Приложение

к приказу Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

 от «27» июня 2019 г. № 448

**Изменения,**

**вносимые в приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости в части требований к помещениям и оснащению рабочих мест»**

1. В наименовании приказа и пункте 1 слова «в части требований к помещениям и оснащению рабочих мест» исключить.

2. Пункты 3 и 4 изложить в следующей редакции:

«3. Департаменту занятости населения (М.В. Кирсанов) обеспечить:

до 1 мая 2019 года рассылку в субъекты Российской Федерации бренд-бука пилотных центров занятости и требований к зонированию пилотных центров занятости;

ежегодно, начиная с 2020 года, до 5 марта дополнение Единых требований рекомендуемыми направлениями мероприятий плана перспективного развития пилотного центра занятости на текущий год с учетом обобщения достигнутых результатов реализации планов перспективного развития пилотных центров занятости и планируемых действий для поэтапной отработки повышения эффективности деятельности пилотных центров занятости населения.

4. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, участвующим в реализации федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости»:

осуществлять мероприятия по повышению эффективности службы занятости в рамках указанного федерального проекта в соответствии с Едиными требованиями на основании утверждаемого плана перспективного развития пилотного центра занятости;

ежегодно в срок до 15 января года, следующего за отчетным, направлять в Департамент занятости населения (М.В. Кирсанов) информацию о результатах реализации планов перспективного развития пилотного центра занятости.».

3. В наименовании Единых требований слова «в части требований к помещениям и оснащению рабочих мест» исключить.

4. Приложения № 1 и № 2 к Единым требованиям считать приложениями № 2 и № 3 к Единым требованиям.

5. Единые требования и приложение № 1 к Единым требованиям изложить в следующей редакции:

«**ЕДИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**к организации деятельности органов службы занятости**

1. Общие положения

1. Единые требования к организации деятельности органов службы занятости разработаны в соответствии с пунктами 2 и 3 постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 года № 1695 «О реализации в 2019 - 2021 годах мероприятий, направленных на повышение эффективности службы занятости в рамках федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости»[[1]](#footnote-1) и направлены на обеспечение единых подходов при осуществлении мероприятий по повышению эффективности деятельности службы занятости в пилотных центрах занятости в рамках указанного федерального проекта.

2. Основной целью Единых требований является поэтапное обеспечение к 2025 году деятельности новой модели центров занятости населения – современных «кадровых центров», оперативно и проактивно действующих в отношении рисков безработицы и неэффективной занятости, содействующих реализации профессионального потенциала граждан и удовлетворению потребности работодателей в кадровых ресурсах.

3. Основными задачами Единых требований являются:

а) обеспечение качества и эффективности взаимодействия пилотных центров занятости населения с гражданами и работодателями, другими участниками рынка труда на основе принципов проактивности, клиентоориентированности, развития инфраструктуры занятости, организационных и технологических инноваций;

б) качественное удовлетворение потребностей работодателей в подборе необходимых работников на основе внедрения профилирования работодателей, качественное удовлетворение потребностей граждан в области содействия занятости населения на основе совершенствования профилирования граждан с использованием компетентностного подхода;

в) содействие непрерывному обучению, поддержанию и улучшению профессиональных навыков граждан (включая работающих граждан), содействие в овладении ими передовыми компетенциями в области цифровой экономики, в том числе путём активного вовлечения в это работодателей, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, социальных партнеров;

г) обеспечение удобства, доступности, многоканальности получения гражданами и работодателями государственных услуг в области содействия занятости населения[[2]](#footnote-2), в том числе с помощью цифровых сервисов;

д) формирование нового позитивного образа центров занятости населения с использованием единого фирменного стиля.

4. Пилотные центры занятости населения руководствуются в своей деятельности следующими принципами:

а) «проактивность»:

инициативное информирование граждан и работодателей о возможности получения комплекса услуг в пилотных центрах занятости;

активная роль в поддержании и развитии профессиональных навыков и компетенций граждан (в том числе работающих) в условиях технологических и экономических изменений;

активная профориентационная работа, в том числе среди молодежи с целью построения эффективной траектории профессионального развития;

содействие занятости женщин, имеющих детей, и совмещению трудовой деятельности с семейными обязанностями;

вовлечение в трудовую деятельность категорий граждан, испытывающих трудности в поиске работы, включая инвалидов и граждан предпенсионного возраста;

переход от заявительного принципа к проактивному при содействии в поиске работы, предпринимательской деятельности, реализации профессионального потенциала граждан, испытывающих трудности в поиске работы, включая инвалидов;

реализация на предприятиях – участниках программ повышения производительности труда упреждающих мер по содействию трудоустройству предполагаемых к высвобождению работников;

участие в кадровом обеспечении инвестиционных проектов, проектов по модернизации и реорганизации производства, с использованием потенциала высвобождаемых работников;

активное вовлечение работодателей, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, других участников рынка труда в деятельность по содействию занятости населения;

развитие межведомственного, социального партнёрства внутрирегионального и межрегионального сотрудничества;

б) «клиентоориентированность»:

непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей граждан и работодателей;

персонифицированный подход, оказание адресной помощи гражданам и работодателям – получателям государственных услуг с учётом категории профиля, индивидуальной жизненной ситуации или бизнес-ситуации («от оказания услуг к решению проблем»);

в) «профессионализм»:

обеспечение эффективности и результативности деятельности пилотных центров занятости на основе системы ключевых показателей, поддержание необходимого уровня квалификации работников пилотных центров занятости и развитие их профессиональных качеств.

5. Ежегодно, начиная с 2020 года, в целях поэтапной отработки организационных подходов для создания практически применимых результатов повышения эффективности деятельности пилотных центров занятости и поэтапного внедрения новой модели их деятельности Единые требования дополняются рекомендуемыми направлениями мероприятий плана перспективного развития пилотного центра занятости на текущий год.

 Рекомендуемые направления мероприятий плана перспективного развития пилотного центра занятости разрабатываются с учетом обобщения достигнутых результатов реализации планов перспективного развития пилотных центров занятости и планируемых действий для поэтапной отработки повышения эффективности деятельности пилотных центров занятости населения.

Основные рекомендуемые направления мероприятий плана перспективного развития пилотного центра занятости населения приведены в приложении № 1 к Единым требованиям.

6. Для целей Единых требований используются следующие основные понятия:

а) «профилирование граждан» - распределение граждан на группы, в том числе на основе компетентностного подхода, в зависимости от сферы их предыдущей профессиональной деятельности, пола, возраста и других социально-демографических характеристик, а также статуса на рынке труда, потенциала трудоустройства и мотивации к трудоустройству в целях оказания им наиболее эффективной помощи при предоставлении комплекса услуг с учетом ситуации на рынке труда;

б) «профилирование работодателей» - распределение работодателей на группы в зависимости от организационно-правовой формы, вида экономической деятельности, финансово-экономического положения, условий труда, уровня заработной платы и других характеристик в целях оказания им наиболее эффективной помощи при подборе работников с учетом ситуации на рынке труда;

в) «профиль компетенций гражданина» - структурированная совокупность компетенций гражданина (знания, умения и навыки, обеспечивающие выполнение определенных трудовых функций, опыт, личностные качества и др.), используемая для качественного подбора рабочего места;

г) «профиль компетенций профессии (должности)» - структурированная совокупность требований, предъявляемых профессией (должностью) к гражданину, используемая для качественного подбора работников;

д) «комплекс услуг» - набор взаимосвязанных государственных услуг в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг, негосударственных услуг и мер поддержки, предоставление которых организуется в пилотных центрах занятости по принципу «одного окна» с целью содействия гражданам и работодателям в решении конкретной жизненной ситуации или бизнес-ситуации;

е) «жизненная ситуация» - обстоятельства жизни гражданина, которые необходимо учитывать, или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления комплекса услуг, удовлетворяющего индивидуальные потребности и ожидания гражданина;

ж) «бизнес-ситуация» - обстоятельства деятельности работодателя, которые необходимо учитывать, или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления комплекса услуг, удовлетворяющего индивидуальные потребности и ожидания работодателя;

з) «ассессмент (оценка) персонала» - комплексный метод оценки персонала на соответствие должностным (профессиональным) требованиям, основанный на оценке профессиональных компетенций (с учетом требований профессиональных стандартов), психологических качеств и потенциала работников (интервью, тесты, опросники, деловых игры, групповые упражнения);

и) «органы службы занятости» - территориально обособленные объекты (здания, помещения в здании) государственных учреждений службы занятости населения (центр занятости населения, филиал, отдел и т.д.)[[3]](#footnote-3);

к) «окна приема» - специально оборудованные рабочие места для приема получателей государственных услуг (в отдельном помещении или в отдельно отгороженном пространстве внутри помещения);

л) «помещения «фронт-офиса» пилотных центров занятости» - помещения, в которых организовано взаимодействие работников пилотных центров занятости с гражданами и работодателями – получателями государственных услуг;

м) «помещения «бэк-офиса» пилотных центров занятости» - помещения, в которых организовано осуществление административно-управленческих процессов, обеспечивающих функционирование пилотных центров занятости.

7. Единые требования включают в себя требования:

а) к помещениям, оснащению рабочих мест;

б) к регламентам работы органов службы занятости;

в) к программам переобучения сотрудников службы занятости;

г) к мотивации сотрудников службы занятости;

д) к системам информатизации и автоматизации деятельности службы занятости;

е) к системе контроля и оценки качества предоставления государственных услуг в органах службы занятости.

1. Требования к помещениям, оснащению рабочих мест

8. Требования к помещениям и оснащению рабочих мест включают требования:

а) к расположению пилотного центра занятости и прилегающей территории;

б) к помещению и функциональным зонам (секторам) внутри помещения;

в) к условиям доступности для инвалидов пилотных центров занятости;

г) к стилю оформления пилотного центра занятости.

9. Требования к расположению пилотного центра занятости:

а) рекомендуемое расстояние до остановки общественного транспорта - не более 300 метров от пилотного центра занятости;

б) наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы пилотного центра занятости;

в) наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием пилотного центра занятости, а также информацией о режиме работы.

10. Требования к прилегающей территории:

а) оборудование мест для парковки автотранспортных средств получателей государственных услуг;

б) доступ получателей государственных услуг к парковочным местам.

11. Требования к помещению и функциональным зонам (секторам) внутри помещения включают требования:

а) к перечню функциональных секторов (зон);

б) к площади, количеству и размещению помещений «фронт-офиса» и «бэк-офиса»;

в) к зоне информирования граждан и работодателей;

г) к сектору первичного приема граждан;

д) к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями;

е) к залу групповых занятий (конференц-залу);

ж) к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон).

12. Для организации взаимодействия с гражданами и работодателями помещение пилотного центра занятости населения делится на следующие функциональные секторы (зоны) (примерная схема размещения функциональных зон в помещении пилотного центра занятости приведена в приложении № 2 к Единым требованиям):

а) зона информирования граждан и работодателей;

б) зона первичного приема граждан;

в) зона индивидуальной работы с гражданами;

г) зона индивидуальной работы с работодателями;

д) зал групповых занятий (конференц-зал).

13. Требования к площади, количеству и размещению помещений «фронт-офиса» и «бэк-офиса» определяются учредителем пилотного центра занятости с учётом требований к эргономике и комфортности условий оказания комплекса услуг, принципов «бережливого производства».

14. По решению руководителя (уполномоченного лица) пилотного центра занятости может быть принято решение об изменении функционала той или иной зоны на время, необходимое для разрешения соответствующей ситуации.

15. Требования к зоне информирования граждан и работодателей:

а) наличие сектора ожидания и сектора цифровых сервисов;

б) наличие электронной системы управления очередью, позволяющей учитывать в том числе заявителей, осуществивших предварительную запись по телефону, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг[[4]](#footnote-4) либо через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»[[5]](#footnote-5), региональный портал государственных и муниципальных услуг[[6]](#footnote-6) (при наличии технической возможности), а также для:

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов государственных услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику пилотного центра занятости;

формирования отчетов о посещаемости пилотного центра занятости, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

в) наличие специально оборудованного рабочего места (стойки) администратора/консультанта, предназначенного для оптимизации потока граждан и работодателей и сокращения вероятности возникновения очередей, помощи в получении талонов электронной очереди, в пользовании справочно-информационными ресурсами, а также для предоставления иной информации;

г) наличие на стойке телефона, книги отзывов и предложений, средств для оказания первой медицинской помощи, информации о вышестоящих организациях: почтовые адреса, телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты с указанием контактных данных ответственных специалистов, информации о возможности бесплатного копирования документов;

д) наличие рядом со стойкой копировального аппарата для предварительного бесплатного копирования гражданами и работодателями документов, необходимых для предоставления государственных услуг;

е) наличие цифровых сервисов, включающих программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к информационно-аналитической системе Общероссийская база вакансий «Работа в России»[[7]](#footnote-7), Единому порталу, региональному порталу и иным порталам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»[[8]](#footnote-8);

ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования;

з) наличие стульев, кресельных секций или скамей (банкеток) и столов (стоек) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных услуг, достаточного количества бумаги формата A4 и канцелярских принадлежностей;

и) наличие оборудованной детской комнаты или детского уголка для посетителей с детьми.

к) наличие аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);

л) наличие телевизионных экранов для трансляции новостей региона и муниципального образования, информационно-просветительских видеороликов, рекламы вакансий и др. (не менее одного на каждые 50 м2 площади сектора);

м) наличие доступных мест общественного пользования (туалетов) и мест для хранения верхней одежды.

16. Требования к сектору первичного приема граждан: оборудование «окон приема», наличие стульев (не менее 2 у стола), столов, наличие информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника пилотного центра занятости.

17. Требования к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями: наличие специально выделенных секторов, отдельных кабинетов (в целях организации переговоров, проведения консультаций, оказания государственных услуг, требующих индивидуального взаимодействия).

18. Требования к залу групповых занятий (конференц-залу): наличие специально выделенного помещения для проведения групповых занятий, информационных, обучающих и иных мероприятий с гражданами и работодателями;

19. Общие требования к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон):

а) использование легких мобильных перегородок (стеклянных, с металлическими элементами) для организации пространства в соответствии с текущими задачами;

б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника пилотного центра занятости, осуществляющего оказание государственных услуг, оборудование персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами, оснащение стульями, столами, методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных услуг, достаточным количеством бумаги формата А4 и канцелярскими принадлежностями;

в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных);

г) оборудование помещений, в которых предоставляется государственная услуга, вывесками или настольными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, оказывающего государственную услугу;

д) обеспечение возможности проведения групповых занятий при предоставлении государственной услуги;

е) обеспечение необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая сеть Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника, доступ к регистру получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей)[[9]](#footnote-9), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам трудоустройства, стульями и столами;

ж) наличие на видном месте схем размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников пилотных центров занятости;

з) наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

20. Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) пилотных центров занятости и предоставляемых государственных услуг:

а) выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов - получателей государственных услуг;

б) оборудование входов в помещения (здания) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

в) обеспечение беспрепятственного входа в пилотный центр занятости и выхода из него;

г) обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа на такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

д) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории пилотного центра занятости;

ж) содействие инвалиду при входе в пилотный центр занятости и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию пилотного центра занятости и государственной услуге, 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;

и) обеспечение допуска в пилотный центр занятости собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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

л) оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

21. В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

22. Требования к стилю оформления пилотного центра занятости: оформление помещений пилотного центра занятости, вывески, транспортных средств, предназначенных для выездного обслуживания заявителей, форменной одежды сотрудников, деловой документации, рекламной, полиграфической и сувенирной продукции, презентационных материалов, электронного табло очереди, интернет-сайта пилотного центра занятости, мобильного приложения и интернет-баннера пилотного центра занятости населения с использованием единого фирменного стиля «Работа России» (бренд-бук оформления пилотного центра занятости приведен в приложении № 3 к Единым требованиям).

1. Требования к регламентам работы органов службы занятости

23. Требования к регламентам работы органов службы занятости включают требования:

а) к основным направлениям деятельности (функциям) пилотных центров занятости;

б) к графику (режиму) работы пилотных центров занятости;

в) к организации межведомственного взаимодействия и обеспечению многоканальности при предоставлении комплекса услуг;

г) к организации взаимодействия с гражданами и работодателями.

24. Основными направлениями деятельности (функциями) пилотных центров занятости являются:

а) предоставление комплекса услуг, связанных с решением проблем в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией, включая:

предоставление государственных услуг, предусмотренных пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;

предоставление услуг гражданам по развитию карьеры, поддержанию и развитию профессиональных навыков;

предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг (консультирование по правовым вопросам, копировально-множительные услуги, услуг местной, внутризоновой сети связи общего пользования, безвозмездных услуг доступа к справочным правовым системам и др.);

организация и проведение мероприятий по профилированию граждан и работодателей;

б) регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы, регистрация безработных граждан, внесение в установленном порядке сведений о получателях государственных услуг в Регистр получателей государственных услуг;

в) проведение ассессмента (оценки) персонала, в том числе на основе профессиональных стандартов, и собеседований с соискателями в целях содействия работодателям в поиске подходящих работников;

г) содействие работодателям в привлечении трудовых ресурсов в рамках региональных программ повышения мобильности трудовых ресурсов;

д) проведение анализа кадрового обеспечения инвестиционных проектов, проектов по модернизации и реорганизации производства, участие в решении проблем их кадрового обеспечения;

е) консультационное и организационное содействие гражданам и работодателям при регистрации в общероссийской базе вакансий «Работа в России», сети SkillsNet, системе электронных сервисов «Онлайнинспекция.рф», поиске, вводе и проверке сведений при использовании сервисов указанных ресурсов;

ж) проведение обучающих мероприятий, конференций, встреч с участием граждан, работодателей, общественных организаций, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, социальных партнёров, других заинтересованных участников рынка труда;

з) предоставление гражданам и работодателям информации о порядке защиты прав работников и интересов работодателей, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан;

и) сбор, анализ и публикация или представление по запросу гражданам, работодателям, организациям, осуществляющим образовательную деятельность, и иным заинтересованным лицам информации о состоянии и прогнозных оценках рынка труда субъекта Российской Федерации, информации о востребованности профессий;

к) информирование работодателей об основных требованиях законодательства в области занятости населения, о порядке участия в организации опережающего профессионального обучения граждан, а также о порядке привлечения и использования иностранной рабочей силы;

л) прием письменных обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства, и передача указанных обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

м) участие в реализации государственных функций органов государственной службы занятости населения посредством осуществления сбора необходимых данных, представления имеющейся в распоряжении статистической и иной информации, предоставлении экспертных заключений по проектам документов, подготовленным органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в том числе участие в:

проведении анализа причин правонарушений в сфере занятости населения, определении направлений и мер профилактики нарушений и их реализации;

определении перечня приоритетных профессий (специальностей) для профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан;

проведении мониторинга состояния и разработки прогнозных оценок рынка труда субъекта Российской Федерации, а также анализе востребованности профессий;

разработке прогноза баланса трудовых ресурсов субъекта Российской Федерации;

н) участие в развитии социального партнёрства, в межрегиональном и внутрирегиональном сотрудничестве;

о) осуществление текущего контроля за предоставлением государственных услуг, в том числе с использованием средств аудио-визуального контроля в помещениях пилотного центра занятости, рассмотрение обращений граждан и работодателей;

п) организация оценки гражданами и работодателями качества и доступности предоставления государственных услуг;

р) продвижение услуг пилотного центра занятости;

с) заключение соглашений о взаимодействии при предоставлении комплекса услуг в пилотных центрах занятости;

т) организация работы мобильного центра занятости населения.

25. Допускается предоставление части государственной услуги (не касающейся внесения данных в Регистр получателей государственных услуг) привлекаемыми государственными учреждениями службы занятости населения на договорной основе гражданами и организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями - исполнителями общественно полезных услуг, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

26. Требования к графику и режиму работы пилотных центров занятости:

а) прием граждан и работодателей в пилотном центре занятости, расположенном на территории с численностью рабочей силы:

до 50 тыс. человек - осуществляется не менее 30 часов в неделю;

от 50 тыс. человек до 200 тыс. человек - осуществляется не менее 40 часов в неделю;

свыше 200 тыс. человек - осуществляется не менее 45 часов в неделю.

б) график работы пилотного центра занятости, действующего на территории с численностью рабочей силы более 30 тыс. человек, должен обеспечивать возможность получения комплекса услуг в один из выходных дней и (или) не менее чем в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

при размещении пилотного центра занятости на территории с численностью рабочей силы 1 млн. чел. и более, а также в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью рабочей силы 500 тыс. человек и более, прием граждан и работодателей осуществляется не менее 8 часов в день 6 дней в неделю с возможностью получения комплекса услуг не менее чем в один из рабочих дней вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение времени приема граждан и работодателей в выходной день до 6 часов;

в) перерывы в течение рабочего дня для работников пилотного центра занятости, устанавливаются руководителем (уполномоченным лицом) пилотного центра занятости в соответствии с требованиями трудового законодательства (пилотный центр занятости осуществляет приём граждан и работодателей без перерыва в течение рабочего дня при численности рабочей силы свыше 300 тыс. человек.

27. Требования к организации межведомственного взаимодействия и обеспечению многоканальности при предоставлении комплекса услуг в пилотном центре занятости:

а) обеспечение участия в межведомственном информационном взаимодействии при предоставлении государственных услуг в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) обеспечение возможности направления гражданами и работодателями запроса о предоставлении государственных услуг:

в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, или регионального портала;

при личном обращении в пилотный центр занятости населения или в МФЦ;

посредством почтового отправления, с использованием средств факсимильной связи;

в) обеспечение возможности получения государственных услуг по предварительной записи;

г) обеспечение возможности указания гражданами сведений о согласии (несогласии) на обработку и передачу работодателям их персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

д) при обращении граждан и работодателей в МФЦ обеспечивается передача заявления в пилотный центр занятости в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и государственным учреждением службы занятости населения, но не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

28. В пилотном центре занятости организуется предварительная запись приема граждан и работодателей следующими способами:

а) по телефону пилотного центра занятости (с использованием контакт-центра);

б) при личном обращении в пилотный центр занятости;

в) с использованием Единого портала;

г) с использованием регионального портала;

д) через официальный сайт уполномоченного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или пилотного центра занятости в сети Интернет).

29. Согласование с гражданами и работодателями даты и времени обращения в пилотный центр занятости 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 в случае предварительного согласования даты и времени обращения гражданина или работодателя не должно превышать 5 минут.

30. Требования к взаимодействию с гражданами и работодателями, обратившимися в пилотные центры занятости:

а) при личном обращении граждан и работодателей, впервые обратившихся в пилотный центр занятости, государственные услуги центра занятости предоставляются в порядке очереди; время ожидания в очереди при получении государственных услуг не должно превышать 15 минут;

б) взаимодействие с гражданами и работодателями включает:

информирование и консультирование по вопросам работы пилотного центра занятости и по вопросам, связанным с предоставлением комплекса услуг;

бесплатное изготовление бумажных и электронных копий (скан-копий) документов, необходимых при предоставлении комплекса услуг;

обеспечение бесплатного доступа к электронным сервисам в области содействия занятости населения в сети Интернет, включая в том числе электронные сервисы общероссийской базы вакансий «Работа в России», систему электронных сервисов «Онлайнинспекция.рф»;

обеспечение бесплатного доступа к Единому порталу, региональному порталу;

консультационное и организационное содействие гражданам и работодателям при регистрации в общероссийской базе вакансий «Работа в России», сети Skillsnet, системе электронных сервисов «Онлайнинспекция.рф», поиске, вводе и проверке сведений при использовании сервисов указанных ресурсов;

первичный приём граждан, работодателей;

индивидуальная работа с гражданами, работодателями;

групповая работа с гражданами, работодателями;

оценка гражданами и работодателями – получателями государственных услуг их качества и доступности.

31. Информирование об услугах, предоставляемых пилотным центром занятости, порядке их предоставления осуществляется непосредственно в помещениях пилотного центра занятости, с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование, смс-оповещение, сети Интернет, включая Единый портал и (или) региональный портал, а также через МФЦ.

Пилотный центр занятости, с согласия гражданина или работодателя, организовывает СМС-информирование о времени очередного визита в пилотный центр занятости, о появлении подходящей работы, о проведении пилотным центром занятости мероприятий и др.

32. В зоне информирования пилотного центра занятости должно быть организовано инициативное взаимодействие работников пилотного центра занятости (консультантов) с гражданами и работодателями.

Количество консультантов в зоне информирования определяется руководителем (уполномоченным лицом) пилотного центра занятости, с учетом загруженности центра, при этом время ожидания гражданина или работодателя, обратившегося за получением информации (консультации), не должно превышать 5 минут.

33. Первичный приём граждан, работодателей включает в себя взаимодействие с гражданами, работодателями – получателями комплекса услуг по следующим вопросам:

первичное профилирование граждан, работодателей;

определение траектории получения комплекса услуг;

регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы;

помощь в составлении резюме;

выдача справок по запросу граждан, работодателей;

информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации;

информирование работодателей о возможных вариантах подбора подходящих работников, включая возможность участия в мероприятиях по целевой подготовке кадров, региональной программе повышения мобильности трудовых ресурсов, о возможности привлечения и использования иностранных работников;

информирование об основных требованиях законодательства о занятости населения, включая принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан;

информирование о формах государственной поддержки работодателей, участвующих в мероприятиях по содействию занятости населения, включая программы содействия занятости граждан, находящихся под риском увольнения, а также граждан, особо нуждающихся в социальной защите и испытывающих трудности в поиске работы, в том числе инвалидов.

Максимально допустимое время предоставления комплекса услуг при первичном приёме не должно превышать 20 минут.

34. Индивидуальная работа с гражданами, работодателями – получателями комплекса услуг в пилотном центре занятости включает в себя взаимодействие с гражданами, работодателями по следующим вопросам:

проведение профилирования граждан и работодателей;

формирование индивидуального плана трудоустройства и (или) профессионального развития гражданина (комплекса услуг в соответствии жизненной ситуацией гражданина);

формирование индивидуального плана содействия работодателю в подборе необходимых работников (комплекса услуг в соответствии с бизнес-ситуацией);

За гражданином и работодателем, в отношении которых проводится индивидуальная работа, закрепляются работники пилотного центра занятости.

35. Групповая работа с гражданами, работодателями включает в себя в том числе:

организацию и проведение ярмарок вакансий, профориентационных мероприятий, информационно-образовательных мероприятий, семинаров, лекций;

рассылку уведомлений о проведении групповых мероприятий.

36. На всех стадиях предоставления государственных услуг проводится оценка гражданами, работодателями – получателями государственных услуг их качества и доступности.

Для выявления мнения гражданина, работодателя – получателя государственных услуг о качестве и доступности предоставляемых услуг, работник пилотного центра занятости предлагает ему принять участие в оценке качества предоставления государственных услуг по одному из следующих каналов по выбору гражданина, представителя работодателя: личный мобильный телефон (смс-опросы и телефонные опросы), терминальное устройство или иное устройство, расположенное в пилотном центре занятости, сеть Интернет, включая Единый портал, региональный портал, общероссийскую базу вакансий «Работа в России»).

1. Требования к программам переобучения сотрудников службы занятости

37. Требования к программам переобучения сотрудников службы занятости включают требования:

а) к основным направлениям программам профессиональной переподготовки и программ повышения квалификации;

б) к организации обучения по программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации.

38. Программы профессиональной переподготовки работников пилотных центров занятости направлены на освоение профессиональных компетенций, достаточных для реализации новых направлений деятельности пилотных центров занятости, включая технологию консультирования по развитию карьеры, систему профессионального подбора и управления персоналом организаций, развитие образовательных технологий и обучения населения.

39. Программы повышения квалификации работников пилотных центров занятости направлены на повышение квалификации в части освоения современных требований к деятельности пилотных центров занятости в рамках новой модели их деятельности.

40. Рекомендуемые направления программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации:

а) современные требования в рамках новой модели деятельности пилотных центров занятости населения:

нормативно-правовое регулирование деятельности органов службы занятости;

реализация принципов проактивности, клиентоориентации и профессионализма в деятельности центра занятости населения;

маркетинг существующих государственных услуг и формирование предложений по их расширению в части решения проблем клиентов;

анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах, в том числе перспективной;

проблемы обеспечения производств предприятий – участников федерального проекта по повышению производительности труда высококвалифицированными кадрами;

современные модели и инструменты профориентационной деятельности;

технология ассессмент-центра;

формирование позитивного имиджа службы занятости;

пути повышения эффективности деятельности центра занятости населения;

профилактика эмоционального «выгорания» работников центра занятости населения;

б) формирование эффективной системы взаимодействия с гражданами:

основы консультирования, развитие коммуникативных способностей консультантов, эффективные приемы делового общения с гражданами;

навыки разъяснения политики занятости населения, работа с возражениями клиентов;

управление карьерой, включая типы и виды карьеры, карьерные траектории, ресурсы в развитии карьеры;

особенности работы с гражданами, испытывающими трудности в поиске работы;

основы психологического консультирования, управление конфликтами, работа с трудными клиентами, основы психологической поддержки и психологического консультирования безработных граждан, эффективные методы убеждающего воздействия;

расширение целевой аудитории, основы первичного и углубленного профилирования граждан (критерии сегментации, психотипы личности, оценка компетенций, составление профиля компетенций гражданина, определение адресного перечня актуальных услуг (комплекса услуг) с учетом профильной группы клиента);

технология профессионального отбора и подбора кадров, профессиональное моделирование, система диагностики компетенций соискателей, виды и формы отбора и подбора персонала;

работа с индивидуальными планами самостоятельного поиска работы;

практикум по подготовке скриптов (сценариев) взаимодействия работников пилотных центров занятости с гражданами при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций;

практикум по анализу и корректировке резюме клиентов;

основы повышения мотивации клиентов;

обучение навыкам оказания первой доврачебной медицинской помощи.

в) формирование эффективной системы взаимодействия с работодателями:

развитие коммуникативных способностей консультантов, эффективные приемы делового общения с гражданами;

повышение качества профподбора кадров по заявкам работодателей;

анализ требований вакансии, в том числе с учетом требований корпоративной культуры предприятия в условиях повышения производительности труда в целях повышения качества вакансий;

анализ причин незаполнения вакансий;

практикум по оказанию помощи работодателю в формулировке заявки на вакансию;

профессиоведение, системы классификации профессий, профессиональный и образовательный стандарты, анализ профессионально-важных качеств;

формирование модели компетенции по вакантной профессии (должности), сопоставление модели компетенций по вакантной профессии (должности) и профиля компетенций гражданина для обеспечения качественного профотбора);

основы первичного и углубленного профилирования работодателей (критерии сегментации, анализ существующей корпоративной культуры предприятия, оценка компетенций, анализ профессионально важных качеств по востребованным вакансиям);

практикум по подготовке скриптов (сценариев) взаимодействия работников пилотных центров занятости с работодателями при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных бизнес-ситуаций.

41. Реализация программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников пилотных центров занятости осуществляется в очной и очно-заочной форме обучения.

Объём программ профессиональной переподготовки работников пилотных центров занятости должен составлять не менее 250 академических часов; объём программ повышения квалификации - не менее 16 академических часов.

V. Требования к мотивации сотрудников службы занятости

42. Требования к мотивации работников пилотных центров занятости включают требования:

а) к материальной мотивации (системе оплаты и стимулирования труда);

б) к нематериальной мотивации (профессиональной мотивации, развитию компетенций и карьеры).

43. Материальная мотивация работников пилотного центра занятости регламентируется положением об оплате и стимулировании труда, утверждаемым руководителем (уполномоченным лицом) пилотного центра занятости в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Система мотивации работников пилотного центра занятости должна включать показатели результативности по основным направлениям деятельности.

Положение об оплате и стимулировании труда работников должно включать показатели для стимулирующих выплат (повышающие коэффициенты, надбавки за сложность, напряженность и качество выполненной работы), отражающие основные направления деятельности пилотного центра занятости.

44. Нематериальная мотивация работников пилотных центров занятости включает систему профессионального развития персонала, мероприятия по совершенствованию организации труда, нормы и правила деловой культуры работников.

Система профессионального развития персонала предусматривает развитие и расширение профессиональных и коммуникативных компетенций работников, оценку персонала, профессиональное обучение, ротацию кадров, систему поощрений, конкурсов, возможности профессионального роста работников.

Мероприятия по совершенствованию организации труда направлены на оптимизацию процессов трудовой деятельности, совершенствование организации рабочих мест, улучшение условий труда, рациональное распределение обязанностей.

Развитие организационной культуры центра занятости включает активное вовлечение работников в принятие решений, развитие новых форм и методов профессиональной деятельности, создание условий для творческой самореализации работников учреждения.

VI. Требования к системам информатизации и автоматизации деятельности службы занятости

45. Для обеспечения деятельности пилотного центра занятости используется автоматизированная информационная система, обеспечивающая:

а) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», общероссийской базой вакансий «Работа в России», Единой государственной информационной системой социального обеспечения, а также при необходимости с иными информационными системами, в том числе автоматизированными информационными системами МФЦ;

б) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также при необходимости к электронным сервисам организаций, предоставляющих иные услуги, связанные с предоставлением государственных услуг и исполнением государственных функций в области содействия занятости населения;

в) интеграцию с подсистемой личного кабинета Единого портала в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему центра занятости населения заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала, и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в центр занятости населения при подаче такого заявления;

г) интеграцию с системой электронной очереди центра занятости населения;

д) предоставление в автоматизированном режиме сведений в общероссийскую базу вакансий «Работа в России», Единую государственную информационную систему социального обеспечения и в случае необходимости в иные государственные информационные системы;

е) консультационную поддержку работников пилотного центра занятости по вопросам порядка и условий предоставления комплекса услуг, в том числе в соответствии с технологическими схемами их предоставления, а также по вопросам порядка формирования межведомственного запроса в иные органы власти и организации;

ж) сопровождение деятельности работников центра занятости населения по приему, выдаче, обработке документов, включая поэтапную фиксацию хода предоставления государственных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной услуги и осуществления отдельных административных процедур;

з) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица центра занятости населения;

и) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

к) автоматическое распределение нагрузки между работниками центра занятости населения;

л) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления и иными организациями;

м) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности центра занятости населения за отчетный период;

н) проведение оценки гражданами и работодателями качества и доступности предоставления государственных услуг;

о) обеспечение информационного обмена между пилотным центром занятости населения и привлекаемыми на договорной основе гражданами и организациями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями - исполнителями общественно полезных услуг, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги, включая мониторинг и сбор статистической отчетности о количестве и качестве предоставленных услуг;

п) формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

р) автоматизация процедур проведения мониторинга состояния и разработки прогнозных оценок рынка труда субъекта Российской Федерации, а также анализа востребованности профессий, процедур определения перечня приоритетных профессий (специальностей) для профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан и процедур разработки прогноза баланса трудовых ресурсов субъекта Российской Федерации;

с) управление электронным архивом документов, включая возможность перевода архивных документов в электронный вид, возможность поиска архивных документов и работы с ними в электронном виде, а также предоставления пользователям электронных копий архивных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

46. Автоматизированная информационная система центра занятости населения должна обеспечивать прием запросов заявителей о предоставлении государственных услуг, передачу необходимых сведений заинтересованным федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органам местного самоуправления, МФЦ и иным организациям, а также получение заявителем результата предоставления государственной услуги в любом из государственных учреждений службы занятости населения соответствующего субъекта Российской Федерации

VII. Требования к системе контроля и оценки качества предоставления государственных услуг в органах службы занятости

47. Требования к системе контроля и оценки качества предоставления государственных услуг включают в себя требования:

а) к формам контроля за качеством предоставления государственных услуг;

б) к видам оценки качества предоставления государственных услуг.

48. Контроль за качеством предоставления государственных услуг осуществляется в следующих формах:

а) контроль за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения, за исключением государственных гарантий в части социальной поддержки безработных граждан, осуществляется органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочия в области содействия занятости населения;

б) текущий контроль за предоставлением государственных услуг, в том числе с использованием средств аудио-визуального контроля в помещениях пилотного центра занятости, осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) пилотного центра занятости;

в) контроль выполнения условий, установленных в договорах между государственным учреждением центра занятости населения и иными привлекаемыми организациями (гражданами), заключенных в соответствии с пунктом 25 Единых требований – осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) государственного учреждения центра занятости населения, заключившего договор.

49. Оценка качества предоставления государственных услуг включает в себя:

а) оценку качества и доступности государственных услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 26 октября 2017 г. № 751 «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения»;

б) оценку соответствия организации деятельности пилотных центров занятости положениям правовых актов, в том числе Единым требованиям;

в) оценку уровня удовлетворенности гражданами и работодателями государственных услуг их качеством и доступностью;

г) оценку гражданами эффективности деятельности пилотных центров занятости с учётом качества организации предоставления государственных услуг.

Приложение № 1

к Единым требованиям к организации

 деятельности органов службы занятости,

утвержденным приказом Минтруда России

от «29» апреля 2019 г. № 302

В 2019 году в целях отработки организационных подходов для создания практически применимых результатов повышения эффективности деятельности пилотных центров занятости населения, внедрение Единых требований осуществляется в соответствии с планом перспективного развития органов службы занятости, утверждаемым уполномоченным исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, участвующего в реализации федерального проекта, по следующим основным рекомендуемым направлениям:

1) выбор для проработки не менее двух жизненных ситуаций для граждан и не менее двух бизнес-ситуаций для работодателей, разработка и апробация соответствующего комплекса услуг для их решения, предоставление которых организуется в пилотных центрах занятости в первоочередном порядке[[10]](#footnote-10);

2) организация взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и гражданами для предоставления в пилотных центрах занятости комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций, пилотных бизнес-ситуаций;

3) оптимизация услуг в области содействия занятости населения, разработка технологических схем предоставления комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций, пилотных бизнес-ситуаций;

4) разработка скриптов (сценариев) взаимодействия работников пилотных центров занятости с гражданами и работодателями при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций, пилотных бизнес-ситуаций;

5) организация межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций, пилотных бизнес-ситуаций, включая при необходимости создание (модернизацию) защищённых каналов связи и совершенствование систем информатизации и автоматизации деятельности пилотных центров занятости;

6) обучение работников пилотных центров занятости;

7) организация системы оценки гражданами и работодателями качества и доступности предоставления государственных услуг в пилотных центрах занятости;

8) внедрение принципов «бережливого производства»;

9) разработка и (или) внедрение показателей эффективности деятельности пилотных центров занятости;

10) внедрение единого фирменного стиля пилотных центров занятости.».

1. Далее – федеральный проект. [↑](#footnote-ref-1)
2. Далее – государственные услуги. [↑](#footnote-ref-2)
3. Далее – пилотные центры занятости. [↑](#footnote-ref-3)
4. Далее – МФЦ. [↑](#footnote-ref-4)
5. Далее – Единый портал. [↑](#footnote-ref-5)
6. Далее – региональный портал. [↑](#footnote-ref-6)
7. Далее – общероссийская база вакансий «Работа в России». [↑](#footnote-ref-7)
8. Далее – сеть Интернет. [↑](#footnote-ref-8)
9. Далее – Регистр получателей государственных услуг. [↑](#footnote-ref-9)
10. Далее – пилотные жизненные ситуации, пилотные бизнес-ситуации. [↑](#footnote-ref-10)