



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)

ПРИКАЗ

23 марта 2022 г.

Москва

№

158

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

В соответствии с подпунктом 3 пункта 3 статьи 7 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-І «О занятости населения в Российской Федерации» и подпунктом 5.2.56 пункта 5 Положения о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 610, приказываю:

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

Министр

А. Котяков



Приложение
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 23 марта 2022, № 158

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

I. Общие положения

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

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

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

4. В целях реализации положений настоящих Методических рекомендаций:
под поставщиком услуг понимается организация или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающие дополнительные услуги, предоставляемые в центре занятости населения;

под комплексным решением ситуации, связанной с занятостью, понимается предоставление гражданину или работодателю комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включающего не только

государственные услуги в сфере занятости, но и иные услуги, направленные на решение проблем, препятствующих успешному трудоустройству, развитию карьеры или развитию кадрового потенциала работодателя;

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

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

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

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

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

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

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

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

упрощение процедур получения гражданами и работодателями государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг,

необходимых для решения их жизненной ситуации или бизнес-ситуации, сокращение сроков их предоставления и ожидания их результатов;

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в отношении жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, включаемых в Реестр жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, применяемых в целях формирования

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Организация комплексного обслуживания граждан и работодателей по принципу «одного окна» в центрах занятости населения может происходить

поэтапно и учитывать приоритетные категории (группы), для которых такое обслуживание вводится в первую очередь.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Мониторинг качества оказания услуг целесообразно проводить на основании мнений получателей услуг. При этом центр занятости населения должен сообщать поставщику услуг о наличии негативной обратной связи от потребителей и

необходимости повышения качества оказания дополнительной услуги, а в случае непринятия поставщиком мер по повышению качества оказания дополнительных услуг центр занятости населения вправе расторгнуть соглашение.

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

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

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

в) организация взаимодействия с поставщиками услуг:

определение перечня типов поставщиков услуг и состава дополнительных услуг;

разработка требований к поставщикам услуг;

разработка проектов соглашений;

разработка порядков предоставления дополнительных услуг;

заключение соглашений;

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

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

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

организация удаленных рабочих мест;

подготовка информационных материалов для граждан и работодателей;

доработка (наладка) учетной системы;

наладка системы управления электронной очередью;

наладка системы сбора обратной связи от получателей услуг;

е) мероприятия по кадровому обеспечению:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приложение № 1
 к Методическим рекомендациям
 по организации предоставления
 государственных услуг, полномочий
 в области содействия занятости населения,
 иных государственных и муниципальных
 услуг (или их части), негосударственных
 услуг и мер поддержки по принципу
 «одного окна» в целях содействия
 гражданам и работодателям в комплексном
 решении ситуации, связанной с занятостью,
 утвержденным приказом Министерства
 труда и социальной защиты
 Российской Федерации

от 23 марта 2022 г. № 158

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

I. Жизненные ситуации:

1. Женщины с ребенком в возрасте до 3 лет.
2. Женщины, имеющие детей дошкольного возраста.
3. Пенсионеры.
4. Предпенсионеры.
5. Люди с инвалидностью.
6. Молодые специалисты.
7. Лица, отбывшие наказание.
8. Открытие собственного дела.
9. Граждане, возобновляющие трудовую деятельность после длительного перерыва.
10. Сироты.

II. Бизнес-ситуации:

1. Инвестиционный проект.
2. Кадровое обеспечение сезонной потребности работодателей в персонале.
3. Взаимодействие службы занятости с предприятиями при высокой текучести кадров.
4. Модернизация бизнеса.
5. Создание малого предприятия.

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанный с занятостью, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
от 23 марта 2022 г. № 158

Форма

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

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

N п/п	Наименование комплекса (жизненной или бизнес-ситуации)	Услуга/ сервис 1	Услуга/ сервис 2	...	Услуга/ сервис №
I	Жизненные ситуации				
1	ЖС 1				
...	...				
N	ЖС №				
II	Бизнес-ситуации				
1	БС 1				
...	...				
N	БС №				

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

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

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

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

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

Приложение № 3

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

от 23 марта 2022 г. № 158

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

Раздел/подраздел технологической карты комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Требования к разделу
1. Общие положения	<p>Данный раздел определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – назначение (цель) технологической карты; – перечень устанавливаемых технологической картой групп требований, обязательных при осуществлении полномочия по оказанию комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг; – форму предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг.

Раздел/подраздел технологической карты комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Требования к разделу
2. Целевая аудитория оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Данный раздел определяет категорию (категории) граждан, которым могут быть оказаны услуги и предоставлены сервисы в составе комплекса, включая основные траектории оказания услуг и сервисов
3. Основные проблемы получателей услуг и сервисов, решаемые в рамках ЖС (БС)	Данный раздел определяет перечень основных проблем получателей услуг и сервисов, решаемые в рамках ЖС (БС), а также направления их решения в рамках ЖС (БС).
4. Траектории услуг и сервисов в рамках комплекса	Данный раздел определяет набор и особенности оказания услуг и предоставления сервисов по каждой траектории
5. Блок-схема траекторий исполнения процессов в рамках жизненной (бизнес) ситуации	В данном разделе визуализируется последовательность оказания услуг и предоставления сервисов в соответствие с траекториями
6. Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов	Данный раздел определяет перечень ролей специалистов, участвующих в оказании услуг и реализации сервисов заявителям, их ключевые обязанности, основные документы и оказываемые ими услуги и реализуемые сервисы.
6.1. 6.2 и далее – Наименование роли	
6.1.1. Ключевые обязанности	Перечень ключевых обязанностей специалиста
6.1.2. Ключевые документы	Перечень ключевых документов, с которыми работает специалист в соответствии с комплексом услуг и сервисов по жизненной (бизнес) ситуации
6.1.3. Рабочее место	Сектор или зона внутри помещения центра занятости, где работает специалист
6.1.4. Оказываемые услуги и предоставляемые сервисы в рамках комплекса (если применимо к роли)	Перечень предоставляемых специалистом услуг или сервисов в соответствии с комплексом услуг и сервисов по жизненной (бизнес) ситуации, если такие есть
7. Процесс предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	
7.1. Основные этапы оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Данный подраздел содержит краткое описание основных этапов предоставления комплекса государственных услуг (сервисов),

Раздел/подраздел технологической карты комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Требования к разделу
7.2. Первое взаимодействие с куратором	<p>Полномочий и/или дополнительных услуг в табличном формате и их визуализацию в виде блок-схемы.</p> <p>Данный подраздел детально описывает взаимодействие с посетителем в ходе первичного приема куратором.</p> <p>Данный подраздел детально описывает взаимодействие с посетителем в ходе повторного приема куратором.</p> <p>Данный раздел определяет стандарты, в соответствии с которыми оказываются государственные услуги (сервисы), полномочий и/или дополнительные услуги.</p> <p>Для государственных услуг в области содействия занятости населения, отдельных сервисов в области содействия занятости населения допускается ссылка на действующие стандарты процессов осуществления полномочий в сфере занятости населения, в том числе с использованием Единой цифровой платформы в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» без детализированного описания порядка оказания данных услуг или сервисов.</p> <p>Данный раздел определяет:</p> <p>виды источников, в которых размещается информация о предоставлении комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг;</p> <p>перечень необходимой к размещению информации о предоставлении комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг</p>
7.3. Последующие взаимодействия с куратором	
8. Документы, определяющие порядок оказания государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	
9. Информационно-коммуникационное сопровождение (обеспечение) предоставления комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	
10. Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	<p>Данный раздел определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень и виды показателей эффективности, единицы измерения; - целевые значения показателей эффективности; - источники информации для расчета (оценки) показателей эффективности; - методику расчета (оценки) показателей эффективности.

Раздел/подраздел технологической карты комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг	Требования к разделу
Приложения	<ul style="list-style-type: none"> – стандарты оказания государственных услуг (сервисов) и/или дополнительных услуг, включая описание и блок-схему процесса оказания услуги или реализации сервиса, порядок предоставления услуги/ реализации сервиса; – перечень и формы документов, требуемых, используемых или создаваемых в ходе исполнения процесса, с группировкой по типам документов; – краткий перечень вопросов, которые задаются сотрудником центра занятости населения (курагором) в ходе беседы с гражданином в целях предложения оптимального набора государственных услуг (сервисов) и/или дополнительных услуг; – рекомендуемый комплекс государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по жизненной ситуации

Приложение № 4
 к Методическим рекомендациям по
 организации предоставления государственных
 услуг, полномочий в области содействия
 занятости населения, иных государственных
 и муниципальных услуг (или их части),
 негосударственных услуг и мер поддержки
 по принципу «одного окна» в целях
 содействия гражданам и работодателям
 в комплексном решении ситуации, связанной
 с занятостью, утвержденным приказом
 Министерства труда и социальной защиты
 Российской Федерации
 от 23 марта 2022 г. № 158

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

Соглашение о взаимодействии

(наименование МФЦ)

(наименование центра занятости населения)

по организации размещения удаленных рабочих мест

в

(наименование МФЦ)

(наименование центра занятости населения)

наименование населенного пункта

дата заключения соглашения

(наименование МФЦ)

(далее – МФЦ), в лице

(должность и ФИО руководителя МФЦ)

действующего на основании

с одной стороны, и

(наименование центра занятости населения)

(далее – ЦЗН), в лице

(должность и ФИО руководителя центра занятости населения)

действующего на основании

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

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом Соглашения является безвозмездное предоставление ЦЗН во временное пользование МФЦ рабочих мест в _____ (_____)
количество количество прописью

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

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

1.3. Количество удаленных рабочих мест составляет _____ (_____).
количество количество прописью

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

1.3.1. _____

1.3.2. _____

1.3.3. _____

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

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

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

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

2. Права и обязанности Сторон

2.1. ЦЗН обязуется:

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

- 2.1.2. Обеспечить доступ специалистов МФЦ к рабочим местам в рабочее время филиала ЦЗН согласно графикам работы;
- 2.1.3. Обеспечить надлежащее снабжение Помещений коммунальными услугами;
- 2.1.4. Обеспечить уборку Помещений, включающую сухую и влажную уборку, вынос мусора;
- 2.1.5. Поддерживать своими силами и за свой счет Помещения в надлежащем техническом, санитарном и противопожарном состоянии в соответствии с действующими нормативными требованиями, осуществлять текущий ремонт;
- 2.1.6. Обеспечить внедрение в систему электронной очереди ЦЗН кнопки «Услуги МФЦ»;
- 2.1.7. Разместить информационные материалы по услугам МФЦ, предоставленные МФЦ в соответствии с требованиями, определенными в пункте 2.3.15 Соглашения;
- 2.1.8. Осуществить все иные действия, необходимые для исполнения Соглашения, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Соглашением и дополнительными соглашениями к нему;
- 2.1.9. Организовать удаленные рабочие места для работы специалистов МФЦ в Помещениях филиалов ЦЗН согласно Техническому описанию рабочих мест (Приложение к Соглашению) и в соответствии с фирменным стилем службы занятости населения «Работа России»;
- 2.1.10. Обеспечить специалистов МФЦ на постоянной основе средствами индивидуальной защиты (маски, перчатки), дезинфицирующими средствами (антисептики для обработки рук);
- 2.1.11. Обеспечить сохранность рабочих мест, в том числе оргтехники, документов и иных предметов в нерабочее время филиалов ЦЗН;
- 2.1.12....
- 2.2. ЦЗН вправе:
- 2.2.1. Проводить проверки соблюдения специалистами МФЦ требований правил охраны труда и техники безопасности, правил противопожарной безопасности;
- 2.2.2. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий Соглашения.
- 2.3. МФЦ обязуется:
- 2.3.1. Обеспечить удаленные рабочие места специалистов МФЦ программным обеспечением и защищенными каналами связи;
- 2.3.2. Не производить без согласования с ЦЗН перестановку рабочих мест, организацию новых рабочих мест;
- 2.3.3. Использовать рабочие места строго по их назначению, в соответствии с графиком работы филиалов ЦЗН;
- 2.3.4. Соблюдать требования к внешнему виду (форме и стилю одежды). Фирменный стиль: верх — белая блузка или рубашка, низ — черные, темно-серые или темно-синие юбка или брюки;
- 2.3.5. Бережно относиться к рабочим местам, местам общего пользования;
- 2.3.6. Поддерживать рабочие места в надлежащем рабочем, техническом и санитарном состоянии;

- 2.3.7. Соблюдать в Помещениях требования правила противопожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- 2.3.8. Своевременно извещать руководителя или старшего специалиста ЦЗН (либо лиц, их замещающих) обо всех технических неполадках в Помещениях;
- 2.3.9. Обеспечить сохранность рабочих мест, в том числе оргтехники, документов и иных предметов в рабочее время пользования ими;
- 2.3.10. Не передавать рабочее место иным лицам, не указанным в Соглашении, для использования в иных целях, чем предусмотрено в пункте 1.1 Соглашения;
- 2.3.11. Предоставить ЦЗН информационные материалы — согласно требованиям, указанным в настоящем пункте, необходимые для ознакомления заявителей с услугами МФЦ.

Требования к информационным материалам:

- информационный материал должен содержать достоверную информацию для заявителей по услугам МФЦ;
- документ, который является информационным материалом для получения услуг, не должен превышать размер А4 и вес 50 г;
- в Помещениях МФЦ по адресам, указанным в пунктах 1.3 Соглашения, должно находиться не более 10 пакетов (информационных материалов) на получение услуг МФЦ. Контроль наличия и пополнение ЦЗН информационными материалами осуществляется специалистами МФЦ;

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

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

2.4. МФЦ вправе:

- 2.4.1. Использовать рабочие места в соответствии с графиком работы филиалов ЦЗН;
- 2.4.2. Пользоваться в Помещениях пространством, не занятым рабочими местами (проходами между рабочими местами, коридорами, санузлами, помещениями для переодевания, комнатами приема пищи);
- 2.4.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий Соглашения.

3. Срок действия Соглашения

- 3.1. Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует в течение 1 (одного) календарного года.
- 3.2. Если не позднее, чем за 1 (один) месяц до окончания срока действия Соглашения ни одна из Сторон не направит другой Стороне письменное уведомление о своем намерении расторгнуть Соглашение, то действие Соглашения автоматически продлевается на следующий календарный год на тех же условиях.

4. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению виновная Сторона обязана возместить другой Стороне причиненные этим неисполнением убытки в сумме, согласованной Сторонами или на основании отчета независимой экспертизы.
- 4.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Соглашения, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров.
- 4.4. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров в течение 10 (десяти) рабочих дней, они подлежат разрешению в Арбитражном суде

наименование субъекта Российской Федерации

в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досрочное расторжение Соглашения

- 5.1. Соглашение может быть досрочно расторгнуто по письменному соглашению Сторон либо в одностороннем внесудебном порядке каждая Сторона вправе отказаться от исполнения Соглашения путем направления письменного уведомления другой Стороне.
- 5.2. Письменное уведомление должно быть направлено другой Стороне в срок не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты предположительного расторжения Соглашения.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

- 6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Соглашению, если исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли и желания Сторон.
- 6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Соглашению вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 3 (трех) календарных дней письменно известить другую Сторону о датах начала и прекращения указанных обстоятельств.
- 6.3. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 2 (двух) месяцев, то каждая из Сторон имеет право расторгнуть Соглашение при условии письменного уведомления другой Стороны о своих намерениях за 20 (двадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения и произвести взаиморасчеты за 5 (пять) календарных дней до даты расторжения Соглашения.

7. Прочие условия

- 7.1. Соглашение заключено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 7.2. Уведомления, согласия или иные сообщения в связи с исполнением Соглашения должны быть сделаны в письменной форме и направлены одной Стороной другой Стороне по факсу, почтовым письмом или доставлены курьером по адресу, указанному в Соглашении, или по иному адресу, если об этом будет уведомлена другая Сторона.

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

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

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

7.6. Приложения к Соглашению являются его неотъемлемой частью:

7.6.1. Приложение Техническое описание рабочих мест.

8. Реквизиты и подписи Сторон

Приложение к Соглашению

от _____ № _____

Техническое описание рабочих мест

№ п/п	Местонахождение филиала ЦЗН	Состав рабочего места

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

Реквизиты и подписи Сторон