



УПРАВЛЕНИЕ ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

10.01.2020

г. Тамбов

№ 12-П

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области»

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.01.2013 № 34н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации» и постановлением администрации Тамбовской области от 13.06.2019 № 669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

приказ управления труда и занятости населения Тамбовской области от 27.11.2013 № 176-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области»;

приказ управления труда и занятости населения Тамбовской области от 06.06.2016 № 142-П «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области»;

пункт 2 приказа управления труда и занятости населения Тамбовской области от 30.05.2018 № 312-П «О внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг в сфере занятости населения».

3. Начальнику отдела организации предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Е.В. Семьяниновой обеспечить:

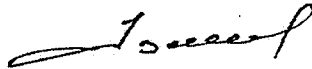
исполнение и доведение до Тамбовских областных государственных казенных учреждений центров занятости населения административного регламента, утвержденного настоящим приказом;

опубликование настоящего приказа на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru);

размещение административного регламента, утвержденного настоящим приказом в разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

4. Начальнику отдела информационных технологий и документооборота управления труда и занятости населения области С.В. Артемову обеспечить опубликование настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте управления труда и занятости населения области.

Начальник управления



М.С. Филимонов

УТВЕРЖДЕН
приказом управления труда и
занятости населения
Тамбовской области
от 10.01.2020 № 12-П

**Административный регламент
предоставления государственной услуги «Информирование о положении
на рынке труда в Тамбовской области»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента предоставления государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области» являются отношения, возникающие между заявителями и Тамбовскими областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, связанные с предоставлением государственной услуги по информированию о положении на рынке труда.

1.2. Круг заявителей

Государственная услуга «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области» (далее – государственная услуга) предоставляется: неопределенному кругу лиц; гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства, работодателям или их уполномоченным представителям (далее - заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется должностным лицом управления труда и занятости населения области (далее - управление), Тамбовского областного государственного казенного учреждения центра занятости населения по месту жительства заявителя (далее – ЦЗН, уполномоченные органы соответственно), работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) независимо от места регистрации или места пребывания заявителя на территории области, по телефону, на личном приеме, а также размещается на официальном сайте управления

(<https://zan.tambov.gov.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее - Единый портал), государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» (<https://gosuslugi68.ru>) (далее - Портал), а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются должностным лицом управления, ЦЗН, по телефону, на личном приеме.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов, их структурных подразделениях, справочных телефонах структурных подразделений уполномоченных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора, адресах официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи уполномоченных органов в сети «Интернет» размещается:

в электронной форме - на официальном сайте уполномоченных органов в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Реестр), на Едином портале и на Портале;

в письменной форме - на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан.

Справочную информацию заявитель может получить на официальном сайте управления, в Реестре, на Едином портале и на Портале, а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан.

Справочная информация актуализируется в соответствующем разделе Реестра, на официальном сайте управления, на Едином портале, на Портале, а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан, в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

1.3.3. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги производится путем:

публикации информационных материалов в средствах массовой информации, издания информационных брошюр, буклетов, иной печатной продукции;

размещения материалов на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан;

размещения брошюр, буклетов и других печатных материалов в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан.

1.3.4. На информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан, в средствах

массовой информации и в печатных изданиях размещаются следующая информация и документы:

справочная информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов, их структурных подразделениях, справочных телефонах структурных подразделений уполномоченных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора, адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи уполномоченных органов в сети «Интернет»;

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Тамбовской области, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги;

текст административного регламента (полная версия - на сайте уполномоченного органа и на информационных стендах, оборудованных в помещениях уполномоченных органов, предназначенных для приема граждан, средствах массовой информации и в печатных изданиях);

круг заявителей, которым может быть предоставлена государственная услуга;

сведения о порядке предоставления государственной услуги;

образцы заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги;

график приема граждан должностными лицами уполномоченного органа; сведения о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

перечень МФЦ, в которых предоставляется государственная услуга, адреса их местонахождения, номера телефонов и территории обслуживания МФЦ.

1.3.5. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги производится должностными лицами уполномоченных органов, ответственными за информирование по вопросам предоставления государственной услуги, при непосредственном обращении гражданина в уполномоченный орган, посредством телефонной связи, посредством ответов на письменные обращения граждан, путем размещения информации на информационных стендах, оборудованных при входе в помещения уполномоченных органов, а также путем публикации информации в средствах массовой информации и издания и размещения информационных материалов (брошюр, буклетов).

1.3.6. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным режимом работы уполномоченных органов.

1.3.7. На Портале размещаются следующая информация и документы:

справочная информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов, их структурных подразделениях, справочных телефонах структурных подразделений уполномоченных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер

телефона-автоинформатора, адресах официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи уполномоченных органов в сети «Интернет»;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

сведения о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

форма заявления, используемая при предоставлении государственной услуги;

перечень МФЦ, в которых предоставляется государственная услуга, адреса их местонахождения, номера телефонов.

1.3.8. При обращении заявителя лично или по телефону должностными лицами уполномоченных органов в соответствии с поступившим обращением предоставляется информация о месте нахождения уполномоченных органов (почтовые адреса, графики работы, справочные телефоны); о порядке предоставления государственной услуги, о способах и сроках подачи заявлений; о категориях граждан, которым предоставляется государственная услуга; о нормативных правовых актах Российской Федерации и Тамбовской области, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги; о перечне документов, необходимых для рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги, о сроках приема и регистрации заявления; о ходе предоставления государственной услуги; о месте размещения на сайте уполномоченного органа информации по вопросам предоставления государственной услуги; о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц уполномоченных органов, предоставляющих государственную услугу.

Информация о предоставлении государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются бесплатно.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Полное наименование государственной услуги: «Информирование о положении на рынке труда в Тамбовской области».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу
Государственную услугу предоставляют подведомственные управлению ЦЗН.

ЦЗН предоставляют государственную услугу на территории муниципальных образований по месту своего нахождения.

В предоставлении государственной услуги могут принимать участие МФЦ в части обращения гражданина с заявлением о предоставлении государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги неопределенному кругу лиц является размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах органов службы занятости, на Едином портале, Портале, в управлении, ЦЗН, МФЦ, средствах массовой информации.

Результатом предоставления государственной услуги заявителям является направление запрашиваемых сведений согласно указанному в заявлении способу их получения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги,
в том числе с учетом необходимости обращения в организации,
участвующие в предоставлении государственной услуги, срок
приостановления предоставления государственной услуги в случае, если
возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми
актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи
(направления) документов, являющихся результатом предоставления
государственной услуги

Информация о положении на рынке труда в Тамбовской области размещается на официальных сайтах управления, ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации не реже одного раза в течение календарного месяца.

Срок предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут.

Срок предоставления государственной услуги при письменном обращении, включая обращение в электронной форме, не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации заявления.

Срок выдачи (направления) документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги:

при личном обращении заявителя - 2 минуты.

при письменном обращении заявителя, включая обращение в электронной форме - 2 календарных дня.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Информация о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается и впоследствии актуализируется в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости актуализации на официальном сайте управления в сети «Интернет» (<https://zan.tambov.gov.ru>), на Едином портале, Портале и в Реестре.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Государственная услуга заявителю предоставляется на основании его обращения с заявлением о предоставлении государственной услуги по информированию о положении на рынке труда (приложение № 11 к приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 февраля 2019 г. № 90н «Об утверждении форм бланков личного дела получателя государственных услуг в области содействия занятости населения»).

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью заявителя в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Гражданам обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в ЦЗН или МФЦ, почтовой связью, с использованием средств факсимильной связи или в электронной форме, с использованием Единого портала, Портала.

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

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, не требуются.

2.7.2. Запрещается требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении

государственных органов, предоставляющих государственную услугу, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а - г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области

Основания для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

При предоставлении государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.12. Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Тамбовской области не предусмотрена, в связи с отсутствием таких услуг.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не должен превышать 1 рабочий день.

Регистрация запроса и прилагаемых документов, направленных заявителем в форме электронных документов с использованием Портала, осуществляется в день их поступления либо на следующий день в случае поступления заявления и документов, предусмотренных подразделом 2.6 настоящего Административного регламента, по окончании рабочего времени.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

управление, ЦЗН размещаются в зданиях либо занимают часть административных зданий в центре города или районного центра, преимущественно на нижнем этаже здания;

путь от ближайших остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями и местами для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе местами для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Центральный вход в здание управления, ЦЗН должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование; место нахождения; режим работы;

телефонный номер справочной службы.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.15.2. Требования к залу ожидания:

зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов;

зал ожидания в очереди на представление или получение документов должен быть оборудован стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов;

зал ожидания должен находиться в холле или иных специально приспособленных помещениях.

Место для подготовки документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.15.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги:

прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах), оборудованных для комфортного пребывания в них инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов).

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха.

В месте предоставления услуги:

должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

В местах заполнения запросов о предоставлении государственной услуги организуются помещения для приема заявителей, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством. Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.15.4. Требования к информационным стендам (информационным уголкам) с образцами заполнения запросов и перечнем документов

При входе в помещение уполномоченного органа и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды (информационные уголки), на которых размещаются следующая информация и документы: почтовый адрес уполномоченного органа; адрес сайта уполномоченного органа;

справочный номер телефона уполномоченного органа, номер телефона-автоинформатора (при наличии);

режим работы уполномоченного органа;

выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

форма заявления и образец ее заполнения.

2.15.5. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги.

В помещении уполномоченного органа и (или) в залах ожидания оборудуются места для визуальной, текстовой и мультимедийной информации, которая включает в себя:

- режим работы уполномоченного органа;
- выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- форма заявления и образец ее заполнения.

2.15.6. Требования к обеспечению доступности мест предоставления государственной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

содействие инвалидам при входе в орган, предоставляющий государственные услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в органе, предоставляющем государственные услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе возможность получения государственной услуги в МФЦ, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- возможность получения государственной услуги своевременно и в соответствии с административным регламентом;
- доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;
- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение в ЦЗН, МФЦ, посредством Портала);
- возможность обращения за государственной услугой по месту жительства или месту фактического проживания (пребывания) заявителей (экстерриториальный принцип);
- возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным административным регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления государственной услуги.

2.16.3. Государственная услуга не предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.17.1. При обращении через Портал, заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»:

- с использованием логина и пароля;

с помощью электронной подписи гражданина.

При обращении в электронной форме за получением государственной услуги через Портал заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги через МФЦ, с которыми у уполномоченного органа заключены соглашения о взаимодействии, осуществляется независимо от места регистрации заявителя на территории Тамбовской области.

2.17.2. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в МФЦ в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии.

В случае приема заявителя специалистами МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ выполняют административные действия по информированию и консультированию заявителя по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В МФЦ осуществляется прием документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

Результат предоставления государственной услуги независимо от места регистрации в виде электронных документов и (или) электронных образов документов заверяются и направляются уполномоченными должностными лицами ЦЗН в личный кабинет заявителя на Портале.

В этом случае заявитель (его представитель) для получения результата предоставления государственной услуги на бумажном носителе имеет право обратиться непосредственно в ЦЗН.

2.17.3. Государственная услуга не предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Государственная услуга при информировании неопределенного круга лиц включает следующие административные процедуры:

сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области;

подготовка информации о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации;

размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации;

приобщение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

3.1.2. Государственная услуга при предоставлении заявителям запрашиваемых сведений включает следующие административные процедуры:

внесение сведений о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления;

сбор, обобщение и анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области для подготовки запрашиваемых сведений согласно заявлению;

подготовка запрашиваемых сведений;

направление запрашиваемых сведений заявителю согласно указанному в заявлении способу их получения;

внесение сведений о результатах предоставления государственной услуги в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

3.2. Описание административных процедур

3.2.1. Последовательность административной процедуры при информировании неопределенного круга лиц.

1) Сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Основанием для начала административной процедуры является наступление даты обновления информации о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, осуществляет сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Критерий принятия решения: наступление сроков обновления информации о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Результатом административной процедуры является осуществленный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 часа.

2) Подготовка информации о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Основанием для начала административной процедуры является проведенный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области и осуществляет подготовку сведений, предусмотренных пунктом 2.3 настоящего Административного регламента.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, осуществляет подготовку информации о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Критерий принятия решения: осуществленный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Результатом административной процедуры является подготовленная информация о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 часа.

3) Размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленная информация о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, осуществляет размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Критерий принятия решения: подготовленная информация о положении на рынке труда в Тамбовской области для ее размещения на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Результатом административной процедуры является размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Способ фиксации: размещение подготовленной информации на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 день.

4) Приобщение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

Основанием для начала административной процедуры является размещение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, приобщает информацию о положении на рынке труда в Тамбовской области к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

Критерий принятия решения: размещенная информация о положении на рынке труда в Тамбовской области на официальных сайтах управления и ЦЗН, на Едином портале, Портале, МФЦ, средствах массовой информации.

Результатом административной процедуры является приобщение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

Способ фиксации: приобщение информации о положении на рынке труда в Тамбовской области к аналогичным документам в соответствии с номенклатурой дел по делопроизводству.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 30 минут.

3.2.2. Последовательность административной процедуры при предоставлении заявителям запрашиваемых сведений.

1) Внесение сведений о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в ЦЗН заявления о предоставлении государственной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, вносит сведения о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Критерий принятия решения: наличие заявления о предоставлении государственной услуги.

Результатом административной процедуры является внесение сведений о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Способ фиксации: внесение сведений о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 минуты.

2) Сбор, обобщение и анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области для подготовки запрашиваемых сведений согласно заявлению.

Основанием для начала административной процедуры является внесение сведений о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, осуществляет сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Критерий принятия решения: внесенные сведения о заявителе в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Результатом административной процедуры является проведенный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при личном обращении - 5 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при письменном обращении, включая обращение в электронной форме - 5 календарных дней.

3) Подготовка запрашиваемых сведений.

Основанием для начала административной процедуры является проведенный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке труда в Тамбовской области.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, осуществляет подготовку запрашиваемых сведений согласно заявлению.

Критерий принятия решения: осуществленный сбор, обобщение, анализ статистических, информационных и иных материалов о положении на рынке

труда в Тамбовской области для подготовки запрашиваемых сведений согласно заявлению.

Результатом административной процедуры является подготовленные запрашиваемые сведения согласно заявлению.

Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при личном обращении - 3 минуты.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при письменном обращении, включая обращение в электронной форме — 8 календарных дней.

4) Направление запрашиваемых сведений заявителю согласно указанному в заявлении способу их получения.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленные запрашиваемые сведения согласно заявлению.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, направляет запрашиваемые сведения заявителю согласно указанному в заявлении способу их получения.

Критерий принятия решения: подготовленные запрашиваемые сведения согласно заявлению.

Результатом административной процедуры является направление запрашиваемых сведений согласно указанному в заявлении способу их получения.

Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при личном обращении — 2 минуты.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при письменном обращении, включая обращение в электронной форме — 2 календарных дня.

5) Внесение сведений о результатах предоставления государственной услуги в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

Основанием для начала предоставления государственной услуги заявителю является направление запрашиваемых сведений согласно указанному в заявлении способу их получения.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник ЦЗН, осуществляющий функцию по предоставлению государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, вносит сведения о результатах предоставления государственной услуги в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

Критерий принятия решения: направленные запрашиваемые сведения согласно указанному в заявлении способу их получения.

Результатом административной процедуры является внесение сведений о результатах предоставления государственной услуги в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения на основании данных заявления.

Способ фиксации: внесение сведений о результатах предоставления государственной услуги в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 минуты.

3.3. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственных услуг документах

В случае выявления в выданном в результате предоставления государственной услуги документе опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в ЦЗН заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, в котором указывается полное наименование ЦЗН и реквизиты выданного документа.

Уполномоченный специалист ЦЗН в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе специалист осуществляет его замену в срок, не превышающий 5 календарных дней с момента получения соответствующего заявления.

3.4. Осуществление отдельных административных процедур в МФЦ

В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в МФЦ работником МФЦ осуществляется информирование о порядке предоставления государственной услуги, консультирование и прием заявления о предоставлении государственной услуги.

После принятия заявления о предоставлении государственной услуги работник МФЦ выдает заявителю расписку в приеме заявления.

Информационный обмен между МФЦ и центрами занятости населения осуществляется посредством курьера (нарочно) или в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ.

3.5. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Портала, официальных сайтов органов исполнительной власти, одобренный распоряжением администрации области, в том числе порядок осуществления в электронной

форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

3.5.1. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении государственной услуги в электронной форме через официальный сайт управления в сети «Интернет» (<https://zan.tambov.gov.ru>):
получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
запись на прием;
формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
прием и регистрация ЦЗН запроса услуги;
получение результата предоставления государственной услуги;
досудебное обжалование.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем уполномоченного органа, ответственного за предоставление государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением должностными лицами уполномоченного органа государственной услуги осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений уполномоченного органа.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, руководитель уполномоченного органа, ответственный за организацию работы

по предоставлению государственной услуги, может проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) уполномоченным органом.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок — не реже одного раза в течение трех лет.

Внеплановая проверка может быть проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки также могут носить тематический характер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица управления (ЦЗН).

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии и согласовывается с руководителем управления.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Должностные лица уполномоченного органа несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Тамбовской области.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Тамбовской области и настоящего административного регламента.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

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

Уполномоченный орган осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление, ЦЗН, получения полной, актуальной и достоверной информации о деятельности уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги, рассмотрении обращений (жалоб) и при обжаловании решений, действий (бездействия) должностных лиц в процессе получения государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о наличии в действиях должностных лиц нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

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

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и (или) решения ЦЗН, руководителя ЦЗН, работника ЦЗН, должностного лица ЦЗН, МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в досудебном порядке (далее - уполномоченный орган; должностное лицо уполномоченного органа)

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является незаконные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

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

отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление, ЦЗН, МФЦ.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) ЦЗН, руководителя ЦЗН подается руководителю управления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица ЦЗН, работника ЦЗН подается руководителю ЦЗН.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ подается учредителю МФЦ.

5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах, расположенных в уполномоченных органах, на сайте управления, на Портале, Едином портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме, с использованием средств телефонной связи, по электронной почте, при личном приеме.

Уполномоченный орган информирует заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

посредством размещения информации в личном кабинете заявителя на Портале и Едином портале, с использованием телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и направляется заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

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

5.5.2. Жалоба подается в письменной форме, на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ЦЗН, предоставляющего государственную услугу, руководителя ЦЗН, работника ЦЗН может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, Единого портала или Портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала или Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, направленная в форме электронного документа, распечатывается, дальнейшая работа с ней ведется в установленном порядке.

5.5.3. В уполномоченном органе определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица уполномоченного органа, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;
- направление жалоб на рассмотрение в уполномоченный орган.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Уполномоченный орган обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте уполномоченного органа, на Портале, Едином портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта уполномоченного органа.

5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившейся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

в удовлетворении жалобы отказывается;

жалоба остается без ответа.

5.9.2. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9.3. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц уполномоченного органа, а также членов его семьи уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов с сообщением гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный

орган в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Заявитель в случае несогласия с решением руководителя ЦЗН, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке начальнику управления; в случае несогласия с решением начальника управления, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке главе администрации области; в случае несогласия с решением руководителя МФЦ, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке учредителю МФЦ в соответствии с Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27.06.2019 № 755.

Также решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.