МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)

ПРИКАЗ

16 марта 2023 г. Москва № 156

Об утверждении Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации

В соответствии с подпунктом 8 пункта 3 статьи 7, пунктом 8 статьи 15 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» и подпунктом 5.2.54 пункта 5 Положения о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 610, п р и к а з ы в а ю:

Утвердить Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации согласно приложению.

Министр А. Котяков

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ №1

Приложение
к приказу Министерства труда и
социальной защиты
Российской Федерации
от 16 марта 2023 № 156

Стандарт
организации деятельности органов службы занятости населения
в субъектах Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт устанавливает общие требования к организации деятельности государственных учреждений службы занятости населения субъектов Российской Федерации (далее – государственные учреждения службы занятости населения).

2. Общие требования к организации деятельности государственных учреждений службы занятости населения включают в себя требования:

а) к порядку работы (в том числе к основным направлениям деятельности, организации предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов, взаимодействию с гражданами и работодателями, к системе управления клиентским опытом, финансовому обеспечению деятельности);

б) к организационной структуре (перечню подразделений, их наименованию, основным функциям);

в) к организации процессов управления персоналом (подбору, адаптации, обучению специалистов и системам оплаты труда);

г) к информационному сопровождению деятельности;

д) к расположению государственных учреждений службы занятости населения, помещениям, в которых они функционируют (функциональным зонам и секторам внутри таких помещений, условиям доступности для инвалидов, стилю оформления), и оснащению рабочих мест;

е) к системам информатизации и автоматизации;

ж) к системе контроля и оценки качества деятельности.

3. Настоящий Стандарт устанавливает систему показателей исполнения требований к организации деятельности государственных учреждений службы занятости населения, сведения, необходимые для расчета показателей, методику расчета показателей и порядок их представления в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

II. Требования к основным направлениям деятельности государственных учреждений службы занятости населения

4. Государственное учреждение службы занятости населения создается на территории субъекта Российской Федерации в целях обеспечения прав и гарантий граждан и работодателей в сфере занятости населения, в том числе путем содействия гражданам в поиске подходящей работы, в развитии их профессиональных навыков и компетенций, предпринимательской инициативы, социальной поддержки безработных граждан, содействия работодателям в подборе работников, информирования и консультирования граждан и работодателей, оказания мер поддержки работодателям, сохраняющим действующие и создающим новые рабочие места.

5. Основными функциями государственных учреждений службы занятости населения являются:

а) реализация мер активной политики занятости населения, дополнительных мероприятий и мер поддержки в области содействия занятости населения, включая меры по содействию в трудоустройстве и занятости инвалидов;

б) участие в осуществлении мониторинга состояния рынка труда;

в) регистрация граждан в целях поиска подходящей работы, а также регистрация безработных граждан;

г) оказание государственных услуг в соответствии с законодательством о занятости населения;

д) проведение специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, а также профилированию работодателей в целях оказания указанным гражданам и работодателям эффективной помощи при предоставлении государственных услуг в области содействия занятости с учетом складывающейся ситуации на рынке труда;

е) организация проведения оплачиваемых общественных работ;

ж) организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования женщин в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации назначена страховая пенсия по старости и которые стремятся возобновить трудовую деятельность;

з) осуществление социальных выплат гражданам, оказание финансовой поддержки и (или) материальной поддержки, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

и) информирование граждан и работодателей о порядке предоставления государственных услуг (осуществлении полномочий) в области содействия занятости населения;

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

л) организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест;

м) организация предоставления 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 (далее – дополнительные услуги);

н) реализация государственных программ содействия занятости населения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

о) осуществление иных функций в области содействия занятости, предусмотренные нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации и уставом государственного учреждения службы занятости населения.

6. Устав государственного учреждения службы занятости населения должен содержать цель и основные функции в соответствии с пунктами 4 и 5 настоящего Стандарта.

Устав также может предусматривать право государственного учреждения службы занятости населения оказывать дополнительные услуги и сервисы за плату.

7. Государственное учреждение службы занятости населения при осуществлении своей деятельности должно соблюдать требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

III. Требования к организационной структуре государственных учреждений службы занятости населения

8. Государственное учреждение службы занятости населения создается субъектом Российской Федерации и включает в состав следующие структурные подразделения:

центры занятости населения в зависимости от численности населения в трудоспособном возрасте в муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации (далее – территориальные центры занятости населения);

подразделения, осуществляющие централизованное управление функционированием центров занятости населения (далее – управляющий центр занятости населения).

9. Управляющий центр занятости населения является структурным подразделением государственного учреждения службы занятости населения, осуществляющим централизованное управление функционированием территориальных центров занятости населения.

10. Управляющий центр занятости населения должен осуществлять следующие основные функции:

а) организационно-методическое и консультационное обеспечение центров занятости населения при осуществлении ими своих функций;

б) координация и управление деятельностью территориальных центров занятости населения:

при оказании государственных услуг, осуществлении полномочий в соответствии с законодательством о занятости населения, реализации мер активной политики занятости населения, дополнительных мероприятий в области содействия занятости, включая меры по содействию в трудоустройстве и занятости инвалидов;

при участии в осуществлении мониторинга состояния рынка труда в субъекте Российской Федерации;

при реализации государственных программ содействия занятости населения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

при организации дополнительных услуг;

при осуществлении мероприятий по улучшению клиентского опыта;

при информировании граждан и работодателей о предоставлении государственных услуг (осуществлении полномочий) в области содействия занятости;

в) осуществление социальных выплат гражданам, оказание финансовой поддержки и (или) материальной поддержки в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

г) организация обучения и повышения квалификации сотрудников государственного учреждения службы занятости населения;

д) контроль (мониторинг) за деятельностью территориальных центров занятости населения при осуществлении ими своих функций;

е) централизованное обеспечение деятельности государственного учреждения службы занятости населения, включая:

материально-техническое обеспечение, в том числе закупка товаров, работ, услуг;

управление персоналом, в том числе кадровое обеспечение и ведение кадрового делопроизводства;

ведение бюджетного учета и формирования бюджетной отчетности, в том числе начисление и выплаты заработной платы;

правовое обеспечение;

информационное обеспечение и коммуникации;

информатизация и автоматизация;

ж) разработка и внедрение региональных сервисов;

з) осуществление иных функций, предусмотренных актами, регламентирующими деятельность государственного учреждения службы занятости населения.

11. В государственном учреждении службы занятости населения создаются территориальные центры занятости населения трех типов:

а) первого уровня – для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения более 50 тысяч человек;

б) второго уровня – для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения от 10 тысяч до 50 тысяч человек;

в) третьего уровня – для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения до 10 тысяч человек.

12. По решению руководителя государственного учреждения службы занятости населения в территориальных центрах занятости населения могут создаваться территориально обособленные подразделения. По месту нахождения обособленных подразделений оборудуются стационарные рабочие места на срок более одного месяца.

Обособленное подразделение территориального центра занятости населения может быть создано в качестве структурного подразделения (территориальный отдел) или в качестве удаленного рабочего места одного сотрудника.

Функции обособленных подразделений определяется производственной необходимости и спецификой территории, которую обслуживает обособленное подразделение.

13. Территориальные центры занятости населения осуществляют следующие основные функции:

а) взаимодействие с гражданами и работодателями:

при оказании государственных услуг, осуществлении полномочий в соответствии с законодательством о занятости населения, реализации мер активной политики занятости населения, дополнительных мероприятий и мер поддержки в области содействия занятости населения, включая меры по содействию в трудоустройстве и занятости инвалидов;

при реализации государственных программ содействия занятости населения ;

при организации дополнительных услуг;

б) регистрация граждан в целях поиска подходящей работы и регистрация безработных граждан;

в) назначение пособия по безработице, материальной помощи, финансовой поддержки, материальной поддержки, выдача предложения о досрочном назначении пенсии безработным гражданам;

г) осуществление мероприятий по улучшению клиентского опыта;

д) информирование граждан и работодателей о предоставлении государственных услуг (осуществлении полномочий) в области содействия занятости населения;

е) взаимодействие и координация деятельности территориально-обособленных подразделений;

ж) осуществление иных функций, предусмотренных документами, регламентирующими деятельность государственного учреждения службы занятости населения.

14. Перечень структурных подразделений управляющего центра занятости населения и территориальных центров занятости населения, принцип их наименований и основные функции определяются в соответствии с технологической картой к настоящему Стандарту.

IV. Требования к организации предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов

15. Требования к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при предоставлении государственных услуг в области содействия занятости, иных государственных и муниципальных услуг (или их части),

негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов включают в себя следующие требования:

к организации экосистемы содействия занятости населения, указанной в пункте 16 настоящего Стандарта;

к сервисам, реализуемым территориальными центрами занятости населения в соответствии с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

к ведению реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг;

к взаимодействию с поставщиками дополнительных услуг при комплексном обслуживании граждан и работодателей.

16. Экосистема содействия занятости представляет собой совокупность взаимосвязанных:

полномочий, государственных услуг, сервисов, иных мер активной политики занятости, мер государственной поддержки (далее – мероприятия в сфере занятости), порядок предоставления которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

дополнительных услуг.

17. Экосистема содействия занятости создается и функционирует в соответствии со следующими принципами:

а) актуальности потребительской ценности результатов мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг, входящих в экосистему, для граждан и работодателей;

б) клиентоцентричности;

в) организации мероприятий в сфере занятости в упреждающем (проактивном) режиме;

г) доступности обращения и получения результатов мероприятий в сфере занятости, в том числе для инвалидов;

д) содействия гражданам и работодателям в решении ситуации, связанной с занятостью, на комплексной основе с учетом жизненной ситуации гражданина и бизнес-ситуации работодателя;

ж) организация предоставления дополнительных услуг и сервисов по принципу «одного окна», в том числе посредством взаимодействия с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, организациями и учреждениями, входящими в инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

з) открытости информации о мероприятиях в сфере занятости и дополнительных услугах, единства такой информации и ее непротиворечивости при распространении гражданам и работодателям по различным информационным каналам;

и) непрерывного повышения эффективности и качества реализации мероприятий в сфере занятости и оказания дополнительных услуг, в том числе на основе методов «бережливого производства»;

к) ведения учета мероприятий в сфере занятости.

18. Территориальные центры занятости населения при осуществлении основных функций, предусмотренных подпунктами «а» и «б» пункта 13 настоящего Стандарта, реализуют сервисы в порядке, предусмотренном стандартами деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения. Для целей реализации настоящего Стандарта под сервисом понимается механизм взаимодействия органов службы занятости населения с гражданами и работодателями, обеспечивающий получение гражданами и работодателями значимого (имеющего потребительскую ценность) результата осуществления полномочия в сфере занятости в наиболее удобной и доступной форме.

19. В целях реализации мероприятий в сфере занятости, порядок предоставления которых устанавливается нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственное учреждение службы занятости населения вправе разрабатывать и внедрять региональные сервисы, в том числе с использованием информационных систем. Порядок реализации указанных сервисов устанавливается нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

20. При разработке и внедрении региональных сервисов государственное учреждение службы занятости населения придерживается следующих требований:

а) сервисы разрабатываются на основе результатов исследования клиентского опыта в соответствии с положениями раздела VI настоящего Стандарта;

б) сервисы имеют уникальную самостоятельную потребительскую ценность для клиента либо повышают потребительскую ценность результатов государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости населения, не дублируя в части своих результатов уже применяемые сервисы и мероприятия в сфере занятости;

в) сервисы разрабатываются с учетом необходимости минимизации документов и сведений, предоставляемых гражданам и работодателям, недопустимости требования от них представления документов и информации, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, либо уже имеющихся в распоряжении исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, государственного учреждения службы занятости населения, либо имеющихся в распоряжении иных органов государственной власти и государственных учреждений и которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

г) сервис разрабатывается с учетом возможности его предоставления в рамках комплекса услуг и сервисов по жизненным или бизнес-ситуациям и интеграции в процедуры профилирования граждан или работодателей (определения вопросов анкеты для профилирования гражданина или работодателя, а также иных сведений и их источников, по которым может быть определена потребность в данном сервисе);

д) в случае если сервис предусматривает обращение гражданина или работодателя, формирование и направление им результатов в электронной форме, новый сервис рекомендуется разрабатывать с учетом его возможной интеграции и

предоставления через Единую цифровую платформу в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» (далее – единая цифровая платформа);

е) сервисы до своего массового внедрения подлежат апробации в отдельных территориальных центрах занятости населения с предоставлением данных сервисов ограниченному по численности кругу получателей;

ж) сервисы могут вводиться поэтапно и с учетом возможности их оказания не во всех территориальных центрах занятости населения, исходя из оценки имеющихся на территории обслуживания потребностей граждан и работодателей;

з) нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации утверждаются порядок оказания сервисов, в том числе требования к необходимым для их реализации документам и (или) сведениям, результатам, срокам, порядку информирования, размещению информации о порядке реализации в доступной и понятной для граждан и работодателей форме, а также перечень территориальных центров занятости населения и этапность внедрения (при необходимости);

и) в целях создания механизмов реализации сервисов исполнительный орган субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в области содействия занятости населения, может разрабатывать технологические карты, содержащие необходимые сведения, инструкции для работников центров занятости населения по организации предоставления и предоставлению сервисов;

к) примерная структура и состав документов, необходимых при разработке сервиса, содержатся в технологической карте к настоящему Стандарту (приложение № 2).

21. Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в области содействия занятости населения, формирует и ведет реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации (далее – реестр).

Реестр ведется на единой цифровой платформе в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

До появления технической возможности ведения реестра на единой цифровой платформе, указанный реестр ведется на официальном сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости, в порядке, установленном органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочия в области содействия занятости.

22. Реестр содержит следующую информацию:

а) наименование, тип и вид мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;

б) наименование и тип поставщика мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;

в) номер, дата, срок действия и условия соглашений с поставщиками мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;

г) реквизиты нормативных правовых актов Российского Федерации или субъектов Российской Федерации, на основании которых осуществляются мероприятия в сфере занятости или оказываются дополнительные услуги;

д) тип(ы) территориальных центров занятости населения, в которых осуществляются мероприятия в сфере занятости или дополнительные услуги;

е) перечень территориальных центров занятости населения, в которых осуществляются мероприятия в сфере занятости или дополнительные услуги.

23. Сведения реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг используются территориальными центрами занятости населения для:

а) информирования граждан и работодателей о мероприятиях в сфере занятости и дополнительных услугах;

б) проведения специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, и работодателей, а также формирования индивидуального плана содействия занятости;

в) проведения анализа качества клиентского опыта, разработки и реализации мер по его улучшению.

24. Государственные учреждения службы занятости населения в соответствии с пунктом 9 статьи 15 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (далее – Закон о занятости населения) имеют право организовать комплексное обслуживание граждан и работодателей путем предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, а также организовать предоставление дополнительных услуг по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью.

25. При разработке и внедрении комплексов услуг по жизненным и бизнес-ситуациям, дополнительных услуг в рамках указанных комплексов государственное учреждение службы занятости населения придерживается принципов, предусмотренных в пункте 17 настоящего Стандарта.

26. При организации комплексного обслуживания граждан и работодателей государственное учреждение службы занятости населения вправе взаимодействовать с поставщиками дополнительных услуг, в том числе многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, организациями и учреждениями, входящими в инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и иными организациями на основании соглашений.

27. Взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, организациями и учреждениями, входящими в инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, может осуществляться в следующих формах:

создание в помещениях территориальных центров занятости населения удаленных рабочих мест работников поставщиков дополнительных услуг;

создание в помещениях поставщиков дополнительных услуг удаленных рабочих мест работников государственного учреждения службы занятости населения.

V. Требования к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при взаимодействии с гражданами и работодателями

28. В целях реализации мероприятий в сфере занятости, оказания дополнительных услуг с соблюдением принципов клиентоцентричности настоящий Стандарт определяет основные способы взаимодействия (далее – точки взаимодействия) государственного учреждения службы занятости населения с гражданами и работодателями и устанавливает требования к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при взаимодействии с ними.

29. К точкам взаимодействия государственного учреждения службы занятости населения с гражданами и работодателями относятся:

а) единая цифровая платформа;

б) федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в) региональные порталы государственных и муниципальных услуг;

г) официальный сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, и (или) государственного учреждения службы занятости населения;

д) контакт-центр («горячая линия»);

е) электронная почта государственного учреждения службы занятости населения;

ж) помещения территориальных центров занятости населения, в том числе:

электронная очередь;

зоны информирования;

секторы цифровых сервисов для граждан и работодателей;

зоны первичного приема;

зоны индивидуальной работы;

залы групповых занятий (конференц-залы);

з) точки мобильного (выездного) обслуживания граждан и работодателей;

и) мобильные приложения, применяемые для доступа к единой цифровой платформе, официальному сайту государственного учреждения службы занятости населения, сервисам, реализуемым в электронной форме;

к) информационные терминалы в территориальных центрах занятости населения;

л) альтернативные точки взаимодействия (мессенджеры; смс-рассылка; социальные сети);

м) информационные терминалы в иных организациях, с которыми заключены соответствующие соглашения.

30. Взаимодействие с гражданами и работодателями включает:

а) предварительную запись;

б) информирование и консультирование по вопросам работы государственного учреждения службы занятости населения;

в) информирование, консультирование и организационно-техническую поддержку граждан и работодателей при подаче ими заявлений на предоставление государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг в электронной форме, работе в личных кабинетах на единой цифровой платформе и едином портале, получении результатов предоставления услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг;

г) реализацию мероприятий в сфере занятости и предоставление дополнительных услуг.

31. Требования к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при взаимодействии с гражданами и работодателями, устанавливаемые в настоящем разделе настоящего Стандарта, включают в себя требования к:

а) каналам предварительной записи;

б) работе контакт-центра;

в) графику работы государственного учреждения службы занятости населения в целях очного приема граждан и работодателей;

г) взаимодействию с гражданами и работодателями в зоне информирования в территориальных центрах занятости населения;

д) оборудованию секторов цифровых сервисов для граждан, работодателей и работников государственного учреждения службы занятости населения, осуществляющих взаимодействие с ними в данных секторах;

е) организации выездного обслуживания.

32. В государственном учреждении службы занятости населения должна быть организована возможность для граждан и работодателей осуществить предварительную запись на прием в территориальный центр занятости населения в целях получения консультаций по вопросам предоставления государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг, помощи в подаче заявлений в электронной форме, непосредственного получения государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг следующими способами:

а) по телефону (через контакт-центр);

б) при личном обращении в центр занятости населения (через киоск электронной очереди);

в) через официальный сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, и (или) государственного учреждения службы занятости населения.

33. В государственном учреждении службы занятости населения создается контакт-центр, обслуживающий все территориальные центры занятости населения.

34. Работа контакт-центра должна обеспечивать:

а) одновременную работу нескольких телефонных линий, из расчета одна телефонная линия на 5 окон территориального центра занятости населения;

б) переадресацию звонков как на внутренние номера территориального центра занятости населения, так и на номера других территориальных центров занятости населения;

в) прием звонков не позднее третьего сигнала вызова;

г) информирование электронным голосовым автоответчиком с наиболее популярными ответами на вопросы;

д) трансляцию каждые 30 секунд информации о прогнозируемом времени до ответа оператора на звонок гражданина или работодателя, если они выбирают в голосовом меню вариант соединения с оператором контакт-центра;

е) возможность оценить работу оператора контакт-центра после окончания обслуживания;

ж) информацию о работе контакт-центра, доступную руководству государственного учреждения службы занятости населения в виде еженедельных отчетов.

35. Операторам контакт-центра должен быть обеспечен доступ к единой цифровой платформе, позволяющий оперативно получать информацию о статусах заявлений клиента.

36. Требования к функциональным возможностям электронной почты:

а) государственное учреждение службы занятости населения должно иметь собственный адрес электронной почты. Адрес электронной почты должен быть размещен на официальном сайте государственного учреждения службы занятости населения (при его наличии), а также на его страницах в социальных сетях;

б) при направлении на адрес электронной почты письма клиент должен получать автоматическое уведомление о его получении, в котором будут обозначены сроки ответа;

в) срок ответа на направленные на электронную почту государственного учреждения службы занятости населения письма клиентов должен составлять не более 3-х рабочих дней, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации.

37. Требования к функциональным возможностям электронной очереди и системы управления электронной очередью закреплены в пункте 121 настоящего Стандарта.

38. График работы государственного учреждения службы занятости населения в целях очного приема граждан и работодателей устанавливается в следующем порядке:

а) в территориальных центрах занятости населения первого уровня, расположенных на территории с численностью трудоспособного населения от 50 тысяч человек до 200 тысяч человек – не менее 40 часов в неделю;

б) в территориальных центрах занятости населения первого уровня, расположенных на территории с численностью трудоспособного населения свыше 200 тысяч человек – не менее 45 часов в неделю;

в) в территориальных центрах занятости населения второго и третьего уровней прием осуществляется не менее 30 часов в неделю;

г) график работы территориальных центров занятости населения первого и второго уровней, действующих на территории с численностью трудоспособного населения более 30 тысяч человек, должна обеспечиваться возможность очного приема клиентов в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

д) график работы территориального центра занятости населения первого уровня, действующего на территории с численностью трудоспособного населения 1 миллион человек и более, а также территориального центра занятости населения, действующего в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью трудоспособного населения 500 тысяч человек и более, должен обеспечивать возможность очного приема граждан и работодателей не менее чем в два из рабочих дней в вечернее время до 20 часов.

39. В зависимости от сложившихся объема и структуры потока граждан и работодателей руководителем государственного учреждения службы занятости населения может быть принято решение о распространении графика приема на выходные дни.

40. Перерывы в течение рабочего дня для работников государственного учреждения службы занятости населения устанавливаются руководителем государственного учреждения службы занятости населения в соответствии с требованиями трудового законодательства. В центрах занятости населения первого уровня, расположенных на территории с численностью трудоспособного населения свыше 300 тысяч человек, осуществляется прием клиентов без перерыва в течение рабочего дня.

41. В зоне информирования территориального центра занятости населения организуется взаимодействие консультантов с гражданами и работодателями в целях информирования и консультирования по вопросам работы государственного учреждения службы занятости населения.

42. Количество консультантов в зоне информирования определяется руководителем государственного учреждения службы занятости населения с учетом загруженности территориальных центров занятости населения в соответствии с критериями, установленными в рамках системы управления клиентским опытом. Начало консультации осуществляется в возможно короткий срок с момента обращения граждан или работодателей за получением информации.

43. В секторах цифровых сервисов организуется взаимодействие консультантов с гражданами и работодателями в целях информационной, консультационной и организационно-технической поддержке клиентов при подаче ими заявлений на предоставление государственных услуг и сервисов в электронной форме, работе в личных кабинетах на единой цифровой платформе и едином портале, получении результатов предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения.

44. В секторах цифровых сервисов обеспечиваются:

а) бесплатный доступ к электронным услугам и сервисам в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе к единой цифровой платформе и единому порталу, региональным порталам государственных и муниципальных услуг, к информационно-правовой системе «Официальный интернет-портал правовой информации», на официальные сайты федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, к системе электронных сервисов информационного портала «Онлайнинспекция.рф»;

б) информирование о мероприятиях в сфере занятости, дополнительных услугах, предоставляющих территориальными центрами занятости населения, способах их получения, а также о порядке получения сведений о ходе предоставления государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг;

в) консультационное сопровождение при подаче заявлений на получение государственных услуг в области содействия занятости в электронной форме, работе в личных кабинетах на единой цифровой платформе и Едином портале и получении результата предоставления услуги в электронной форме;

г) регистрация, подтверждение, восстановление, удаление учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации);

д) получение клиентом результата предоставления государственной услуги или иного мероприятия в сфере занятости, дополнительной услуги на бумажном носителе (при наличии функциональной возможности в используемых информационных системах).

45. Сектор цифровых сервисов для граждан оборудуется в территориальных центрах занятости населения с количеством окон приема в зоне первичного приема граждан более пяти из расчета одно автоматизированное рабочее место для граждан на пять окон первичного приема.

Сектор цифровых сервисов для работодателей оборудуется в центре занятости населения с количеством рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями более пяти из расчета одно автоматизированное рабочее место для работодателей на пять рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями.

Сектор цифровых сервисов для граждан в помещениях территориального центра занятости населения с количеством окон первичного приема граждан менее пяти включает не менее одного автоматизированного рабочего места.

Сектор цифровых сервисов для работодателей в помещениях центра занятости населения с количеством рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями менее пяти включает не менее одного автоматизированного рабочего места.

Возможно заменить автоматизированное рабочее место планшетными компьютерами/электронными планшетами при условии соответствия аналогичным требованиям по доступу к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационным ресурсам, указанным в пункте 45 настоящего Стандарта, а также наличии в помещении центра занятости населения доступа к единой системой идентификации и аутентификации.

46. Для цифровых консультантов в секторе цифровых сервисов должен быть обеспечен доступ к единой цифровой платформе, региональной информационной

системе государственного учреждения службы занятости населения, к единой системе идентификации и аутентификации.

Иные требования к оборудованию автоматизированных рабочих мест в секторах цифровых сервисов содержатся в технологической карте к настоящему Стандарту.

47. При взаимодействии с гражданами и работодателями в секторах цифровых сервисов привлекаются цифровые консультанты из расчета не менее одного специалиста на три автоматизированных рабочих места для граждан или работодателей.

Численность цифровых консультантов в секторе цифровых сервисов определяется руководителем государственного учреждения службы занятости населения с учетом загруженности территориальных центров занятости населения в соответствии с критериями, установленными в рамках системы управления клиентским опытом. Ожидание в очереди на получение консультации не должно превышать 15 минут.

При наличии в секторе цифровых сервисов менее 3 автоматизированных рабочих мест функции по информационной, консультационной и организационно-технической поддержке могут быть возложены на консультанта сектора информирования или зоны первичного приема. Решение о возложении обязанностей исполнения указанных функций на консультанта сектора информирования или зоны первичного приема принимается руководителем государственного учреждения службы занятости населения.

48. В целях учета консультаций, оказанных клиентам в секторе цифровых сервисов, территориальным центром занятости населения ведется журнал учета консультаций.

49. В зоне первичного приема центра занятости населения осуществляется реализация мероприятий в сфере занятости (или их части) и оказание дополнительных услуг (или их части), отдельных административных процедур (действий), реализация сервисов, не требующих длительного взаимодействия с клиентом (процедуры признания гражданина в качестве безработного, перерегистрация, прием, выдача и оформление документов, в том числе результатов услуг на бумажном носителе, подписание договоров, прием сведений от работодателей, помощь в создании и размещении резюме, формировании и подаче заявлений на оказания государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости и другие аналогичные).

50. В зоне индивидуальной работы территориального центра занятости населения осуществляется реализация мероприятий в сфере занятости (или их части) и оказание дополнительных услуг (или их части), требующих индивидуального взаимодействия с клиентом.

51. В зале групповых занятий (конференц-зале) осуществляется реализация мероприятий в сфере занятости (или их части) и оказание дополнительных услуг (или их части), требующих группового взаимодействия с гражданином или работодателем.

52. Требования к оборудованию зоны первичного приема, зоны индивидуальной работы и зала групповых занятий (конференц-зала)

территориального центра занятости населения установлены в разделе IX настоящего Стандарта.

53. Время ожидания в очереди при обращении в центр занятости населения не должно превышать 15 минут.

54. В целях повышения доступности предоставления государственных услуг в сфере занятости территориальным центром занятости населения может быть организовано бесплатное выездное обслуживание.

Выездное обслуживание, в том числе на дистанционной основе, оказывается в обязательном порядке клиентам, которым такое право предоставлено федеральными законами или нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

55. Выездное обслуживание осуществляется на бесплатной основе, если иного не установлено федеральными законами или нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

56. Формы организации выездного обслуживания и порядок предоставления выездного обслуживания определяются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочия в области содействия занятости населения, с учетом:

а) численности проживающих на территории обслуживания граждан и работодателей, которым право такого обслуживания предоставлено федеральными законами или нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

б) наличия труднодоступных районов (при отсутствии территориальных центров занятости населения на данных территориях);

в) наличия исправительных учреждений, воинских частей, иных объектов, в которых обслуживание граждан и работодателей эффективнее осуществлять в виде выездного обслуживания или невозможно применить общеустановленный порядок обслуживания;

г) текущего уровня развития информационно-телекоммуникационной сети Интернет и цифровой грамотности граждан и работодателей, обратившихся в государственное учреждение службы занятости населения.

57. Порядок осуществления выездного обслуживания (адрес, график работы, предоставляемые государственные услуги в области содействия занятости, сведения об иных услугах и сервисах) подлежит публикации, в том числе на официальном сайте исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения и (или) государственного учреждения службы занятости населения.

58. В целях учета осуществляемого выездного обслуживания граждан и работодателей территориальными центрами занятости населения ведется журнал учета выездного обслуживания.

59. В целях улучшения обслуживания и осуществления оперативных взаимодействий допускается реализация информирования граждан и работодателей с использованием наиболее распространенных мессенджеров, в том числе для дублирования информации, направленной по официальным каналам. Выбор мессенджера и формат общения осуществляется по согласованию между центром

занятости населения и гражданином или работодателем. Также допускается использование чат-ботов.

VI. Требования к системе управления клиентским опытом

60. Система управления клиентским опытом представляет собой комплекс мероприятий, направленных на организацию деятельности государственного учреждения службы занятости населения в соответствии с ожиданиями и потребностями граждан и работодателей.

61. Система управления клиентским опытом должна решать следующие задачи:

а) анализ качества клиентского опыта (анализ совокупности характеристик деятельности государственного учреждения службы занятости населения в части соответствия требованиям, установленным в нормативных правовых актах, и удовлетворения ожиданиям и потребностям граждан и работодателей);

б) разработка и реализация мер для повышения качества клиентского опыта в государственном учреждении службы занятости населения.

Требования к анализу качества клиентского опыта:

а) государственное учреждение службы занятости населения в соответствии с технологическими картами к настоящему Стандарту формирует:

не менее 10 профилей клиентских групп, содержащих описание характеристик определенной группы граждан и работодателей, которые необходимо учитывать при организации взаимодействия с ними;

не менее 10 клиентских маршрутов, содержащих последовательность действий определенной клиентской группы в рамках взаимодействия с государственным учреждением службы занятости населения при осуществлении полномочий в соответствии с законодательством о занятости населения;

б) государственное учреждение службы занятости населения осуществляет измерение качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, включая сбор информации не менее чем из 5 источников, в том числе:

книга жалоб и предложений;

информация о поступивших обращениях (жалобах) граждан и работодателей;

информация из открытых источников (средств массовой информации, социальных сетей и других источников);

опросы граждан и работодателей;

инструменты оценки удовлетворенности граждан и работодателей предоставлением государственных услуг (метрики оценки удовлетворенности);

в) государственное учреждение службы занятости населения осуществляет ведение единой базы данных об анализе качества клиентского опыта в соответствии с регламентом, утверждаемым руководителем государственного учреждения службы занятости населения;

г) государственное учреждение службы занятости населения формирует не реже одного раза в квартал отчеты о результатах анализа качества клиентского опыта,

в том числе содержащие перечень выявленных проблем, рекомендаций по совершенствованию организации деятельности государственного учреждения службы занятости населения; обеспечивает доступ работников государственного учреждения службы занятости населения к указанным аналитическим отчетам.

62. Меры для повышения качества клиентского опыта должны включать в себя:

а) обеспечение осуществления полномочий в соответствии с законодательством о занятости населения с учетом информации, содержащейся в описании профилей клиентских групп, клиентских маршрутов, отчетов о результатах анализа качества клиентского опыта;

б) проектирование, разработка, тестирование и реализация инновационных подходов по взаимодействию с клиентами, включая оптимизацию или реинжиниринг процессов деятельности государственного учреждения службы занятости населения;

в) формирование предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регулирующих порядок осуществления полномочий в области содействия занятости населения, внесение изменений в нормативно правовые акты, регламентирующие деятельность государственного учреждения службы занятости населения;

г) мониторинг качества клиентского опыта.

63. Предметом мониторинга качества клиентского опыта является оценка степени достижения клиентских показателей эффективности.

64. Клиентские показатели эффективности включают в себя пять основных групп показателей, отражающих основные потребности клиентов при взаимодействии с государственным учреждением службы занятости населения:

а) показатели дружелюбия и партнерства;

б) показатели полезности обращения в государственное учреждение службы занятости населения;

в) показатели минимизации усилий граждан и работодателей;

г) показатели персонализации и адресности взаимодействия;

д) показатели внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственном учреждении службы занятости населения.

65. Рабочая группа по клиентоцентричности, создаваемая в соответствии с пунктом 69 настоящего Стандарта, вправе выделить дополнительные клиентские показатели эффективности, отражающие социокультурные и иные факторы (традиции местного сообщества, интересы отдельных групп населения с особенными потребностями и пр.), существенно влияющие на оценку гражданами и работодателями деятельности государственного учреждения службы занятости населения в конкретном субъекте Российской Федерации (далее – дополнительные показатели клиентоцентричности).

66. Целевые значения клиентских показателей эффективности и перечень дополнительных показателей клиентоцентричности должны утверждаться и пересматриваться рабочей группой по клиентоцентричности ежегодно на основе анализа качества клиентского опыта.

67. В структуре управляющего центра занятости населения создается служба дизайна клиентского опыта, ответственная за решение задач, предусмотренных пунктом 61 настоящего Стандарта.

68. С целью вовлечения работников государственного учреждения службы занятости населения в решение задач, предусмотренных пунктом 61 настоящего Стандарта, в государственном учреждении службы занятости населения создается рабочая группа по клиентоцентричности.

69. Рабочая группа по клиентоцентричности возглавляется руководителем государственного учреждения службы занятости населения или его заместителем.

В состав рабочей группы по клиентоцентричности входят работники службы дизайна клиентского опыта, руководители территориальных центров занятости населения, работники иных структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения, осуществляющих взаимодействие с клиентами в рамках клиентских маршрутов.

Рабочая группа по клиентоцентричности может привлекать представителей отдельных клиентских групп, в интересах которых разрабатываются улучшения.

Типовое Положение о создании рабочей группы по клиентоцентричности, состав рабочей группы и дорожная карта по организации системы управления клиентским опытом в государственном учреждении службы занятости населения содержатся в технологической карте к настоящему Стандарту.

70. Заседания рабочей группы по клиентоцентричности проводятся на регулярной основе (не реже одного раза в месяц).

71. В государственном учреждении службы занятости населения должна быть создана среда, стимулирующая работников к участию в мероприятиях по управлению клиентским опытом, в том числе:

а) на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) должны проводиться онлайн- и офлайн-мероприятия для развития клиентоцентричных компетенций работников (деловые игры, конкурсы, экспресс-встречи, рабочие сессии, фестивали и т.п.);

б) должна быть сформирована и регулярно обновляться (актуализироваться) база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта. База знаний должна быть доступна для ознакомления и пополнения всеми работниками государственного учреждения службы занятости населения.

VII. Требования к организации процессов управления персоналом государственных учреждений службы занятости населения

72. Система управления персоналом государственного учреждения службы занятости населения должна решать следующие задачи:

управление численностью – обеспечение численности работников, соответствующей текущим объемам работ и задачам развития;

управления квалификацией – поддержания и развития у работников профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для эффективной деятельности;

управление отношениями – обеспечение необходимого уровня мотивированности и лояльности работников, создания рабочей среды, стимулирующей работников к повышению результативности и качества работы

управления карьерным развитием – обеспечение планомерного горизонтального и вертикального продвижения работника по системе должностей или рабочих мест.

73. Принципами организации системы управления персоналом государственного учреждения службы занятости населения являются:

а) ориентация на ключевые задачи развития - подходы, задачи и методы работы с персоналом должны определяться приоритетами развития государственного учреждения службы занятости населения, способствовать снижению текучести персонала;

б) целостность – система должна включать в себя все основные направления работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, его оценка и мотивация, работа с кадровым резервом, развитие корпоративной культуры;

в) прозрачность – основные правила, сферы ответственности должны быть закреплены в локальных нормативных актах и доведены до сведения работников;

г) адаптивность – построение всех процессов таким образом, чтобы обеспечить способность быстро и эффективно реагировать на изменения внешних факторов, инициировать и успешно проводить внутриорганизационные преобразования и внедрять необходимые инновации.

74. В структуре управляющего центра занятости населения создается структурное подразделение – служба по работе с персоналом (далее – служба персонала), ответственное за решение задач, указанных в пункте 72 настоящего Стандарта.

75. Государственное учреждение службы занятости населения ежегодно разрабатывает план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры и работа с кадровым резервом.

План мероприятий в сфере управления персоналом по каждому из направлений должен содержать перечень мероприятий, ответственных лиц за их проведение, а также сроки выполнения мероприятий.

76. Государственное учреждение службы занятости населения разрабатывает положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала в соответствии с технологическими картами к настоящему Стандарту.

77. При организации процесса подбора персонала служба персонала организует целенаправленный поиск и отбор кандидатов на вакантные должности в соответствии с положением о подборе персонала, используя, прежде всего, информацию о гражданах, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы.

78. С целью обеспечения притока кандидатов, ориентированных на работу в государственном учреждении службы занятости населения, служба персонала организует работу с организациями, осуществляющими образовательную

деятельность в сфере высшего и среднего профессионального образования, по реализации одного или нескольких из следующих мероприятий:

а) размещение вакансий государственного учреждения службы занятости населения на единой цифровой платформе, а также на сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность;

б) организации стажировок и практики студентов на базе государственного учреждения службы занятости населения, с условием назначения наставника и руководителя практики от государственного учреждения службы занятости населения;

в) проведение мастер-классов работниками государственного учреждения службы занятости населения для студентов, дней открытых дверей, дней карьеры и профориентационных мероприятий в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

г) организация отдельных курсов в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, которые ведут работники государственного учреждения службы занятости населения;

д) организация целевого обучения для государственного учреждения службы занятости населения на базе организаций – партнеров, осуществляющих образовательную деятельность.

79. В дополнение к мероприятиям, проводимым совместно с организациями, осуществляющими образовательную деятельность, служба персонала создает и ведет отдельный раздел на сайте государственного учреждения службы занятости населения для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения.

80. При организации процесса адаптации персонала служба персонала ведет комплексное приспособление работников к условиям трудовой деятельности в государственном учреждении службы занятости населения для приобретения ими специальных профессиональных знаний и навыков, необходимых на конкретном рабочем месте, приобщения к корпоративной культуре и ценностям государственного учреждения службы занятости населения.

81. Служба персонала для вновь принятых работников организует:

а) процесс адаптации в соответствии с положением об адаптации персонала;

б) вводное обучение с целью передачи ключевой информации о государственном учреждении службы занятости населения: истории, основных направлениях его деятельности, специфике работы, организационной структуре и корпоративной культуре.

82. Служба персонала разрабатывает и при необходимости актуализирует:

а) программы адаптации для разных категорий работников государственного учреждения службы занятости населения;

б) информационные материалы для вновь принятых работников, связанные с деятельностью государственного учреждения службы занятости населения.

83. Служба персонала организует подготовку наставников для вновь принятых работников в соответствии с технологической картой к настоящему Стандарту.

84. Служба персонала организует оценку результатов испытательного срока и выполнения программы адаптации работника не позднее чем за три дня до окончания его испытательного срока.

85. При организации оценки персонала, представляющий собой целенаправленный процесс сбора и анализа информации о работнике или кандидате для принятия управленческих решений, служба персонала организует:

а) определение целей и соответствующих им критериев оценки персонала;

б) выбор методов и инструментов оценки персонала;

в) выбор технологии оценки.

86. При организации обучения и развития персонала служба персонала ведёт целенаправленный непрерывный процесс обучения и развития работников на основе имеющегося у них образования и опыта.

87. Служба персонала организует выявление потребности в обучении персонала путем анализа результатов всех оценочных мероприятий, проведенных в течение года, а также на основе сбора заявок на обучение от руководителей структурных подразделений.

88. На основании анализа потребностей в обучении, с учетом имеющихся возможностей, служба персонала определяет способ реализации обучающих мероприятий – путем организации внутреннего или внешнего обучения. Приоритетным является внутреннее обучение.

89. Служба персонала при организации внешнего обучения:

а) определяет приоритетные направления обучения и целевые аудитории;

б) формулирует основные тематические блоки;

в) организует направление работников на обучение в организации, осуществляющие образовательную деятельность.

90. Служба персонала по итогам обучающих мероприятий организует сбор обратной связи от работников и руководителей структурных подразделений относительно основных аспектов проведенного обучения, а также систематизирует и анализирует количественные и качественные показатели эффективности обучения.

91. При организации и развитии системы мотивации персонала служба персонала формирует совокупность материальных и нематериальных инструментов, которые помогают управлять рабочим поведением работников, активизировать их внутреннюю мотивацию и направлять ее на решение ключевых задач государственного учреждения службы занятости населения. Приоритетным направлением работы службы персонала в этой части является развитие системы нематериальной мотивации персонала.

92. На этапе подготовки к планированию мероприятий в сфере мотивации служба персонала определяет приоритеты и ключевые направления развития системы мотивации. С этой целью проводится сбор и анализ необходимой информации, в том числе:

анализ причин увольнений работников, выявление факторов демотивации;

анализ регионального рынка заработных плат;

исследование факторов трудовой мотивации персонала;

93. Служба персонала осуществляет мониторинг и контроль действия системы материальной мотивации персонала.

94. При организации системы нематериальной мотивации персонала государственное учреждение службы занятости населения использует все формы мотивации, ценность которых для работника не определяется и не исчерпывается их денежным эквивалентом.

95. Ежегодно служба персонала разрабатывает и реализует Программу нематериальной мотивации работников в соответствии с технологической картой к настоящему Стандарту.

96. При формировании и развитии корпоративной культуры служба персонала развивает систему ценностных представлений в соответствии с принципами клиентоцентричности, норм и правил, обычаев и традиций, сложившихся в государственном учреждении службы занятости населения, которые обеспечивают ее уникальность, а также эффективную адаптацию к внешней и внутренней среде.

97. Служба персонала организует разработку внутренних стандартов профессиональной этики и норм поведения работников государственного учреждения службы занятости населения, которые утверждаются руководителем государственного учреждения службы занятости населения и применяются на всех этапах работы с персоналом – при подборе, адаптации, в обучении, оценке и системе мотивации.

98. Служба персонала организует подготовку и проведение корпоративных мероприятий.

99. Служба персонала организует сбор и анализ обратной связи от работников и контроль соблюдения внутренних стандартов профессиональной этики и норм поведения, а также проводит изучение и анализ мнений работников о деятельности государственного учреждения службы занятости населения, их удовлетворенности трудом и факторах трудовой мотивации.

100. Служба персонала организует работу по формированию и развитию кадрового резерва, обеспечивая для работников возможности карьерного и профессионального продвижения и формируя базу кандидатов для оперативного замещения вакансий. Работа с кадровым резервом организуется по двум направлениям: внешний кадровый резерв и внутренний кадровый резерв.

101. На этапе годового планирования служба персонала проводит анализ потребности и необходимости в кадровом резерве и готовит предложение о количественном и качественном (перечень должностей) составе кадрового резерва. Список должностей для замещения на основе кадрового резерва утверждает руководитель государственного учреждения службы занятости населения.

102. Для участников внутреннего кадрового резерва служба персонала организует разработку индивидуальных планов развития, на основе которых разрабатывается общий план работ с кадровым резервом, в том числе план целевого обучения.

Общий план работ с кадровым резервом утверждается руководителем государственного учреждения службы занятости населения.

103. В течение каждого текущего календарного года служба персонала осуществляет промежуточный и итоговый контроль качества выполнения индивидуальных планов развития, а также участия резервистов в обучающих мероприятиях ежегодного плана целевого обучения.

104. Служба персонала формирует и поддерживает в актуальном состоянии внешний кадровый резерв в виде базы данных кандидатов на работу в государственном учреждении службы занятости населения, которые прошли первичный отбор очно или онлайн, но не были приняты на работу по независящим от них причинам.

VIII. Требования к информационному сопровождению деятельности государственных учреждений службы занятости населения

105. Информационное сопровождение деятельности государственного учреждения службы занятости населения (далее — информационное сопровождение) осуществляется с целью информирования общественности о деятельности государственного учреждения службы занятости населения, формирования его позитивного образа, обеспечения доверия к нему.

106. Информационное сопровождение осуществляется на основе следующих принципов:

а) информационная открытость – предоставление достоверной информации о деятельности государственного учреждения службы занятости населения, доступ к которой специально не ограничен нормативными правовыми актами Российской Федерации, в формате удобном для ее поиска, обработки и дальнейшего использования;

б) ориентированность на целевые аудитории – учет информационных потребностей, мнений и приоритетов конкретной целевой аудитории, а также создания системы постоянного информирования и диалога;

в) полнота и достоверность предоставляемой информации - информация предоставляется в комплексе, то есть в мере, достаточной для ее понимания, структурирования и осмысления;

г) своевременность и регулярность предоставления информации.

107. Информационное сопровождение осуществляется в государственном учреждении службы занятости населения в соответствии с требованиями к:

организации информационного сопровождения;

мероприятиям информационного сопровождения;

мониторингу информационного сопровождения.

108. Требования к организации информационного сопровождения:

а) для осуществления информационного сопровождения в структуре управляющего центра занятости населения создается пресс-служба, которая:

разрабатывает мероприятия информационного сопровождения;

реализует мероприятия информационного сопровождения непосредственно и (или) путем участия в мероприятиях, организуемых исполнительным органом

субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочие в области содействия занятости населения, а также иными организациями;

проводит ежедневный мониторинг информационного поля: СМИ, социальных сетей и других ресурсов;

проводит оценку соблюдения государственным учреждением службы занятости требований руководства по фирменному стилю бренда «Работа России»;

проводит анализ информации, поступившей из территориальных центров занятости населения, необходимой для разработки и осуществления мероприятий информационного сопровождения;

б) в каждом территориальном центре занятости населения по согласованию с руководителем пресс-службы назначается работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой.

Ответственный работник территориального центра занятости населения представляет в пресс-службу информацию, необходимую для разработки и осуществления мероприятий по информационному сопровождению, а также для оценки соответствия требованиям руководства по фирменному стилю бренда «Работа России».

109. Мероприятия информационного сопровождения осуществляются по следующим основным направлениям:

а) подготовка и размещение информации на официальном сайте государственного учреждения службы занятости населения (при его наличии) и в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – СМИ);

б) взаимодействие со средствами массовой информации, включая:

формирование перечня СМИ и журналистов,

подготовку и проведение пресс-конференций,

подготовку и рассылку пресс-релизов,

подготовку комментариев и ответов на запросы СМИ,

организацию и подготовку интервью, инициирование публикаций, комментариев, сюжетов в СМИ (печатных, электронных и телерадиовещательных);

в) прямое взаимодействие с целевыми аудиториями, включая участие в организации и информационном освещении форумов, конференций и круглых столов;

г) разработка, изготовление и распространение информационно-рекламных материалов, включая презентационные раздаточные материалы (брошюры, памятки, справочники, лифлеты, листовки), видеороликов;

д) регулярный мониторинг сообщений в СМИ и подготовка отчета по его результатам.

110. При разработке мероприятий информационного сопровождения учитываются особенности целевой аудитории, для которой они предназначены, а также ключевые информационные сообщения для этой целевой аудитории, в соответствии с технологической картой к настоящему Стандарту.

111. Мероприятия по информационному сопровождению осуществляются на основании ежегодного плана информационного сопровождения, который

государственное учреждение службы занятости населения согласовывает с органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочие в области содействия занятости, не позднее начала нового календарного года.

При необходимости государственное учреждение службы занятости вправе вносить изменения в план информационного сопровождения.

112. Требования к мониторингу информационного сопровождения:

а) по результатам мониторинга информационного сопровождения, пресс-служба ежемесячно формирует отчет, содержащий информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и возможных имиджевых рисках для государственного учреждения службы занятости;

б) на основании указанного отчета при необходимости могут быть внесены изменения в план информационного сопровождения.

IX. Требования к расположению центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют и оснащению рабочих мест

113. Требования к расположению территориальных центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют и оснащению рабочих мест предъявляются с целью определения, создания и поддержания в надлежащем состоянии инфраструктуры, необходимой для осуществления функций территориальных центров занятости населения, указанных в пункте 13 настоящего Стандарта.

114. Территориальные центры занятости населения должны быть оборудованы подъездными путями для автомобилей или иных транспортных средств, обеспечивающие возможность остановки транспортного средства инвалида не далее 50 м от входной группы.

115. Подходы и подъезды к зданию территориального центра занятости населения должны иметь твердое покрытие. На прилегающей к зданию территориального центра занятости населения территории должны быть оборудованы вымощенные пешеходные дорожки. При устройстве на прилегающей территории твердых покрытий, площадок и пешеходных дорожек должны быть предусмотрены стоки для талой и дождевой воды.

116. Прилегающая к зданию территориального центра занятости населения территория должна соответствовать действующим строительным нормам и правилам по благоустройству и санитарно-гигиеническим требованиям. Уборка прилегающей территории должна проводиться в соответствии с графиком, утвержденным руководителем территориального центра занятости населения, и включать в себя полив территории и растений в теплое и жаркое время года и антигололедные мероприятия в зимнее время.

117. К расположению здания территориального центра занятости населения предъявляются следующие требования:

а) рекомендуемое расстояние до остановки общественного транспорта – не более 300 метров от территориального центра занятости населения;

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

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

118. К прилегающей территории территориального центра занятости населения предъявляются следующие требования:

а) оборудование мест для парковки автотранспортных средств;

б) доступ граждан и работодателей к парковочным местам.

119. Не допускается использование подвальных помещений для приема граждан и работодателей. В подвальных этажах территориального центра занятости населения допускается размещение технических служб.

120. Для организации взаимодействия с гражданами и работодателями помещение территориального центра занятости населения делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) зона информирования граждан;

б) зона информирования работодателей;

в) сектора цифровых сервисов для граждан и для работодателей;

г) зона первичного приема граждан;

д) зона индивидуальной работы с гражданами;

е) зона индивидуальной работы с работодателями;

ж) зал групповых занятий (конференц-зал).

В территориальном центре занятости населения третьего уровня допускается совмещать зону информирования граждан и зону информирования работодателей, сектор цифровых сервисов для граждан и сектор цифровых сервисов для работодателей, а также совмещать зал групповых занятий и зону индивидуальной работы с гражданами или зону индивидуальной работы с работодателями.

121. По решению руководителя территориального центра занятости населения может быть принято решение об изменении функционала той или иной зоны на время, необходимое для разрешения соответствующей ситуации.

122. К зоне информирования граждан и работодателей предъявляются следующие требования:

а) наличие сектора ожидания и сектора цифровых сервисов;

б) наличие системы управления очередью, позволяющей:

вести учет граждан и работодателей, осуществивших предварительную запись;

вести учет граждан и работодателей, находящихся в очереди, также в зависимости от видов государственных услуг;

отображать статус очереди;

автоматически перенаправлять граждан и работодателей в очередь на обслуживание к следующему работнику центра занятости населения;

формировать отчеты о посещаемости территориального центра занятости населения, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

в) наличие специально оборудованного рабочего места (стойки) администратора, предназначенного для оптимизации потока граждан и

работодателей и сокращения вероятности возникновения очередей, в пользовании справочно-информационными ресурсами, а также для предоставления иной информации;

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

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

е) наличие цифровых сервисов, включающих программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ клиентов к единой цифровой платформе, единому порталу, региональному порталу и иным порталам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования;

з) наличие стульев, кресельных секций или скамей (банкеток) и столов (стоек) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных услуг, достаточного количества бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

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

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

л) наличие телевизионных экранов для трансляции новостей региона и муниципального образования, информационно-просветительских видеороликов и рекламы вакансий (не менее одного на каждые 50 $м^2$ площади сектора);

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

123. Требования к сектору первичного приема граждан: оборудование «окон приема», наличие компьютера, наличие дополнительных монитора, клавиатуры и компьютерной мыши, или планшета, которыми может воспользоваться посетитель; наличие стульев (не менее двух у каждого стола), столов, информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения;

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

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

оборудование помещения системой видеоконференцсвязи для проведения дистанционных занятий.

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

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

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

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

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

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

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

ж) наличие на видном месте схем размещения средств пожаротушения и путей эвакуации клиентов и работников центра занятости населения;

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

127. Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

129. В зданиях территориального центра занятости населения в отдельной зоне, изолированной от посетителей, должны быть предусмотрены комнаты приема пищи для персонала, а также помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря.

130. В зданиях территориального центра занятости населения оборудуются санузлы общего пользования (умывальные комнаты, туалеты).

131. Освещенность в общественных помещениях, санузлах должна быть достаточной для комфортного нахождения в них, в том числе: в общественных

помещениях и коридорах освещение должно быть достаточным для свободной и правильной ориентации при передвижении посетителей и персонала; в рабочих зонах основное и дополнительное освещение должно обеспечивать возможность чтения или письма в темное время суток.

X. Требования к системам информатизации и автоматизации государственных учреждений службы занятости населения

132. Системы информатизации и автоматизации деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости представляет собой совокупность процессов, направленных на бесперебойную работу единой цифровой платформы, а также иных информационных систем государственного учреждения службы занятости населения, включая программное обеспечение и оборудование.

133. Государственное учреждение службы занятости населения осуществляет реализацию основных направлений деятельности, предусмотренных разделом II настоящего Стандарта, с использованием единой цифровой платформы в порядке и случаях, установленных Законом о занятости населения и постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 2022 года № 867 «О единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России».

134. Государственное учреждение службы занятости населения вправе использовать иные автоматизированные информационные системы в соответствии с действующим законодательством, в том числе для обеспечения доступа к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также при необходимости к электронным сервисам организаций, предоставляющих иные услуги, связанные с предоставлением государственных услуг и исполнением государственных функций в области содействия занятости населения, в том числе:

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

б) автоматизация процедур проведения мониторинга состояния рынка труда субъекта Российской Федерации, а также анализа востребованности профессий, процедур определения перечня приоритетных профессий (специальностей) для профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан;

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

г) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности государственного учреждения службы занятости за отчетный период;

135. Государственное учреждение службы занятости населения вправе использовать электронное терминальное устройство (информационный киоск) в целях обеспечение доступности информации о порядке и правилах получения государственных услуг и сервисов в сфере занятости населения, в том числе с организацией доступа к информационным страницам:

а) единой цифровой платформы;

б) единого портала;

в) официального сайта исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющие полномочия в области содействия занятости населения и (или) государственного учреждения службы занятости населения.

136. Государственное учреждение службы занятости населения вправе использовать мобильные приложения, разработанные для решения стоящих перед ним задач.

137. Системы информатизации и автоматизации государственного учреждения службы занятости населения, мобильные приложения, указанные в пункте 137 настоящего Стандарта, должны удовлетворять нормам действующего законодательства, а также ГОСТ Р 52872-2019 Национальный стандарт Российской Федерации «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

XI. Требования к системе контроля и оценки качества деятельности государственного учреждения службы занятости населения по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения

138. Требования к системе контроля и оценки качества деятельности государственного учреждения службы занятости населения по осуществлению полномочий в области содействия занятости включают в себя требования:

а) к формам контроля качества деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения;

б) к порядку оценки качества деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения.

139. Контроль за качеством деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения осуществляется в следующих формах:

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

б) текущий контроль за деятельностью государственного учреждения службы занятости по осуществлению полномочий в области содействия занятости

осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) государственного учреждения службы занятости населения, в том числе с использованием средств аудиовизуального контроля;

в) контроль за выполнением условий соглашений, заключаемых между государственными учреждениями службы занятости населения с гражданами или организациями, являющимися поставщиками дополнительных услуг или привлекаемых к предоставлению государственных услуг (сервисов) в области содействия занятости (или их части) осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) государственного учреждения службы занятости населения, заключившего договор.

140. Оценка качества деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости включает в себя оценку степени достижения показателей исполнения стандартов деятельности.

Показатели исполнения настоящего Стандарта, сведения, необходимые для расчета показателей, методика оценки (расчета) показателей предусмотрены в приложении к настоящему Стандарту.

141. Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в области содействия занятости, осуществляет сбор и анализ сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований настоящего Стандарта, осуществляет предварительный расчет указанных показателей и формирует аналитический отчет.

Указанный аналитический отчет должен содержать:

сведения, необходимые для расчета показателей;

сведения о фактических значениях показателей и их сравнительный анализ;

анализ динамики значений показателей.

Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в области содействия занятости, направляет аналитический отчет об оценке исполнения настоящего Стандарта в Департамент занятости населения и трудовой миграции Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в следующие сроки:

по итогам первого полугодия – не позднее 15 июля текущего календарного года;

по итогам года – не позднее 15 января года, следующего за отчетным.

142. Результаты оценки качества деятельности государственных учреждений службы занятости населения в разрезе субъектов Российской Федерации содержатся в сводном (итоговом) аналитическом отчете, формируемом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, который также включает в себя рейтинг государственных учреждений службы занятости населения.

XII. Финансовое обеспечение деятельности государственного учреждения службы занятости населения

143. Финансовое обеспечение деятельности государственного учреждения службы занятости населения должно быть направлено на:

а) осуществление социальных выплат гражданам, оказание финансовой поддержки и (или) материальной поддержки;

б) осуществление выплат в рамках реализации государственных программ содействия занятости субъекта Российской Федерации и дополнительных мероприятий в сфере занятости населения;

в) осуществление выплаты заработной платы работникам государственного учреждения службы занятости населения и доведение уровня оплаты их труда до уровня среднемесячного дохода от трудовой деятельности в субъекте Российской Федерации;

г) осуществление социальных пособий и компенсаций, прочих несоциальных выплат работникам государственного учреждения службы занятости населения в денежной форме, перечислений во внебюджетные фонды, уплату налогов, пошлин, сборов и иных обязательных платежей;

д) принятие и исполнение обязательств государственным учреждением службы занятости населения по оплате государственных контрактов (договоров) на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд.

144. При осуществлении финансового обеспечения должны соблюдаться обязательные требования в части нормативов доступности государственных услуг в области содействия занятости, целевых прогнозных показателей в области содействия занятости населения и осуществления социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными, устанавливаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере занятости.

145. Финансовое обеспечение деятельности государственных учреждений службы занятости населения с типом учреждения бюджетные и автономные может также осуществляться за счет средств от приносящей доход (внебюджетной) деятельности, в том числе от оказания дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых за счет средств граждан и работодателей.

Приложение № 1
к Стандарту организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
от 16 марта 2023 г. № 156

Таблица 1

Показатели исполнения стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, сведения, необходимые для расчета показателей, методика оценки (расчета) показателей

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
Показатели исполнения Стандарта в части требований к организационной структуре государственных учреждений службы занятости населения					
1	Соответствие структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения установленным требованиям	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения Чек-лист, утверждаемый Минтрудом России (далее – чек-лист)	1. Определяется количество и состав структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения. 2. Если количество и состав структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если количество и состав структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	3.1

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
2	Соответствие основных функций управляющего центра занятости населения установленным требованиям	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения Чек-лист	1. Определяется перечень основных функций управляющего центра занятости населения. 2. Если перечень основных функций управляющего центра занятости населения соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если перечень основных функций управляющего центра занятости населения не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	3.3
3	Соответствие основных функций территориальных центров занятости населения установленным требованиям	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения Чек-лист	1. Определяется перечень основных функций территориальных центров занятости населения. 2. Если перечень основных функций территориальных центров занятости населения соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если перечень основных функций территориальных центров занятости населения не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	3.6
4	Доля территориальных центров занятости населения, соответствующих установленному типу, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения Сведения о численности трудоспособного населения на территории обслуживания Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, соответствующих установленному типу. 3. Определяется отношение количества территориальных центров	3.4

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				занятости населения, соответствующих установленному типу, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
5	Доля территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Результаты самообследования территориальных центров занятости населения Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	2.4
Показатели исполнения Стандарта в части требований к организации предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов					
6	Соответствие реестра мероприятий государственного учреждения службы занятости населения в сфере	Балл	Порядок ведения реестра мероприятий государственного учреждения службы занятости	1. Определяется состав информации, которую содержит реестр мероприятий государственного	4.9

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
	занятости и дополнительных услуг установленным требованиям		населения в сфере занятости и дополнительных услуг Реестр мероприятий государственного учреждения службы занятости населения в сфере занятости и дополнительных услуг Чек-лист	учреждения службы занятости населения в сфере занятости и дополнительных услуг. 2. Если состав информации, которую содержит реестр мероприятий государственного учреждения службы занятости населения в сфере занятости и дополнительных услуг, соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если состав информации, которую содержит реестр мероприятий государственного учреждения службы занятости населения в сфере занятости и дополнительных услуг, не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	
7	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Соглашения о взаимодействии с поставщиками дополнительных услуг, в том числе многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, организациями и учреждениями, входящими в инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и иными организациями Нормативные правовые акты субъекта Российской	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	4.11 - 4.14

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
			Федерации, утверждающие технологические карты комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией Чек-лист		
Показатели исполнения Стандарта в части требований к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при взаимодействии с гражданами и работодателями					
8	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех обязательных точках, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие взаимодействие территориальных центров занятости населения в каждой точке взаимодействия (фото, техническая документация оборудования, планы зданий/помещений центров занятости населения). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех точках, к которым установлены требования. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех точках, к которым установлены требования, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100. 4. К обязательным точкам взаимодействия относятся: 1) единая цифровая платформа; 2) единый портал; 3) официальный сайт исполнительного органа субъекта	5.2

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, и (или) государственного учреждения службы занятости населения; 4) контакт-центр; 5) электронная почта государственного учреждения службы занятости населения; 6) электронная очередь; 7) зона информирования граждан; 8) зона информирования работодателей; 9) зона первичного приема для граждан; 10) зона первичного приема для работодателей; 11) сектор цифровых сервисов для граждан; 12) сектор цифровых сервисов для работодателей; 13) зона индивидуальной работы с гражданами; 14) зона индивидуальной работы с работодателями; 15) зал групповых занятий (конференц-зал).	
9	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность для клиентов осуществить предварительную запись на прием	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию каждого канала осуществления предварительной записи на	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости	5.5

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
	всеми способами, к которым установлены требования, от общего количества территориальных центров занятости населения		прием в территориальных центрах занятости населения для клиентов (фото, техническая документация оборудования, скриншоты). Чек-лист	населения, в которых организована возможность для клиентов осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым установлены требования. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность для клиентов осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым установлены требования, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
10	Соответствие контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения установленным требованиям	Балл	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие функциональные возможности контакт-центра (техническая документация оборудования, чек-лист). Чек-лист	1. Определяются функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения. 2. Если функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.	5.7, 5.8

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
11	Соответствие электронной почты государственного учреждения службы занятости населения установленным требованиям	Балл	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости населения (техническая документация, чек-лист). Чек-лист	1. Определяются функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости населения. 2. Если функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости населения соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости населения не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.	5.9
12	Доля территориальных центров занятости населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие график работы государственного учреждения службы занятости населения (приказы о графике работы государственного учреждения службы занятости населения, сведения о численности трудоспособного населения). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	5.11

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
13	Доля территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, к которым установлены требования, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию доступа к требуемым информационным ресурсам в секторах цифровых сервисов (чек-лист). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, к которым установлены требования. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	5.16а
14	Доля территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие осуществление консультационного сопровождения в секторах цифровых сервисов (штатное расписание, должностные инструкции, журнал учета консультаций). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное	5.16в

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				сопровождение граждан и работодателей, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
15	Доля территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие обеспечение сектора цифровых сервисов для граждан автоматизированными рабочими местами (планшетными компьютерами/электронными планшетами) (план помещений с указанием количества окон, фото). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, к	5.17

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
16	Доля территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие обеспечение сектора цифровых сервисов для работодателей автоматизированными рабочими местами (планшетными компьютерами/электронными планшетами) (план помещений с указанием количества окон, фото). Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	5.17

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
17	Доля территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди при обращении клиента не превышает 15 минут, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Отчеты о времени ожидания в очереди при обращении клиента территориальные центры занятости населения Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди при обращении клиента не превышает 15 минут. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди при обращении клиента не превышает 15 минут, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	5.25
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе управления клиентским опытом					
18	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости населения профилей клиентских групп, установленным требованиям	Балл	Данные субъектов Российской Федерации, подтверждающие наличие разработанных и внедренных профилей клиентских групп; Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие профили клиентских групп Чек-лист	1. Определяется количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения профилей клиентских групп. 2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения профилей клиентских групп соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения	6.2

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				профилей клиентских групп не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	
19	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов, установленным требованиям	Балл	Данные субъектов Российской Федерации, подтверждающие наличие разработанных и внедренных маршрутов клиентов; Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие клиентские маршруты Чек-лист	1. Определяется количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов. 2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.	6.2
20	Соответствие количества и состава источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, установленным требованиям	Балл	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие системы сбора информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения; Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие количество и	1. Определяется количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения. 2. Если количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия	6.2

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
			состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта Чек-лист	клиента и государственного учреждения службы занятости населения, соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.	
21	Наличие единой базы данных об анализе качества клиентского опыта	Балл	Регламент ведения единой базы данных об анализе качества клиентского опыта, утвержденный руководителем государственного учреждения службы занятости населения; Отчет о результатах анализа качества клиентского опыта.	Если ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 1 балл; Если не ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 0 баллов.	6.2
22	Наличие целевых значений клиентских показателей эффективности	Балл	Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие целевые значения клиентских показателей эффективности	Если целевые значения клиентских показателей эффективности утверждены- 1 балл; Если целевые значения клиентских показателей эффективности не утверждены - 0 баллов.	6.7

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
23	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – службы дизайна клиентского опыта	Балл	Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, Положение о региональной Рабочей группе.	Если в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения создана служба дизайна клиентского опыта - 1 балл: Если в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения не создана служба дизайна клиентского опыта - 0 баллов.	6.8
24	Соответствие периодичности заседаний рабочей группы по клиентоцентричности установленным требованиям	Балл	Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, Положение о региональной Рабочей группе. Чек-лист	1. Определяется периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности. 2. Если периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.	6.11
25	Соответствие периодичности проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников установленным требованиям	Балл	Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие мероприятий по повышению клиентоцентричности. Чек-лист	1. Определяется периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников. 2. Если периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если периодичность проведения мероприятий для развития	6.12

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				клиентоцентричных компетенций работников не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.	
26	Наличие базы знаний, содержащей успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта	Балл	Протоколы региональной Рабочей группы по клиентоцентричности, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие базы знаний (банка решений) по вопросам, связанным с функционированием системы управления клиентским опытом.	Если в государственном учреждении службы занятости населения сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 0 баллов.	6.12
Показатели исполнения Стандарта в части требований к организации процессов управления персоналом государственных учреждений службы занятости населения					
27	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – службы по работе с персоналом	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения	Если в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения создана служба по работе с персоналом - 1 балл; Если в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения не создана служба по работе с персоналом - 0 баллов.	7.3

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
28	Наличие плана мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры и работа с кадровым резервом	Балл	План мероприятий в сфере управления персоналом	Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден на отчетный период план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры и работа с кадровым резервом - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утвержден на отчетный период план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры и работа с кадровым резервом - 0 баллов.	7.6
29	Наличие утвержденных положения о подборе персонала, положения об адаптации персонала, положения об обучении персонала	Балл	Положение о подборе персонала Положение об адаптации персонала Положение об обучении персонала	Если в государственном учреждении службы занятости населения утверждены положения о подборе персонала, положения об адаптации персонала, положения об обучении персонала - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утверждены положения о подборе персонала, положения об адаптации	7.7

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				персонала, положения об обучении персонала - 0 баллов.	
30	Наличие отдельного раздела на сайте государственного учреждения службы занятости населения для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения	Балл	Раздел на сайте государственного учреждения службы занятости населения для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения (ссылка)	Если на сайте государственного учреждения службы занятости населения создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения - 1 балл; Если на сайте государственного учреждения службы занятости населения не создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения - 0 баллов.	7.10
Показатели исполнения Стандарта в части требований к информационному сопровождению деятельности государственных учреждений службы занятости населения					
31	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – пресс-службы	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения	Если в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения создана пресс-служба - 1 балл; Если в структуре управляющего центра занятости населения	8.4

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				структурного подразделения не создана пресс-служба - 0 баллов.	
32	Доля территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Приказы государственного учреждения службы занятости населения о назначении ответственных Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	8.4
33	Наличие плана информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения	Балл	План информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения	Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден на отчетный период план информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утвержден на отчетный период план информационного сопровождения	8.7

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				государственного учреждения службы занятости населения - 0 баллов.	
Показатели исполнения Стандарта в части требований к расположению центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют и оснащению рабочих мест					
34	Доля территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	9.5
35	Доля территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон) которых соответствуют установленным требованиям, от	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, количество и состав	9.8

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
	общего количества территориальных центров занятости населения		полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	функциональных секторов (зон) которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон) которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
36	Доля территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	9.10

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
37	Доля территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	9.11
38	Доля территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями, которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями которых	9.12

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
39	Доля территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-залу) которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-залу) которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-залу) которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	9.13

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
40	Доля территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	9.15
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системам информатизации и автоматизации государственных учреждений службы занятости населения					
41	Доля территориальных центров занятости населения, рабочие места в которых соответствуют требованиям устанавливаемым оператором единой цифровой платформы, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Документы, подтверждающие факт наличия рабочих мест, в том числе: аттестат рабочего места, акт о создании (оснащении) рабочего места, акт закрепления рабочего места, штатное расписание государственного учреждения службы занятости населения Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, рабочие места в которых соответствуюn требованиям устанавливаемым оператором единой цифровой платформы. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, рабочие места в которых соответствуюn требованиям устанавливаемым оператором единой цифровой платформы, к общему	10.2

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)	Требование Стандарта (справочно)
1	2	3	4	5	6
				количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.	
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе контроля и оценки качества деятельности государственного учреждения службы занятости населения по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения					
42	Наличие системы сбора и анализа сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации	Балл	Порядок сбора и анализ сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации Сведения, необходимые для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации	Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден Порядок сбора и анализ сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утвержден Порядок сбора и анализ сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации - 0 баллов.	11

Приложение № 2
к Стандарту организации деятельности
органов службы занятости населения в
субъектах Российской Федерации,
утвержденному приказом
Министерства труда и социальной
защиты Российской Федерации
от 16 марта 2023 г. № 156

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № ЦМО-03-001-102022

ПОЛОЖЕНИЕ
О ТИПОВОЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

Оглавление

Введение 3
Термины и определения 3
Рекомендации по созданию централизованной региональной сети ЦЗН 3
Управляющий ЦЗН 4
Территориальный ЦЗН первого уровня 8
Территориальный ЦЗН второго уровня 10
Территориальный ЦЗН третьего уровня 12
Приложение 1. Методические рекомендации по определению численности персонала Управляющего ЦЗН 1
Приложение 2. Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 1-го уровня 1
Приложение 3. Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 2-го уровня 1
Приложение 4. Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 3-го уровня 2
Приложение 5. Классификатор типовых должностей ЦЗН 3

Введение

1. Настоящее Положение разработано в целях установления общих принципов создания, внедрения, непрерывного совершенствования организационной структуры региональной сети учреждений службы занятости населения (далее – сети ЦЗН) и является технологической картой к Стандарту организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации.

Термины и определения

2. В Положении используются следующие термины, определения и сокращения:

Организационная структура - совокупность структурных подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между структурными подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц, выполняющих конечный набор действий, определенный их обязанностями и полномочиями.

Региональная сеть ЦЗН (сеть ЦЗН) – сеть структурных подразделений государственного учреждения службы занятости населения, расположенная на территории субъекта Российской Федерации.

Центр занятости населения - государственное учреждение службы занятости населения субъекта Российской Федерации «Центр занятости населения [субъекта Российской Федерации]», создаваемое для реализации полномочий службы занятости населения субъекта Российской Федерации в соответствии с Законом РФ от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».

Управляющий ЦЗН (УЦЗН) - подразделение, осуществляющее централизованное управление функционированием региональной сети ЦЗН.

Территориальный ЦЗН (ТЦЗН) - подразделения ЦЗН, создаваемое в зависимости от численности населения в трудоспособном возрасте на территориях субъекта Российской Федерации для реализации полномочий службы занятости населения.

Территориально-обособленное структурное подразделение ЦЗН (ТОСП) - территориально обособленное подразделение ТЦЗН, по месту нахождения которого оборудованы стационарные рабочие места.

Стационарное рабочее место – рабочее место, находящееся под контролем работодателя и созданное на срок более одного месяца место, где работник, с которым заключен трудовой договор, должен выполнять трудовую функцию.

Отдел – общее название структурной единицы типовой организационной структуры, за которой закреплены определенные функции.

Рекомендации по созданию централизованной региональной сети ЦЗН

3. Централизация региональной сети ЦЗН предусматривает создание государственного учреждения службы занятости населения субъекта Российской Федерации в форме государственного учреждения.

4. Типовая организационная структура сети ЦЗН представляет собой совокупность подразделений следующих типов:

Управляющий ЦЗН;

Территориальные ЦЗН 1-го уровня (ЦЗН 1-го уровня);

Территориальные ЦЗН 2-го уровня (ЦЗН 2-го уровня);

Территориальные ЦЗН 3-го уровня (ЦЗН 3-го уровня);

Территориально-обособленное структурное подразделение (ТОСП).

5. Требования к определению типа территориального ЦЗН устанавливаются Стандартом организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации.

Управляющий ЦЗН

6. Централизация административно-управленческих функций ЦЗН должна достигаться путем создания в УЦЗН функциональных служб, обеспечивающих следующие направления деятельности:

административно-хозяйственное обеспечение;

документооборот и делопроизводство;

информационное сопровождение;

управление клиентским опытом;

контрольная деятельность;

аналитическая деятельность;

методологическое сопровождение деятельности ТЦЗН

сопровождение модернизации сети ЦЗН

организация социальных выплат;

охрана здоровья и обеспечение безопасности труда;

правовое сопровождение;

управление закупками;

управление инфраструктурой (объектами недвижимости, транспортными средствами);

управление ИТ-инфраструктурой и обеспечение информационной безопасности;

управление персоналом;

финансирование деятельности, бухгалтерский учет и отчетность[1].

---

[1] В соответствии с решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации. осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, функции служб Управляющего ЦЗН в части бухгалтерского учета и отчетности, финансового управления, организации закупочной деятельности и/или организация социальных выплат может быть передана на основании договора (соглашения) специализированной организации (организациям).

7. В состав контрольно-методологических функций УЦЗН могут входить следующие направления деятельности:

контроль оказания услуг в сфере занятости населения;

анализ рынка труда;

повышение мобильности трудовых ресурсов;

организация и сопровождение профобучения,

улучшение качества клиентского опыта;

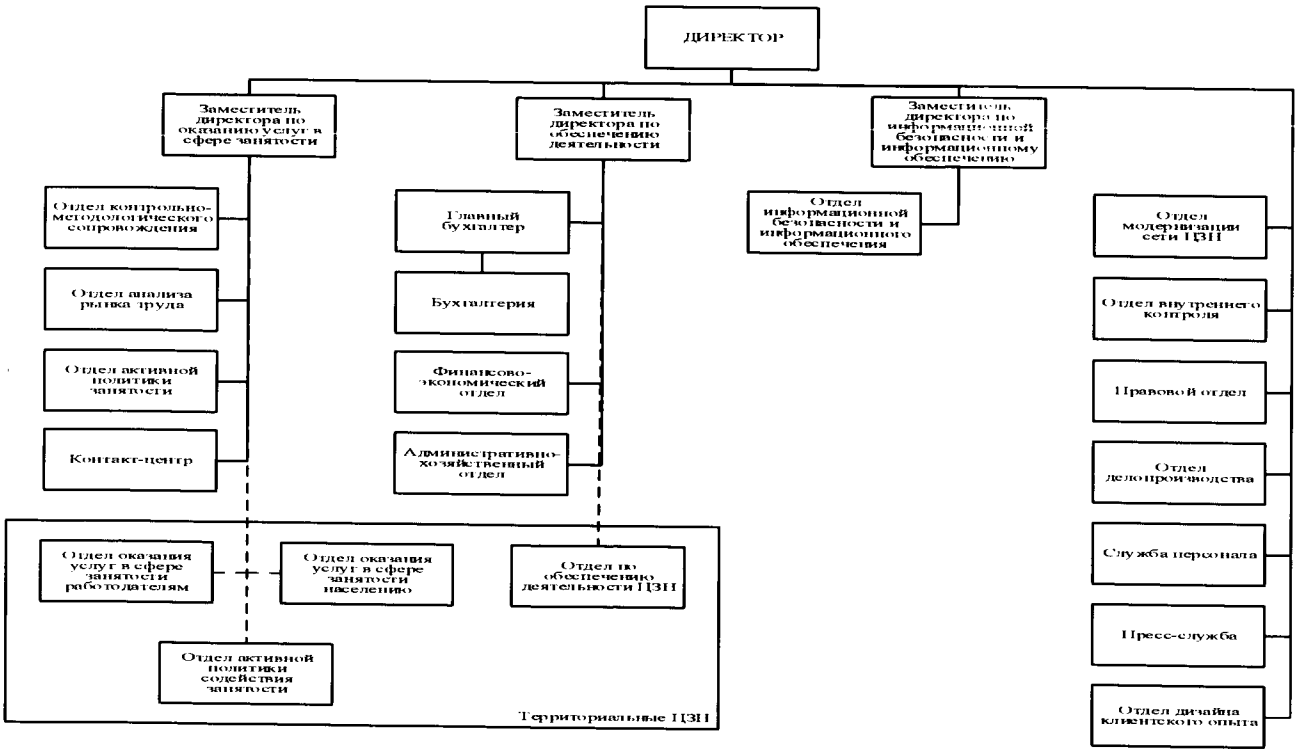
иные функции, в том числе связанные с мероприятиями по модернизации сети ЦЗН и внедрением методов бережливого производства.

8. В зависимости от условий деятельности ЦЗН определённая функция может исполняться одним сотрудником. В этом случае функциональное подразделение не создается, а сотрудника для выполнения служебных обязанностей следует включать к наиболее близкому по содержанию деятельности отделу ЦЗН. Например, специалист (группа специалистов) по внедрению методов бережливого производства, как и специалист (группа специалистов) по управлению клиентским опытом могут быть включены в состав отдела модернизации сети ЦЗН.

9. При выборе наименования должностей персонала ЦЗН следует руководствоваться Классификатором типовых должностей ЦЗН (Приложение к настоящему Положению), а также общим смыслом полномочий (функций) создаваемых должностей.

10. Типовая организационная структура Управляющего ЦЗН представлена на рисунке 1.

Рисунок 1. Типовая организационная структура Управляющего ЦЗН



11. Административное подчинение в организационной структуре Управляющего ЦЗН представлено в таблице 1.

Таблица 1. Административное подчинение
в организационной структуре Управляющего ЦЗН.

Руководитель	*Непосредственно подчиненные структурные подразделения и штатные единицы*
1. Директор	Заместитель директора по оказанию услуг в сфере занятости. Заместитель директора по обеспечению деятельности. Заместитель директора по информационной безопасности. Отдел модернизации сети ЦЗН. Отдел внутреннего контроля. Правовой отдел. Отдел делопроизводства. Служба персонала. Пресс-служба. Руководители территориальных ЦЗН.
2. Заместитель директора по оказанию услуг в сфере занятости	Отдел контрольно-методологического сопровождения. Отдел анализа рынка труда. Отдел активной политики содействия занятости. Отделы оказания услуг в сфере занятости работодателям (в ТЦЗН). Отделы оказания услуг в сфере занятости населению (в ТЦЗН). Отделы активной политики содействия занятости (в ТЦЗН).
3. Заместитель директора по обеспечению деятельности	Главный бухгалтер. Финансово-экономический отдел. Административно-хозяйственный отдел Отделы по обеспечению деятельности ЦЗН (в ТЦЗН)
4. Заместитель директора по информационной безопасности и информационному обеспечению	Отдел информационной безопасности и информационного обеспечения
5. Главный бухгалтер	Бухгалтерия

12. Функции директора Центра занятости населения определяются уставом организации.

13. Заместитель директора по оказанию услуг в сфере занятости выполняет следующие функции:

организует и координирует работу подчиненных структурных подразделений ЦЗН;

осуществляет общее руководство и контроль деятельности территориальных ЦЗН по соблюдению технологии взаимодействия с гражданами при оказании услуг в сфере занятости;

координирует работу по организационно – методическому обеспечению деятельности территориальных ЦЗН по оказанию услуг в сфере занятости;

координирует текущее и перспективное планирование работы сети ЦЗН по оказанию услуг в сфере занятости;

координирует деятельность по формированию и реализации мероприятий комплексных программ занятости населения;

контролирует выполнение текущих и перспективных планов по направлениям деятельности подчиненных ему структурных подразделений;

контролирует выполнение ключевых показателей эффективности сети ЦЗН по оказанию услуг в сфере занятости;

осуществляет общее руководство и контроль за подготовкой полной и достоверной информации о деятельности сети ЦЗН по оказанию услуг в сфере занятости.

14. Заместитель директора по обеспечению деятельности выполняет следующие функции:

осуществляет общее руководство разработкой бюджетных смет, уточнение смет расходов в процессе его исполнения;

осуществляет контроль за расходованием средств по целевому назначению в соответствии с утвержденными сметами расходов;

осуществляет контроль за соблюдением финансовой дисциплины, порядка оформления финансово-хозяйственных операций с поставщиками, заказчиками, своевременного и полного исполнения договорных обязательств, поступления доходов;

осуществляет контроль за планированием и осуществлением закупок услуг, товаров, работ для обеспечения деятельности сети ЦЗН;

организует и осуществляет контроль реализации полномочий в сфере бюджетных обязательств сети ЦЗН;

организует работы по составлению текущих и перспективных финансовых планов и бюджетных обязательств;

организует доведение показателей утвержденной бюджетной сметы, лимитов бюджетных обязательств и нормативов до подразделений сети ЦЗН;

организует работы по проведению анализа и оценки финансовых результатов деятельности сети ЦЗН;

согласовывает контракты и договоры в части их финансового обеспечения;

организует рассмотрение взаимных претензий, возникающих в процессе осуществления финансово-хозяйственной деятельности, принятие мер по их разрешению в соответствии с действующим законодательством;

организует проведение мероприятий, предупреждающих незаконное расходование бюджетных средств, нарушение бюджетного законодательства;

осуществляет общее руководство и контроль деятельности подчиненных структурных подразделений.

15. Заместитель директора по информационной безопасности выполняет следующие функции:

организует и координирует работу подчиненных структурных подразделений ЦЗН;

организует планирование и реализацию мероприятий по развитию информационных систем и систем связи сети ЦЗН;

осуществляет общее руководство и контроль деятельности территориальных ЦЗН по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных в ЦЗН;

координирует работу по организационно – методическому обеспечению деятельности территориальных ЦЗН по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных в ЦЗН;

координирует текущее и перспективное планирование работы сети ЦЗН по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных в ЦЗН;

консультирует и оказывает практическую помощь сотрудникам территориальных ЦЗН по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных в ЦЗН;

контролирует выполнение текущих и перспективных планов по направлениям деятельности подчиненных ему структурных подразделений;

организует обеспечение работы компьютерной сети, канала «Интернет», видеонаблюдения и видеосвязи, сопровождение официального Интернет-сайта и системы электронной почты, используемых для работы сети ЦЗН;

организует формирование технических заданий на проекты развития информационных систем и систем автоматизации, телекоммуникаций и связи сети ЦЗН;

организует обеспечение технической поддержки программно-аппаратных комплексов и периферийного оборудования сети ЦЗН;

организует обеспечение своевременного технического обслуживания, ремонта, модернизации аппаратного комплекса и программного обеспечения.

16. Главный бухгалтер выполняет следующие функции:

организует ведение бухгалтерского и налогового учета;

организует представления в установленные сроки бухгалтерской и налоговой отчетности;

осуществляет контроль за расходованием денежных средств и использования материальных ценностей;

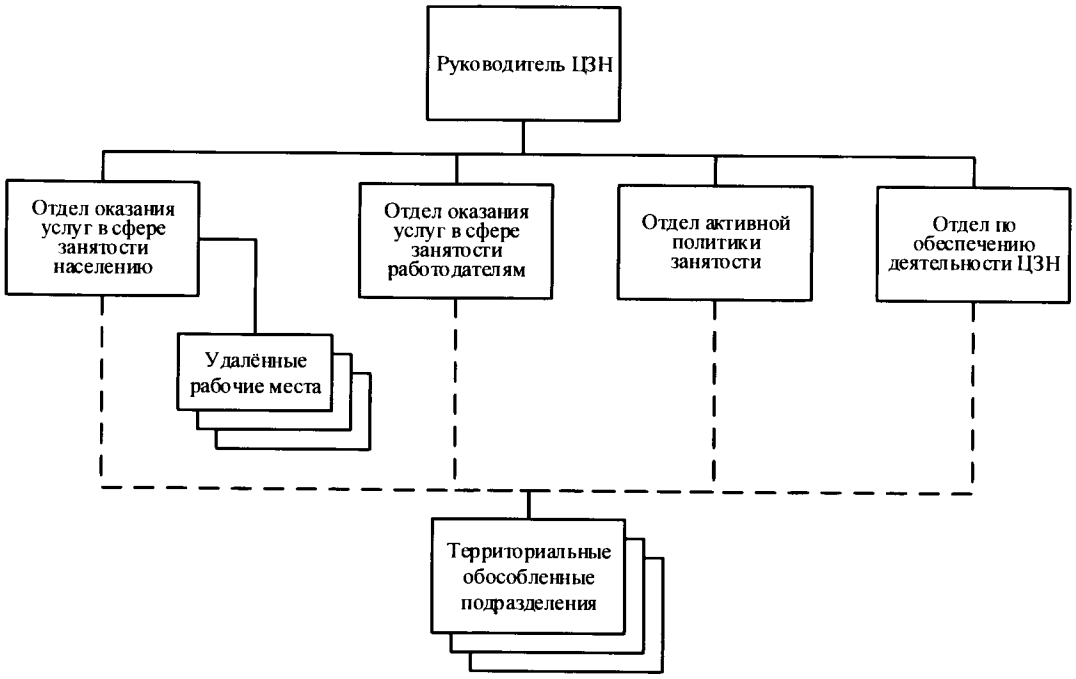
организация анализа финансово-хозяйственной деятельности.

Территориальный ЦЗН первого уровня

17. Центры занятости населения первого уровня создаются для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения более 50 тыс. человек.

18. Типовая организационная структура территориального ЦЗН 1-го уровня представлена на рисунке 2.

Рисунок 2. Организационная структура территориального ЦЗН 1-го уровня



19. Функциями территориальных ЦЗН являются:

реализация гарантированного государством права граждан на защиту от безработицы, исполнение государственных функций, оказание государственных услуг населению и работодателям в сфере занятости населения;

реализация гарантированного государством права граждан на защиту от безработицы, исполнение государственных функций, оказание государственных услуг населению и работодателям в сфере занятости населения;

регистрация граждан в целях поиска подходящей работы, а также регистрация безработных граждан;

реализация региональных и муниципальных программ, предусматривающих мероприятия по содействию занятости населения.

20. Административное подчинение в организационной структуре Территориального ЦЗН 1-го уровня представлено в Таблице 2.

Таблица 2. Административное подчинение в организационной структуре Территориального ЦЗН 1-го уровня

Руководитель	*Непосредственно подчиненные структурные подразделения и штатные единицы*
Руководитель ЦЗН	– Отдел оказания услуг в сфере занятости населению. – Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям. – Отдел активной политики содействия занятости. – Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН – Территориальные обособленные подразделения.

21. Руководитель территориального ЦЗН 1-го уровня выполняет следующие функции:

обеспечение реализации гарантированного государством права граждан на защиту от безработицы, в том числе организация исполнения государственных функций и оказания государственных услуг населению и работодателям на территории деятельности ЦЗН;

организация проведения специальных мероприятий, совещаний, заседаний, встреч, направленных на реализацию государственной политики в области содействия занятости населения и программ по содействию занятости населения на территории деятельности территориального ЦЗН;

организация работы и эффективного взаимодействия всех отделов территориального ЦЗН;

ходатайство перед вышестоящим руководством о поощрении работников территориального ЦЗН и наложении на них дисциплинарных взысканий;

контроль за соблюдением законодательства о занятости населения, своевременное принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений;

осуществление приема граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принятие решений по ним и контроль за направлением заявителям ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки;

представление интересов сети ЦЗН в органах местного самоуправления;

контроль за своевременным формированием, ведением и предоставлением в установленном порядке форм отчетности;

осуществление текущего контроля полноты и качества предоставления государственных услуг в соответствии со стандартами деятельности ЦЗН;

оказание содействия в повышении квалификации специалистов служб, создания условия для их профессионального роста;

организация ТОСП и удаленных рабочих мест территориального ЦЗН;

исполнение иных функций в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами сети ЦЗН.

Территориальный ЦЗН второго уровня

22. Центры занятости населения второго уровня создаются для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения от 10 тыс. до 50 тыс. человек.

23. Типовая организационная структура территориального ЦЗН 2-го уровня представлена на рисунке 3.

24. Административное подчинение в организационной структуре Территориального ЦЗН 2-го уровня представлено в Таблице 3.

Рисунок 3. Организационная структура территориального ЦЗН 2-го уровня

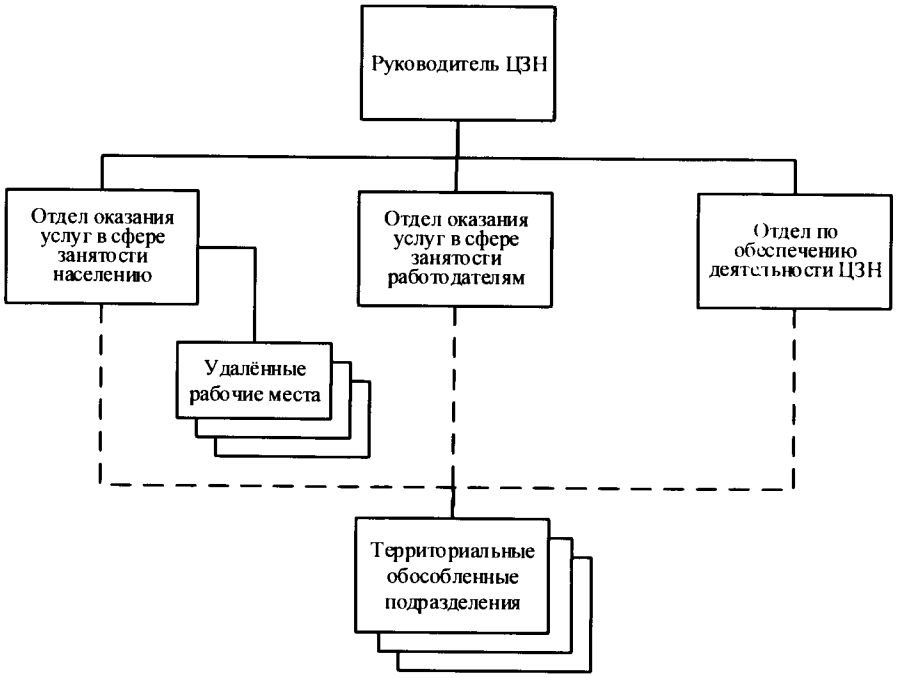


Таблица 3. Административное подчинение
в организационной структуре Территориального ЦЗН 2-го уровня

Руководитель	*Непосредственно подчиненные структурные подразделения и штатные единицы*
Руководитель ЦЗН	Отдел оказания услуг в сфере занятости населению. Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям. Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН Территориальные обособленные подразделения.

25. Руководитель территориального ЦЗН 2-го уровня выполняет следующие функции:

обеспечение реализации гарантированного государством права граждан на защиту от безработицы, в том числе организация исполнения государственных функций и оказания государственных услуг населению и работодателям на территории деятельности ЦЗН;

организация проведения специальных мероприятий, совещаний, заседаний, встреч, направленных на реализацию государственной политики в области содействия занятости населения и программ по содействию занятости населения на территории деятельности территориального ЦЗН;

организация работы и эффективного взаимодействия всех отделов территориального ЦЗН;

ходатайство перед вышестоящим руководством о поощрении работников территориального ЦЗН и наложении на них дисциплинарных взысканий;

контроль за соблюдением законодательства о занятости населения, своевременное принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений;

осуществление приема граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принятие решений по ним и контроль за направлением заявителям ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки;

представление интересов сети ЦЗН в органах местного самоуправления;

контроль за своевременным формированием, ведением и предоставлением в установленном порядке форм отчетности;

осуществление текущего контроля полноты и качества предоставления государственных услуг в соответствии со стандартами деятельности ЦЗН;

оказание содействия в повышении квалификации специалистов служб, создания условия для их профессионального роста;

организация ТОСП и удаленных рабочих мест территориального ЦЗН;

исполнение иных функций в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами сети ЦЗН.

Территориальный ЦЗН третьего уровня

26. Центры занятости населения третьего уровня создаются для обслуживания территорий с численностью трудоспособного населения до 10 тыс. человек.

27. Типовая организационная структура территориального ЦЗН 3-го уровня представлена на рисунке 4.

Рисунок 4. Организационная структура территориального ЦЗН 3-го уровня



28. Административное подчинение в организационной структуре Территориального ЦЗН 3-го уровня представлено в Таблице 4.

Таблица 4. Административное подчинение в организационной структуре территориального ЦЗН 3-го уровня

Руководитель	*Непосредственно подчиненные структурные подразделения и штатные единицы*
Руководитель ЦЗН *Примечание: отделы территориального ЦЗН имеют функциональное подчинение курирующим направление деятельности заместителям директора сети ЦЗН.*	Отдел оказания услуг в сфере занятости населению и работодателям. Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН.

29. Руководитель территориального ЦЗН 3-го уровня выполняет следующие функции:

обеспечение реализации гарантированного государством права граждан на защиту от безработицы, в том числе организация исполнения государственных функций и оказания государственных услуг населению и работодателям на территории деятельности ЦЗН;

организация работы и эффективного взаимодействия всех отделов территориального ЦЗН;

управление закрепленным за территориальным ЦЗН имуществом;

ходатайство перед вышестоящим руководством о поощрении работников территориального ЦЗН и наложении на них дисциплинарных взысканий;

контроль за соблюдением законодательства о занятости населения, своевременное принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений;

осуществление приема граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принятие решений по ним и контроль за направлением заявителям ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки;

контроль за своевременным формированием, ведением и предоставлением в установленном порядке форм отчетности;

осуществление текущего контроля полноты и качества предоставления государственных услуг в соответствии со стандартами деятельности ЦЗН;

оказание содействия в повышении квалификации специалистов служб, создания условия для их профессионального роста;

исполнение иных функций в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами сети ЦЗН.

Приложение № 1 к
Технологической карте
Стандарта

Методические рекомендации по определению численности персонала Управляющего ЦЗН

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 4 млн. чел.*	*ТСН 2 млн. чел.*	*ТСН 1 млн. чел.*	*ТСН 800 тыс. чел.*	*ТСН 700 тыс. чел.*	*ТСН 600 тыс. чел.*	*ТСН 500 тыс. чел.*	*ТСН 400 тыс. чел.*	*ТСН 300 тыс. чел.*	*ТСН 200 тыс. чел.*	*ТСН 135 тыс. чел.*	*ТСН 85 тыс. чел.*	*ТСН 30 тыс. чел.*
1	Директор	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Заместитель директора по оказанию услуг в сфере занятости	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Заместитель директора по обеспечению деятельности	1	1	1	1	1	1	1	1					
4	Заместитель директора по информационной безопасности и информационному обеспечению	1	1	1	1	1	1	1	1					
5	Главный бухгалтер[2]	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Административно-хозяйственный отдел	35	22	13	11	10	9	8	7	7	4	4	3	2
7	Отдел активной политики занятости	40	33	20	18	17	13	12	10	9	8	6	6	6
8	Отдел анализа рынка труда	12	11	10	9	8	7	6	5	4	4	3	3	2

[2] В соответствии с решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, функции служб Управляющего ЦЗН в части бухгалтерского учета и отчетности, финансового управления, организации закупочной деятельности и/или организация социальных выплат может быть передана на основании договора (соглашения) специализированной организации (организациям).

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 4 млн. чел.*	*ТСН 2 млн. чел.*	*ТСН 1 млн. чел.*	*ТСН 800 тыс. чел.*	*ТСН 700 тыс. чел.*	*ТСН 600 тыс. чел.*	*ТСН 500 тыс. чел.*	*ТСН 400 тыс. чел.*	*ТСН 300 тыс. чел.*	*ТСН 200 тыс. чел.*	*ТСН 135 тыс. чел.*	*ТСН 85 тыс. чел.*	*ТСН 30 тыс. чел.*
9	Отдел внутреннего контроля	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1
10	Отдел делопроизводства	10	8	6	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1
11	Отдел дизайна клиентского опыт	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
12	Отдел информационной безопасности и информационного обеспечения	12	7	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1
13	Отдел контрольно-методологического сопровождения	15	10	6	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2
14	Отдел модернизации сети ЦЗН	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1
15	Правовой отдел	12	7	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1
16	Пресс-служба	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
17	Служба персонала	12	7	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1
18	Бухгалтерия[2]	15	11	7	6	6	5	5	4	4	3	3	4	3
19	Финансово-экономический отдел	15	10	6	5	4	4	3	3	2	2	2		
20	Контакт-центр	16	10	8	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3
	ВСЕГО	217	157	107	101	93	81	73	64	58	50	44	35	30

Приложение № 2 к
Технологической карте
Стандарта

Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 1-го уровня (в зависимости от численности трудоспособного населения на территории)

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 1 млн. чел.*	*ТСН 900 тыс. чел.*	*ТСН 800 тыс. чел.*	*ТСН 700 тыс. чел.*	*ТСН 600 тыс. чел.*	*ТСН 500 тыс. чел.*	*ТСН 400 тыс. чел.*	*ТСН 300 тыс. чел.*	*ТСН 200 тыс. чел.*	*ТСН 150 тыс. чел.*	*ТСН 100 тыс. чел.*	*ТСН 75 тыс. чел.*	*ТСН 50 тыс. чел.*
1	Руководитель	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Заместитель руководителя по оказанию услуг в сфере занятости	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Отдел оказания услуг в сфере занятости населению	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	8	6	4
4	Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям	5	5	5	4	4	4		3	3	3	5	4	3
5	Отдел активной политики занятости	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	7	6	5
6	Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН	10	10	10	10	10	10	10	9	8	7	6	5	4

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 1 млн. чел.*	*ТСН 900 тыс. чел.*	*ТСН 800 тыс. чел.*	*ТСН 700 тыс. чел.*	*ТСН 600 тыс. чел.*	*ТСН 500 тыс. чел.*	*ТСН 400 тыс. чел.*	*ТСН 300 тыс. чел.*	*ТСН 200 тыс. чел.*	*ТСН 150 тыс. чел.*	*ТСН 100 тыс. чел.*	*ТСН 75 тыс. чел.*	*ТСН 50 тыс. чел.*
7	Территориальные обособленные подразделения	10 отд. 150	9 отд. 135	8 отд. 120	7 отд. 105	6 отд. 90	5 отд. 75	4 отд. 60	3 отд. 45	2 отд. 30	2 отд. 24	0	0	0
	ВСЕГО	184	168	152	133	117	101	85	66	50	43	30	25	21

Приложение № 3 к
Технологической карте
Стандарта

Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 2-го уровня (в зависимости от численности трудоспособного населения на территории)

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 50 тыс. чел.*	*ТСН 40 тыс. чел.*	*ТСН 30 тыс. чел.*	*ТСН 20 тыс. чел.*	*ТСН 10 тыс. чел.*
1	Руководитель	1	1	1	1	1
2	Отдел оказания услуг в сфере занятости населению	12	10	8	6	4
3	Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям	3	3	2	2	Гл. спец. 1
4	Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН	4	3	2	2	2
5	Территориальные обособленные подразделения (при необходимости)	4 (возможна замена ЦЗН 3-го уровня на ТОСП)	4 (возможна замена ЦЗН 3-го уровня на ТОСП)	4 (возможна замена ЦЗН 3-го уровня на ТОСП)	4 (возможна замена ЦЗН 3-го уровня на ТОСП)	4 (возможна замена ЦЗН 3-го уровня на ТОСП)
	ВСЕГО	20+4	17+4	13+4	11+4	8+4

Приложение № 4 к
Технологической карте
Стандарта

Методические рекомендации по определению численности персонала Территориального ЦЗН 3-го уровня (в зависимости от численности трудоспособного населения на территории)

№	*Наименование структурного подразделения*	*ТСН 10 тыс. чел.*	*ТСН 9 тыс. чел.*	*ТСН 8 тыс. чел.*	*ТСН 7 тыс. чел.*	*ТСН 6 тыс. чел.*	*ТСН 5 тыс. чел.*	*ТСН 4 тыс. чел.*	*ТСН 3 тыс. чел.*
1	Руководитель	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Отдел оказания услуг в сфере занятости населению и работодателям	5	5	4	4	3	3	2	2
3	Отдел по обеспечению деятельности ЦЗН	2	2	2	2	Гл. спец. 1	Гл. спец. 1	Гл. спец. 1	Гл. спец. 1
	ВСЕГО	8	8	7	7	5	5	4	4

Приложение № 5 к
Технологической карте
Стандарта

Классификатор типовых должностей ЦЗН

Административно-управленческий персонал (АУП) – сотрудники ЦЗН, обеспечивающие выполнение управленческих и организационных процессов.

Основной персонал –сотрудники ЦЗН, обеспечивающие выполнение основных процессов.

Младший обслуживающий персонал (МОП) –сотрудники ЦЗН, обеспечивающие выполнение обслуживающих процессов.

Наименование должности	*Код*	*Наименование должности в соответствии с ОКПДТР*[3]	*Категория*	*Наименование подразделения*
Руководители высшего звена				
1. Директор центра занятости населения	21603	Директор центра занятости населения	АУП	УЦЗН
2. Заместитель директора по оказанию услуг в сфере занятости	21603	Заместитель директора	АУП	УЦЗН
3. Заместитель директора по обеспечению деятельности	21603	Заместитель директора	АУП	УЦЗН
4. Заместитель директора по информационной безопасности	20911	Главный специалист по защите информации	АУП	УЦЗН
Руководители территориальных ЦЗН				
5. Руководитель территориального ЦЗН	25108	Начальник центра (в прочих отраслях)	АУП	ЦЗН
Руководители среднего звена				
6. Главный бухгалтер	20656	Главный бухгалтер	АУП	УЦЗН Бухгалтерия
7. Начальник финансово-экономического отдела	24695	Начальник отдела (финансово-экономического и административного)	АУП	УЦЗН Финансово-экономический отдел
8. Начальник отдела по работе с персоналом	24696	Начальник отдела (управления кадрами и трудовыми отношениями)	АУП	УЦЗН Служба персонала
9. Начальник административно-хозяйственного отдела	24701	Начальник отдела (материально-	АУП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел

[3] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. ОК 016-94. Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012)

Наименование должности	*Код*	*Наименование должности в соответствии с ОКПДТР*[3]	*Категория*	*Наименование подразделения*
		технического снабжения)		
10. Начальник отдела информационной безопасности и информационного обеспечения	20911	Старший инженер	АУП	УЦЗН Отдел информационной безопасности и информационного обеспечения
11. Начальник правового отдела	21047	Главный юрист	АУП	УЦЗН Правовой отдел
12. Начальник отдела делопроизводства	21902	Заведующий архивом	АУП	УЦЗН Отдел делопроизводства
13. Начальник отдела внутреннего контроля	24693	Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)	АУП	УЦЗН Отдел внутреннего контроля
14. Начальник пресс-службы	25835	Пресс-секретарь	АУП	УЦЗН Пресс-служба
15. Начальник отдела (не перечисленные выше отделы)	24705	Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)	АУП	
Специалисты				
16. Инспектор центра занятости населения	23032	Инспектор центра занятости населения	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям
17. Ведущий инспектор центра занятости населения	23032	Ведущий инспектор	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям
18. Инспектор первой категории	23032	Инспектор первой категории	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения Отдел оказания услуг в сфере занятости работодателям
19. Профконсультант (карьерный консультант)	25879	Специалист по профориентации, социальной и психологической адаптации граждан	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения
20. Ведущий профконсультант (карьерный консультант)	25879	Ведущий специалист по профориентации, социальной и	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения

Наименование должности	*Код*	*Наименование должности в соответствии с ОКПДТР*[3]	*Категория*	*Наименование подразделения*
		психологической адаптации граждан		
21. Профконсультант первой категории (карьерный консультант)	25879	Специалист первой категории по профориентации, социальной и психологической адаптации граждан	Основной персонал	ЦЗН Отдел оказания услуг в сфере занятости населения
22. Специалист по кадрам	26583	Специалист по кадрам	АУП	УЦЗН Служба персонала
23. Специалист по делопроизводству	21299	Делопроизводитель	АУП	УЦЗН Отдел делопроизводства
24. Специалист по бухгалтерскому учету	20336	Бухгалтер	АУП	УЦЗН Бухгалтерия
25. Специалист по защите информации	26579	Специалист по защите информации	АУП	УЦЗН Отдел информационной безопасности и информационного обеспечения
26. Экономист	27759	Экономист по финансовой работе	АУП	УЦЗН Финансово-экономический отдел
27. Главный экономист	21032	Главный экономист	АУП	УЦЗН Финансово-экономический отдел
28. Экономист по материально-техническому снабжению	27744	Экономист по материально-техническому снабжению	АУП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел обеспечения деятельности
29. Специалист по юридическим вопросам	27931	Юрисконсульт	АУП	УЦЗН Правовой отдел
30. Дизайнер	27440	Художник-конструктор (дизайнер) (средней квалификации)	АУП	УЦЗН Пресс-служба
31. Специалист отдела внутреннего контроля	20339	Бухгалтер-ревизор	АУП	УЦЗН Отдел внутреннего контроля
32. Специалист (по другим направлениям)	26541	Специалист	АУП	
33. Главный специалист	20889	Главный специалист	АУП	
Инженеры				
34. Инженер по охране труда	22659	Инженер по охране труда	АУП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел
35. Инженер (по другим направлениям)	22446	Инженер	АУП	УЦЗН
Рабочие				
36. Водитель автомобиля	11442	Водитель автомобиля	МОП	УЦЗН

Наименование должности	*Код*	*Наименование должности в соответствии с ОКПДТР[3]*	*Категория*	*Наименование подразделения*
				Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
37. Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий	17544	Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий	МОП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
38. Подсобный рабочий	16771	Подсобный рабочий	МОП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
39. Уборщик служебных помещений	19258	Уборщик производственных и служебных помещений	МОП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
40. Дворник	11786	Дворник	МОП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
Прочие должности				
41. Охранник	25416	Охранник	МОП	УЦЗН Административно-хозяйственный отдел ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности
42. Кассир	23369	Кассир	МОП	ЦЗН Отдел по обеспечению деятельности (при условии оказания платных услуг)
43. Секретарь	26341	Секретарь	МОП	УЦЗН