
**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ
от 28 ноября 2013 г. N 615-ОС

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА МИНИСТЕРСТВА
ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКЕ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минтруда Пензенской обл.
от 13.05.2014 N 178-ОС, от 11.07.2014 N 322-ОС,
от 11.09.2014 N 468-ОС, от 31.08.2015 N 333-ОС)

Руководствуясь Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями), [Положением](#) о Министерстве труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 31.01.2013 N 33-пП (с последующими изменениями), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан.
2. Разместить (опубликовать) настоящий приказ на сайте Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра, координирующего и контролирующего вопросы занятости населения.

Министр
Е.А.СТОЛЯРОВА

Утвержден
Приказом
Министра труда, социальной
защиты и демографии
Пензенской области
от 28 ноября 2013 г. N 615-ОС

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКЕ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минтруда Пензенской обл.
от 13.05.2014 N 178-ОС, от 11.07.2014 N 322-ОС,
от 11.09.2014 N 468-ОС, от 31.08.2015 N 333-ОС)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Настоящий Административный регламент устанавливает требования, обязательные при предоставлении государственными учреждениями службы занятости населения Пензенской области (далее - центры занятости населения) государственной услуги по предоставлению психологической поддержки
-

безработных граждан (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются безработные граждане, признанные в установленном порядке безработными (далее - безработные граждане).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информирование о государственной услуге и порядке ее предоставления осуществляется непосредственно в помещениях центров занятости населения, с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование, информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), включая федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) и (или) региональные порталы государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области (далее - региональный портал), а также через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

4. При размещении информации в средствах массовой информации центры занятости населения, 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.

5. Сведения о местах нахождения, номерах телефонов для справок центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержатся в Приложении N 4 к настоящему Административному регламенту, а также на Интернет-ресурсах центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги.

6. Информация об адресах Интернет-сайтов и электронной почты Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области (далее - Минтруда Пензенской области) и центров занятости населения содержится в Приложении N 5 к настоящему Административному регламенту, а также на официальных сайтах центров занятости населения.

7. Сведения о графике (режиме) работы Минтруда Пензенской области и центров занятости населения содержатся на официальных сайтах центров занятости населения, Интернет-сайтах Минтруда Пензенской области, а также периодически размещаются в средствах массовой информации.

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

8. График предоставления государственной услуги формируется с учетом графика (режима) работы центра занятости населения по приему получателей государственной услуги работниками центра занятости населения в пределах следующих часов работы:

понедельник	09.00 - 17.00
вторник	12.00 - 20.00
среда	09.00 - 17.00
четверг	11.00 - 19.00
пятница	09.00 - 17.00

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

9. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

10. Информирование получателей государственной услуги о порядке предоставления

государственной услуги осуществляется работниками центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту).

Время ожидания в очереди для получения от работника центра занятости населения, 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 центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, информируют обратившихся граждан о порядке предоставления государственной услуги. Время разговора не должно превышать 10 минут.

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.

Работники центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, информируют получателей государственной услуги о порядке заполнения реквизитов [заявления](#) (Приложение N 1 к настоящему Административному регламенту).

(в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

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

11. На информационных стендах, размещаемых в помещениях центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержится следующая информация:

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

процедура предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде [блок-схемы](#) (Приложение N 6 к настоящему Административному регламенту));

порядок обжалования решений, действий центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников или пассивного поведения, выражающегося в несовершении конкретных действий, которые должностные лица и работники центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, были обязаны и могли совершить в силу возложенных на них обязанностей;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

схема размещения работников центров занятости населения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

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

образец заполнения заявления;

(в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

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

12. На Интернет-сайтах центров занятости населения содержится следующая информация:

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

перечень государственных услуг в области содействия занятости населения;

процедура предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, центров занятости населения, 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;
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)
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.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

13. Государственная услуга по психологической поддержке безработных граждан.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

14. Государственная услуга предоставляется центрами занятости населения. Минтруда Пензенской области организует, обеспечивает и контролирует на территории Пензенской области деятельность центров занятости населения по предоставлению государственной услуги.

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

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

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

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

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 в виде **заключения** о предоставлении государственной услуги в соответствии с Приложением N 3 к настоящему Административному регламенту.

Срок предоставления государственной услуги

18. Государственная услуга предоставляется безработному гражданину по предварительно назначенным дате и времени.

19. 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.

20. 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.

Заявители имеют право на неоднократное обращение за государственной услугой.

21. Максимально допустимая продолжительность осуществления административного действия, связанного с выдачей заключения о результатах предоставления государственной услуги, не может

превышать 5 минут.

22. Максимально допустимые сроки осуществления административных процедур, связанных с фиксированием результатов предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе, содержащем регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения (банке работников), не должны превышать 10 минут.

23. Максимально допустимые сроки осуществления административных процедур, связанных с обработкой материалов тестирования (анкетирования) безработных граждан, не должны превышать 4 часов.

24. Максимально допустимые сроки осуществления административных процедур, связанных с формированием документов и приобщением их к личному делу получателя государственных услуг, не должны превышать 10 минут.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

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

[Конституцией](#) Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.;

[Законом](#) Российской Федерации от 19.04.1991 N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" (с последующими изменениями);

[Приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.01.2013 N 4н "Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан";

[Постановлением](#) Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27.09.1996 N 1 "Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации" (с последующими изменениями).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными правовыми актами для предоставления государственной услуги

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

26.1. [Заявление](#) (Приложение N 1 к настоящему Административному регламенту) или согласие с [предложением](#) о предоставлении государственной услуги (Приложение N 2 к настоящему Административному регламенту).

(в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

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

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

В заявлении указываются:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (далее - отчество) безработного гражданина; дата обращения.

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью безработного гражданина в соответствии с Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036, N 27, ст. 3880; 2012, N 29, ст. 3988).

В предложении указываются:

наименование государственного учреждения службы занятости населения;

фамилия, имя, отчество безработного гражданина;

фамилия, имя, отчество работника государственного учреждения службы занятости населения, выдавшего предложение;

согласие (несогласие) с предложением о предоставлении государственной услуги;

дата выдачи предложения.

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

(в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

27. 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 (далее - работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги). 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.

28. 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.

29. Безработным гражданам обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в государственное учреждение службы занятости населения или в МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или регионального портала.

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

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

(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

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

(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 11.07.2014 N 322-ОС)

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

33. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

33.1. Отсутствие:

33.1.1. Заполненного [заявления](#) (Приложение N 1 к настоящему Административному регламенту) или согласия безработного гражданина с [предложением](#) работника центра занятости населения о предоставлении государственной услуги (Приложение N 2 к настоящему Административному регламенту); (в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

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

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

33.2. 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).

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами

Пензенской области

34. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

35. Государственная услуга предоставляется по предварительной записи.

36. Время ожидания предоставления государственной услуги, выдачи заключения по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

37. Согласование с безработными гражданами даты и времени предоставления государственной услуги осуществляется при личном обращении в ЦЗН либо с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

39. При личном обращении заявителя работник ЦЗН осуществляет прием и регистрацию заявления в день обращения.

40. Данные, содержащиеся в заявлении, вносятся работником ЦЗН в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости с использованием программно-технического комплекса.

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 государственной услуги

Положения пункта 41 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

41. Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

(п. 41 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 42 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

42. 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 бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов (указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства).

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.
(п. 42 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 43 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

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

(п. 43 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 44 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

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

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

(п. 44 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 45 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

45. Сотрудники центра занятости населения, предоставляющие услуги населению, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(п. 45 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 46 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

46. 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.

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

46.2. Рабочее место сотрудника центра занятости населения оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

(п. 46 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 47 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

47. Сотрудники центра занятости населения обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

(п. 47 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Положения пункта 48 в части обеспечения доступности для инвалидов к объектам, 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 государственной услуги, применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам ([Приказ](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС).

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

(п. 48 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

49. Показателем доступности государственных услуг является отношение численности безработных граждан, получивших государственную услугу, к средней численности безработных граждан, состоящих на учете в ЦЗН.

50. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей, связанных с предоставлением государственной услуги;
- доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, в общей численности безработных граждан, получивших государственную услугу, определяемая путем их опроса.

Иные требования, в том числе особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

51. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, включая особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах при предоставлении государственной услуги в части психологической поддержки безработных граждан

52. Государственная услуга включает следующие административные процедуры (действия):

1) анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения (далее - регистр получателей государственных услуг);

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 граждан (далее - методики), 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 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 состояния (далее - рекомендации) 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;

13) внесение результатов выполнения административных процедур (действий) в регистр получателей государственных услуг.

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

государственной услуги, о предоставлении государственной услуги.
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 31.08.2015 N 333-ОС)

54. Критерием принятия решения о предоставлении государственной услуги является предоставление безработными гражданами, обратившимися за предоставлением государственной услуги, документов, установленных [пунктами 26.2, 26.3](#) настоящего Административного регламента.

54.1. Передача результата административной процедуры (государственной услуги) осуществляется путем выдачи работником центра занятости населения, осуществляющим функцию по предоставлению государственной услуги, безработному гражданину 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, оформленного в соответствии с [Приложением N 3](#) к настоящему Административному регламенту.

54.2. Результат выполнения административной процедуры (предоставления государственной услуги) осуществляется работником центра занятости населения, осуществляющим функцию по предоставлению государственной услуги, путем фиксации в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения (ПТК "Катарсис").

Анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в
регистре получателей государственных услуг в сфере занятости
населения (далее - регистр получателей государственных
услуг)

55. Основанием для начала административной процедуры является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги на личное обращение безработного гражданина в центр занятости населения с заявлением или письменное согласие безработного гражданина на предложение работника ЦЗН, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги.

56. Работник центра занятости населения извлекает из программно-технического комплекса личное дело получателя государственных услуг, анализирует имеющиеся сведения.

Работник центра занятости населения осуществляет регистрацию гражданина в электронном виде в программно-техническом комплексе.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 20 минут.

57. Результатом административной процедуры по анализу сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения, является внесение соответствующей информации в банк работников программно-технического комплекса.

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

58. Основанием для начала административной процедуры является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги на личное обращение безработного гражданина в центр занятости населения с заявлением или письменное согласие безработного гражданина на предложение работника ЦЗН, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги.

59. Работник центра занятости населения информирует безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги, формах (групповой или индивидуальной) и графике ее предоставления, направлениях психологической поддержки (психологическое консультирование, психологический тренинг и психологическую коррекцию).

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 5 минут.

60. Результатом вышеназванной административной процедуры является ознакомление безработного гражданина с порядком предоставления государственной услуги, формами и графиком ее предоставления, направлениями психологической поддержки.

Предложение безработному гражданину пройти тестирование
(анкетирование) по методикам, используемым при

психологической поддержке безработных граждан (далее - методики), 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)

61. Основанием для начала административной процедуры является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги на личное обращение безработного гражданина в центр занятости населения с заявлением или письменное согласие безработного гражданина на предложение работника ЦЗН, осуществляющего функцию по предоставлению государственной услуги.

62. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, 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 (групповая или индивидуальная);

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 5 минут.

63. Результатом данной административной процедуры является согласие безработного гражданина с проведением тестирования (анкетирования) или его отказ, выбор формы предоставления государственной услуги.

В случае отказа безработного гражданина от прохождения тестирования (анкетирования) работник центра занятости населения исполняет административную процедуру, предусмотренную [подпунктом 6 пункта 52](#) Административного регламента, в части выявления основных проблем, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту.
(п. 63 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 11.09.2014 N 468-ОС)

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

64. Основанием для начала административной процедуры является согласие безработного гражданина с прохождением тестирования (анкетирования).

65. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, в соответствии с результатами анализа сведений о безработном гражданине производит выбор методик тестирования (анкетирования) из используемых при психологической поддержке безработных граждан.

Работник центра занятости населения проводит тестирование (анкетирование) безработного гражданина.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 2 часа.

66. Результатом данной административной процедуры является заполненный безработным гражданином тест (анкета).

Обработка материалов тестирования (анкетирования) безработного гражданина

67. Основанием для начала административной процедуры является заполненный безработным гражданином тест (анкета).

68. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит обработку материалов тестирования (анкетирования) безработных граждан.

Работник центра занятости населения проводит психологическую диагностику, выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству безработного гражданина.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 4 часа.

69. Результатом данной административной процедуры являются обработанные заполненные

безработными гражданами тесты (анкеты).

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

70. Основанием для начала административной процедуры являются обработанные и проанализированные тесты (анкеты) безработных граждан;

в случае отказа безработного гражданина от тестирования (анкетирования) основанием для административной процедуры по выявлению основных причин, препятствующих трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту, является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги.

71. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, обсуждает с безработным гражданином результаты тестирования (анкетирования).

Работник центра занятости населения совместно с безработным гражданином выявляет основные проблемы, препятствующие трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 1 часа.

72. Результатом данной административной процедуры является выявленный перечень проблем у безработного гражданина, препятствующих его трудоустройству, профессиональной самореализации и карьерному росту.

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

73. Основанием для начала административной процедуры является положительное решение вопроса о предоставлении государственной услуги.

74. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, согласовывает с безработным гражданином направления 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.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 10 минут.

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

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

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

77. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит с безработным гражданином тренинговые занятия (видеотренинг с согласия безработного гражданина) и (или) психологические консультации, направленные 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.

Максимально допустимое время предоставления вышеназванных административных действий государственной услуги не должно превышать 30 минут.

78. Результатом данной административной процедуры является получение безработным гражданином психологической поддержки посредством проведения психологических тренингов, консультаций.

Обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации

79. Основанием для начала административной процедуры является завершение тренинговых занятий и (или) психологические консультации.

80. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, проводит обсуждение результатов тренинговых занятий и (или) психологической консультации.

Работник центра занятости населения демонстрирует безработному гражданину видеозапись или дает прослушать аудиозапись (при согласии безработного гражданина), произведенные при предоставлении государственной услуги.

Работник центра занятости населения обращает внимание безработного гражданина на отдельные фрагменты беседы, особенности поведения, эмоциональное состояние, личностные, профессиональные и другие аспекты психологического состояния безработного гражданина.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, не должен превышать 10 минут.

81. Результатом данной административной процедуры является повышение мотивации к труду, активизация позиции по поиску работы и трудоустройству, снижение актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышение адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.

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

82. Основанием для начала административной процедуры является завершение тренинговых занятий и (или) психологических консультаций.

83. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, готовит рекомендации по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры (далее - рекомендации).

Максимальный срок выполнения административной процедуры, предусмотренной настоящим пунктом, не должен превышать 10 минут.

84. Результатом данной административной процедуры являются рекомендации.

Обсуждение рекомендаций с безработным гражданином и

определение направлений действий безработного гражданина по
их реализации

85. Основанием для начала административной процедуры являются подготовленные рекомендации.

86. Работник центра занятости населения, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги, с согласия безработного гражданина проводит обсуждение разработанных рекомендаций.

Работник центра занятости населения совместно с безработным гражданином определяют направления действия безработного гражданина по реализации рекомендаций.

Максимальный срок выполнения административной процедуры, предусмотренной настоящим пунктом, не должен превышать 10 минут.

87. Результатом данной административной процедуры являются разработанные пути реализации рекомендаций.

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

88. Основанием для начала административной процедуры являются подготовленные рекомендации в виде **заключения** о предоставлении государственной услуги (приложение N 3 к Административному регламенту).

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

Работник центра занятости населения приобщает к материалам личного дела второй экземпляр заключения о предоставлении государственной услуги.

Максимально допустимые сроки осуществления вышеуказанных административных действий не должны превышать 10 минут.

90. Результатом данной административной процедуры является наличие заключения о предоставлении государственной услуги в личном деле безработного гражданина.

Внесение результатов выполнения административных процедур
(действий) в регистр получателей государственных услуг

91. Основанием для начала административной процедуры является завершение тренинговых занятий и (или) психологических консультаций.

92. Работник центра занятости населения фиксирует результат предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе.

Максимально допустимые сроки осуществления административных действий, связанных с фиксированием результатов предоставления государственной услуги в программно-техническом комплексе, не должны превышать 20 минут.

93. Результатом данной административной процедуры является внесение соответствующих сведений в программно-техническом комплексе.

94. Допускается осуществление административных процедур (действий), предусмотренных **подпунктами 2 - 4, 6 - 12 пункта 52** Административного регламента, по групповой форме предоставления государственной услуги.

(п. 94 в ред. **Приказа** Минтруда Пензенской обл. от 11.09.2014 N 468-ОС)

95. **Блок-схема** предоставления государственной услуги приводится в приложении N 6 к Административному регламенту.

IV. Требования к формам контроля за предоставлением
государственной услуги

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

1) текущий контроль за предоставлением государственной услуги;

2) контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения в части осуществления мер активной политики занятости населения (далее - контроль за обеспечением

государственных гарантий в области содействия занятости населения).

Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением
государственной услуги

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

98. 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 работниками центра занятости населения положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем или заместителем руководителя Минтруда Пензенской области, а также директором центра занятости населения или его заместителем.

Порядок осуществления контроля за обеспечением
государственных гарантий в области содействия занятости
населения

99. Контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения осуществляет Минтруд Пензенской области в рамках исполнения полномочия по надзору и контролю за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан.

100. Контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения осуществляется путем проведения Минтруда Пензенской области плановых (внеплановых) выездных (документарных) проверок.

101. Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность проведения плановых выездных (документарных) проверок устанавливается приказами Минтруда Пензенской области.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и
действий (бездействия) органа, предоставляющего
государственную услугу, а также их должностных лиц

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

103. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица (сотрудника) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу.

Информация для заявителя о его праве на досудебное
(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений,
принятых в ходе предоставления государственной услуги

104. Заявитель имеет право на письменное, электронное досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) центра занятости населения, должностного лица (сотрудника) центра занятости населения.

(п. 104 в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл. от 11.07.2014 N 322-ОС)

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

105.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

105.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

105.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области и настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

105.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области и настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

105.5. 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 Пензенской области;

105.6. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области;

105.7. отказ центра занятости населения, должностного лица (сотрудника) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы, сроки рассмотрения жалобы

106. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в центр занятости населения. Жалоба на решения, принятые руководителем центра занятости населения, подается в порядке, установленном действующим законодательством в Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области и рассматривается уполномоченными на это должностными лицами Министерства.

107. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта центра занятости населения, Единого Портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг Пензенской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

108. Жалоба должна содержать:

- наименование центра занятости населения, должностного лица (сотрудника) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица (сотрудника), 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, должностного лица центра занятости населения либо должностного лица (сотрудника);

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

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

110. Информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляют Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, центры занятости населения ([приложение N 4](#) к Административному регламенту).

(п. 110 в ред. [Приказа](#) Минтруда Пензенской обл. от 11.09.2014 N 468-ОС)

111. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- консультирование по телефону;

- консультирование при личном обращении;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (официальных сайтов государственных учреждений центров занятости населения, МФЦ, Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, Порталов).

112. Жалоба, поступившая в центр занятости населения, 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, должностных лиц центра занятости населения, предоставляющих 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.

В случае если жалоба подана заявителем в центр занятости населения, по вопросу не входящему в его компетенцию, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации центр занятости населения направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При поступлении жалобы в МФЦ, МФЦ обеспечивает ее передачу в центр занятости населения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и государственным учреждением центром занятости населения (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка приема документов для предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается центром занятости населения, заключившим соглашение о взаимодействии и в компетенцию которого входит принятие соответствующего решения по жалобе.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в центр занятости населения на ее рассмотрение органе.

113. Результат рассмотрения жалобы:

114. По результатам рассмотрения жалобы центр занятости населения 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,

- отказывает в удовлетворении жалобы.

115. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов не дается. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

116. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или (по желанию заявителя) в электронном виде направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

117. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в установленном законодательством порядке.

118. 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.

119. Решения, действия (бездействие) центра занятости населения, должностного лица (сотрудника) центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу, принятые в рамках предоставления государственной услуги могут быть обжалованы заявителями путем обращения в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

от 31.08.2015 N 333-ОС)

Образец

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

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина)

прошу предоставить мне государственную услугу по психологической поддержке безработных граждан.

" ____ " _____ 20 ____ г. _____
(подпись гражданина)

Приложение N 2
к Административному регламенту

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл.
от 31.08.2015 N 333-ОС)

Образец

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
(последнее - при наличии) гражданина)

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 N 3
к Административному регламенту

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской обл.
от 31.08.2015 N 333-ОС)

Образец

На бланке государственного
учреждения службы занятости населения

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

_____ (наименование государственного учреждения службы занятости)

предоставлена государственная услуга по психологической поддержке
безработных граждан

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

Приложение N 4
к Административному регламенту
Министерства труда, социальной
защиты и демографии
Пензенской области по
предоставлению государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СПРАВОК МИНТРУДА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Наименование субъекта Российской Федерации	Наименование органа исполнительной власти Пензенской области, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения	Адрес
Пензенская область	Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Некрасова, 24, тел. (8412) 59-54-75. (8412) 59-51-15

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СПРАВОК ЦЕНТРОВ
ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Наименование центра занятости населения	Адрес	Телефон
ГКУ ЦЗН Башмаковского района	442060, р.п. Башмаково, ул. Калинина, д. 5	(код 841-43) 4-11-03
ГКУ ЦЗН Бековского района	442940, р.п. Беково, ул. Первомайская, д. 19	(код 841-41) 2-18-37
ГКУ ЦЗН Белинского района	442250, г. Белинский, ул. Белинская, д. 25	(код 841-53) 2-15-50
ГКУ ЦЗН Бессоновского района	142780, с. Бессоновка, ул. Коммунистическая, д. 2Б	(код 841-40) 2-63-47
ГКУ ЦЗН Вадинского района	442170, с. Вадинск, пл. Ленина, д. 7	(код 841-42) 2-12-72
ГКУ ЦЗН Городищенского района	442310, г. Городище, ул. Советская, д. 45	(код 841-58) 3-12-59
ГКУ ЦЗН Земетчинского района	442000, р.п. Земетчино, ул. Ленина, д. 143	(код 841-55) 2-28-71
ГКУ ЦЗН Иссинского района	442710, р.п. Исса, ул. Калинина, д. 21	(код 841-44) 2-12-42
ГКУ ЦЗН Каменского района	442240, г. Каменка, ул. Ворошилова, д. 14	(код 841-56) 5-31-16
ГКУ ЦЗН Камешкирского района	442450, с. Русский Камешкир, ул. Кирова, д. 9	(код 8-4145) 2-16-49
ГКУ ЦЗН Колышлейского района	442830, р.п. Колышлей, ул. Московская, д. 20	(код 841-46) 2-19-12
ГКУ ЦЗН Кузнецкого района	442530, г. Кузнецк, ул. Белинского, д. 122	(код 841-57) 2-88-13
ГКУ ЦЗН Лунинского района	442730, р.п. Лунино, пер.	(код 841-61) 3-14-87

	Школьный, д. 14	
ГКУ ЦЗН Малосердобинского района	442800, с. Малая Сердоба, ул. Пацаева, д. 29	(код 841-62) 2-17-60
ГКУ ЦЗН Мокшанского района	442370, р.п. Мокшан, ул. Пионерская, д. 10А	(код 841-50) 2-17-30
ГКУ ЦЗН Наровчатского района	442630, с. Наровчат, ул. Ленина, д. 7	код (841-63) 2-18-83
ГКУ ЦЗН Неверкинского района	442480, с. Неверкино, ул. Куйбышева, д. 11	(код 841-64) 2-11-52
ГКУ ЦЗН Нижнеломовского района	442150, г. Нижний Ломов, ул. Московская, д. 103	(код 841-54) 4-51-48
ГКУ ЦЗН Никольского района	442680, г. Никольск, ул. Ленина, д. 136	(код 841-65) 4-19-29
ГКУ ЦЗН Пачелмского района	442100, р.п. Пачелма, ул. Драгунова, д. 7	(код 841-52) 2-12-53
ГКУ ЦЗН Пензенского района	442350, с. Кондоль, пер. Школьный, д. 2	(код 841-47) 2-11-41
ГКУ ЦЗН Сердобского района	442895, г. Сердобск, ул. Гоголя, д. 14	(код 841-67) 2-27-22
ГКУ ЦЗН Сосновоборского района	442570, р.п. Сосновоборск, ул. Ленина, д. 65	(код 841-68) 2-13-96
ГКУ ЦЗН Спасского района	442600, г. Спасск, ул. Красная, д. 26	(код 841-51) 3-21-72
ГКУ ЦЗН Шемышейского района	442430, р.п. Шемышейка, ул. Ленина, д. 45	(код 841-59) 2-13-65
ГКУ ЦЗН города Заречного	442960, г. Заречный, ул. Комсомольская, д. 2А	(код 8412) 61-34-60
ГКУ ЦЗН города Пензы	440000, г. Пенза, ул. Бекешская, д. 8	(код 8412) 48-89-72

Приложение N 5
к Административному регламенту
Министерства труда, социальной
защиты и демографии
Пензенской области по
предоставлению государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

**СВЕДЕНИЯ
ОБ ЭЛЕКТРОННОМ АДРЕСЕ, САЙТЕ МИНТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Наименование органа исполнительной власти Пензенской области, осуществляющего переданные полномочия Российской Федерации в области содействия занятости населения	Адрес электронной почты	Сайт
Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области	mintrud58@yandex.ru	http://trud.pnzreg.ru

**СВЕДЕНИЯ
ОБ ЭЛЕКТРОННЫХ АДРЕСАХ, САЙТАХ ЦЕНТРОВ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Наименование центра занятости населения	Адрес электронной почты	Сайт
ГКУ ЦЗН Башмаковского района	bash473431@mail.ru	http://bash.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Бековского района	birja-trud@sura.ru	http://bek.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Белинского района	cznbel@mail.ru	http://bel.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Бессоновского района	bessonovka@inbox.ru	http://bes.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Вадинского района	sergeis26@yandex.ru	http://vad.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Городищенского района	czngor@sura.ru	http://gor.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Земетчинского района	cznz@sura.ru	http://zem.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Иссинского района	czn_issa@sura.ru	http://issa.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Каменского района	kamzan@sura.ru	http://kamen.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Камешкирского района	zanjatkam@sura.ru	http://kamesh.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Колышлейского района	czn_kol@sura.ru	http://kol.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Кузнецкого района	kuzgorczn@sura.ru	http://kuzczn.ru
ГКУ ЦЗН Лунинского района	guluda@sura.ru	http://lun.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Малосердобинского района	emplmser@sura.ru	http://ms.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Мокшанского района	cznmokshan@mail.ru	http://mok.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Наровчатского района	nar_czn@sura.ru	http://nar.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Неверкинского района	czn_never@sura.ru	http://nev.58zan.ru

ГКУ ЦЗН Нижнеломовского района	lomov_zan@sura.ru	http://nl.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Никольского района	solntse@sura.ru	http://nik.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Пачелмского района	zanyt@sura.ru	http://pach.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Пензенского района	prczn@sura.ru	http://pr.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Сердобского района	gy_czn@sura.ru	http://ser.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Сосновоборского района	sbsosna1@sura.ru	http://sosnov.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Спасского района	bedczn@sura.ru	http://spas.58zan.ru
ГКУ ЦЗН Шемышейского района	shemcsn@sura.ru	http://shem.58zan.ru
ГКУ ЦЗН города Заречного	czanlop@sura.ru	http://czzar.ru
ГКУ ЦЗН города Пензы	gczn_penza@mail.ru	http://penza.58zan.ru

Приложение N 6
к Административному регламенту
Министерства труда, социальной
защиты и демографии
Пензенской области по
предоставлению государственной
услуги по психологической
поддержке безработных граждан

**Блок-схема
предоставления государственной услуги по психологической
поддержке безработных граждан**

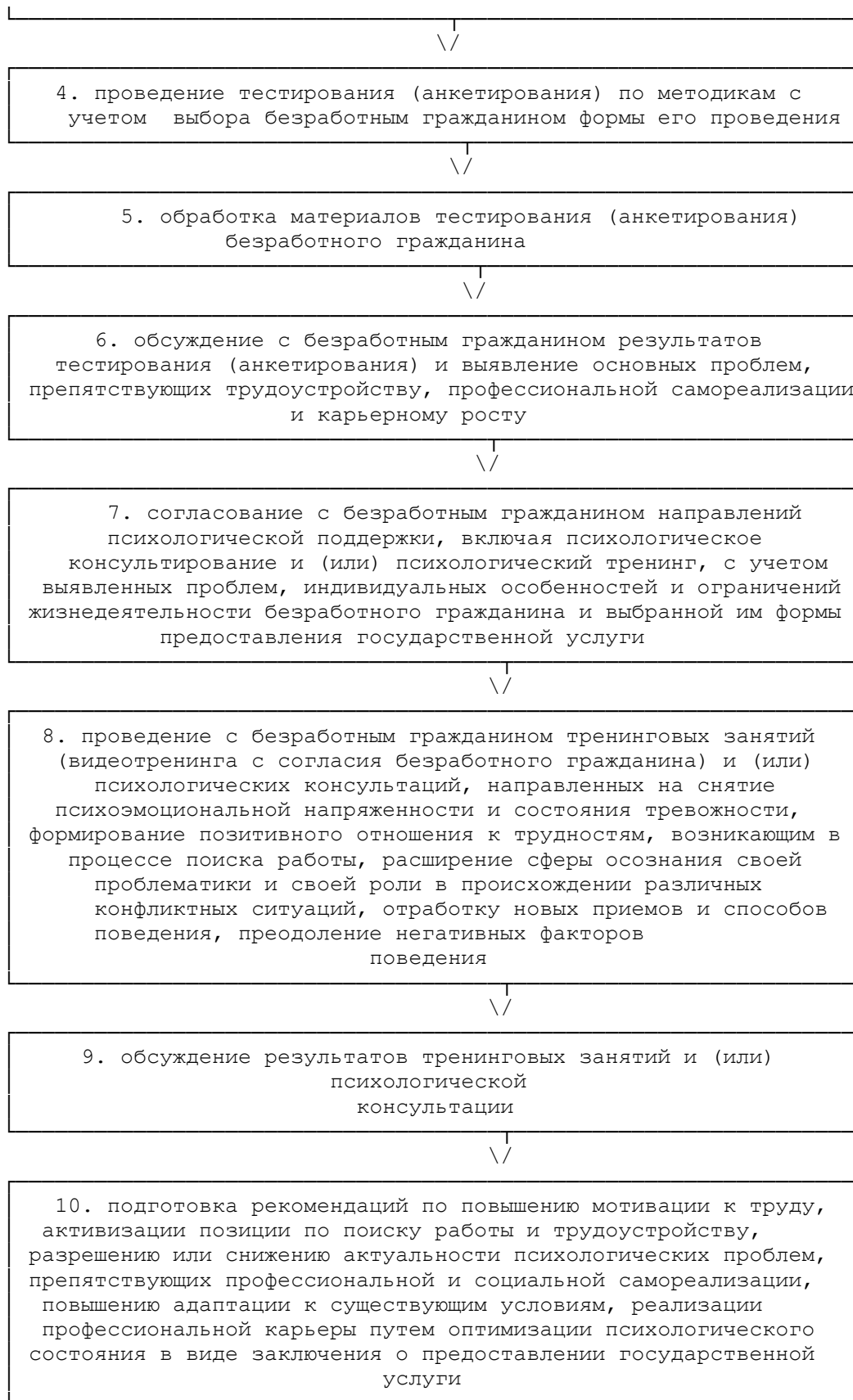
1. анализ сведений о безработном гражданине, содержащихся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения



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 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)



\\

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

↓
\\

13. внесение результатов выполнения административных процедур
(действий) в регистр получателей государственных услуг.
