

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга**  
**по предоставлению государственной услуги**  
**по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда**  
**(уникальный реестровый номер государственной услуги 7800000010000022109)**

**I. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями, Комитетом по труду и занятости населения Санкт-Петербурга (далее – Комитет) и подведомственным ему Санкт-Петербургским государственным автономным учреждением «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» (далее – ГАУ ЦЗН), в сфере занятости населения.

1.2. Заявителями являются физические лица: граждане, признанные в установленном порядке безработными.

Представлять интересы заявителя вправе его представитель, уполномоченный заявителем в установленном порядке на совершение соответствующих действий.

Полномочие представителя может возникать у лица на основании доверенности или договора, содержащих указания на полномочия представителя по представлению заявителя при предоставлении государственной услуги, указания закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Представлять интересы заявителя вправе его представитель, уполномоченный заявителем в установленном порядке на совершение соответствующих действий, в случае обращения представителя заявителя в структурное подразделение Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на официальных сайтах органов (организаций), указанных в пункте 2.2 настоящего Административного регламента;

на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (далее – Портал) (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gu.spb.ru](http://gu.spb.ru));

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) (далее – федеральный Портал);

на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gov.spb.ru](http://gov.spb.ru));

в структурных подразделениях МФЦ, в том числе при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным в помещениях структурных подразделений МФЦ;

в мобильном приложении «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде

(далее – мобильное приложение) – в части информации об органах (организациях) в разделе «Полезная информация»;

направление запросов в письменном виде по адресам органов (организаций), указанных в пункте 2.2 настоящего Административного регламента, в электронной форме по адресам электронной почты указанных органов (организаций);

в Центре телефонного обслуживания МФЦ (далее – ЦТО);

по справочным телефонам Комитета, ГАУ ЦЗН и его структурных подразделений;

при личном обращении на прием к специалистам Комитета, ГАУ ЦЗН и его структурных подразделений в дни и часы приема;

на стендах в местах предоставления государственной услуги.

1.3.2. Сведения о ходе предоставления государственной услуги заявителя могут получить следующими способами (в следующем порядке):

направление запросов в письменном виде по адресу ГАУ ЦЗН, в электронной форме по адресу электронной почты ГАУ ЦЗН;

по справочным телефонам специалистов ГАУ ЦЗН и его структурных подразделений, непосредственно предоставляющих государственную услугу заявителям;

при личном обращении на прием к специалистам ГАУ ЦЗН и его структурных подразделений, непосредственно предоставляющих государственную услугу заявителям в дни и часы приема;

на Портале без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gu.spb.ru/status](http://gu.spb.ru/status)) или после авторизации в «Личном кабинете» (в случае если запрос подан посредством Портала);

в мобильном приложении без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» или после авторизации в «Личном кабинете», а также посредством всплывающих уведомлений (в случае если запрос подан посредством Портала – при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по электронной почте (в случае если запрос подан посредством Портала – при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по СМС (в случае если запрос подан посредством Портала – при выборе заявителем соответствующего способа информирования).

1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в МФЦ.

Справочная информация (место нахождения и график работы Комитета, структурного подразделения Комитета, ГАУ ЦЗН и его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, МФЦ, иных органов и организаций, справочные телефоны, адреса официального сайта) размещена на официальном сайте Комитета (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [rspb.ru](http://rspb.ru)), на официальном сайте ГАУ ЦЗН (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [r21.spb.ru](http://r21.spb.ru)), на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gu.spb.ru](http://gu.spb.ru)), в том числе в разделе «МФЦ».

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги: социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.

Краткое наименование государственной услуги: социальная адаптация.

2.2. Государственная услуга предоставляется ГАУ ЦЗН.

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги:

Комитет;

МФЦ.

ГАУ ЦЗН и его структурные подразделения непосредственно предоставляют государственную услугу заявителям и информируют о порядке ее предоставления.

Комитет осуществляет методическое обеспечение, организует работу и контролирует деятельность ГАУ ЦЗН по предоставлению государственной услуги.

МФЦ участвует в предоставлении государственной услуги в части приема заявления о предоставлении государственной услуги.

Должностным лицам Комитета запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга.

Специалисты, привлекаемые ГАУ ЦЗН на договорной основе, обладающие необходимыми знаниями и опытом работы, владеющие методами, методиками, используемыми при социальной адаптации граждан на рынке труда, формами тренингов и технологий социальной адаптации граждан на рынке труда и (или) организациями, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является выдача заявителю заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации по использованию полученных знаний и навыков по технологии поиска работы и трудоустройства в целях сокращения периода поиска подходящей работы, оформленного в соответствии с приложением № 1 к настоящему Административному регламенту (далее – заключение).

Заключение оформляется в двух экземплярах: один экземпляр заключения выдается заявителю, второй экземпляр – приобщается к личному делу получателя государственных услуг в области содействия занятости населения (далее – ЛДПГУ).

Предусмотрены следующие способы получения результата предоставления государственной услуги:

непосредственно в ГАУ ЦЗН.

Результат предоставления государственной услуги вносится в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения в государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Единая автоматизированная информационная система» (далее – ЕАИС).

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Максимально допустимое время предоставления государственной услуги, включая срок принятия решения о предоставлении государственной услуги, срок фиксации информации о принятом решении в результате предоставления государственной услуги в ЕАИС и срок выдачи заявителю заключения:

при индивидуальной форме предоставления – не должно превышать 8 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина;

при групповой форме предоставления – не должно превышать 32 часов без учета времени тестирования (анкетирования) безработного гражданина.

Количество занятий по социальной адаптации, их продолжительность и время перерывов между занятиями определяются с учетом индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности безработных граждан.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Перечень нормативных правовых актов размещен на официальном сайте Комитета (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gspb.ru](http://gspb.ru)) и на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gu.spb.ru](http://gu.spb.ru)) в разделе описания государственной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. При обращении в ГАУ ЦЗН заявитель представляет (направляет) следующие документы:

заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту (далее – заявление) или согласие с предложением о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения, выданным ГАУ ЦЗН в рамках оказания государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы (далее – предложение);

паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности, выдаваемое на период его замены; документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства<sup>1</sup>.

2.6.2. При обращении в структурные подразделения МФЦ заявитель (представитель) представляет следующие документы:

заявление;

паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности, выдаваемое на период его замены; документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;

представителю необходимо предоставить документ, подтверждающий его полномочия. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.6.3. При подаче запроса о предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Портала, заявителю (представителю) необходимо представить заявление, подписанное простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Необходимость формирования и выгрузки запроса с Портала на бумажном носителе отсутствует, а также представление скан-образа документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя, авторизовавшегося на Портале посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), не требуется<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (пункт 1 статьи 10 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»).

Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются: 1) документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; 2) разрешение на временное проживание; 3) вид на жительство; 4) иные документы, предусмотренные Федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (пункт 2 статьи 10 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»).

Документы на иностранном языке предоставляются при условии предоставления их нотариально удостоверенного перевода на русский язык.

<sup>2</sup> При обращении за получением государственной услуги, предусматривающей личное присутствие заявителя на любом из этапов получения такой услуги при использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых

2.6.4. Согласие на обработку персональных данных заявителя (представителя), обратившегося за предоставлением государственных услуг, в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и частью 4 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) не требуется.

В представляемых документах не допускаются неустойчивые исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов и печатей, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить:

приказ ГАУ ЦЗН о признании гражданина в установленном порядке безработным; индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выданная в установленном порядке и содержащая рекомендуемые условия труда, а также виды трудовой и профессиональной деятельности с учетом нарушенных функций организма и ограничений жизнедеятельности (далее – ИПРА), или выписка из ИПРА (для заявителей, относящихся к категории инвалидов).

Копия ИПРА или выписка из ИПРА находится в ЛДПГУ заявителя.

Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

2.8. Работникам ГАУ ЦЗН запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и(или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7<sup>2</sup> части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления

---

для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», документ, удостоверяющий личность, считается предъявленным в соответствии с требованиями к 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» (постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977).

государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

2.9.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в МФЦ:

непредставление заявителем (представителем) документа, удостоверяющего личность, или представление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия или недействительного документа, удостоверяющего личность;

непредставление представителем документов, подтверждающих его полномочия по представлению интересов заявителя.

2.9.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в ГАУ ЦЗН:

непредставление заявителем (представителем) документа, удостоверяющего личность, или представление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия или недействующего документа, удостоверяющего личность.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Для предоставления государственной услуги обращение за другими услугами и документами не требуется.

2.12. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления услуги.

При личном обращении заявителя в ГАУ ЦЗН услуга предоставляется в порядке очереди. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, получение результата предоставления услуги – по окончании приема.

При подаче заявления в ГАУ ЦЗН через структурные подразделения МФЦ время ожидания не должно превышать 15 минут.

При направлении заявления в ГАУ ЦЗН через структурные подразделения МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Портала, обеспечивается возможность предварительной записи для предоставления государственной услуги.

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

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

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

Максимально допустимый срок регистрации заявления в ЕАИС на приеме в ГАУ ЦЗН не должен превышать 5 минут.

Заявления, поступившие в ГАУ ЦЗН через структурные подразделения МФЦ, с использованием почтовой связи, средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Портала, регистрируются путем внесения информации в электронный журнал учета заявлений в срок, не превышающий один рабочий день.

Информация о сроке и порядке регистрации запроса о предоставлении государственной услуги посредством МФЦ указывается в разделе «VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ».

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов<sup>3</sup>.

2.16.1. Помещения ГАУ ЦЗН должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента, должны иметь писчие принадлежности (бланки запросов, авторучки, бумагу) для заполнения запроса о предоставлении государственной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

2.16.2. Вход в здание ГАУ ЦЗН, в котором предоставляются государственные услуги (далее – здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Для лиц с нарушением функции зрения вход в здание обозначается с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

Должностные лица ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, осуществляют при необходимости помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления государственной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения государственной услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем государственной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении (санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается

---

<sup>3</sup> В случаях если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме (Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»).

инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.16.3. Помещения ГАУ ЦЗН, в которых предоставляется государственная услуга (далее – помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.16.4. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.16.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях должна быть предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.16.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется государственная услуга, должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания. В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.16.7. Территория, прилегающая к местонахождению ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

На территории на основных путях движения к зданию должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками, указателями, навесами и опознаваемые с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

2.16.8. Директором ГАУ ЦЗН обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью



работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.16.9. Директором ГАУ ЦЗН обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих государственные услуги в установленных сферах деятельности, иной необходимой инвалидам помощи ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в местах ожидания и приема заявителей.

2.16.10. Помещения структурных подразделений МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, а также иным требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

2.17. Показатели доступности и качества государственных услуг.

2.17.1. Количество взаимодействий заявителя с ГАУ ЦЗН – от 1 до 4.

2.17.2. Продолжительность взаимодействия при индивидуальной форме предоставления государственной услуги не должна превышать 8 часов без учета времени тестирования (анкетирования) заявителя;

при групповой форме – не должна превышать 32 часов без учета времени тестирования (анкетирования) заявителя.

2.17.3. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий – да.

2.17.4. Способы предоставления государственной услуги заявителю: непосредственно при посещении любого структурного подразделения ГАУ ЦЗН по выбору заявителя (в том числе посредством факсимильной связи, почтовой связью, электронной почтой);

в электронной форме (посредством Портала) в части подачи заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов без выдачи результата предоставления государственной услуги;

в структурном подразделении МФЦ в части подачи заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов без выдачи результата предоставления государственной услуги.

Государственная услуга может предоставляться заявителю по индивидуальной форме предоставления и (или) группе заявителей по групповой форме предоставления согласно утвержденному в установленном порядке графику.

Допускается предоставление государственной услуги (части государственной услуги) привлекаемыми государственными учреждениями службы занятости населения на договорной основе специалистами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы, владеющими методами, методиками, используемыми при социальной адаптации граждан на рынке труда, формами тренингов и технологий социальной адаптации граждан на рынке труда, и (или) организациями, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.18.1. Особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в любое структурное подразделение ГАУ ЦЗН – Агентство занятости населения района Санкт-Петербурга.

Заявитель вправе обратиться для подачи заявления о предоставлении государственной услуги в любое структурное подразделение МФЦ вне зависимости от места жительства/пребывания заявителя.

2.18.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Для обеспечения возможности подачи в электронной форме запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель должен иметь ключ простой электронной подписи. Для получения ключа простой электронной подписи (далее – простая электронная подпись) заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в ЕСИА. Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gu.spb.ru/about-reg](http://gu.spb.ru/about-reg)). Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена на сайте в сети «Интернет» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [esia.gosuslugi.ru/registration](http://esia.gosuslugi.ru/registration)).

После прохождения процедуры регистрации в ЕСИА (как физического лица) заявитель - физическое лицо должен авторизоваться на Портале, используя простую электронную подпись.

Посредством Портала заявителю, при условии авторизации, предоставляется возможность подать в электронной форме запрос о предоставлении государственной услуги, в том числе с учетом возможности бронирования времени личного приема в ГАУ ЦЗН.

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

При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления или письменного согласия с предложением о предоставлении государственной услуги;

проведение тестирования (анкетирования) заявителя для выяснения причин, по которым заявитель испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, в целях определения направлений социальной адаптации;

обучение заявителя методам и способам поиска работы, технологии поиска работы, определение оптимальных действий при поиске подходящей работы и трудоустройстве;

подготовка и оформление рекомендаций заявителю по поиску работы, составлению резюме, проведению деловой беседы с работодателем, самопрезентации, формированию активной жизненной позиции в виде заключения о предоставлении государственной услуги;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

**3.1 Прием и регистрация заявления или письменного согласия с предложением о предоставлении государственной услуги**

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с заявлением (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту) или согласие с предложением.

В заявлении содержится:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) безработного гражданина;

дата обращения.

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью гражданина в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в ГАУ ЦЗН или в структурные подразделения МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, в том числе с использованием Портала.

Предложение выдается заявителю работником ГАУ ЦЗН, предоставляющим государственную услугу по оказанию содействия гражданам в поиске подходящей работы, по форме согласно приложению № 3 к Административному регламенту Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, утвержденному распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 11.08.2014 № 148-р, в случае, если заявитель испытывает трудности в поиске подходящей работы из-за отсутствия навыков самостоятельного поиска работы, составления резюме, проведения деловой беседы с работодателем, самопрезентации.

В предложении содержится:

наименование государственного учреждения службы занятости населения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) безработного гражданина;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) работника государственного учреждения службы занятости населения, выдавшего предложение;

согласие (несогласие) с предложением о предоставлении государственной услуги;

дата выдачи предложения.

В случае подачи заявителем заявления посредством МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронном виде через Портал согласование с заявителем даты и времени обращения в ГАУ ЦЗН осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть «Интернет», либо почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Принятие от заявителя документов в электронной форме в составе электронного дела исключает необходимость их повторного предоставления на бумажном носителе, за исключением документов, указанных в статье 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

3.1.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.1.2.1. При подаче заявителем заявления лично в ГАУ ЦЗН работник ГАУ ЦЗН, ответственный за выполнение административной процедуры:

осуществляет прием заявления или согласия с предложением;

проверяет наличие у заявителя документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

анализирует сведения о заявителе, содержащиеся в ЕАИС, проверяет наличие у заявителя статуса безработного, наличие инвалидности;

принимает решение о предоставлении государственной услуги;

информирует заявителя о принятом решении.

3.1.2.2. При подаче заявителем заявления в подразделение МФЦ работник ГАУ ЦЗН:

получает электронное дело (в составе пакетов электронных дел), содержащее заявление заявителя, поданное в подразделение МФЦ;

устанавливает статус в Межведомственной автоматизированной информационной системе предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – МАИС ЭГУ), подтверждающий прием и регистрацию заявления в ГАУ ЦЗН, в течение суток со дня выгрузки;

осуществляет регистрацию заявления в электронном журнале учета заявлений в день поступления из МФЦ электронного дела, содержащего заявление заявителя;

согласовывает с заявителем дату и время обращения в ГАУ ЦЗН для предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной или электронной связи, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления в ГАУ ЦЗН;

фиксирует в электронном журнале учета заявлений факт согласования с заявителем даты и времени обращения в ГАУ ЦЗН для предоставления государственной услуги.

3.1.2.3. При подаче заявителем заявления с использованием средств факсимильной связи, почтовой связи, электронной почтой в адрес ГАУ ЦЗН работник ГАУ ЦЗН осуществляет:

регистрацию заявления в день его поступления в ГАУ ЦЗН;

согласовывает с заявителем дату и время обращения в ГАУ ЦЗН для предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной или электронной связи, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления в ГАУ ЦЗН;

фиксирует в электронном журнале учета заявлений факт согласования с заявителем даты и времени обращения в ГАУ ЦЗН для предоставления государственной услуги.

3.1.2.4. При подаче заявителем заявления через Портал обеспечивается электронная запись на прием для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком приема заявителей ГАУ ЦЗН. После подачи заявления приглашение на прием для получения государственной услуги, доступное для скачивания, формируется в «Личном кабинете» заявителя на Портале и в мобильном приложении. Приглашение должно содержать необходимую информацию с указанием идентификационного номера

приглашения, структурного подразделения ГАУ ЦЗН, даты и времени приема.

3.1.2.5. При обращении заявителя в ГАУ ЦЗН для предоставления государственной услуги в установленный (согласованный) срок работник ГАУ ЦЗН осуществляет действия, предусмотренные пунктом 3.1.2.1 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

3.1.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является работник ГАУ ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

3.1.4. Критериям принятия решений в рамках административной процедуры является наличие у заявителя статуса безработного в соответствии с законодательством о занятости населения.

3.1.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является принятие работником ГАУ ЦЗН решения о предоставлении государственной услуги и информирование заявителя о принятом решении.

3.1.6. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение в ЕАИС и ЛДПГУ записи о получении заявления или согласия с предложением, установление статуса в МАИС ЭГУ, подтверждающего прием и регистрацию заявления в ГАУ ЦЗН.

## **3.2. Проведение тестирования (анкетирования) заявителя для выяснения причин, по которым заявитель испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, в целях определения направлений социальной адаптации**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения работником ГАУ ЦЗН о предоставлении государственной услуги.

3.2.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.2.2.1. Работник ГАУ ЦЗН в устной форме информирует заявителя о порядке предоставления государственной услуги, формах и графике ее предоставления, направлениях социальной адаптации.

Социальная адаптация осуществляется в индивидуальной и групповой форме по следующим направлениям:

- проведение тестирования (анкетирования), с целью выявления проблем, препятствующих трудоустройству;

- обсуждение результатов тестирования (анкетирования) и выявление основных причин, по которым гражданин испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве;

- проведение занятий по социальной адаптации с учетом выявленных проблем;

- обучение гражданина методам и способам поиска работы, технологии поиска работы, обсуждение оптимальных действий при поиске подходящей работы и трудоустройстве;

- обучение гражданина методам составления резюме;

- обучение гражданина методике проведения переговоров с работодателем;

- обучение гражданина технологии составления индивидуального плана самостоятельного поиска работы.

Максимальный срок выполнения административного действия – 4 минуты.

3.2.2.2. Работник ГАУ ЦЗН предлагает заявителю пройти тестирование (анкетирование) по методикам, используемым при социальной адаптации безработных граждан, выбрать способ тестирования (с использованием соответствующего программного обеспечения или в письменной форме путем заполнения бланков тестов,

анкет) и форму предоставления государственной услуги (групповая или индивидуальная).

Максимальный срок выполнения административного действия – 2 минуты.

3.2.2.3. Работник ГАУ ЦЗН проводит тестирование (анкетирование) по методикам с учетом выбора формы его проведения.

Максимальный срок выполнения административного действия – 60 минут.

3.2.2.4. Работник ГАУ ЦЗН обрабатывает материалы тестирования (анкетирования), анализирует его результаты.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.2.2.5. Работник ГАУ ЦЗН обсуждает с заявителем результаты тестирования (анкетирования) и выявляет основные причины, по которым заявитель испытывает трудности в поиске подходящей работы и трудоустройстве, и формирует тематику, планы проведения занятий по социальной адаптации.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.2.2.6. Работник ГАУ ЦЗН согласовывает с заявителем направления социальной адаптации, включая план проведения занятий по социальной адаптации с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности заявителя и выбранной им формы предоставления государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административного действия – 4 минуты.

3.2.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является работник ГАУ ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

3.2.4. Критерий принятия решения в рамках административной процедуры – результаты тестирования (анкетирования).

3.2.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата административной процедуры – информирование заявителя о результатах тестирования (анкетирования), определение направлений социальной адаптации, включая план проведения занятий по социальной адаптации с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности заявителя и выбранной им формы предоставления государственной услуги.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение в ЕАИС и ЛДПГУ результата о выборе направления и формы предоставления государственной услуги.

### **3.3. Обучение заявителя методам и способам поиска работы, технологии поиска работы, определение оптимальных действий при поиске подходящей работы и трудоустройстве**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является определение направлений социальной адаптации, включая план проведения занятий по социальной адаптации с учетом выявленных проблем, индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности заявителя и выбранной им формы предоставления государственной услуги.

3.3.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.3.2.1. Работник ГАУ ЦЗН проводит обучение заявителя методам и способам поиска работы, технологии поиска работы, обсуждение оптимальных действий при поиске подходящей работы и трудоустройстве.

В рамках занятий по социальной адаптации используются групповые формы работы (в том числе в дистанционном режиме): «Стратегия поиска работы», «Как составить резюме», «Путь к успеху», «Стимул», «Технология успешного собеседования», «Техника ведения телефонных переговоров с работодателем», «Эффективное

собеседование», «Рынок труда и его законы», «Как обрести уверенность в себе и найти новую работу», «Управление личным состоянием в процессе поиска работы и трудоустройства» и др.

Выбор программы определяется индивидуальными особенностями заявителя с учетом результатов тестирования (анкетирования).

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.2. Работник ГАУ ЦЗН обучает заявителя технологии составления индивидуального плана самостоятельного поиска работы с указанием мероприятий по поиску работы, их целей и результатов (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

Максимальный срок выполнения административного действия – 20 минут.

3.3.2.3. Работник ГАУ ЦЗН обсуждает индивидуальный план самостоятельного поиска работы, вырабатывает рекомендации по его совершенствованию, а также по самостоятельному поиску подходящей работы.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.3.2.4. Работник ГАУ ЦЗН обучает заявителя технологии составления резюме, совместно с заявителем составляет резюме и направляет его работодателю (с согласия заявителя).

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.5. Работник ГАУ ЦЗН обучает заявителя методике проведения переговоров с работодателем по вопросам трудоустройства посредством телефонной или видеосвязи с использованием сети «Интернет», а также при личном обращении.

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.6. Работник ГАУ ЦЗН проводит тренинг (видеотренинг с согласия заявителя) по собеседованию с работодателем и обсуждение его результатов.

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.7. Работник ГАУ ЦЗН организует проведение собеседования с работодателем посредством телефонной или видеосвязи с использованием сети Интернет, а также при личном обращении в случае участия в занятии по социальной адаптации работодателя и обсуждение результатов собеседования.

Максимальный срок выполнения административного действия – 30 минут.

3.3.2.8. Работник ГАУ ЦЗН готовит рекомендации по совершенствованию навыков делового общения и проведения собеседований с работодателем.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.3.2.9. Работник ГАУ ЦЗН обсуждает вопросы формирования делового имиджа, обучает методам самопрезентации.

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.10. Работник ГАУ ЦЗН готовит рекомендации по совершенствованию заявителем навыков самопрезентации.

Максимальный срок выполнения административного действия – 45 минут.

3.3.2.11. Работник ГАУ ЦЗН обсуждает вопросы, связанные с подготовкой к выходу на новую работу, адаптацией в коллективе, закреплением на новом рабочем месте и планированием карьеры, выполнением профессиональных обязанностей.

Максимальный срок выполнения административного действия – 30 минут.

3.3.2.12. Работник ГАУ ЦЗН проводит оценку степени усвоения информации и приобретения навыков в конце каждого занятия по социальной адаптации.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.3.2.13. Работник ГАУ ЦЗН проводит тестирование (анкетирование) заявителя по окончании занятий по социальной адаптации, обработку результатов тестирования (анкетирования).

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.3.2.14. Работник ГАУ ЦЗН обсуждает с заявителем вопросы, которые носят

индивидуальный (личный) характер, в том числе в индивидуальном порядке.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является работник ГАУ ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

3.3.4. Критерий принятия решения в рамках административной процедуры – анализ тестирования (анкетирования) заявителя по окончании занятий по социальной адаптации.

3.3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата административной процедуры – освоение заявителем навыков делового общения и проведения собеседований с работодателем, самопрезентации на рынке труда, принятие решения, совместно с заявителем, об окончании или продолжении предоставления государственной услуги по социальной адаптации с учетом максимальной продолжительности государственной услуги.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: в случае принятия решения о продолжении предоставления государственной услуги – внесение в ЕАИС и ЛДПГУ записи о проведении занятия по социальной адаптации и назначение даты и времени проведения очередного занятия.

В случае принятия решения об окончании предоставления государственной услуги – внесение соответствующей записи в ЕАИС и ЛДПГУ.

#### **3.4. Подготовка и оформление рекомендаций по поиску работы, составлению резюме, проведению деловой беседы с работодателем, самопрезентации, формированию активной жизненной позиции в виде заключения о предоставлении государственной услуги**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения совместно с заявителем об окончании предоставления государственной услуги по социальной адаптации с учетом максимальной продолжительности государственной услуги.

3.4.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.4.2.1. По результатам проведенных занятий работник ГАУ ЦЗН готовит рекомендации по получению заявителем навыков самостоятельного поиска подходящей работы, составления резюме, проведения деловой беседы с работодателем, самопрезентации, формированию активной жизненной позиции, направленной на поиск работы и трудоустройство, в виде заключения о предоставлении государственной услуги в соответствии с приложением № 1 к настоящему Административному регламенту.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

3.4.2.2. Работник ГАУ ЦЗН выдает заявителю один экземпляр заключения, второй экземпляр заключения приобщает к личному делу заявителя, вносит результаты выполнения административной процедуры в ЕАИС.

Максимальный срок выполнения административного действия – 2 минуты.

3.4.2.3. Работник ГАУ ЦЗН может направить заявителя для предоставления иной государственной услуги к соответствующему работнику ГАУ ЦЗН на основании заявления о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения при соблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующих государственных услуг.

3.4.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является работник ГАУ ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.



3.4.4. Критерий принятия решения в рамках административной процедуры – сформированные рекомендации по социальной адаптации в виде заключения о предоставлении государственной услуги.

3.4.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата административной процедуры – получение заявителем заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации. Внесение результата о предоставлении государственной услуги в ЛДПГУ.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: внесение в ЕАИС и ЛДПГУ записи о получении заявителем заключения о предоставлении государственной услуги, содержащего рекомендации.

### **3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обнаружение опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги заключении.

3.5.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Работник ГАУ ЦЗН при обнаружении опечатки и (или) ошибки в выданном заключении незамедлительно вносит в него необходимые исправления.

Максимальный срок выполнения административного действия – 2 минуты.

3.5.3. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ГАУ ЦЗН, ответственный за предоставление государственной услуги.

3.5.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги заключении.

3.5.5. Результатом административной процедуры является исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги заключении.

Исправленный документ передается заявителю непосредственно в ГАУ ЦЗН.

3.5.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры не предусмотрен.

### **3-1. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.**

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются следующие административные процедуры (действия):

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких заявлений и документов;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

3-1.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме, на федеральном Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» – gosuslugi.ru), на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» – gu.spb.ru).

Доступ к сведениям о способах предоставления государственной услуги, порядку предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме, перечню необходимых для предоставления государственной услуги документов, к форме запроса и формам иных документов выполняется без предварительной авторизации заявителя на Портале и на федеральном Портале. Заявитель может ознакомиться с формой запроса на Портале и на федеральном Портале, при необходимости сохранить их на компьютере.

3-1.2. Подача запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов.

3-1.2.1. Подача запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Формирование заявителем запроса о предоставлении государственной услуги осуществляется в форме электронного документа (электронного запроса) на Портале в соответствии с пунктом 5 Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 09.06.2016 № 516. После подачи электронного запроса не требуется формирование бумажного запроса.

Для подачи запроса на Портале заявитель (представитель) выполняет следующие действия:

изучает информацию о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме, размещенную на Портале в соответствующем разделе;

выполняет авторизацию на Портале. При этом авторизация физического лица производится получателем государственной услуги самостоятельно;

открывает форму электронного запроса на Портале (далее – форма электронного запроса);

заполняет форму электронного запроса, включающую сведения, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги;

прикрепляет скан-образы документов к форме электронного запроса (при необходимости). При подаче электронного запроса заявителю (представителю) не требуется прилагать скан-образ документа, удостоверяющего личность, при использовании ЕСИА;

осуществляет запись на прием в соответствующее структурное подразделение ГАУ ЦЗН согласно установленному графику приема граждан, формируемому на стороне ГАУ ЦЗН;

подтверждает достоверность сообщенных сведений (устанавливает соответствующую отметку в форме электронного запроса);

отправляет заполненный электронный запрос (нажимает соответствующую кнопку в форме электронного запроса);

выбирает способ получения уведомлений о ходе предоставления государственной услуги;

электронный запрос вместе с прикрепленными скан-образами документов подписывается простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ;

получает уведомление в «Личном кабинете» на Портале и в мобильном приложении, СМС-сообщение, уведомление по электронной почте, подтверждающее, что запрос отправлен (принят в МАИС ЭГУ), в том числе в уведомлении указываются идентификационный номер и дата подачи электронного запроса;

получает уведомление о приеме электронного запроса в ГАУ ЦЗН и о начале процедуры предоставления государственной услуги;

получает от ГАУ ЦЗН электронный талон-приглашение на прием для предоставления государственной услуги, доступный в «Личном кабинете» на Портале и в мобильном приложении, в котором в том числе содержится информация о дате и времени приема;

в случае необходимости заявитель может потребовать отзыв электронного запроса.

3-1.2.2. Прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Электронное дело, сохраненное в МАИС ЭГУ, становится доступным для уполномоченного лица ГАУ ЦЗН, ответственного за принятие решения о предоставлении государственной услуги (далее – уполномоченное лицо), в подсистеме «Электронный кабинет должностного лица» МАИС ЭГУ (далее – ЭКДЛ).

Уполномоченное лицо ГАУ ЦЗН с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи:

проверяет наличие электронных дел, поступивших с Портала с периодом не более 4 часов, но не реже одного раза в рабочий день;

изучает поступившие электронные дела, в том числе приложенные заявителем скан-образы документов (графические файлы);

проверяет комплектность, читаемость скан-образов документов (графических файлов);

производит действия в соответствии с разделом III настоящего Административного регламента, в том числе производит установку статусов электронного дела, фиксирующих ход предоставления государственной услуги в МАИС ЭГУ;

информирует заявителя посредством установки статусов электронного дела и (при необходимости) формирования комментариев:

о необходимости явки заявителя в ГАУ ЦЗН, с указанием даты и времени приема либо срока, в течение которого заявитель должен обратиться на прием, по истечении которого в случае неявки заявителя рассмотрение дела прекращается;

о ходе предоставления государственной услуги, с указанием дальнейших действий заявителя (при необходимости);

об иных действиях, предусмотренных в разделе III настоящего Административного регламента;

о завершении процедуры предоставления государственной услуги.

3-1.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного запроса, а также информацию о дальнейших действиях (при наличии):

на Портале без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [go.spb.ru/status](http://go.spb.ru/status)) или после авторизации в «Личном кабинете»;

в мобильном приложении без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» или после авторизации в «Личном кабинете», а также посредством всплывающих уведомлений (при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по электронной почте (при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по СМС (при выборе заявителем соответствующего способа информирования).

3-1.4. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

3-1.4.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается осуществление оценки качества предоставления

государственной услуги посредством электронного опроса на Портале.

3-1.4.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц при предоставлении государственной услуги. Заявитель производит действия в соответствии с разделом V настоящего Административного регламента.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется директором ГАУ ЦЗН.

4.1.1. Директор ГАУ ЦЗН осуществляет контроль:

за надлежащим исполнением настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, работниками ГАУ ЦЗН;

за обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками подразделения требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

4.1.2. Директор ГАУ ЦЗН и работники ГАУ ЦЗН, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, своевременность оформления и отправления межведомственных запросов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, подготовки отказа в предоставлении государственной услуги, выдачи документов. Персональная ответственность директора ГАУ ЦЗН и работников ГАУ ЦЗН закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, работники ГАУ ЦЗН несут ответственность:

за требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

за отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

за нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги;

за нарушение срока предоставления государственной услуги;

за направление необоснованных межведомственных запросов;

за нарушение сроков подготовки межведомственных запросов и ответов на межведомственные запросы;

за необоснованное непредставление информации на межведомственные запросы.

4.1.3. Руководитель структурного подразделения МФЦ осуществляет контроль:

за надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками структурного подразделения МФЦ;

за полнотой принимаемых работниками структурного подразделения МФЦ от заявителя документов и качеством оформленных документов для передачи их в ГАУ ЦЗН;

за своевременностью и полнотой передачи в ГАУ ЦЗН принятых от заявителя документов;

за обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками структурного подразделения МФЦ требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

Персональная ответственность руководителя структурного подразделения МФЦ и работников структурного подразделения МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Работники структурного подразделения МФЦ несут ответственность:

за качество приема комплекта документов у заявителя в случае, если несоответствие представленных документов, указанных в настоящем Административном регламенте, явилось основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги, за исключением комплекта документов, принятых по настоянию заявителя.

4.1.4. Оператор Портала – Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – СПб ГУП «СПб ИАЦ») – осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений в ЭКДЛ сотрудников подразделений ГАУ ЦЗН.

Персональная ответственность специалистов СПб ГУП «СПб ИАЦ» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты СПб ГУП «СПб ИАЦ» несут ответственность:

за технологическое обеспечение работы Портала;

за обеспечение технической поддержки заявителей по вопросам работы с Порталом.

4.2. В рамках предоставления государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками ГАУ ЦЗН настоящего Административного регламента, Порядка ведения регистров получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), включая порядок, сроки и форму представления в них сведений, утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 08.11.2010 № 972н, требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги.

4.2.1. Комитет в рамках исполнения полномочия по надзору и контролю за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан, осуществляет контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения в части осуществления мер активной политики занятости населения (далее – контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения).

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

Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность проведения плановых выездных (документарных) проверок определяется Комитетом.

Внеплановые проверки проводятся при рассмотрении поступивших в Комитет обращений, содержащих жалобы (претензии) по предоставлению государственной услуги в рамках досудебного обжалования.

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

Директор ГАУ ЦЗН ежеквартально организует выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия работниками ГАУ ЦЗН решений, а также

внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

4.2.2. Оператор Портала осуществляет:

мониторинг прохождения электронных заявлений через МАИС ЭГУ, направление результатов данного мониторинга в Комитет по информатизации и связи по запросу.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица ГАУ ЦЗН несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Направление межведомственных запросов о представлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением государственной услуги, не допускается, а должностные лица ГАУ ЦЗН, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги. Должностные лица ГАУ ЦЗН, не представившие (несвоеременно представившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующих органа либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан.

Заявители могут осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги в форме досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, либо судебного обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, работника ГАУ ЦЗН**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

5.1.1. Заявитель может подать жалобу, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

отказ ГАУ ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, работников ГАУ ЦЗН в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.1.2. В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

## 5.2. Предмет жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование ГАУ ЦЗН, должность и фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) работника ГАУ ЦЗН, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГАУ ЦЗН, работника ГАУ ЦЗН, в том числе в случае подачи жалобы в МФЦ или через Портал – вид нарушения, указанный в пункте 5.1.1 настоящего Административного регламента;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГАУ ЦЗН, работника ГАУ ЦЗН. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Исполнительные органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в Комитет либо ГАУ ЦЗН, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба также может быть подана вице-губернатору Санкт-Петербурга,

непосредственно координирующему и контролирующему деятельность Комитета, в Правительство Санкт-Петербурга.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора ГАУ ЦЗН подается в Комитет.

#### 5.4. Способы подачи и рассмотрения жалобы

##### 5.4.1. Жалоба может быть подана:

в электронной форме;

в письменной форме на бумажном носителе.

5.4.1.1. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется:

по почте;

через МФЦ;

при личном приеме заявителя в Комитете либо в ГАУ ЦЗН.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронной форме могут быть представлены документы, указанные в пункте 5.1.2 настоящего Административного регламента, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.1.2. Подача жалобы в электронной форме осуществляется с использованием сети «Интернет» посредством: официального сайта Комитета (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [rspb.ru](http://rspb.ru)), официального сайта ГАУ ЦЗН (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [r21.spb.ru](http://r21.spb.ru)), Портала.

Заполнение запроса о рассмотрении жалобы через Портал производится заявителем лично при условии авторизации заявителя на Портале посредством ЕСИА<sup>4</sup>.

##### 5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

Жалоба на работника ГАУ ЦЗН либо на порядок оказания услуги ГАУ ЦЗН рассматривается Комитетом.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Комитета рассматривается вышестоящим органом.

МФЦ, в случае подачи жалобы через МФЦ, обеспечивает передачу жалобы в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать<sup>5</sup> текст жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления жалобы без ответа Комитет в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

---

<sup>4</sup> Возможность подать жалобу посредством Портала обеспечивается для заявителей, которые подавали запрос о предоставлении государственной услуги через Портал или МФЦ.

<sup>5</sup> Под отсутствием возможности прочитать понимается случай, при котором текст жалобы и (или) ФИО, и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.



Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете либо в ГАУ ЦЗН.

Жалоба, поступившая в Комитет, ГАУ ЦЗН либо вышестоящий орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, работником, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа ГАУ ЦЗН в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в Комитете.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Комитетом принимается одно из следующих решений:

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

в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта Комитета. Типовая форма акта установлена приложением № 4 к настоящему Административному регламенту.

По результатам проверки при отсутствии в жалобе доводов, подтверждающих наличие указанного заявителем вида нарушения порядка предоставления услуги, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы по существу в связи с несоответствием сведений, изложенных в жалобе, указанному виду нарушения.

Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Комитета, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

в случае если жалоба признана не обоснованной – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Комитета, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность Комитета (Смольный проезд, д. 1, литера Б, Санкт-Петербург, 191060, тел. (812)576-46-56), в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

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

5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным на официальных сайтах Комитета, ГАУ ЦЗН на Портале.

5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

Жалобы заявителей на организацию предоставления государственных услуг в Комитет либо в ГАУ ЦЗН подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

## **VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

При предоставлении государственной услуги структурные подразделения МФЦ осуществляют следующие административные процедуры (действия):

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги; прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги; направление в ГАУ ЦЗН документов, полученных от заявителей.

6.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги.

6.1.1. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

6.1.1.1. Основанием для начала осуществления информирования заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ является обращение заявителя лично в МФЦ или по телефону в ЦТО.

6.1.1.1.1. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ осуществляется работником МФЦ или работником ЦТО.

Также заявитель может самостоятельно обратиться к размещенным в МФЦ: инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам); стендам, содержащим информацию, предусмотренную Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.1.1.1.2. Работник МФЦ или работник ЦТО информирует заявителя по следующим вопросам:

режим работы и адреса МФЦ, время приема документов и выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов государственной власти, учреждений и организаций, предоставляющих государственные услуги или участвующих в предоставлении услуг;

круг заявителей;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

основания для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении государственной услуги;

нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых органами государственной власти, учреждениями и организациями в ходе предоставления государственной услуги.

6.1.1.2. Информирование заявителя о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе о поступлении результата предоставления государственной услуги, работником МФЦ не осуществляется.

6.1.2. Консультирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.1.2.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ.

6.1.2.2. Консультирование заявителя осуществляется работником МФЦ.

6.1.2.3. При консультировании заявителя работник МФЦ:

разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование органа государственной власти, учреждения, организации, принимающего(ей) решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

проверяет наличие в документах сведений, необходимых для предоставления услуги;

выявляет в документах недостоверные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, и предлагает принять меры по их устранению;

указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов либо предоставлении государственной услуги;

разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

6.1.3. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю полной и понятной информации по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

6.1.4. Способом фиксации результата административной процедуры является установление работником МФЦ или ЦТО факта отсутствия у заявителя вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги.

6.2. Прием запроса заявителя и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

6.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя (представителя) в МФЦ с документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

6.2.2. Прием документов осуществляется работником МФЦ.

6.2.3. Работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

6.2.3.1. Устанавливает личность заявителя на основании паспорта и иных документов, удостоверяющих личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для удостоверения личности заявителя работник МФЦ устанавливает:

тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в документе).

6.2.3.2. Устанавливает полномочие представителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие.

6.2.3.3. Определяет предмет обращения и проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

В случае представления заявителем неполного комплекта документов либо несоответствия представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего Административного регламента (далее – несоответствующий комплект документов), работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, предлагает принять меры по их устранению и обратиться за предоставлением государственной услуги повторно.

В случае, когда заявитель настаивает на приеме несоответствующего комплекта документов, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю собственноручно сделать соответствующую запись на заявлении или заполнить сопроводительное письмо к комплекту документов.

6.2.3.4. Формирует запрос о предоставлении государственной услуги в МАИС ЭГУ.

6.2.3.5. Осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за государственной услугой.

6.2.3.6. Заверяет электронное дело своей усиленной квалифицированной электронной подписью, возвращает заявителю оригиналы заявления и всех представленных заявителем документов.

6.2.3.7. По окончании приема документов работник МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

6.2.4. Если заявитель потребовал отзыв обращения после отправления электронного дела в ГАУ ЦЗН, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю написать заявление на отзыв обращения и забирает расписку у заявителя (в случае ее наличия). При этом работник структурного подразделения МФЦ устанавливает соответствующий статус электронного дела в МАИС ЭГУ.

6.2.5. Результатом административной процедуры является прием работником МФЦ документов, представленных заявителем.

6.2.6. Способом фиксации результата административной процедуры является оформление и выдача заявителю расписки о приеме документов.

6.3. Направление в ГАУ ЦЗН документов, полученных от заявителя.

6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация работником МФЦ документов, представленных заявителем.

6.3.2. Передача в ГАУ ЦЗН документов, полученных от заявителя, осуществляется работником МФЦ.

6.3.3. Работник МФЦ в срок не позднее следующего рабочего дня направляет сформированное в соответствии с пунктом 6.2.3.5 настоящего Административного регламента электронное дело в ГАУ ЦЗН.

6.3.4. Результатом административной процедуры является направление работником МФЦ в ГАУ ЦЗН принятых от заявителя документов.

6.3.5. Способом фиксации результата административной процедуры является установка статуса в МАИС ЭГУ.

6.4. Выдача результата предоставления государственной услуги (документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги) посредством МФЦ не осуществляется.

6.5. Подача жалобы в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и работников МФЦ.

6.5.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является подача заявителем в МФЦ с жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ (далее – жалоба на МФЦ).

6.5.2. Подача жалобы на МФЦ осуществляется работнику МФЦ.

6.5.3. Информация для заявителя о его праве подать жалобу.

Заявитель имеет право подать жалобу на МФЦ в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Жалобы на нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги принимаются Комитетом в порядке, установленном разделом V настоящего Административного регламента.

В случае если жалоба на МФЦ подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. Требования к документам, подтверждающим полномочия, указаны в пункте 5.1.2 настоящего Административного регламента.

#### 6.5.4. Предмет жалобы на МФЦ.

Жалоба на МФЦ должна содержать:

наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, работника МФЦ, в том числе вид нарушения, указанный в пункте 5.1.1 настоящего Административного регламента;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### 6.5.5. Способы подачи и рассмотрения жалобы на МФЦ.

6.5.5.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

6.5.5.2. Жалоба на МФЦ может быть направлена:

по почте;

с использованием сети «Интернет» посредством Портала;

при личном приеме заявителя в МФЦ.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы на МФЦ в электронной форме посредством Портала могут быть представлены документы, указанные в пункте 5.1.2 настоящего Административного регламента, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Заполнение запроса о рассмотрении жалобы через Портал производится заявителем лично при условии авторизации заявителя на Портале посредством ЕСИА<sup>6</sup>.

6.5.5.3. Срок рассмотрения жалобы на МФЦ исчисляется со дня регистрации жалобы в МФЦ. Жалоба на МФЦ подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на МФЦ рассматривается МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ рассматривается Комитетом по информатизации и связи.

#### 6.5.6. Результат рассмотрения жалобы на МФЦ.

По результатам рассмотрения жалобы МФЦ принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;

в удовлетворении жалобы отказывается.

---

<sup>6</sup> Возможность подать жалобу посредством Портала обеспечивается для заявителей, которые подавали запрос о предоставлении государственной услуги через Портал или МФЦ.

Указанное решение принимается в форме акта МФЦ. Типовая форма акта установлена приложением № 4 к настоящему Административному регламенту.

МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование МФЦ, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы лицом МФЦ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

6.5.8. Порядок обжалования решения по жалобе на МФЦ.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность МФЦ (Смольный проезд, д. 1, литера Б, Санкт-Петербург, 191060, тел. (812)576-62-62), в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

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

6.5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным на Портале в разделе «МФЦ».

6.5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав при предоставлении

государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Законом № 59-ФЗ.

Жалобы заявителей на организацию предоставления государственных услуг в МФЦ подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

Жалоба заявителя на организацию предоставления государственных услуг в МФЦ, поданная заявителем в МФЦ, рассматривается МФЦ в соответствии с Законом № 59-ФЗ.



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
Комитета по труду и занятости  
населения Санкт-Петербурга  
по предоставлению государственной услуги  
по социальной адаптации безработных  
граждан на рынке труда

На бланке Агентства

**Заключение**  
**о предоставлении безработному гражданину государственной услуги**  
**по социальной адаптации на рынке труда**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
предоставлена государственная услуга по социальной адаптации безработных граждан  
на рынке труда.

Рекомендовано:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Работник Агентства \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

С заключением о предоставлении государственной услуги ознакомлен(а):

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

В Санкт-Петербургское государственное автономное  
учреждение «Центр занятости населения  
Санкт-Петербурга» Агентство занятости населения  
\_\_\_\_\_ района Санкт-Петербурга

### Заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости населения

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, дата рождения)

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

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

Номер контактного телефона (при наличии) \_\_\_\_\_;  
адрес электронной почты (при наличии): \_\_\_\_\_.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина)

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
Комитета по труду и занятости  
населения Санкт-Петербурга  
по предоставлению государственной  
услуги по социальной адаптации  
безработных граждан на рынке труда

На бланке Агентства

**Индивидуальный план самостоятельного поиска работы**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Мероприятие</b> (телефонные звонки, посещение работодателя и другие)	<b>Цель</b> (добиться согласия на встречу и на собеседование и другие)	<b>Результат</b> (получение приглашения на собеседование, согласование трудоустройства, отказ в трудоустройстве и другие)
1	2	3	4	5

Работник Агентства \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_ (наименование органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы)

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
(порядковый номер акта)  
**о рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие)**

\_\_\_\_\_ Комитета, ГАУ ЦЗН, должностного лица Комитета, государственного гражданского служащего Комитета, работника ГАУ ЦЗН, МФЦ, работника МФЦ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (место составления акта)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы должностного лица Комитета, государственного гражданского служащего Комитета, работника МФЦ, рассмотревшего жалобу)

\_\_\_\_\_ по результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, обратившегося с жалобой,

\_\_\_\_\_ наименование юридического лица, обратившегося с жалобой, фамилия, инициалы, должность его представителя)

на \_\_\_\_\_ (существо обжалуемого решения, действия (бездействия),

\_\_\_\_\_ ГАУ ЦЗН, работника ГАУ ЦЗН, МФЦ, работника МФЦ (ФИО указанных лиц указывается при наличии),

\_\_\_\_\_ решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

**УСТАНОВИЛ:**

1. \_\_\_\_\_ (краткое содержание жалобы)

2. \_\_\_\_\_ (доводы и основания принятого решения со ссылками на нормативные правовые акты, при отказе в рассмотрении жалобы в упрощенном порядке – причины отказа)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

РЕШИЛ:

1. \_\_\_\_\_  
(решение, принятое в отношении обжалованного решения, действия (бездействия):  
\_\_\_\_\_ признавать правомерным или неправомерным полностью или частично  
и(или) отменить полностью или частично,  
\_\_\_\_\_ при оставлении жалобы без ответа – указать причину оставления жалобы без ответа)
2. \_\_\_\_\_  
(решение, принятое по существу жалобы, – удовлетворить или не удовлетворить полностью или частично)
3. \_\_\_\_\_  
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений,  
\_\_\_\_\_ если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

\_\_\_\_\_  
(должность лица, принявшего решение по жалобе)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Настоящее решение может быть обжаловано в \_\_\_\_\_  
(наименование и адрес вышестоящего органа)

либо в \_\_\_\_\_  
(наименование и адрес суда, арбитражного суда)

Акт составлен

\_\_\_\_\_  
(должность лица, принявшего решение по жалобе)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)