



Министерство труда и социальной защиты населения  
Ставропольского края

---

П Р И К А З

06 марта 2017 г.

г.Ставрополь

№ 68

О внесении изменений в некоторые административные регламенты предоставления министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края и государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в некоторые административные регламенты предоставления министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края и государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственных услуг.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Семеняка Б.В.
3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



И.И.Ульянченко

## УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства труда и  
социальной защиты населения  
Ставропольского края  
от 06 марта 2017 г. № 68

### ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в некоторые административные регламенты предоставления министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края и государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственных услуг

1. В административном регламенте предоставления государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственной услуги «Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации», утвержденном приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 05 августа 2014 г. № 412 (с изменениями, внесенными приказами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 15 июня 2015 г. № 215, от 14 июля 2015 г. № 280, от 23 ноября 2015 г. № 459 и от 09 марта 2016 г. № 62):

1.1. В пункте 1.3:

1.1.1. Подпункт 1.3.5 изложить в следующей редакции:

«1.3.5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется:

при личном обращении заявителя в учреждение занятости;

при письменном обращении заявителя в учреждение занятости;

при обращении по телефону в министерство, учреждение занятости;

при обращении в форме электронного документа с использованием электронной почты министерства, учреждения занятости;

с использованием сети «Интернет» путем направления обращений в Федеральную государственную информационную систему «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – региональный портал).

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

- полные наименования и почтовые адреса, графики работы министерства, учреждений занятости, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и адреса электронной почты, по которым заявители могут получать информацию по порядку предоставления государственной услуги и формы документов;

- порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- заявление о предоставлении государственной услуги (далее – заявление);

- текст Административного регламента;

- блок-схема предоставления учреждением занятости государственной услуги «Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации» (приложение 3 к Административному регламенту).

На информационных стендах в здании учреждения занятости размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация:

- о категориях граждан, имеющих право на предоставление государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;

- о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

- о телефонах для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и другие) находятся в помещениях учреждений занятости, предназначенных для приема получателей государственной услуги, информационных залах, иных местах предоставления государственной услуги, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест.».

1.1.2. Дополнить подпунктом 1.3.6 в следующей редакции:

«1.3.6. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, региональном портале и блоке сайта, предоставляется бесплатно.

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

1.2. Пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;

Трудовой кодекс Российской Федерации<sup>2</sup>;

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»<sup>4</sup>;

Федеральный закон 08 августа 2001 года № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»<sup>5</sup>;

<sup>1</sup> Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, от 21 января 2009 г. № 7, «Парламентская газета» от 23 января 2009 г. № 4, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 31 декабря 2001 г. № 256, Собрание законодательства Российской Федерации от 07 января 2002 г. № 1 (часть 1) ст. 3, «Парламентская газета» от 05 января 2002 г. № 2-5.

<sup>3</sup> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 02 мая 1991 г., № 18, ст. 566.

<sup>4</sup> «Российская газета» от 02 декабря 1995 г. № 234, Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. № 48 ст. 4563.

<sup>5</sup> «Российская газета» от 10 августа 2001 г. № 153, «Парламентская газета» от 14 августа 2001 г.

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>6</sup>;

Федеральный закон от 11 июня 2003 года № 74-ФЗ «О крестьянском (фермерском) хозяйстве»<sup>7</sup>;

Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве»<sup>8</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>9</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>10</sup>;

Федеральный закон от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»<sup>11</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>12</sup>;

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>13</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 г. № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»<sup>14</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»<sup>15</sup>;

---

№ 152-153, Собрание законодательства Российской Федерации от 13 августа 2001 г., № 33 (Часть I), ст. 3431.

<sup>6</sup> «Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, Собрание законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. № 30 ст. 3032.

<sup>7</sup> «Российская газета» от 17 июня 2003 г. № 115, «Парламентская газета» от 18 июня 2003 г. № 109, Собрание законодательства Российской Федерации от 16 июня 2003 г. № 24 ст. 2249.

<sup>8</sup> «Российская газета» от 10 июля 2003 г. № 135 (дополнительный выпуск), «Парламентская газета» от 10 июля 2003 г. № 124-125, Собрание законодательства Российской Федерации от 14 июля 2003 г. № 28 ст. 2881.

<sup>9</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г.

№ 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448.

<sup>10</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г.

№ 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451.

<sup>11</sup> «Российская газета» от 31 июля 2007 г. № 164, «Парламентская газета» от 09 августа 2007 г.

№ 99-101, Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июля 2007 г. № 31 ст. 4006.

<sup>12</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 августа 2010 г. № 31 ст. 4179.

<sup>13</sup> «Российская газета» от 08 апреля 2011 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 15 ст. 2036, «Парламентская газета» от 08 апреля 2011 г. № 17.

<sup>14</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 17 сентября 2012 г. № 38 ст. 5103.

<sup>15</sup> «Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, собрание законодательства Российской Федерации от 26 ноября 2012 г. № 48 ст. 6706.

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»<sup>16</sup>;

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 09 февраля 2004 г. № 9 «Об утверждении порядка применения Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»<sup>17</sup>;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений»<sup>18</sup> (далее – приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2013 г. № 773н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации»<sup>19</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 г. № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»<sup>20</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»<sup>21</sup>;

Закон Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных

<sup>16</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 05 апреля 2016 г., «Российская газета» от 08 апреля 2016 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2016 г. № 15 ст. 2084.

<sup>17</sup> «Российская газета» от 19 марта 2004 г. № 56, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 05 апреля 2004 г. № 14, журнал «Еженедельный бюллетень законодательных и ведомственных актов», апрель 2004 г., № 15.

<sup>18</sup> «Российская газета» от 02 февраля 2011 г. № 20 (без Порядка).

<sup>19</sup> «Российская газета» от 28 марта 2014 г. № 71.

<sup>20</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 06 апреля 2015 г.

<sup>21</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 18 сентября 2015 г.

групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур»<sup>22</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»<sup>23</sup>,

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.».

1.3. Пункт 2.6 дополнить подпунктом 2.6.1 следующего содержания:

«2.6.1. Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

при личном обращении в учреждение занятости или МФЦ;

почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме;

с использованием Единого портала, регионального портала и блока сайта.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещаются образцы заполнения электронной формы заявления.

Если на Едином портале безработным гражданам не обеспечивается возможность заполнения электронной формы заявления, то на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного заявления на региональном портале или на блоке сайта.

После заполнения каждого из полей электронной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка внесенных данных. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления выдается уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы заявления при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

<sup>22</sup> «Ставропольская Правда» от 01 марта 2008 г. № 43 (24367).

<sup>23</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края» [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), газета «Ставропольская Правда» от 07 декабря 2013 г. № 330-331 (26192-26193).

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери информации, введенной ранее;

возможность доступа на Едином портале, региональном портале или блоке сайте к ранее поданным заявлениям в течение не менее одного года, а также к частично сформированным заявлениям – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированные и подписанные заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в учреждение занятости посредством Единого портала, регионального портала или блока сайта.

Учреждения занятости обеспечивают прием и регистрацию заявления и документов без необходимости их повторного представления заявителем на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Уведомление о принятии заявления и документов, поступивших в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем их подачи в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Уведомление о завершении учреждениями занятости действий, связанных с получением заявления и документов в электронной форме, направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действий, на адрес электронной почты или с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта.».

1.4. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги при личном обращении в учреждение занятости, отсутствуют.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении заявления в электронной форме, с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах и электронной форме заявления;

некорректное заполнение обязательных полей в электронной форме заявления;

электронные копии (электронные образы) документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не поддаются прочтению;

заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке представления государственной услуги, опубликованной Едином портале, региональном портале и блоке сайта.».

1.5. В абзаце третьем пункта 2.13 слова «10 минут» заменить словами «5 минут».

1.6. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

Заявление, поданное безработным гражданином при личном обращении в учреждение занятости, регистрируется в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения в день поступления.

Заявления, поступившие почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале учета заявлений, в день поступления.

При обращении безработных граждан в МФЦ обеспечивается передача заявлений в учреждение занятости в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и учреждением занятости, но не позднее следующего дня со дня регистрации заявлений в МФЦ.

Заявления, поступившие с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, регистрируются в ведомственной информационной системе в день поступления.

При направлении заявления в учреждение занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, блока сайта или через МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

Согласование с безработными гражданами даты и времени обращения в учреждение занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.».

1.7. Пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги} \times 100\%$ .

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента;

2) доступность (Дос):

$$Дос = Д_{тел} + Д_{врем} + Д_{б/б\ с} + Д_{эл} + Д_{инф} + Д_{жит} + Д_{мфц},$$

где

$Д_{тел}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{тел} = 5\%$  – можно записаться на прием по телефону;

$Д_{тел} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону.

$Д_{врем}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{врем} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

$Д_{б/б\ с}$  – наличие безбарьерной среды:

$Д_{б/б\ с} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$Д_{б/б\ с} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$D_{б/б с} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

$D_{эл}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$D_{эл} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде;

$D_{эл} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде.

$D_{инф}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$D_{инф} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$D_{инф} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

$D_{жит}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$D_{жит} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{жит} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

$D_{мфц}$  – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры:

$D_{мфц} = 5\%$  при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры;

$D_{мфц} = 0\%$  при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональные центры;

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения государственной услуги;

### 3) качество (Кач):

$$\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}} + K_{\text{взаим}} + K_{\text{прод}},$$

где

$K_{\text{докум}}$  = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе социальной защиты) / количество предусмотренных регламентом документов  $\times 100\%$ .

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, требуется повторное обращение.

$K_{\text{обслуж}}$  – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

$K_{\text{обслуж}} = 20\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обслуж}} = 0\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обмен}}$  = количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ x 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}} = (\text{количество заявителей} - \text{количество обоснованных жалоб} - \text{количество выявленных нарушений}) / \text{количество заявителей} \times 100\%$ ;

$K_{\text{взаим}}$  – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{взаим}} = 50\%$  при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{взаим}} = 40\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственными услугами;

$K_{\text{взаим}} = 20\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{прод}}$  – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{прод}} = 30\%$  при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

$K_{\text{прод}} = \text{минус } 1\%$  за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

#### 4) удовлетворенность (Уд):

$$Уд = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\% ,$$

где

$K_{\text{обж}}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в учреждение занятости, в министерство за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.».

1.7. В пункте 2.17 «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги и муниципальных услуг в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» признать утратившим силу абзац третий.

1.8. Раздел 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме» дополнить пунктом 3.4 следующего содержания:

«3.4. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.».

2. В административном регламенте предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Ставропольском крае», утвержденном приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 26 августа 2014 г. № 439 (с изменениями, внесенными приказами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 15 июня 2015 г. № 215, от 14 июля 2015 г. № 280, от 23 ноября 2015 г. № 459 и от 09 марта 2016 г. № 62):

2.1. Подпункт 1.3.5 изложить в следующей редакции:

«1.3.5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется:

- при личном обращении заявителя в учреждение занятости;
- при письменном обращении заявителя в учреждение занятости;
- при обращении по телефону в министерство, учреждение занятости;
- при обращении в форме электронного документа с использованием электронной почты министерства, учреждения занятости;

с использованием сети «Интернет» путем направления обращений в Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – региональный портал).

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

полные наименования и почтовые адреса, графики работы министерства, учреждений занятости, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и адреса электронной почты, по которым заявители могут получать информацию по порядку предоставления государственной услуги и формы документов;

порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

заявление о предоставлении государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Ставропольском крае (далее – заявление);

блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги, указанные в приложении 4 к Административному регламенту.

На информационных стендах в здании учреждения занятости размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация:

о сроках предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о телефонах для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.».

2.2. Пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;

Трудовой кодекс Российской Федерации<sup>2</sup>;

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

<sup>1</sup> Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, от 21 января 2009 г. № 7, «Парламентская газета» от 23 января 2009 г. № 4, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 31 декабря 2001 г. № 256, Собрание законодательства Российской Федерации от 07 января 2002 г. № 1 (часть I) ст. 3, «Парламентская газета» от 05 января 2002 г. № 2-5.

<sup>3</sup> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 02 мая 1991 г., № 18, ст. 566.

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»<sup>4</sup>;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>5</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>6</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>7</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>8</sup>;

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>9</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 1997 г. № 875 «Об утверждении Положения об организации общественных работ»<sup>10</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»<sup>11</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»<sup>12</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»<sup>13</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 г. № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»<sup>14</sup>;

---

<sup>4</sup> «Российская газета» от 02 декабря 1995 г. № 234, Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. № 48 ст. 4563.

<sup>5</sup> «Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, Собрание законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. № 30 ст. 3032.

<sup>6</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448.

<sup>7</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451.

<sup>8</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 августа 2010 г. № 31 ст. 4179.

<sup>9</sup> «Российская газета» от 08 апреля 2011 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 15 ст. 2036, «Парламентская газета» от 08 апреля 2011 г. № 17.

<sup>10</sup> «Российская газета» от 07 августа 1997 г., Собрание законодательства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 29, ст. 3533.

<sup>11</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 20 сентября 2010 г. № 38 ст. 4823.

<sup>12</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 30 мая 2011 г. № 22 ст. 3169.

<sup>13</sup> «Российская газета» от 02 ноября 2011 г. № 246, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 октября 2011 г. № 44 ст. 6274.

<sup>14</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 17 сентября 2012 г. № 38 ст. 5103.

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»<sup>15</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к представлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»<sup>16</sup>;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуги предоставляемых в электронной форме»<sup>17</sup>;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений»<sup>18</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 января 2013 г. № 34н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации»<sup>19</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 г. № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»<sup>20</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»<sup>21</sup>;

Закон Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных

<sup>15</sup> «Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, собрание законодательства Российской Федерации от 26 ноября 2012 г. № 48 ст. 6706

<sup>16</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 05 апреля 2016 г., «Российская газета» от 08 апреля 2016 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2016 г. № 15 ст. 2084.

<sup>17</sup> «Российская газета» от 29 апреля 2011 г. № 93, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 мая 2011 г. № 18 ст. 2679.

<sup>18</sup> «Российская газета» от 02 февраля 2011 г. № 20 (без Порядка).

<sup>19</sup> «Российская газета» от 22 мая 2013 г. № 107.

<sup>20</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 06 апреля 2015 г.

<sup>21</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 18 сентября 2015 г.

групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур»<sup>22</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 01 ноября 2010 г. № 360-п «Об утверждении Порядка представления работодателями, осуществляющими деятельность на территории Ставропольского края, информации о наличии свободных рабочих мест и вакантных должностей в органы государственной службы занятости населения Ставропольского края»<sup>23</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»<sup>24</sup>,

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.».

2.3. Пункт 2.6 дополнить подпунктом 2.6.1 следующего содержания:

«2.6.1. Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

при личном обращении в учреждение занятости или МФЦ;

почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме;

с использованием Единого портала, регионального портала и блока сайта.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещаются образцы заполнения электронной формы заявления.

Если на Едином портале безработным гражданам не обеспечивается возможность заполнения электронной формы заявления, то на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного заявления на региональном портале или на блоке сайта.

После заполнения каждого из полей электронной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка внесенных данных. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления выдается уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

<sup>22</sup> «Ставропольская Правда» от 01 марта 2008 г. № 43 (24367).

<sup>23</sup> «Ставропольская Правда» от 12 ноября 2010 г. № 247-248 (25147-25148).

<sup>24</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края» [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), газета «Ставропольская Правда» от 07 декабря 2013 г. № 330-331 (26192-26193).

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы заявления при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери информации, введенной ранее;

возможность доступа на Едином портале, региональном портале или блоке сайте к ранее поданным заявлениям в течение не менее одного года, а также к частично сформированным заявлениям – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированные и подписанные заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в учреждение занятости посредством Единого портала, регионального портала или блока сайта.

Учреждения занятости обеспечивают прием и регистрацию заявления и документов без необходимости их повторного представления заявителем на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Уведомление о принятии заявления и документов, поступивших в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем их подачи в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Уведомление о завершении учреждениями занятости действий, связанных с получением заявления и документов в электронной форме, направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действий, на адрес электронной почты или с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта.».

2.4. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги при личном обращении в учреждение занятости, отсутствуют.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении заявления в электронной форме, с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах и электронной форме заявления;

некорректное заполнение обязательных полей в электронной форме заявления;

электронные копии (электронные образы) документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не поддаются прочтению;

заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке представления государственной услуги, опубликованной Едином портале, региональном портале и блоке сайта.».

2.5. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

Заявление, поданное безработным гражданином при личном обращении в учреждение занятости, регистрируется в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения в день поступления.

Заявления, поступившие почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале учета заявлений, в день поступления.

При обращении безработных граждан в МФЦ обеспечивается передача заявлений в учреждение занятости в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и учреждением занятости, но не позднее следующего дня со дня регистрации заявлений в МФЦ.

Заявления, поступившие с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, регистрируются в ведомственной информационной системе в день поступления.

При направлении заявления в учреждение занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, блока сайта или через МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

Согласование с безработными гражданами даты и времени обращения в учреждения занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.».

2.6. Пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = \frac{\text{Установленный регламентом срок}}{\text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги}} \times 100\%$ .

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента;

2) доступность (Дос):

$$Дос = Д_{\text{тел}} + Д_{\text{врем}} + Д_{\text{б/б с}} + Д_{\text{эл}} + Д_{\text{инф}} + Д_{\text{жит}} + Д_{\text{мфц}},$$

где

$Д_{\text{тел}}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{\text{тел}} = 5\%$  – можно записаться на прием по телефону;

$Д_{\text{тел}} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону.

$Д_{\text{врем}}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{\text{врем}} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

$Д_{\text{б/б с}}$  – наличие безбарьерной среды:

$Д_{\text{б/б с}} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$Д_{\text{б/б с}} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$D_{б/б с} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

$D_{эл}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$D_{эл} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде;

$D_{эл} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде.

$D_{инф}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$D_{инф} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$D_{инф} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

$D_{жит}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$D_{жит} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{жит} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

$D_{мфц}$  – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры:

$D_{мфц} = 5\%$  при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры;

$D_{мфц} = 0\%$  при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональные центры;

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения государственной услуги;

### 3) качество (Кач):

$$\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}} + K_{\text{взаим}} + K_{\text{прод}},$$

где

$K_{\text{докум}}$  = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе социальной защиты) / количество предусмотренных регламентом документов  $\times 100\%$ .

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуются повторное обращение.

$K_{\text{обслуж}}$  – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

$K_{\text{обслуж}} = 20\%$ , если должностные лица, предоставляющие государст-

венную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обслуж}} = 0\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обмен}} = \text{количество документов, полученных без участия заявителя} / \text{количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ} \times 100\%$ .

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}} = (\text{количество заявителей} - \text{количество обоснованных жалоб} - \text{количество выявленных нарушений}) / \text{количество заявителей} \times 100\%$ ;

$K_{\text{взаим}}$  – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{взаим}} = 50\%$  при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{взаим}} = 40\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственными услугами;

$K_{\text{взаим}} = 20\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{прод}}$  – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{прод}} = 30\%$  при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

$K_{\text{прод}} = \text{минус } 1\%$  за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

#### 4) удовлетворенность (Уд):

$$Уд = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\% ,$$

где

$K_{\text{обж}}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в учреждение занятости, в министерство за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.».

3. В административном регламенте предоставления государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственной услуги «Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости», утвержденном приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 02 сентября 2014 г. № 452 (с изменениями, внесенными приказами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 15 июня 2015 г. № 215, от 14 июля 2015 г. № 280, от 23 ноября 2015 г. № 459 и от 09 марта 2016 г. № 62):

3.1. В пункте 1.3:

3.1.1. Подпункт 1.3.5 изложить в следующей редакции:

«1.3.5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется:

при личном обращении заявителя в учреждение занятости;

при письменном обращении заявителя в учреждение занятости;

при обращении по телефону в министерство, учреждение занятости;

при обращении в форме электронного документа с использованием адресов электронной почты министерства, учреждения занятости;

с использованием сети «Интернет» путем направления обращений в Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – региональный портал);

при обращении в МФЦ (при наличии соглашения, заключенного с МФЦ);

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

полные наименования и почтовые адреса, графики работы министерства, учреждений занятости, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и адреса электронной почты, по которым заявители могут получать информацию по порядку предоставления государственной услуги и формы документов;

порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

форма заявления о предоставлении государственной услуги по содействию безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости (далее – заявление);

блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги по содействию безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению учреждения занятости в соответствии с приложением 5 к Административному регламенту.

На информационных стендах в здании учреждения занятости размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация:

о категориях граждан, имеющих право на предоставление государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о телефонах для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и другие) находятся в помещениях учреждений занятости, предназначенных для приема получателей государственной услуги, информационных залах, иных местах предоставления государственной услуги, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест.».

3.1.2. Дополнить подпунктом 1.3.6 в следующей редакции:

«1.3.6. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, региональном портале и блоке сайта, предоставляется бесплатно.

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

3.2. Пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;

Трудовой кодекс Российской Федерации<sup>2</sup>;

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»<sup>4</sup>;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>5</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>6</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>7</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>8</sup>;

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>9</sup>;

постановлением Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 г. № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»<sup>10</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений

<sup>1</sup> Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, от 21 января 2009 г. № 7, «Парламентская газета» от 23 января 2009 г. № 4, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 31 декабря 2001 г. № 256, Собрание законодательства Российской Федерации от 07 января 2002 г. № 1 (часть I) ст. 3, «Парламентская газета» от 05 января 2002 г. № 2-5.

<sup>3</sup> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 02 мая 1991 г., № 18, ст. 566.

<sup>4</sup> «Российская газета» от 02 декабря 1995 г. № 234, Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. № 48 ст. 4563.

<sup>5</sup> «Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, Собрание законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. № 30 ст. 3032.

<sup>6</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448.

<sup>7</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451.

<sup>8</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 августа 2010 г. № 31 ст. 4179.

<sup>9</sup> «Российская газета» от 08 апреля 2011 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 15 ст. 2036, «Парламентская газета» от 08 апреля 2011 г. № 17.

<sup>10</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 17 сентября 2012 г. № 38 ст. 5103.

и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»<sup>11</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»<sup>12</sup>;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений»<sup>13</sup> (далее – приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 марта 2013 г. № 92н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по содействию безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости»<sup>14</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 г. № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»<sup>15</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»<sup>16</sup>;

Закон Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур»<sup>17</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 01 ноября 2010 г. № 360-п «Об утверждении Порядка представления работодателями, осуществляющими деятельность на территории Ставропольского края, информации о наличии свободных рабочих мест и вакантных должностей в органы государственной службы занятости населения Ставропольского края»<sup>18</sup>;

---

<sup>11</sup> «Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, собрание законодательства Российской Федерации от 26 ноября 2012 г. № 48 ст. 6706.

<sup>12</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 05 апреля 2016 г., «Российская газета» от 08 апреля 2016 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2016 г. № 15 ст. 2084.

<sup>13</sup> «Российская газета» от 02 февраля 2011 г. № 20 (без Порядка).

<sup>14</sup> «Российская газета» от 28 мая 2013 г. № 112.

<sup>15</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 06 апреля 2015 г.

<sup>16</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 18 сентября 2015 г.

<sup>17</sup> «Ставропольская Правда» от 01 марта 2008 г. № 43 (24367).

<sup>18</sup> «Ставропольская Правда» от 12 ноября 2010 г. № 247-248 (25147-25148).

постановление Правительства Ставропольского края от 13 апреля 2012 г. № 134-п «О некоторых мерах по реализации Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>19</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»<sup>20</sup>,

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.».

3.3. Пункт 2.6 дополнить подпунктом 2.6.3 следующего содержания:

«2.6.3. Безработным гражданам обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

при личном обращении в учреждение занятости или МФЦ;

почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме;

с использованием Единого портала, регионального портала и блока сайта.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещаются образцы заполнения электронной формы заявления.

Если на Едином портале безработным гражданам не обеспечивается возможность заполнения электронной формы заявления, то на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного заявления на региональном портале или на блоке сайта.

После заполнения каждого из полей электронной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка внесенных данных. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления выдается уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

<sup>19</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), «Ставропольская правда» от 28 апреля 2012 г. № 97-98 (25615-25616).

<sup>20</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края» [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), газета «Ставропольская Правда» от 07 декабря 2013 г. № 330-331 (26192-26193).

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы заявления при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери информации, введенной ранее;

возможность доступа на Едином портале, региональном портале или блоке сайте к ранее поданным заявлениям в течение не менее одного года, а также к частично сформированным заявлениям – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированные и подписанные заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в учреждение занятости посредством Единого портала, регионального портала или блока сайта.

Учреждения занятости обеспечивают прием и регистрацию заявления и документов без необходимости их повторного представления заявителем на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Уведомление о принятии заявления и документов, поступивших в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем их подачи в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Уведомление о завершении учреждениями занятости действий, связанных с получением заявления и документов в электронной форме, направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действий, на адрес электронной почты или с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта.».

3.4. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги при личном обращении в учреждение занятости, отсутствуют.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении заявления в электронной форме, с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах и электронной форме заявления;

некорректное заполнение обязательных полей в электронной форме заявления;

электронные копии (электронные образы) документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не поддаются прочтению;

заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке представления государственной услуги, опубликованной Едином портале, региональном портале и блоке сайта.»

3.5. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

Заявление о переезде или о переселении, поданное безработным гражданином при личном обращении в учреждение занятости, регистрируется в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения в течение в день поступления.

Заявления о переезде или о переселении, поступившие почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале учета заявлений, в день поступления.

При обращении безработных граждан в МФЦ обеспечивается передача заявлений о переезде или о переселении в учреждение занятости в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и учреждением занятости, но не позднее следующего дня со дня регистрации заявлений в МФЦ.

Заявления о переезде или о переселении, поступившие с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, регистрируются в ведомственной информационной системе в день поступления.

При направлении заявления о переезде или о переселении в учреждение занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, блока сайта или через МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

Согласование с безработными гражданами даты и времени обращения в учреждения занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.».

3.6. Пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги} \times 100\%$ .

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента;

2) доступность (Дос):

$$Дос = Д_{тел} + Д_{врем} + Д_{б/б\ с} + Д_{эл} + Д_{инф} + Д_{жит} + Д_{мфц}$$

где

$Д_{тел}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{тел} = 5\%$  – можно записаться на прием по телефону;

$Д_{тел} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону.

$Д_{врем}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{врем} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

$Д_{б/б\ с}$  – наличие безбарьерной среды:

$Д_{б/б\ с} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$Д_{б/б\ с} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$D_{б/б с} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

$D_{эл}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$D_{эл} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде;

$D_{эл} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде.

$D_{инф}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$D_{инф} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$D_{инф} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

$D_{жит}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$D_{жит} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{жит} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

$D_{мфц}$  – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры:

$D_{мфц} = 5\%$  при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры;

$D_{мфц} = 0\%$  при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональные центры;

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения государственной услуги;

### 3) качество (Кач):

$$\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}} + K_{\text{взаим}} + K_{\text{прод}},$$

где

$K_{\text{докум}}$  = количество принятых документов (с учетом уже имеющих в органе социальной защиты) / количество предусмотренных регламентом документов  $\times 100\%$ .

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребует повторное обращение.

$K_{\text{обслуж}}$  – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

$K_{\text{обслуж}} = 20\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные

разъяснения;

$K_{\text{обслуж}} = 0\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обмен}} = \text{количество документов, полученных без участия заявителя} / \text{количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ} \times 100\%$ .

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}} = (\text{количество заявителей} - \text{количество обоснованных жалоб} - \text{количество выявленных нарушений}) / \text{количество заявителей} \times 100\%$ ;

$K_{\text{взаим}}$  – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{взаим}} = 50\%$  при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{взаим}} = 40\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственными услугами;

$K_{\text{взаим}} = 20\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{прод}}$  – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{прод}} = 30\%$  при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

$K_{\text{прод}} = \text{минус } 1\%$  за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

4) удовлетворенность (Уд):

$$Уд = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\% ,$$

где

$K_{\text{обж}}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в учреждение

занятости, в министерство за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.».

4. В административном регламенте предоставления государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников», утвержденном приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 03 сентября 2014 г. № 459 (с изменениями, внесенными приказами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 15 июня 2015 г. № 215, от 14 июля 2015 г. № 280, от 23 ноября 2015 г. № 459 и от 09 марта 2016 г. № 62):

4.1. В пункте 1.3:

4.1.1. Подпункт 1.3.5 изложить в следующей редакции:

«1.3.5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется:

при личном обращении заявителя в учреждение занятости;

при письменном обращении заявителя в учреждение занятости;

при обращении по телефону в министерство, учреждение занятости;

при обращении в форме электронного документа с использованием адресов электронной почты министерства, учреждения занятости;

с использованием сети «Интернет» путем направления обращений в Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – региональный портал);

при обращении в МФЦ (при наличии соглашения, заключенного с МФЦ);

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

полные наименования и почтовые адреса, графики работы министерства, учреждений занятости, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и адреса электронной почты, по которым заявители могут получать информацию по порядку предоставления государственной услуги и формы документов;

порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государствен-

ной услуги;

текст Административного регламента;

формы заявлений о предоставлении государственной услуги;

блок-схема предоставления учреждением занятости государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (приложение 3 к Административному регламенту).

На информационных стендах в здании учреждения занятости размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация:

о категориях заявителей, имеющих право на предоставление государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о телефонах для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и другие) находятся в помещениях учреждений занятости, предназначенных для приема заявителей государственной услуги, информационных залах, иных местах предоставления государственной услуги, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест.».

4.1.2. Дополнить подпунктом 1.3.6 следующего содержания:

«1.3.6. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, региональном портале и блоке сайта, предоставляется бесплатно.

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

4.2. Пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление государственной услуги регулируется следующими

нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;

Трудовой кодекс Российской Федерации<sup>2</sup>;

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»<sup>4</sup>;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>5</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>6</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>7</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>8</sup>;

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>9</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 г. № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»<sup>10</sup> (далее – постановление Правительства Российской Федерации «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»);

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»<sup>11</sup>;

<sup>1</sup> Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, от 21 января 2009 г. № 7, «Парламентская газета» от 23 января 2009 г. № 4, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 31 декабря 2001 г. № 256, Собрание законодательства Российской Федерации от 07 января 2002 г. № 1 (часть I) ст. 3, «Парламентская газета» от 05 января 2002 г. № 2-5.

<sup>3</sup> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 02 мая 1991 г., № 18, ст. 566.

<sup>4</sup> «Российская газета» от 02 декабря 1995 г. № 234, Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. № 48 ст. 4563.

<sup>5</sup> «Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, Собрание законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. № 30 ст. 3032.

<sup>6</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448.

<sup>7</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451.

<sup>8</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 августа 2010 г. № 31 ст. 4179.

<sup>9</sup> «Российская газета» от 08 апреля 2011 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 15 ст. 2036, «Парламентская газета» от 08 апреля 2011 г. № 17.

<sup>10</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 17 сентября 2012 г. № 38 ст. 5103.

<sup>11</sup> «Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 ноября 2012 г. № 48 ст. 6706.

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»<sup>12</sup>.

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений»<sup>13</sup> (далее – приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. № 524н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»<sup>14</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 г. № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»<sup>15</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»<sup>16</sup>;

Закон Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур»<sup>17</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 01 ноября 2010 г. № 360-п «Об утверждении Порядка представления работодателями, осуществляющими деятельность на территории Ставропольского края, информации о наличии свободных рабочих мест и вакантных должностей в органы государственной службы занятости населения Ставропольского края»<sup>18</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»<sup>19</sup>,

<sup>12</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 05 апреля 2016 г., «Российская газета» от 08 апреля 2016 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2016 г. № 15 ст. 2084.

<sup>13</sup> «Российская газета» от 02 февраля 2011 г. № 20 (без Порядка).

<sup>14</sup> «Российская газета» от 30 января 2013 г. № 18.

<sup>15</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 06 апреля 2015 г.

<sup>16</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 18 сентября 2015 г.

<sup>17</sup> «Ставропольская Правда» от 01 марта 2008 г. № 43 (24367).

<sup>18</sup> «Ставропольская правда» от 12 ноября 2010 года № 247-248.

<sup>19</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края» [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), газета «Ставропольская Правда» от 07 декабря 2013 г. № 330-331 (26192-26193).

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.».

4.3. Пункт 2.6 дополнить подпунктом 2.6.4 следующего содержания:

«2.6.4. Гражданам и работодателям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

при личном обращении в учреждение занятости или МФЦ;

почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме;

с использованием Единого портала, регионального портала и блока сайта.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещаются образцы заполнения электронной формы заявления.

Если на Едином портале не обеспечивается возможность заполнения электронной формы заявления, то на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного заявления на региональном портале или на блоке сайта.

После заполнения каждого из полей электронной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка внесенных данных. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления выдается уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы заявления при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых

для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, региональном портале или блоке сайта, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери информации, введенной ранее;

возможность доступа на Едином портале, региональном портале или блоке сайте к ранее поданным заявлениям в течение не менее одного года, а также к частично сформированным заявлениям – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированные и подписанные заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в учреждение занятости посредством Единого портала, регионального портала или блока сайта.

Учреждения занятости обеспечивают прием и регистрацию заявления и документов без необходимости их повторного представления заявителем на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Уведомление о принятии заявления и документов, поступивших в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем их подачи в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Уведомление о завершении учреждениями занятости действий, связанных с получением заявления и документов в электронной форме, направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действий, на адрес электронной почты или с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта.»

4.4. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги при личном обращении в учреждение занятости, отсутствуют.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении заявления в электронной форме, с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах и электронной форме заявления;

некорректное заполнение обязательных полей в электронной форме заявления;

электронные копии (электронные образы) документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не поддаются прочтению;

заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке представления государственной услуги, опубликованной Едином портале, региональном портале и блоке сайта.»

4.5. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

Заявления, поданные гражданами, работодателями или представителями работодателей при личном обращении в учреждение занятости, регистрируются в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения в день поступления.

Заявления, поступившие почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале учета заявлений, в день поступления.

При обращении граждан, работодателей или представителей работодателей в МФЦ обеспечивается передача заявлений в учреждение занятости в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и учреждением занятости, но не позднее следующего дня со дня регистрации заявлений в МФЦ.

Заявления, поступившие с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, регистрируются в ведомственной информационной системе в день поступления.

При направлении заявлений в учреждение занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, блока сайта или через МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

Согласование с гражданами, работодателями или представителями работодателей даты и времени обращения в учреждение занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.»

4.6. Пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги} \times 100\%$ .

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента;

2) доступность (Дос):

$$Дос = Д_{тел} + Д_{врем} + Д_{б/б\ с} + Д_{эл} + Д_{инф} + Д_{жит} + Д_{мфц}$$

где

$Д_{тел}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{тел} = 5\%$  – можно записаться на прием по телефону;

$Д_{тел} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону.

$Д_{врем}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{врем} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

$Д_{б/б\ с}$  – наличие безбарьерной среды:

$Д_{б/б\ с} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$Д_{б/б\ с} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$Д_{б/б\ с} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

$Д_{эл}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$Д_{эл} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде;

$Д_{эл} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде.

$Д_{инф}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$Д_{инф} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$Д_{инф} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

$D_{\text{жит}}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$D_{\text{жит}} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{\text{жит}} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

$D_{\text{мфц}}$  – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры:

$D_{\text{мфц}} = 5\%$  при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры;

$D_{\text{мфц}} = 0\%$  при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональные центры;

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения государственной услуги;

### 3) качество (Кач):

$$\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}} + K_{\text{взаим}} + K_{\text{прод}},$$

где

$K_{\text{докум}}$  = количество принятых документов (с учетом уже имеющих в органе социальной защиты) / количество предусмотренных регламентом документов  $\times 100\%$ .

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

$K_{\text{обслуж}}$  – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

$K_{\text{обслуж}} = 20\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обслуж}} = 0\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обмен}}$  = количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных регламентом документов, имеющих в ОИВ  $\times 100\%$ .

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}}$  = (количество заявителей - количество обоснованных жалоб – количество выявленных нарушений) / количество заявителей  $\times 100\%$ ;

$K_{\text{взаим}}$  – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{взаим}} = 50\%$  при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{взаим}} = 40\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственными услугами;

$K_{\text{взаим}} = 20\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$K_{\text{прод}}$  – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$K_{\text{прод}} = 30\%$  при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

$K_{\text{прод}} = \text{минус } 1\%$  за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

4) удовлетворенность (Уд):

$$\text{Уд} = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\% ,$$

где

$K_{\text{обж}}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в учреждение занятости, в министерство за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.».

4.7. Пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги и муниципальных услуг в МФЦ, и особенности представления государственной услуги в электронной форме

Взаимодействие учреждений занятости с МФЦ при предоставлении государственной услуги осуществляется в случае заключения соглашения о взаимодействии.

Гражданам, сведения о которых содержатся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения, обеспечивается возможность получения с использованием средств телефонной или электронной связи информации о поступлении от работодателя сведений о наличии свободного рабочего места (вакантной должности) при условии соответствия уровня профессиональной подготовки гражданина требованиям работодателя к исполнению трудовой функции (работе по определенной профессии (специальности), квалификации или должности) с предложением в течение 3 дней посетить государственное учреждение службы занятости населения.

Работодателям, сведения о которых содержатся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения, обеспечивается возможность подачи сведений о потребности в работниках посредством направления почтовой связью, обращения по телефону (с последующим подтверждением на бумажном носителе), с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или регионального портала, с подтверждением усиленной квалифицированной электронной подписью.

Заявителям в ходе предоставления государственной услуги обеспечивается возможность проведения собеседований посредством телефонной или видеосвязи с использованием сети «Интернет».

4.8. Подпункт «14» пункта 3.2 изложить в следующей редакции:

«14) вносит результаты выполнения административных процедур (действий) в регистр получателей государственных услуг в области содействия занятости населения.»

5. В административном регламенте предоставления государственными учреждениями занятости населения Ставропольского края государственной услуги «Организация проведения оплачиваемых общественных работ», утвержденном приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края 03 сентября 2014 г. № 458 (с изменениями, внесенными приказами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 15 июня 2015 г. № 215, от 14 июля 2015 г. № 280, от 23 ноября 2015 г. № 459 и от 09 марта 2016 г. № 62):

5.1. В пункте 1.3:

5.1.1. Подпункт 1.3.5 изложить в следующей редакции:

«1.3.5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется:

- при личном обращении заявителя в учреждение занятости;
- при письменном обращении заявителя в учреждение занятости;
- при обращении по телефону в министерство, учреждение занятости;
- при обращении в форме электронного документа с использованием адресов электронной почты министерства, учреждения занятости;

с использованием сети «Интернет» путем направления обращений в Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – региональный портал);

при обращении в МФЦ (при наличии соглашения, заключенного с МФЦ).

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

полные наименования и почтовые адреса, графики работы министерства, учреждений занятости, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и адреса электронной почты, по которым заявители могут получать информацию по порядку предоставления государственной услуги и формы документов;

порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

текст Административного регламента;

заявление о предоставлении государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ;

блок-схема предоставления учреждением занятости государственной услуги «Организация проведения оплачиваемых общественных работ» (приложение 3 к Административному регламенту).

На информационных стендах в здании учреждения занятости размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация:

о категориях граждан, имеющих право на предоставление государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о телефонах для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и другие) находятся в помещениях учреждений занятости, предназначенных для приема заявителей государственной услуги, информационных залах, иных местах предоставления государственной услуги, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест.».

5.1.2. Дополнить подпунктом 1.3.6 следующего содержания:

«1.3.6. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, региональном портале и блоке сайта, предоставляется бесплатно.

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

5.2. Пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;

Трудовой кодекс Российской Федерации<sup>2</sup>;

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»<sup>4</sup>;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>5</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>6</sup>;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>7</sup>;

<sup>1</sup> Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, от 21 января 2009 г. № 7, «Парламентская газета» от 23 января 2009 г. № 4, Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 31 декабря 2001 г. № 256, Собрание законодательства Российской Федерации от 07 января 2002 г. № 1 (часть I) ст. 3, «Парламентская газета» от 05 января 2002 г. № 2-5.

<sup>3</sup> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 02 мая 1991 г., № 18, ст. 566.

<sup>4</sup> «Российская газета» от 02 декабря 1995 г. № 234, Собрание законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. № 48 ст. 4563.

<sup>5</sup> «Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, Собрание законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. № 30 ст. 3032.

<sup>6</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448.

<sup>7</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165, «Парламентская газета» от 03 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451.

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>8</sup>;

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>9</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 1997 г. № 875 «Об утверждении Положения об организации общественных работ»<sup>10</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2012 г. № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»<sup>11</sup>;

постановление Правительства РФ от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»<sup>12</sup>;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»<sup>13</sup>;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н «О порядке ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений»<sup>14</sup> (далее – приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08 ноября 2010 г. № 972н);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 февраля 2013 г. № 52н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ»<sup>15</sup>;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 февраля 2015 г. № 125н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»<sup>16</sup>;

<sup>8</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, Собрание законодательства Российской Федерации от 02 августа 2010 г. № 31 ст. 4179

<sup>9</sup> «Российская газета» от 08 апреля 2011 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 15 ст. 2036, «Парламентская газета» от 08 апреля 2011 г. № 17.

<sup>10</sup> «Российская газета» от 07 августа 1997 г., Собрание законодательства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 29, ст. 3533.

<sup>11</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 17 сентября 2012 г. № 38 ст. 5103.

<sup>12</sup> «Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, собрание законодательства Российской Федерации от 26 ноября 2012 г. № 48 ст. 6706.

<sup>13</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 05 апреля 2016 г., «Российская газета» от 08 апреля 2016 г. № 75, Собрание законодательства Российской Федерации от 11 апреля 2016 г. № 15 ст. 2084.

<sup>14</sup> «Российская газета» от 02 февраля 2011 г. № 20 (без Порядка).

<sup>15</sup> «Российская газета» от 26 июня 2013 г. № 136.

<sup>16</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 06 апреля 2015 г.

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»<sup>17</sup>;

Закон Ставропольского края от 27 февраля 2008 г. № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур»<sup>18</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 01 ноября 2010 г. № 360-п «Об утверждении Порядка представления работодателями, осуществляющими деятельность на территории Ставропольского края, информации о наличии свободных рабочих мест и вакантных должностей в органы государственной службы занятости населения Ставропольского края»<sup>19</sup>;

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»<sup>20</sup>,

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.».

5.3. В пункте 2.6:

5.3.1. В абзаце третьем слова «(далее – предложение)» заменить словами «(далее соответственно – заявление, предложение)».

5.3.2. Дополнить подпунктом 2.6.1 следующего содержания:

«2.6.1. Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления:

при личном обращении в учреждение занятости или МФЦ;

почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме;

с использованием Единого портала, регионального портала и блока сайта.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На Едином портале, региональном портале и блоке сайта размещаются образцы заполнения электронной формы заявления.

<sup>17</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 18 сентября 2015 г.

<sup>18</sup> «Ставропольская Правда» от 01 марта 2008 г. № 43 (24367).

<sup>19</sup> «Ставропольская правда» от 12 ноября 2010 года № 247-248.

<sup>20</sup> «Официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края» [www.stavregion.ru](http://www.stavregion.ru), газета «Ставропольская Правда» от 07 декабря 2013 г. № 330-331 (26192-26193).

Если на Едином портале безработным гражданам не обеспечивается возможность заполнения электронной формы заявления, то на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного заявления на региональном портале или на блоке сайта.

После заполнения каждого из полей электронной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка внесенных данных. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления выдается уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы заявления при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери информации, введенной ранее;

возможность доступа на Едином портале, региональном портале или блоке сайте к ранее поданным заявлениям в течение не менее одного года, а также к частично сформированным заявлениям – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированные и подписанные заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в учреждение занятости посредством Единого портала, регионального портала или блока сайта.

Учреждения занятости обеспечивают прием и регистрацию заявления и документов без необходимости их повторного представления заявителем на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Уведомление о принятии заявления и документов, поступивших в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем их подачи в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Уведомление о завершении учреждениями занятости действий, связанных с получением заявления и документов в электронной форме, направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действий, на адрес электронной почты или с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта.».

5.4. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги при личном обращении в учреждение занятости, отсутствуют.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении заявления в электронной форме, с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах и электронной форме заявления;

некорректное заполнение обязательных полей в электронной форме заявления;

электронные копии (электронные образы) документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не поддаются прочтению;

заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке представления государственной услуги, опубликованной Едином портале, региональном портале и блоке сайта.».

5.5. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

Заявление, поданное гражданином при личном обращении в учреждение занятости, регистрируется в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения в день поступления.

Заявления, поступившие почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале учета заявлений, в день поступления.

При обращении граждан в МФЦ обеспечивается передача заявлений в учреждение занятости в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и учреждением занятости, но не позднее следующего дня со дня регистрации заявлений в МФЦ.

Заявления, поступившие с использованием Единого портала, регионального портала или блока сайта, регистрируются в ведомственной информационной системе в день поступления.

При направлении заявления в учреждение занятости почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, блока сайта или через МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

Согласование с безработными гражданами даты и времени обращения в учреждение занятости осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.»

5.6. Пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$$Св = \frac{\text{Установленный регламентом срок}}{\text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги}} \times 100\%$$

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента;

## 2) доступность (Дос):

$$\text{Дос} = \text{Д}_{\text{тел}} + \text{Д}_{\text{врем}} + \text{Д}_{\text{б/б с}} + \text{Д}_{\text{эл}} + \text{Д}_{\text{инф}} + \text{Д}_{\text{жит}} + \text{Д}_{\text{мфц}}$$

где

$\text{Д}_{\text{тел}}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$\text{Д}_{\text{тел}} = 5\%$  – можно записаться на прием по телефону;

$\text{Д}_{\text{тел}} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону.

$\text{Д}_{\text{врем}}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$\text{Д}_{\text{врем}} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

$\text{Д}_{\text{б/б с}}$  – наличие безбарьерной среды:

$\text{Д}_{\text{б/б с}} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$\text{Д}_{\text{б/б с}} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$\text{Д}_{\text{б/б с}} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

$\text{Д}_{\text{эл}}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$\text{Д}_{\text{эл}} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде;

$\text{Д}_{\text{эл}} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде.

$\text{Д}_{\text{инф}}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$\text{Д}_{\text{инф}} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$\text{Д}_{\text{инф}} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

$\text{Д}_{\text{жит}}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$\text{Д}_{\text{жит}} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$\text{Д}_{\text{жит}} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

$\text{Д}_{\text{мфц}}$  – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры:

$\text{Д}_{\text{мфц}} = 5\%$  при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в многофункциональные центры;

$\text{Д}_{\text{мфц}} = 0\%$  при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональные центры;

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения государственной услуги;

## 3) качество (Кач):

$$\text{Кач} = \text{К}_{\text{докум}} + \text{К}_{\text{обслуж}} + \text{К}_{\text{обмен}} + \text{К}_{\text{факт}} + \text{К}_{\text{взаим}} + \text{К}_{\text{прод}},$$

где

$\text{К}_{\text{докум}}$  = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе социальной защиты) / количество предусмотренных регламентом документов  $\times 100\%$ .

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина запрошены лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

$\text{К}_{\text{обслуж}}$  – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

$\text{К}_{\text{обслуж}} = 20\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные разъяснения;

$\text{К}_{\text{обслуж}} = 0\%$ , если должностные лица, предоставляющие государственную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

$\text{К}_{\text{обмен}}$  = количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ  $\times 100\%$ .

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$\text{К}_{\text{факт}}$  = (количество заявителей - количество обоснованных жалоб – количество выявленных нарушений) / количество заявителей  $\times 100\%$ ;

$\text{К}_{\text{взаим}}$  – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$\text{К}_{\text{взаим}} = 50\%$  при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$\text{К}_{\text{взаим}} = 40\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственными услугами;

$\text{К}_{\text{взаим}} = 20\%$  при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственные услуги;

$\text{К}_{\text{прод}}$  – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу:

$\text{К}_{\text{прод}} = 30\%$  при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

$K_{\text{прод}}$  = минус 1% за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

4) удовлетворенность (Уд):

$$Уд = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\% ,$$

где

$K_{\text{обж}}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в учреждение занятости, в министерство за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.».

5.7. Пункт 2.17 «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги и муниципальных услуг в МФЦ, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» дополнить абзацем следующего содержания:

«Заявителям, сведения о которых содержатся в регистре получателей государственных услуг в сфере занятости населения, обеспечивается возможность получения с использованием средств телефонной или электронной связи информации о поступлении от работодателя сведений о наличии свободного рабочего места (вакантной должности) для участия в общественных работах с предложением в течение 3 дней посетить государственное учреждение службы занятости населения.

Заявителям в ходе предоставления государственной услуги обеспечивается возможность проведения собеседований с работодателем, в том числе посредством телефонной связи или видеосвязи с использованием сети «Интернет».».