включаются должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, уполномоченные лица государственных органов субъекта Российской Федерации, представители общественных организаций и объединений, а также другие лица, обладающие необходимыми знаниями, опытом и квалификацией, позволяющими участвовать в рассмотрении претензий и урегулировании споров.

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

При урегулировании споров и рассмотрении претензий члены Комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности действий (бездействия) и

принятия решений должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

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

Члены Комиссии своевременно (не позднее, чем за пять календарных дней до проведения заседания Комиссии) информируют (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) получателей государственной услуги, их законных представителей<sup>20</sup> о сроке и месте проведения заседания Комиссии по вопросу разрешения спора или рассмотрения претензии.

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

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

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

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

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

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

В решении Комиссии могут содержаться рекомендации по организации работы и проведению контроля за предоставлением государственной услуги, наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов получателей государственной услуги, иные положения,

---

<sup>20</sup> Далее – получатели государственных услуг



направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставления государственной услуги.

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

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

Сообщение получателя государственной услуги должно содержать следующую информацию:

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

существо нарушенных прав и законных интересов, противоправных действий (бездействия) и решений;

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