Приложение

к приказу Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Методические рекомендации по организации предоставления   
государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна»   
в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью**

# I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации закрепляют принципы организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, и представляют рекомендуемый порядок организации комплексного обслуживания граждан и работодателей в государственных учреждениях службы занятости населения (далее – центры занятости населения).

2. Настоящие Методические рекомендации применяются в целях реализации положений пункта 9 статьи 15 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г.   
№ 1032-I «О занятости населения в Российской Федерации» (далее – Закон), а также при осуществлении полномочия по организации и проведению специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, и работодателей.

3. Принцип «одного окна» предполагает предоставление непосредственно  
в центре занятости населения государственных услуг (сервисов) в области содействия занятости населения в соответствии с подпунктом 8 пункта 1 статьи 7.1-1 Закона (далее – государственные услуги (сервисы)), полномочий в области содействия занятости населения (далее – полномочия), иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг (сервисов) и мер поддержки  
в соответствии с пунктом 9 статьи 15 Закона (далее – дополнительные услуги).

4. В целях реализации положений настоящих Методических рекомендаций:

под поставщиком услуг понимается организация или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающие дополнительные услуги, предоставляемые в центре занятости населения;

под комплексным решением ситуации, связанной с занятостью, понимается предоставление гражданину или работодателю комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включающего не только государственные услуги в сфере занятости, но и иные услуги, направленные  
на решение проблем, препятствующих успешному трудоустройству, развитию карьеры или развитию кадрового потенциала работодателя;

под жизненной ситуацией понимаются обстоятельства жизни гражданина, которые необходимо учитывать или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления указанному гражданину государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг;

под бизнес-ситуацией понимаются обстоятельства деятельности работодателя, которые необходимо учитывать или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления указанному работодателю государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг;

под технологической картой оказания комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией понимается стандартизированный документ, определяющий порядок оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией гражданина или бизнес-ситуацией работодателя;

под профильной группой гражданина понимается структурированная совокупность характеристик гражданина (сфера его предыдущей профессиональной деятельности, пол, возраст, другие социально-демографические характеристики, включая жизненную ситуацию, а также статус на рынке труда, потенциал трудоустройства, мотивация к трудоустройству), используемая для оказания гражданину эффективной помощи при предоставлении государственный услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг;

под профильной группой работодателя понимается структурированная совокупность характеристик работодателя (организационно-правовая форма, вид экономической деятельности, финансово-экономическое положение, условия труда, уровень заработной платы и другие характеристики, включая бизнес-ситуацию работодателя), используемая для оказания работодателю эффективной помощи при предоставлении государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг.

# II. Принципы комплексного решения ситуации, связанной с занятостью, и организации предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна»

5. Целями организации предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна» являются:

комплексное решение ситуации гражданина, связанной с занятостью, ситуации работодателя, связанной с развитием кадрового потенциала;

упрощение процедур получения гражданами и работодателями государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, необходимых для решения их жизненной ситуации или бизнес-ситуации, сокращение сроков их предоставления и ожидания их результатов;

сокращение количества документов, предоставляемых гражданами   
и работодателями для получения государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг;

повышение информированности граждан и работодателей о порядке, способах и условиях получения государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, которые могут быть необходимы для комплексного решения их жизненной ситуации или бизнес-ситуации;

повышение удовлетворенности граждан и работодателей качеством предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг.

6. Организация предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна» и комплексного решения ситуации гражданина, связанной с занятостью, ситуации работодателя, связанной с развитием кадрового потенциала, основываются на анализе проблем потенциальных и действующих клиентов центра занятости населения и выработке мероприятий по их решению, проводимых в рамках внедряемой системы управления клиентским опытом в органах службы занятости населения.

7. Комплекс государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг формируется, исходя из наличия общих проблем в рамках определенной жизненной ситуации или бизнес-ситуации, предполагающих единое решение для категории (группы) граждан или работодателей, находящихся в данной жизненной ситуации или бизнес-ситуации.

8. Конкретные характеристики жизненной ситуации гражданина (бизнес-ситуации работодателя) определяются в ходе определения профильной группы гражданина (работодателя) и подготовки индивидуального плана предоставления гражданину (работодателю) государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг.

9. Приоритетной формой организации взаимодействия с поставщиками дополнительных услуг является подача гражданином или работодателем заявления на получение их услуг уполномоченному представителю поставщиков услуг, расположенному непосредственно в помещении центра занятости населения, и получение результата (документа об оказании услуги) от указанного представителя.

10. Деятельность центров занятости населения по предоставлению государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна» является информационно открытой. В планах по информированию граждан и работодателей об особенностях оказания услуг центров занятости населения должны быть предусмотрены отдельные направления информирования о предоставлении комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна».

11. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в отношении жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, включаемых в Реестр жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, применяемых в целях формирования индивидуального плана при осуществлении полномочия в сфере занятости населения по организации и проведению специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, а также профилированию работодателей (приведен в приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям) (далее – федеральный реестр жизненных и бизнес-ситуаций) утверждает технологические карты оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии  
с жизненной или бизнес-ситуацией.

Центры занятости населения могут разрабатывать и утверждать технологические карты оказания комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненными или бизнес-ситуациями.

Комплексы государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, формируемые центрами занятости населения, при наличии утвержденной типовой технологической карты основываются на данных документах.

Рекомендуемый состав технологической карты оказания комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг  
в соответствии с жизненными или бизнес-ситуациями приведен в приложении № 3  
к настоящим Методическим рекомендациям.

Органы службы занятости населения субъекта Российской Федерации вправе самостоятельно определять перечень жизненных и бизнес-ситуаций, а также разрабатывать свои комплексы услуг для обслуживания граждан и работодателей.

12. В целях упорядочения внедрения комплексного обслуживания, обеспечения работы информационных систем, используемых центрами занятости населения  
и поставщиками услуг, учета предоставляемых государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, проведения информационной политики  
в отношении граждан и работодателей, орган службы занятости населения субъекта Российской Федерации может вести региональный реестр комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в рамках решения жизненных и бизнес-ситуаций граждан и работодателей (далее – региональный реестр жизненных и бизнес-ситуаций).

Форма регионального реестра жизненных и бизнес-ситуаций приведена  
в приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

13. В случае, если орган службы занятости населения субъекта Российской Федерации осуществляет ведение регионального реестра жизненных и бизнес-ситуаций, то данный реестр размещается на официальном сайте органа службы занятости населения субъекта Российской Федерации.

# III. Организация процесса комплексного обслуживания по принципу «одного окна»

14. Организация комплексного обслуживания граждан и работодателей  
по принципу «одного окна» в центрах занятости населения может происходить поэтапно и учитывать приоритетные категории (группы), для которых такое обслуживание вводится в первую очередь.

15. Приоритетные категории (группы) граждан и работодателей, объединяемые по общности проблем в определенные жизненные или бизнес-ситуации и для которых целесообразно организовать обслуживание путем предоставления комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг  
по принципу «одного окна», определяются на основании важности категории (группы) для экономической и социальной сферы региона (района), а также текущей и перспективной роли категории (группы) в клиентской базе центра занятости населения.

16. Решения органов службы занятости населения субъекта Российской Федерации о введении комплексного обслуживания по принципу «одного окна» в тех или иных центрах занятости населений и/или на тех или иных обслуживаемых территориях исходит из особенностей клиентской аудитории, обслуживаемой данными центрами занятости населения или расположенной на данной территории, ресурсной обеспеченности центров занятости населения и готовности персонала центра занятости населения с учетом имеющихся компетенций.

17. Возможны следующие виды взаимодействия с поставщиками услуг в целях предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна»:

а) центр занятости населения предоставляет информационно-консультационный сервис, в рамках которого осуществляет консультирование  
по особенностям получения государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, предоставление бланков заявлений, помощь в заполнении заявления, в том числе при его подаче посредством единой цифровой платформы, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регионального портала государственных и муниципальных услуг или на иных официальных сайтах (электронных ресурсах), связанных с получением мер поддержки.

Данный вид взаимодействия подразумевает заключение соглашения  
с поставщиком услуг об информационном взаимодействии в рамках реализации центром занятости населения информационно-консультационного сервиса;

б) центр занятости населения обеспечивает возможность приема поставщиком услуг заявления от гражданина или работодателя и получения ими результата дополнительных услуг непосредственно в помещении центра занятости населения.

Данный вид взаимодействия подразумевает заключение соглашения с поставщиком об обеспечении возможности приема заявлений и передачи результата гражданину или работодателю.

18. Соглашения с поставщиками услуг могут быть заключены между центром занятости населения и поставщиком услуги или между органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочия в области содействия занятости населения, и поставщиком услуги в зависимости от статуса поставщика услуг и/или наличия у центра занятости населения права на заключение соглашений.

19. Предоставление дополнительных услуг предпочтительно организовать через соглашение с уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). Типовая форма соглашения об организации удаленного рабочего места МФЦ в центре занятости населения представлена в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

В целях реализации режима «одного окна» в помещении центра занятости населения организуется удаленное рабочее место (места) сотрудника МФЦ. Допускается, что оператором данного рабочего места (мест) является сотрудник центра занятости населения. Техническое и материальное обеспечение рабочего места (мест) осуществляет центр занятости населения, в котором располагается удаленное рабочее место.

20. Оказание дополнительных услуг для работодателей, а также граждан, приступающих к началу предпринимательской деятельности, предпочтительно организовать через соглашение с фондом поддержки малого и среднего предпринимательства или иным оператором центров «Мой бизнес».

В целях реализации режима «одного окна» в помещении центра занятости населения организуется удаленное рабочее место (места) сотрудника центра  
«Мой бизнес». Допускается, что оператором данного рабочего места (мест) является сотрудник центра занятости населения. Техническое и материальное обеспечение рабочего места (мест) осуществляет центр занятости населения, в котором располагается удаленное рабочее место.

21. Порядок оказания комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна» утверждается нормативным правовым актом органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения.

При проведении пилотирования комплексного обслуживания в рамках той  
или иной жизненной или бизнес-ситуации, а также отработки взаимодействия с поставщиком услуги до их массового введения указанный порядок может утверждаться приказом центра занятости населения.

22. Предоставление государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в рамках комплексного обслуживания граждан и работодателей подлежит учету. До введения на единой цифровой платформе функциональных возможностей ведения учета предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в рамках комплексов данный учет осуществляется в региональной информационной системе или ведется на бумажном носителе в специальном журнале.

23. Соглашениями с поставщиками услуг должен быть предусмотрен порядок проведения мониторинга и контроля качества оказываемых услуг и реализации взаимодействия сторон соглашения.

Мониторинг качества оказания услуг целесообразно проводить на основании мнений получателей услуг. При этом центр занятости населения должен сообщать поставщику услуг о наличии негативной обратной связи от потребителей и необходимости повышения качества оказания дополнительной услуги, а в случае непринятия поставщиком услуг мер по повышению качества оказания дополнительных услуг центр занятости населения вправе расторгнуть соглашение.

24. В целях организации на территории субъекта Российской Федерации  
или в отдельных центрах занятости населения предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна» рекомендуется реализовывать следующие основные шаги:

а) анализ ситуации и потребностей действующих и потенциальных клиентов центра занятости населения, анализ структуры клиентской базы;

б) определение жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, комплексное обслуживание при решении которых может быть востребовано клиентами, очередности разработки комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, а также очередности подключения поставщиков услуг;

в) организация взаимодействия с поставщиками услуг:

определение перечня типов поставщиков услуг и состава дополнительных услуг;

разработка требований к поставщикам услуг;

разработка проектов соглашений;

разработка порядков предоставления дополнительных услуг;

заключение соглашений;

доработка (наладка) информационных систем в целях передачи сведений  
по заявителям и их учета;

г) подготовка и утверждение технологической карты (карт) оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг  
в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией;

д) организация предоставления дополнительных услуг в помещении центра занятости населения:

организация удаленных рабочих мест;

подготовка информационных материалов для граждан и работодателей;

доработка (наладка) учетной системы;

наладка системы управления электронной очередью;

наладка системы сбора обратной связи от получателей услуг;

е) мероприятия по кадровому обеспечению:

анализ кадрового состава центра занятости населения в разрезе числа специалистов по зонам и секторам в соответствии с потоком клиентов (в том числе, ожидаемым потоком клиентов в связи с предоставлением комплексов услуг  
и сервисов в соответствии с жизненными ситуациями и бизнес-ситуациями);

определение необходимости в сотрудниках, выполняющих функции в рамках оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненными ситуациями и бизнес-ситуациями (цифровых консультантов, универсальных специалистов первичного приема, кураторов граждан и работодателей и других требуемых специальностей)  
и соответствующей ролевой модели;

в соответствии с выбранной ролевой моделью укомплектование штата необходимыми специалистами и/или перераспределение обязанностей между действующими сотрудниками;

разработка сценариев и скриптов, используемых сотрудниками в ходе предоставления государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг;

мероприятия по приобретению работниками необходимых компетенций  
в соответствии с выбранной ролевой моделью (обучение);

установление показателей эффективности и качества предоставления комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг;

ж) пилотная апробация предоставления комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в режиме «одного окна»;

з) уточнение по итогам пилотной апробации разработанной документации, информационных материалов, при необходимости внесение изменений в технологические карты комплексов государственных услуг;

и) утверждение порядка оказания комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципам жизненных  
и бизнес-ситуаций в режиме «одного окна» нормативным правовым актом органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения (если не утверждался на этапе пилотной апробации);

к) подготовка и публикация регионального реестра жизненных и бизнес-ситуаций, в том числе реестра заключенных с поставщиками услуг соглашений;

л) запуск массового предоставления комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в режиме «одного окна», информационное освещение события.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям  
по организации предоставления государственных услуг, полномочий  
в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты  
Российской Федерации

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

Реестр жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, применяемых в целях формирования индивидуального плана при осуществлении полномочия в сфере занятости населения по организации и проведению специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, а также профилированию работодателей

1. Жизненные ситуации:
2. Женщины с ребенком в возрасте до 3 лет.
3. Женщины, имеющие детей дошкольного возраста.
4. Пенсионеры.
5. Предпенсионеры.
6. Люди с инвалидностью.
7. Молодые специалисты.
8. Лица, отбывшие наказание.
9. Открытие собственного дела.
10. Граждане, возобновляющие трудовую деятельность после длительного перерыва.
11. Сироты.
12. Бизнес-ситуации:
13. Инвестиционный проект.
14. Кадровое обеспечение сезонной потребности работодателей в персонале.
15. Взаимодействие службы занятости с предприятиями при высокой текучести кадров.
16. Модернизация бизнеса.
17. Создание малого предприятия.

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки  
по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, утвержденным приказом Министерства труда  
и социальной защиты Российской Федерации   
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

Форма   
реестра комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципам жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций граждан и работодателей

I. Реестр комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, предоставляемых по принципам жизненных ситуаций (ЖС) и бизнес-ситуаций (БС)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование комплекса  (жизненной или бизнес-ситуации) | Наименования услуг и сервисов | | | |
| Услуга/ сервис 1 | Услуга/ сервис 2 | … | Услуга/ сервис № |
| I | Жизненные ситуации |  |  |  |  |
| 1 | ЖС 1 |  |  |  |  |
| … | … |  |  |  |  |
| N | ЖС № |  |  |  |  |
| II | Бизнес-ситуации |  |  |  |  |
| 1 | БС 1 |  |  |  |  |
| … | … |  |  |  |  |
| N | БС № |  |  |  |  |

Жизненные/ бизнес-ситуации расположены по вертикали в строках, услуги - по горизонтали в столбцах. Услуги/ сервисы, включенные в комплекс по конкретной жизненной/ бизнес-ситуации, отмечаются в строках.

II. Перечень государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включенных в комплексы государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, предоставляемых в соответствии с ЖС и БС

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование услуги  или сервиса | Тип  (услуга/ сервис) | Вид\* | Тип поставщика\*\* | Наименование поставщика | Соглашение | | |
| № и дата | Срок действия | Условия |
| 1 | Услуга/ сервис 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Услуга/ сервис 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Услуга/ сервис 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| … | … |  |  |  |  |  |  |  |
| N | Услуга/ сервис № |  |  |  |  |  |  |  |

\*Вид: государственные услуги, полномочия в области содействия занятости населения, дополнительные услуги, сервисы (информационно-консультационные).

\*\*Тип поставщика: центр занятости населения; МФЦ, центр «Мой бизнес», орган государственной власти, орган местного самоуправления, уполномоченная организация; иные партнерские организации.

Приложение № 3

к Методическим рекомендациям по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных  
и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

Рекомендуемый состав   
технологической карты комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг   
в соответствии с жизненными или бизнес-ситуациями

| Раздел/подраздел технологической карты комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Требования к разделу |
| --- | --- |
| 1. Общие положения | Данный раздел определяет:   * назначение (цель) технологической карты; * перечень устанавливаемых технологической картой групп требований, обязательных при осуществлении полномочия по оказанию комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг; * форму предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг. |
| 2. Целевая аудитория оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Данный раздел определяет категорию (категории) граждан, которым могут быть оказаны услуги и предоставлены сервисы в составе комплекса, включая основные траектории оказания услуг и сервисов |
| 3. Основные проблемы получателей услуг и сервисов, решаемые в рамках ЖС (БС) | Данный раздел определяет перечень основных проблем получателей услуг и сервисов, решаемые в рамках ЖС (БС), а также направления их решения в рамках ЖС (БС). |
| 4. Траектории услуг и сервисов в рамках комплекса | Данный раздел определяет набор и особенности оказания услуг и предоставления сервисов по каждой траектории |
| 5. Блок-схема траекторий исполнения процессов в рамках жизненной (бизнес) ситуации | В данном разделе визуализируется последовательность оказания услуг и предоставления сервисов в соответствие с траекториями |
| 6. Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов | Данный раздел определяет перечень ролей специалистов, участвующих в оказании услуг и реализации сервисов заявителям, их ключевые обязанности, основные документы и оказываемые ими услуги и реализуемые сервисы. |
| 6.1, 6.2 и далее – Наименование роли |  |
| 6.1.1. Ключевые обязанности | Перечень ключевых обязанностей специалиста |
| 6.1.2. Ключевые документы | Перечень ключевых документов, с которыми работает специалист в соответствии с комплексом услуг и сервисов по жизненной (бизнес) ситуации |
| 6.1.3. Рабочее место | Сектор или зона внутри помещения центра занятости, где работает специалист |
| 6.1.4. Оказываемые услуги и предоставляемые сервисы в рамках комплекса (если применимо к роли) | Перечень предоставляемых специалистом услуг или сервисов в соответствии с комплексом услуг и сервисов по жизненной (бизнес) ситуации, если такие есть |
| 7. Процесс предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг |  |
| 7.1. Основные этапы оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Данный подраздел содержит краткое описание основных этапов предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в табличном формате и их визуализацию в виде блок-схемы. |
| 7.2. Первое взаимодействие с куратором | Данный подраздел детально описывает взаимодействие с посетителем в ходе первичного приема куратором. |
| 7.3. Последующие взаимодействия с куратором | Данный подраздел детально описывает взаимодействие с посетителем в ходе повторного приема куратором. |
| 8. Документы, определяющие порядок оказания государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Данный раздел определяет стандарты, в соответствии с которыми оказываются государственные услуги (сервисы), полномочий и/или дополнительные услуги.  Для государственных услуг в области содействия занятости населения, отдельных сервисов в области содействия занятости населения допускается ссылка на действующие стандарты процессов осуществления полномочий в сфере занятости населения, в том числе с использованием Единой цифровой платформы в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» без детализированного описания порядка оказания данных услуг или сервисов. |
| 9. Информационно-коммуникационное сопровождение (обеспечение) предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Данный раздел определяет:  виды источников, в которых размещается информация о предоставлении комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг;  перечень необходимой к размещению информации о предоставлении комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг |
| [10.](#_Toc83043446)Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг | Данный раздел определяет:   * перечень и виды показателей эффективности, единицы измерения; * целевые значения показателей эффективности; * источники информации для расчета (оценки) показателей эффективности; * методику расчета (оценки) показателей эффективности. |
| Приложения | * стандарты оказания государственных услуг (сервисов) и/или дополнительных услуг, включая описание и блок-схему процесса оказания услуги или реализации сервиса, порядок предоставления услуги/ реализации сервиса; * перечень и формы документов, требуемых, используемых или создаваемых в ходе исполнения процесса, с группировкой по типам документов; * краткий перечень вопросов, которые задаются сотрудником центра занятости населения (куратором) в ходе беседы с гражданином в целях предложения оптимального набора государственных услуг (сервисов) и/или дополнительных услуг;   рекомендуемый комплекс государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по жизненной ситуации |

Приложение № 4

к Методическим рекомендациям по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных  
и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки  
по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям  
в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации   
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

Типовое соглашение   
об организации удаленного рабочего места МФЦ в центре занятости населения

Соглашение о взаимодействии

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

(наименование МФЦ)

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

(наименование центра занятости населения)

по организации размещения удаленных рабочих мест

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в

(наименование МФЦ)

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

(наименование центра занятости населения)

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

наименование населенного пункта дата заключения соглашения

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

(наименование МФЦ)

(далее – МФЦ), в лице

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(должность и ФИО руководителя МФЦ)

действующего на основании

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

с одной стороны, и

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

(наименование центра занятости населения)

(далее – ЦЗН), в лице

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(должность и ФИО руководителя центра занятости населения)

действующего на основании

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

с другой стороны, совместно или раздельно именуемые Стороны или Сторона соответственно, заключили настоящее соглашение (далее — Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом Соглашения является безвозмездное предоставление ЦЗН во временное пользование МФЦ рабочих мест в \_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

количество количество прописью

помещениях филиалов ЦЗН с целью оборудования рабочих мест по 1 (одному) рабочему месту в каждом филиале для размещения специалистов МФЦ в помещениях филиалов ЦЗН.

1.2. Под удаленными рабочими местами понимается рабочее место в помещениях ЦЗН согласно Техническому описанию рабочих мест (Приложение к Соглашению) и в соответствии с фирменным стилем службы занятости населения «Работа России».

1.3. Количество удаленных рабочих мест составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

количество количество прописью

Рабочие места расположены в помещениях (далее — Помещения) в зданиях по адресам:

1.3.1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3.2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3.3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4. Предоставление в пользование удаленных рабочих мест осуществляется в рабочее время согласно графикам работы филиалов ЦЗН.

1.5. Специалистам МФЦ оформляются пропуска на срок действия Соглашения. Форма и содержание пропуска согласовывается с ЦЗН.

1.6. Оборудование рабочего места оргтехникой, точкой доступа в Интернет, телефонией, средствами индивидуальной защиты (маски, перчатки), дезинфицирующими средствами (антисептики для обработки рук) и т.д., организуется за счет и силами ЦЗН.

1.7. Обеспечение удаленных рабочих мест специалистов МФЦ программным обеспечением и защищенными каналами связи организуется за счет и силами МФЦ.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. ЦЗН обязуется:

2.1.1. Предоставить специалистам МФЦ во временное безвозмездное пользование рабочие места в зонах обслуживания заявителей в Помещениях, указанных в пункте 1.3 Соглашения, согласно Техническому описанию рабочих мест (Приложение к Соглашению);

2.1.2. Обеспечить доступ специалистов МФЦ к рабочим местам в рабочее время филиала ЦЗН согласно графикам работы;

2.1.3. Обеспечить надлежащее снабжение Помещений коммунальными услугами;

2.1.4. Обеспечить уборку Помещений, включающую сухую и влажную уборку, вынос мусора;

2.1.5. Поддерживать своими силами и за свой счет Помещения в надлежащем техническом, санитарном и противопожарном состоянии в соответствии с действующими нормативными требованиями, осуществлять текущий ремонт;

2.1.6. Обеспечить внедрение в систему электронной очереди ЦЗН кнопки «Услуги МФЦ»;

2.1.7. Разместить информационные материалы по услугам МФЦ, предоставленные МФЦ в соответствии с требованиями, определенными в пункте 2.3.15 Соглашения;

2.1.8. Осуществить все иные действия, необходимые для исполнения Соглашения, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Соглашением и дополнительными соглашениями к нему;

2.1.9. Организовать удаленные рабочие места для работы специалистов МФЦ в Помещениях филиалов ЦЗН согласно Техническому описанию рабочих мест (Приложение к Соглашению) и в соответствии с фирменным стилем службы занятости населения «Работа России»;

2.1.10. Обеспечить специалистов МФЦ на постоянной основе средствами индивидуальной защиты (маски, перчатки), дезинфицирующими средствами (антисептики для обработки рук);

2.1.11. Обеспечить сохранность рабочих мест, в том числе оргтехники, документов и иных предметов в нерабочее время филиалов ЦЗН;

2.1.12……….

2.2. ЦЗН вправе:

2.2.1. Проводить проверки соблюдения специалистами МФЦ требований правил охраны труда и техники безопасности, правил противопожарной безопасности;

2.2.2. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий Соглашения.

2.3. МФЦ обязуется:

2.3.1. Обеспечить удаленные рабочие места специалистов МФЦ программным обеспечением и защищенными каналами связи;

2.3.2. Не производить без согласования с ЦЗН перестановку рабочих мест, организацию новых рабочих мест;

2.3.3. Использовать рабочие места строго по их назначению, в соответствии с графиком работы филиалов ЦЗН;

2.3.4. Соблюдать требования к внешнему виду (форме и стилю одежды). Форменный стиль: верх — белая блузка или рубашка, низ — черные, темно-серые или темно-синие юбка или брюки;

2.3.5. Бережно относиться к рабочим местам, местам общего пользования;

2.3.6. Поддерживать рабочие места в надлежащем рабочем, техническом и санитарном состоянии;

2.3.7. Соблюдать в Помещениях требования правил противопожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;

2.3.8. Своевременно извещать руководителя или старшего специалиста ЦЗН (либо лиц, их замещающих) обо всех технических неполадках в Помещениях;

2.3.9. Обеспечить сохранность рабочих мест, в том числе оргтехники, документов и иных предметов в рабочее время пользования ими;

2.3.10. Не передавать рабочее место иным лицам, не указанным в Соглашении, для использования в иных целях, чем предусмотрено в пункте 1.1 Соглашения;

2.3.11. Предоставить ЦЗН информационные материалы — согласно требованиям, указанным в настоящем пункте, необходимые для ознакомления заявителей с услугами МФЦ.

Требования к информационным материалам:

— информационный материал должен содержать достоверную информацию для заявителей по услугам МФЦ;

— документ, который является информационным материалом для получения услуг, не должен превышать размер А4 и вес 50 г;

— в Помещениях МФЦ по адресам, указанным в пунктах 1.3 Соглашения, должно находиться не более 10 пакетов (информационных материалов) на получение услуг МФЦ. Контроль наличия и пополнение ЦЗН информационными материалами осуществляется специалистами МФЦ;

2.3.12. В случае изменения полностью либо частично информации, содержащейся в информационном материале, предоставить ЦЗН актуализированный информационный материал;

2.3.13. Осуществлять все иные действия, необходимые для исполнения Соглашения, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Соглашением и дополнительными соглашениями к нему.

2.4. МФЦ вправе:

2.4.1. Использовать рабочие места в соответствии с графиком работы филиалов ЦЗН;

2.4.2. Пользоваться в Помещениях пространством, не занятым рабочими местами (проходами между рабочими местами, коридорами, санузлами, помещениями для переодевания, комнатами приема пищи);

2.4.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий Соглашения.

3. Срок действия Соглашения

3.1. Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует в течение 1 (одного) календарного года.

3.2. Если не позднее, чем за 1 (один) месяц до окончания срока действия Соглашения ни одна из Сторон не направит другой Стороне письменное уведомление о своем намерении расторгнуть Соглашение, то действие Соглашения автоматически продлевается на следующий календарный год на тех же условиях.

4. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению виновная Сторона обязана возместить другой Стороне причиненные этим неисполнением убытки в сумме, согласованной Сторонами или на основании отчета независимой экспертизы.

4.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Соглашения, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров.

4.4. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров  
в течение 10 (десяти) рабочих дней, они подлежат разрешению в Арбитражном суде

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

наименование субъекта Российской Федерации

в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досрочное расторжение Соглашения

5.1. Соглашение может быть досрочно расторгнуто по письменному соглашению Сторон либо  
в одностороннем внесудебном порядке каждая Сторона вправе отказаться от исполнения Соглашения путем направления письменного уведомления другой Стороне.

5.2. Письменное уведомление должно быть направлено другой Стороне в срок не менее чем  
за 10 (десять) рабочих дней до даты предположительного расторжения Соглашения.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Соглашению, если исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли и желания Сторон.

6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Соглашению вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 3 (трех) календарных дней письменно известить другую Сторону о датах начала и прекращения указанных обстоятельств.

6.3. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 2 (двух) месяцев, то каждая из Сторон имеет право расторгнуть Соглашение при условии письменного уведомления другой Стороны о своих намерениях за 20 (двадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения и произвести взаиморасчеты за 5 (пять) календарных дней до даты расторжения Соглашения.

7. Прочие условия

7.1. Соглашение заключено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7.2. Уведомления, согласия или иные сообщения в связи с исполнением Соглашения должны быть сделаны в письменной форме и направлены одной Стороной другой Стороне по факсу, почтовым письмом или доставлены курьером по адресу, указанному в Соглашении, или по иному адресу, если об этом будет уведомлена другая Сторона.

7.3. Любые изменения и дополнения к Соглашению должны быть оформлены в письменном виде  
и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

7.4. Любые документы и материалы, а также иная информация, передаваемые одной Стороной другой Стороне в период действия Соглашения, разглашение которых может нанести убытки любой из Сторон, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам,  
за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.5. Стороны несут ответственность за сохранность информации и документов, полученных ими от другой Стороны в ходе исполнения Соглашения, и обязуются не передавать указанные информацию и документы третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.6. Приложения к Соглашению являются его неотъемлемой частью:

7.6.1. Приложение Техническое описание рабочих мест.

8. Реквизиты и подписи Сторон

Приложение к Соглашению

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

Техническое описание рабочих мест

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Местонахождение филиала ЦЗН | Состав рабочего места |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Общее количество рабочих мест составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.2. Состояние рабочих мест: мебель и оргтехника без дефектов.

Реквизиты и подписи Сторон