

## **В рамках модернизации служба занятости предоставляет комплекс услуг гражданам по решению «жизненных ситуаций»**

Федеральной службой по труду и занятости в 2019 году реализуется федеральный проект «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости», в рамках которого осуществляются мероприятия по повышению эффективности деятельности службы занятости в пилотных центрах.

Центр занятости населения города Набережные Челны стал в регионе «пилотным» модельным центром, который переформатируется полностью, изменится все — от названия до новых подходов к решению индивидуальных потребностей работодателя, обратившегося в службу занятости.

Центр занятости населения будет называться Кадровым центром «Работа России». В рамках проекта планируется организационно-методическое сопровождение внедрения новых единых требований к организации деятельности центра. Модернизированная служба занятости должна оказывать гражданам комплекс услуг исходя из «жизненных ситуаций».

Услуги для соискателей будут оказываться в новом формате – по принципу «жизненных ситуаций». В настоящее время разработаны две жизненные ситуации, перечень которых в дальнейшем будет расширяться. Одна из них – «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей, а также малоимущим гражданам пенсионного и предпенсионного возраста». Это система комплексной поддержки граждан в вопросах содействия в поиске работы, профессиональной ориентации, социальной адаптации, профессионального обучения, содействия самозанятости и другие. Дополнительно включены услуги юридической помощи, информирования о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, составление резюме и размещение его на портале «Работа в России».

Вторая жизненная ситуация - «Содействие занятости инвалидам I, II, III группы инвалидности». Для граждан, имеющих инвалидность, помимо государственных услуг службы занятости, по системе «одного окна» будут предложены услуги психологической помощи и поддержки в Центре Реабилитации Инвалидов «Изгелек» и другие сопутствующие услуги.

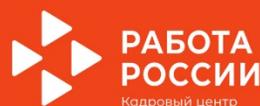
Для достижения успешного результата предоставления гражданам комплекса услуг службой занятости заключены соглашения с партнерами.

<https://clck.ru/34daas>



**Национальные проекты**  
Производительность труда

Информация  
Комплекс услуг  
«Жизненные ситуации»



## Жизненная ситуация «Содействие занятости инвалидов I, II и III группы»

В рамках реализации пилотного проекта 10 декабря 2019 года специалист ГКУ Центр занятости населения г. Набережные Челны совместно с психологом ГАУСО «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек», на основании соглашения о взаимодействии в сфере поддержки инвалидов, апробировали разработанную жизненную ситуацию «Содействие занятости инвалидов I, II и III группы».

Психолог ГАУСО «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек» И.А. Галлямова предоставила государственную услугу по психологической помощи и поддержке гражданам, имеющих инвалидность.

Старший инспектор отдела профориентации и профобучения ГКУ ЦЗН Ю.В.Бочкова проинформировала граждан о возможности получить государственные услуги по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию, а так же инвалидам были оказаны государственные услуги по социальной адаптации и психологической поддержке безработных граждан.

<https://clck.ru/34daeh>



**Национальные  
проекты**

Производительность труда

События

Содействие занятости  
инвалидов I, II и III группы



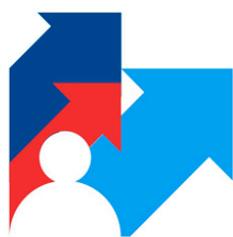
РАБОТА  
РОССИИ  
Кадровый центр

## **В рамках модернизации служба занятости предоставляет комплекс услуг гражданам по решению «жизненных ситуаций»**

Центр занятости населения города Набережные Челны стал в регионе «пилотным» модельным центром. Модернизированная служба занятости оказывает гражданам комплекс услуг исходя из «жизненных ситуаций». Услуги для соискателей оказываются в новом формате – по принципу «жизненных ситуаций». В настоящее время разработаны две жизненные ситуации, перечень которых в дальнейшем будет расширяться. Одна из них – «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей, а также малоимущим гражданам пенсионного и предпенсионного возраста». Это система комплексной поддержки граждан в вопросах содействия в поиске работы, профессиональной ориентации, социальной адаптации, профессионального обучения, содействия самозанятости и другие. Дополнительно включены услуги юридической помощи, информирования о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, составление резюме и размещение его на портале «Работа в России». Вторая жизненная ситуация - «Содействие занятости инвалидам I, II, III группы инвалидности». Для граждан, имеющих инвалидность, помимо государственных услуг службы занятости, по системе «одного окна» будут предложены услуги психологической помощи и поддержки в Центре Реабилитации Инвалидов «Изгелек» и другие сопутствующие услуги.

<https://clck.ru/34daRo>

<https://clck.ru/34daUV>



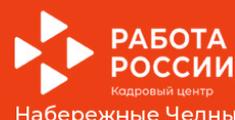
# **Национальные проекты**

## **Производительность труда**

**Информация**

**Комплекс услуг**

**«Жизненные ситуации»**



## **В рамках модернизации служба занятости предоставляет комплекс услуг гражданам по решению «жизненных ситуаций»**

Федеральной службой по труду и занятости в 2019 году реализуется федеральный проект «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости», в рамках которого осуществляются мероприятия по повышению эффективности деятельности службы занятости в пилотных центрах.

Центр занятости населения города Набережные Челны стал в регионе «пилотным» модельным центром, который реформируется полностью, изменится все — от названия до новых подходов к решению индивидуальных потребностей работодателя, обратившегося в службу занятости.

Центр занятости населения будет называться Кадровым центром «Работа России». В рамках проекта планируется организационно-методическое сопровождение внедрения новых единых требований к организации деятельности центра. Модернизированная служба занятости должна оказывать гражданам комплекс услуг исходя из «жизненных ситуаций».

Услуги для соискателей будут оказываться в новом формате – по принципу «жизненных ситуаций». В настоящее время разработаны две жизненные ситуации, перечень которых в дальнейшем будет расширяться. Одна из них – «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей, а также малоимущим гражданам пенсионного и предпенсионного возраста». Это система комплексной поддержки граждан в вопросах содействия в поиске работы, профессиональной ориентации, социальной адаптации, профессионального обучения, содействия самозанятости и другие. Дополнительно включены услуги юридической помощи, информирования о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, составление резюме и размещение его на портале «Работа в России».

Вторая жизненная ситуация - «Содействие занятости инвалидам I, II, III группы инвалидности». Для граждан, имеющих инвалидность, помимо государственных услуг службы занятости, по системе «одного окна» будут предложены услуги психологической помощи и поддержки в Центре Реабилитации Инвалидов «Изгелек» и другие сопутствующие услуги.

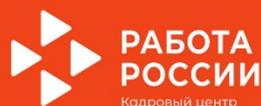
Для достижения успешного результата предоставления гражданам комплекса услуг службой занятости заключены соглашения с партнерами.

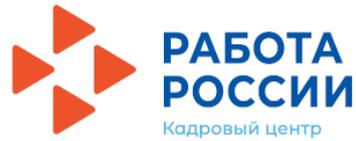
<https://clck.ru/34daas>



**Национальные  
проекты**  
Производительность труда

Информация  
Комплекс услуг  
«Жизненные ситуации»





ГКУ «Центр занятости населения г.Набережные Челны»

ПРОЦЕССЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ГКУ ЦЗН С ГРАЖДАНАМИ  
В РАМКАХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ  
«СОДЕЙСТВИЕ ЗАНЯТОСТИ ГРАЖДАНАМ I, II, III  
ГРУППЫ ИНВАЛИДНОСТИ» И «СОДЕЙСТВИЕ  
ЗАНЯТОСТИ ЖЕНЩИНАМ ИЗ МАЛОИМУЩИХ  
СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ  
ДЕТЕЙ, А ТАКЖЕ МАЛОИМУЩИМ ГРАЖДАНАМ  
ПЕНСИОННОГО ВОЗРАСТА»

г. Набережные Челны

2019г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Порядок организации деятельности ЦЗН г.Набережные Челны в соответствии с Едиными требованиями.....</b>	<b>3-8</b>
<b>2. Описание жизненных ситуаций (верхний уровень) «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности» и «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей, а также малоимущим гражданам пенсионного возраста».....</b>	<b>9-14</b>
2.1. Реестр процессов, выполняемых в рамках жизненных ситуаций.....	9-11
2.2. Блок-схема траекторий жизненной ситуации «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности».....	12
2.3. Блок-схема траекторий жизненной ситуации «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей».....	13
2.4. Блок-схема траекторий жизненной ситуации «Содействие занятости малоимущим гражданам пенсионного возраста».....	14
<b>3. Описание основных технологических процессов ЦЗН нового типа .....</b>	<b>15-121</b>
3.1. Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы.....	15-19
3.2. Регистрация безработных граждан.....	20-24
3.3. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.....	25-27
3.4. Организация и проведение мероприятий по профилированию граждан.....	28-30
3.5. Организация и проведение специальных мероприятий по профилированию безработных граждан.....	31-34
3.6. Содействие гражданам в поиске подходящей работы.....	35-38
3.7. Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации.....	39-45
3.8. Содействие самозанятости граждан.....	46-49
3.9. Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования.....	50-53
3.10. Психологическая поддержка безработных граждан.....	54-57
3.11. Психологическая поддержка граждан.....	58-60

3.12.	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан.....	61-65
3.13.	Социальная адаптация на рынке труда безработных граждан.....	66-69
3.14.	Социальная адаптация граждан на рынке труда.....	70-72
3.15.	Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы.....	73-77
3.16.	Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет.....	78-81
3.17.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ.....	82-86
3.18.	Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов.....	87-90
3.19.	Проведение ярмарки вакантных рабочих мест.....	91-94
3.20.	Предоставление гражданам информации о порядке защиты прав работников, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан.....	95-97
3.21.	Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам.....	98-101
3.22.	Помощь в оформлении выхода на пенсию по старости.....	102-105
3.23.	Предложение о предоставлении услуги по психологической помощи и поддержке граждан, имеющих инвалидность в центре реабилитации инвалидов «Изегелек».....	106-108
3.24.	Прием письменных обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства и передача указанных обращений в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.....	109-111
3.25.	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование 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...112-115	
3.26.	Юридическая консультация граждан.....	116-118
3.27.	Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.....	119-121
	Стандарт работы с клиентами.....	122
<b>4.</b>	<b>Поставщики услуг.....</b>	<b>123-136</b>
4.1.	Перечень типов партнеров и требования к ним.....	123
4.2.	Проекты типовых соглашений о взаимодействии / договоров на оказание услуг.....	124-129
4.3.	Реестр поставщиков услуг.....	130-136

<b>5. Оценка IT-инфраструктуры ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны на предмет соответствия Единым требованиям.....</b>	<b>137-142</b>
<b>6. Разработка и оптимизация системы отчетности, системы мониторинга качества предоставления услуг, а также системы материального стимулирования сотрудников на основе показателей эффективности ЦЗН г.Набережные Челны.....</b>	<b>143-165</b>
6.1. Система отчетности.....	143
6.2. Стандарт обработки обратной связи и мониторинга качества предоставления услуги.....	143
6.2.1. Ящик сбора отзывов и предложений.....	144
6.2.2. Опрос через интерактивный портал ГКУ Центра занятости населения г.Набережные Челны.....	145
6.2.3. Опрос клиентов ЦЗН на планшете.....	146-151
6.3. Периодическое наблюдение за работой.....	152-154
6.4. Система мотивации сотрудников ЦЗН на основе KPI.....	155-161
<b>1. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГКУ ЦЗН Г.НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ЕДИНЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ</b>	

В соответствии с пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. N 1695 "О реализации в 2019 - 2021 годах мероприятий, направленных на повышение эффективности службы занятости в рамках федерального проекта "Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда" национального проекта "Производительность труда и поддержка занятости", а также в соответствии Приказом Министерства Труда России от 29.04.2019 № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости» начата системная работа по модернизации ЦЗН.

Организация деятельности ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны (далее ЦЗН)соответствует следующим требованиям:

1. Основными направлениями деятельности ЦЗН является предоставление комплекса услуг, связанных с решением проблем в соответствии с жизненными ситуациями и включает:
  - предоставление государственных услуг, предусмотренных пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации";
  - предоставление услуг гражданам по развитию карьеры, поддержанию и развитию профессиональных навыков;
  - предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг (юридические консультации граждан, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования (WiFi));
  - организация и проведение мероприятий по профилированию граждан и работодателей.
2. Специалисты ЦЗН в своей работе используют ПК «Катарсис» и интернет портал «Работа в России».

ПК «Катарсис» предназначен для автоматизации деятельности ЦЗН. Базы данных ПК «Катарсис» формируются специалистами ЦЗН и содержат информацию о лицах, ищущих работу, безработных и самозанятых, свободных рабочих местах (вакансиях) и об оказании активных мер содействия занятости и трудового посредничества. С

помощью ПК «Катарсис» специалисты ЦЗН проводят мониторинг показателей деятельности ЦЗН, формируют необходимые отчеты.

ПК «Катарсис» интегрирована с информационными системами государственных органов - ПФР, ФНС.

Портал «Работа в России» функционирует на базе интернет-ресурса [www.trudvsem.ru](http://www.trudvsem.ru). Портал «Работа в России» предназначен для содействия гражданам в трудоустройстве и в поиске специалистов для работодателей.

Портал «Работа в России» консолидирует информацию о соискателях (резюме) и свободных рабочих местах (вакансиях), которая размещается соответственно соискателями и работодателями самостоятельно.

Портал «Работа в России» интегрирован с ПК «Катарсис». Сформированные в ПК «Катарсис» специалистами ЦЗН сведения о соискателях и свободных рабочих местах (вакансиях) размещаются в свободном доступе на портале «Работа в России». И наоборот, информация, размещенная на портале «Работа в России», доступна в ПК «Катарсис».

3. Оценка работы персонала ЦЗН производится ежемесячно на основе установленных ключевых показателей эффективности и получаемой от клиентов обратной связи.

Обратная связь позволяет услышать «голос клиентов», увидеть «точки роста», скорректировать деятельность ЦЗН, запланировать мероприятия по дальнейшему совершенствованию деятельности центра занятости.

Помимо числовых показателей особое внимание уделяется профессиональным стандартам ЦЗН:

- Стандарт внешнего вида (одежда, прическа, макияж);
- Стандарт общения (скрипты);
- Доброжелательность при общении с клиентами;
- Стандарт времени (время ожидания и время оказания услуги);
- Профессионализм и компетентность.

Ежедневно непосредственный руководитель согласно разработанного чек-листа оценивает работу одного из сотрудников, еженедельно – заместитель директора ЦЗН. При обнаружении несоответствия деятельности сотрудника установленным стандартам планируется проведение обучения сотрудника с последующим приятием зачетов.

Задача руководителя – не наказать сотрудника, а обучить его работать в соответствии с установленными стандартами ЦЗН.

4. В зоне самообслуживания Консультанты Отдела поддержки соискателей оказывают информационную и организационную поддержку клиентам ЦЗН. Здесь соискатель может самостоятельно или, воспользовавшись помощью консультанта, осуществить подбор варианта подходящей работы с помощью интернет-портала «Работа в России», сети SkillsNet или воспользоваться системой электронных сервисов "Онлайнинспекция.рф".
5. ЦЗН организует проведение обучающих мероприятий, конференций, встреч с участием граждан, работодателей, общественных организаций, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, социальных партнеров, других заинтересованных участников рынка труда.

6. Специалисты юридического отдела ЦЗН информируют граждан и работодателей, как по телефонной линии, так и в порядке личного обращения, о порядке защиты прав работников и интересов работодателей, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан.
7. ЦЗН проводит сбор, анализ и представление по заявлению гражданам, работодателям, организациям, осуществляющим образовательную деятельность, и иным заинтересованным лицам информации о состоянии и прогнозных оценках рынка труда Республики Татарстан, информации о востребованности профессий.
8. Специалисты юридического отдела ЦЗН осуществляют прием обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства, и оперативно передают указанные обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
9. Информация об услугах, оказываемых ЦЗН, предоставляется непосредственно в помещениях ЦЗН, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальных интернет-ресурсах ЦЗН, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Информация об услугах и процедурах их оказания ЦЗН предоставляется бесплатно. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники ЦЗН подробно и в вежливой форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин или работодатель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях ЦЗН, предназначенных для приема граждан, информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления услуг ЦЗН, раздаются в местах проведения ярмарок вакансий, в учебных заведениях и центрах, а также размещаются в иных органах и учреждениях (например, в местных исполнительных органах, органах социальной защиты населения, учебных и медицинских учреждениях, органах местного самоуправления и т.д.).

10. В случае необходимости, с целью повышения качества оказываемых услуг ЦЗН заключает соглашения о взаимодействии с государственными, учебными, медицинскими учреждениями, а также некоммерческими организациями, как на возмездной, так и на безвозмездной основе.

Допускается предоставление части государственной услуги привлекаемыми ЦЗН на договорной основе гражданами и организациями, в том числе социально-ориентированными некоммерческими организациями – исполнителями общественно-полезных услуг, которые в установленном законодательством Российской Федерации порядке вправе оказывать соответствующие услуги.

11. Требования к графику и режиму работы ЦЗН:
  - а) Прием граждан и работодателей в ЦЗН осуществляется не менее 45 часов в неделю;

- б) график работы ЦЗН должен обеспечивать возможность получения комплекса услуг в один из выходных дней;
- в) перерывы в течение рабочего дня для работников ЦЗН устанавливаются руководителем в соответствии с требованиями трудового законодательства (ЦЗН осуществляет прием граждан и работодателей без перерыва в течение рабочего дня).

12. В настоящее время, в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с целью обеспечения многоканальности предоставления услуг, в ЦЗН организовано межведомственное взаимодействие с Пенсионным фондом России и Федеральной налоговой службой.

Реализована возможность направления гражданами и работодателями запроса о предоставлении государственных услуг:

- в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных услуг или регионального портала;
- при личном обращении в ЦЗН;
- посредством почтового отправления, с использованием средств факсимильной связи;
- имеется возможность получения государственных услуг по предварительной записи.

13. Персональные данные соискателей, ставшие известными в процессе оказания услуг ЦЗН, не подлежат разглашению третьим лицам в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

14. В ЦЗН организуется предварительная запись приема граждан и работодателей следующими способами:

- а) по телефону ЦЗН;
- б) при личном обращении в ЦЗН;
- в) с использованием Единого портала государственных услуг или регионального портала;
- д) через интерактивный портал ЦЗН г.Набережные Челны в сети Интернет (при реализации).

15. Согласование с гражданами и работодателями даты и времени обращения в ЦЗН осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Время ожидания предоставления государственной услуги в случае предварительного согласования даты и времени обращения гражданина или работодателя не должно превышать 5 минут.

16. Требования к взаимодействию с гражданами и работодателями, обратившимися в ЦЗН:

- а) при личном обращении клиента, впервые обратившегося в ЦЗН, услуги предоставляются в порядке очереди (время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут);
- б) взаимодействие с гражданами и работодателями включает:
  - информирование и консультирование по вопросам работы ЦЗН и по вопросам, связанным с предоставлением комплекса услуг;

- бесплатное изготовление бумажных и электронных копий (скан-копий) документов, необходимых при предоставлении комплекса услуг;
- обеспечение бесплатного доступа к электронным сервисам в области содействия занятости населения в сети Интернет, включая в том числе электронные сервисы общероссийской базы вакансий "Работа в России", систему электронных сервисов "Онлайнинспекция.рф";
- обеспечение бесплатного доступа к Единому portalу, региональному portalу;
- консультационное и организационное содействие гражданам и работодателям при регистрации в общероссийской базе вакансий "Работа в России", сети Skillsnet, системе электронных сервисов "Онлайнинспекция.рф", поиске, вводе и проверке сведений при использовании сервисов указанных ресурсов;
- первичный прием граждан, работодателей;
- индивидуальная работа с гражданами, работодателями;
- групповая работа с гражданами, работодателями;
- оценка гражданами и работодателями - получателями государственных услуг их качества и доступности.

17. В зоне информирования ЦЗН организовано инициативное взаимодействие работников центра занятости (консультантов) с гражданами и работодателями.

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

18. Первичный прием граждан, работодателей включает в себя взаимодействие с гражданами, работодателями - получателями комплекса услуг по следующим вопросам:

- первичное профилирование граждан, работодателей;
- определение траектории получения комплекса услуг;
- регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы;
- выдача справок по запросу граждан, работодателей;
- информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации;
- информирование работодателей о возможных вариантах подбора подходящих работников, включая возможность участия в мероприятиях по целевой подготовке кадров, о возможности привлечения и использования иностранных работников;
- информирование об основных требованиях законодательства о занятости населения, включая принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан;
- информирование о формах государственной поддержки работодателей, участвующих в мероприятиях по содействию занятости населения, включая программы содействия занятости граждан, находящихся под риском увольнения, а также граждан, особо нуждающихся в социальной защите и испытывающих трудности в поиске работы, в том числе инвалидов.

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

19. Индивидуальная работа с гражданами, работодателями - получателями комплекса услуг в ЦЗН включает в себя взаимодействие с гражданами, работодателями по следующим вопросам:

- проведение профилирования граждан и работодателей;
- формирование индивидуального плана трудоустройства и (или) профессионального развития гражданина (комплекса услуг в соответствии жизненной ситуацией гражданина);
- формирование индивидуального плана содействия работодателю в подборе необходимых работников (комплекса услуг в соответствии с бизнес-ситуацией);
- за гражданином и работодателем, в отношении которых проводится индивидуальная работа, закрепляются работники центра занятости.

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

- организацию и проведение ярмарок вакансий, профориентационных мероприятий, информационно-образовательных мероприятий, семинаров, лекций;
- рассылку уведомлений о проведении групповых мероприятий.

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

Для выявления мнения гражданина, работодателя - получателя государственных услуг о качестве и доступности предоставляемых услуг, работник ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны предлагает ему принять участие в оценке качества предоставления государственных услуг по одному из следующих каналов по выбору гражданина, представителя работодателя:

- два вида анкет на бумажном носителе в зоне приема граждан;
- планшет, расположенный около сотрудника ЦЗН, предоставляющего государственную услугу;
- сеть Интернет, включая интерактивный портал центра занятости населения г.Набережные Челны (при реализации);
- личный мобильный телефон (смс-опросы и телефонные опросы).

## 2. ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ (ВЕРХНИЙ УРОВЕНЬ) «СОДЕЙСТВИЕ ЗАНЯТОСТИ ГРАЖДАНАМ I, II, III ГРУППЫ ИНВАЛИДНОСТИ» И «СОДЕЙСТВИЕ ЗАНЯТОСТИ ЖЕНЩИНАМ ИЗ МАЛОИМУЩИХ СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ, А ТАКЖЕ МАЛОИМУЩИМ ГРАЖДАНАМ ПЕНСИОННОГО ВОЗРАСТА»

### Перечень основных процессов, выполняемых в рамках жизненных ситуаций

№ п/п	Наименование основного процесса	Вид процесса	Исполнитель процесса	Код в реестре процессов
1	Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы	Государственные услуги в области содействия занятости населения	ЦЗН	ОП1
2	Регистрация безработных граждан	Государственные услуги в области содействия занятости населения	ЦЗН	ОП2
3	Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	Государственные услуги в области содействия занятости населения	ЦЗН	ОП3
4	Организация и проведение мероприятий по профилированию граждан	Организация и проведение мероприятий по профилированию граждан и работодателей	ЦЗН	ОП4
5	Организация и проведение специальных мероприятий по профилированию безработных граждан	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП5
6	Содействие гражданам в поиске подходящей работы	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП6
7	Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП7
8	Содействие самозанятости граждан	Услуги гражданам по развитию карьеры	ЦЗН	ОП8
9	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП9

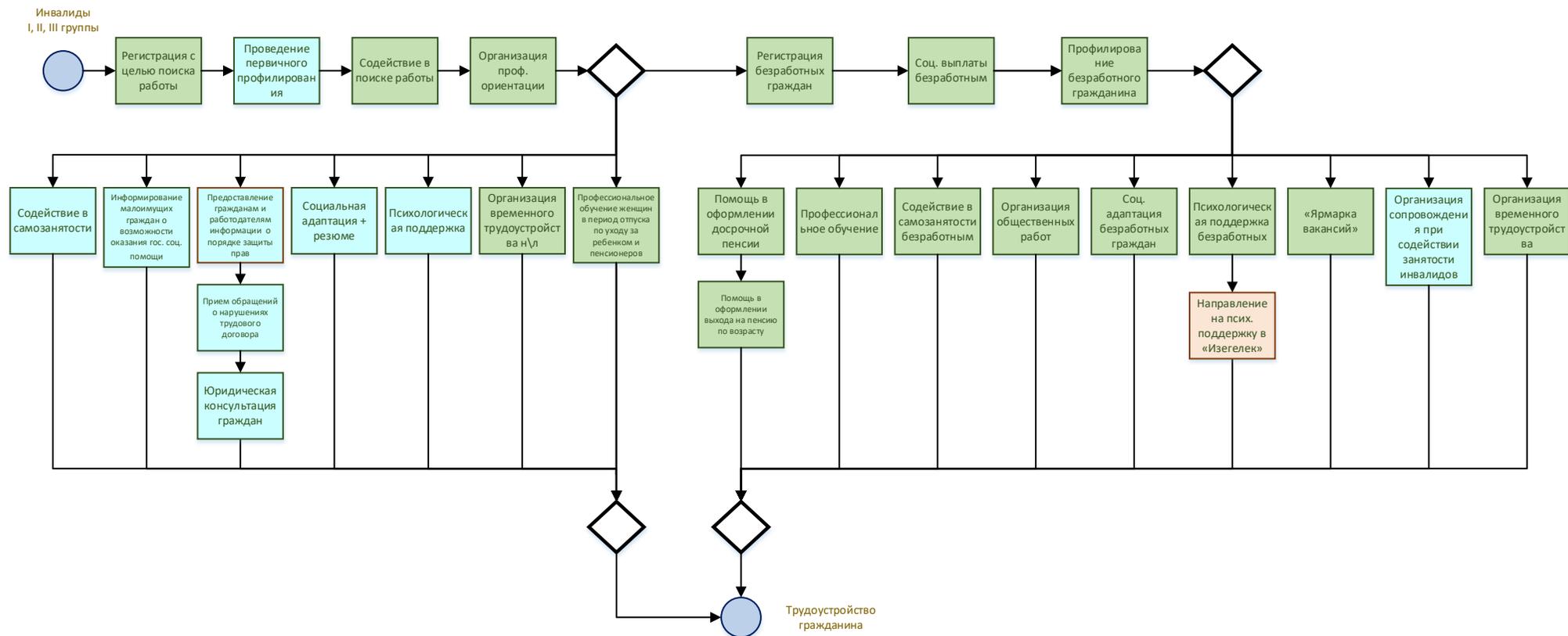
№ п/п	Наименование основного процесса	Вид процесса	Исполнитель процесса	Код в реестре процессов
	профессионального образования			
10	Психологическая поддержка безработных граждан	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП10
11	Психологическая поддержка граждан	Услуги гражданам по развитию карьеры	ЦЗН	ОП11
12	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН, образовательные организации	ОП12
13	Социальная адаптация на рынке труда безработных граждан	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП13
14	Социальная адаптация граждан на рынке труда	Услуги гражданам по развитию карьеры	ЦЗН	ОП14
15	Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП15
16	Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП16
17	Организация проведения оплачиваемых общественных работ	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН	ОП17
18	Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов	Услуги в области содействия занятости населения	ЦЗН	ОП18
19	Проведение ярмарки вакантных рабочих мест	Услуги в области содействия занятости населения	ЦЗН	ОП19
20	Предоставление гражданам информации о порядке защиты прав работников, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан.	Иные негосударственные услуги (в рамках решения пилотной жизненной ситуации)	ЦЗН	ОП20
21	Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам	Услуги в области содействия занятости населения	ПФР	ОП21

№ п/п	Наименование основного процесса	Вид процесса	Исполнитель процесса	Код в реестре процессов
22	Помощь в оформлении выхода на пенсию по возрасту	Новые и дополнительные (сопутствующие) услуги ЦЗН в области содействия занятости	ПФР	ОП22
23	Предложение о предоставлении услуги по психологической помощи и поддержке граждан, имеющих инвалидность в центре реабилитации инвалидов «Изгелек»	Иные государственные услуги ЦЗН	ЦРИ «Изгелек»	ОП23
24	Прием письменных обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства и передача указанных обращений в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов	Иные государственные услуги ЦЗН	Зональная рабочая группа по соблюдению норм трудового законодательства	ОП24
25	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование 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	Государственные услуги, предусмотренные пунктом 8 части первой статьи 7.1-1 Закона «О занятости населения в Российской Федерации»	ЦЗН, образовательные организации	ОП25
26	Юридическая консультация граждан	Иные негосударственные услуги (в рамках решения пилотной жизненной ситуации)	ЦЗН	ОП26
27	Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации	Иные негосударственные услуги (в рамках решения пилотной жизненной ситуации)	ЦЗН	ОП27

***Траектории исполнения основных процессов в рамках жизненной ситуации «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности».***

№ п/п	Наименование траектории	Параметры, определяющие траекторию	Перечень процессов, входящих в траекторию
1	Граждане I, II, III группы инвалидности	Заявитель – гражданин с I, II, III группой инвалидности	ОП1-ОП27

***Блок-схема траекторий исполнения процессов в рамках жизненной ситуации «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности».***

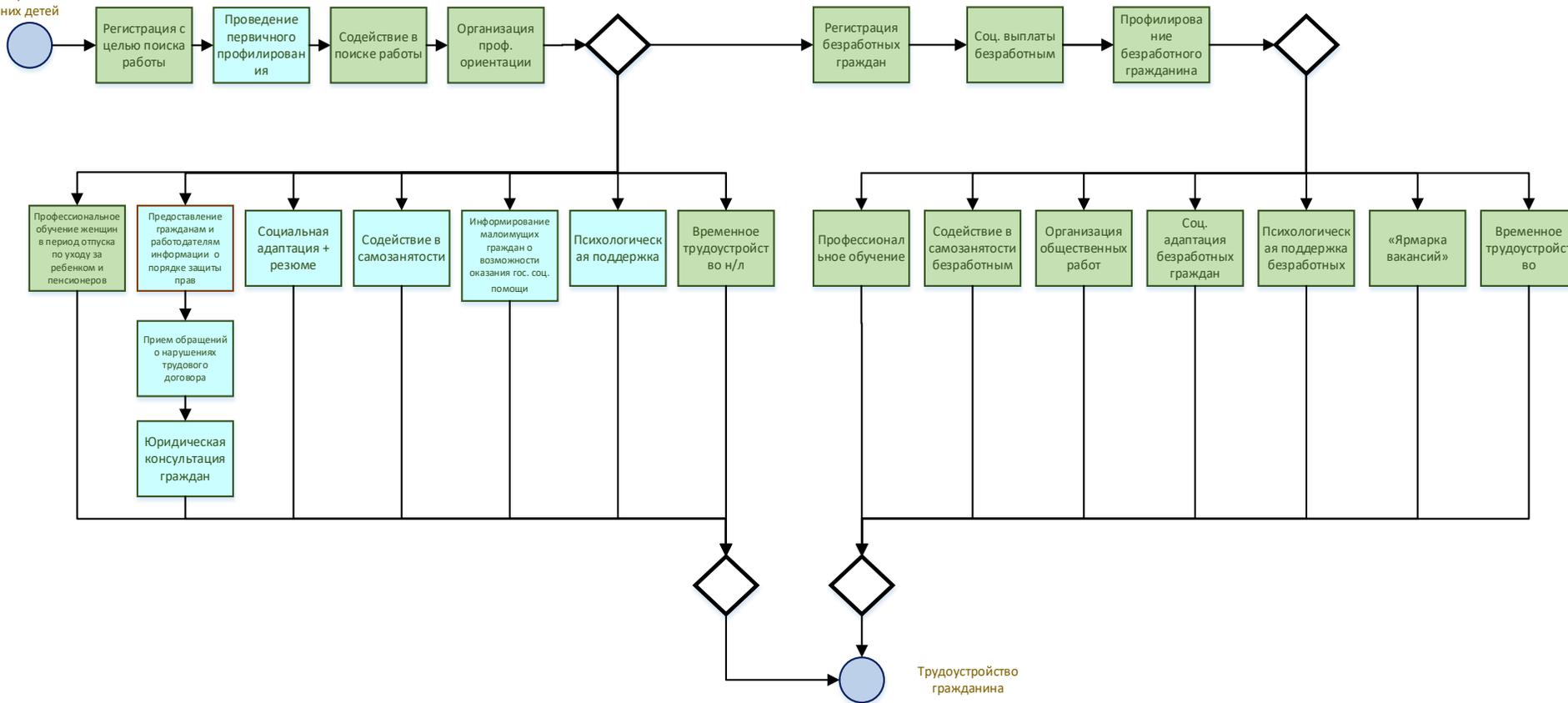


**Траектории исполнения основных процессов в рамках жизненной ситуации «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей, а также малоимущим гражданам пенсионного возраста».**

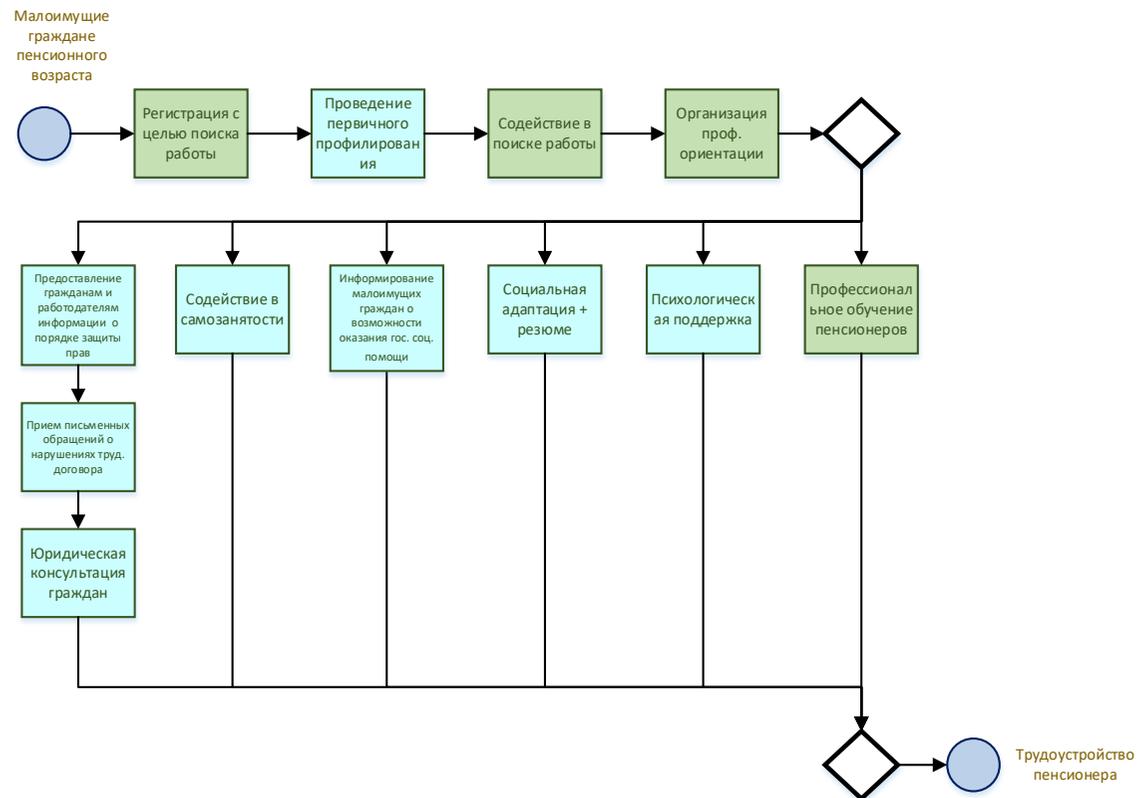
№ п/п	Наименование траектории	Параметры, определяющие траекторию	Перечень процессов, входящих в траекторию
1	Женщины из малоимущих семей, имеющие несовершеннолетних детей	Заявитель – женщина имеет несовершеннолетнего ребенка из малообеспеченной семьи	ОП1-ОП17, ОП19, ОП20, ОП24-27
2	Малоимущие граждане пенсионного возраста	Заявитель – малоимущий гражданин пенсионного возраста	ОП1, ОП4, ОП6, ОП8, ОП9, ОП11, ОП14, ОП20, ОП24-ОП27.

**Блок-схема траекторий исполнения процессов в рамках жизненной ситуации «Содействие занятости женщинам из малоимущих семей, имеющих несовершеннолетних детей».**

Малоимущие женщины, имеющие несовершеннолетних детей



**Блок-схема траекторий исполнения процессов в рамках жизненной ситуации «Содействие занятости малоимущим гражданам пенсионного возраста».**



### 3. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ ЦЗН НОВОГО ТИПА (ВКЛЮЧАЯ КАРТЫ ПРОЦЕССОВ, БЛОК-СХЕМЫ ПРОЦЕССОВ, СКРИПТЫ ОБЩЕНИЯ ПРОЦЕССОВ)

#### 3.1 ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «РЕГИСТРАЦИЯ ГРАЖДАН В ЦЕЛЯХ СОДЕЙСТВИЯ В ПОИСКЕ ПОДХОДЯЩЕЙ РАБОТЫ» (ОП1)

**Внешние управляющие документы:**

- Постановление Правительства РФ от 07.09.2012 N 891
- Приказ Минтруда России от 19 февраля 2019 г. № 90н
- Закон РФ «О занятости населения в РФ» от 19.04.1991 №1032-1
- Федеральный государственный стандарт №524н от 13 ноября 2012г
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ
- Трудовым кодексом Российской Федерации
- Федеральным законом от 25.07.2002 N 115-ФЗ
- Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**  
- Приказ Минтруда РФ от 17 июня 2015 №419

<b>Входы</b>	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя, Заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы
T3	Документы и сведения, получаемые в порядке межведомственного взаимодействия

**Владелец процесса:** Специалист отдела первичного приема  
**Назначение:** Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы. Обеспечение возможности хранения сведений о гражданине и дальнейшего оказания ему услуг в сфере занятости населения  
**Основные подпроцессы:**  
 1. Постановка на регистрационный учет  
 2. Ведение регистрационного учета  
 3. Снятие с регистрационного учета  
**Критерии оценки:**  
 1. Осуществление в день обращения  
 2. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги гражданам, впервые обратившимся, не должно превышать 20 минут.  
**Внутренние оперативные документы:**  
 1. Должностная инструкция специалиста первичного приема  
 2. Бланки личного дела получателей услуг

<b>Выходы</b>	
выходящий сигнал	код
Запись в РПУ и формирование личного дела	T1
1. Выдача заявителю направления на работу 2. Направление на профессиональную ориентацию 3. Выдача заявителю направления на ярмарку вакансий и Школу безработного	T2
Выдача заявителю памятки с информацией о следующем посещении, перечне документов для предъявления	T3
Снятие с регистрационного учета	T4

**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

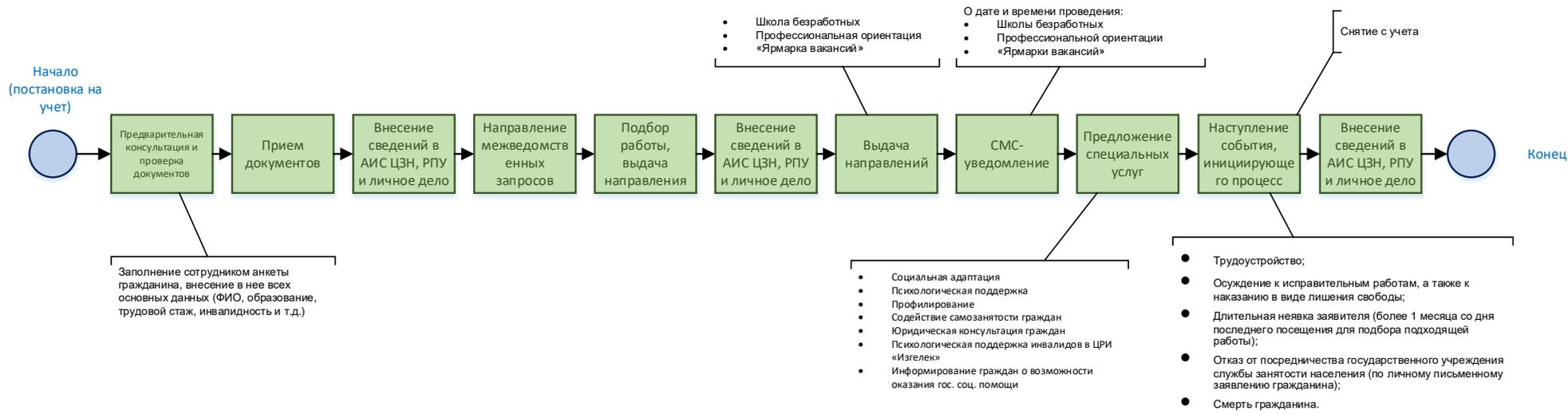
**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический;

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Наличие разных способов обращения заявителя: лично, через порталы госуслуг службы занятости Прием гражданина независимо от места их жительства в Российской Федерации, а также пребывания на территории Российской Федерации
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> <li>• Индивидуальная программа реабилитации и абилитации (ИПРА) - для граждан, относящихся к категории инвалидов;</li> </ul> <p>Также граждане могут предоставить следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Трудовая книжка или документ, ее заменяющий, а также трудовые договоры и служебные контракты (при наличии);</li> <li>• Документы об образовании, документы об образовании и о квалификации, документы о квалификации, документы об обучении, документы об ученых степенях и ученых званиях (при наличии);</li> <li>• Справка о среднем заработке за последние 3 месяца по последнему месту работы (службы);</li> <li>• Документы, подтверждающие прекращение гражданами трудовой или иной деятельности в установленном законодательством Российской Федерации порядке (при наличии);</li> <li>• Документы, подтверждающие отнесение граждан к категории испытывающих трудности в поиске подходящей работы (инвалиды; лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы; несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет; граждане предпенсионного возраста (в течение пяти лет до наступления возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, в том числе назначаемую досрочно); беженцы и вынужденные переселенцы; граждане, уволенные с военной службы, и члены их семей; одинокие и многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей, детей-инвалидов; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф; граждане в возрасте от 18 до 20 лет, имеющие среднее профессиональное образование и ищущие работу впервые) (при наличии).</li> </ul> <p>Граждане, впервые ищущие работу (ранее не работавшие), не имеющие профессии(специальности) предъявляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> <li>• Индивидуальная программа реабилитации и абилитации (ИПРА) - для граждан, относящихся к категории инвалидов;</li> <li>• Документ об образовании</li> </ul>
T3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Запрос из СМЭВ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на получение выписки из ЕГРИП;</li> <li>- сведений об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста;</li> <li>- сведений о продолжительности страхового стажа.</li> </ul> </li> <li>• Проверка занятости по ЕГРИП и ЕГРЮЛ;</li> <li>• Проверка занятости по сводной базе</li> </ul>

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	При постановке на учет: формирование личного дела, внесение в РПУ и в личное дело сведений, предоставленных гражданином, а также даты обращения; При ведении регистрационного учета: дополнительные сведения должны быть внесены в РПУ и личное дело в момент обработки сотрудником индивидуальной работы с гражданами; записи об оказании услуг и совершении иных административных действий должны быть отражены в РПУ и личном деле в момент обращения (совершения) с указанием необходимых деталей и текущей даты.
T2	При постановке на регистрационный учет заявителя лично, выдача направлений на работу, на профориентацию, ярмарку вакансий и Школу безработного производится в письменной форме (под роспись). При обращении через порталы гос. услуг производится подбор и передача вариантов желаемых вакансий, результатов профориентации в электронной форме.
T3	При обращении лично уведомление производится в письменной форме (под роспись).
T4	Осуществляется при наступлении одного из следующих фактов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Трудоустройство;</li> </ul>

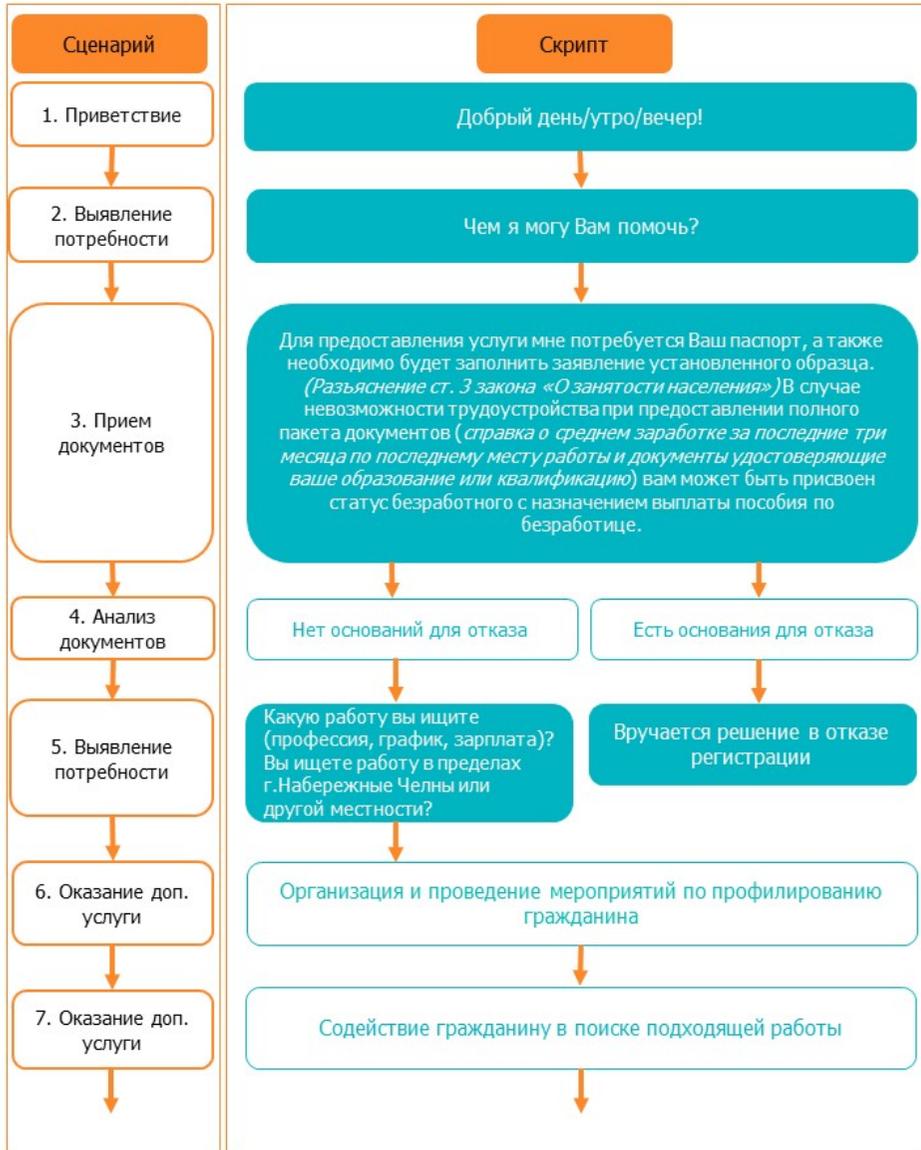
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуждение к исправительным работам, а также к наказанию в виде лишения свободы;</li> <li>• Длительная неявка заявителя (более 1 месяца со дня последнего посещения для подбора подходящей работы);</li> <li>• Отказ от посредничества государственного учреждения службы занятости населения (по личному письменному заявлению гражданина);</li> <li>• Смерть гражданина.</li> </ul> <p>Дата и причина снятия с регистрационного учета отмечается в РПУ и личном деле получателя услуг.</p>
--	--

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Внести на рассмотрение возможность ведения личных дел только в электронном виде в АИС ЦЗН без дублирования в бумажном виде.
2	На федеральном уровне вменить в обязанности руководителей при увольнении выдавать справки о среднем заработке за последние 3 месяца по последнему месту работы (службы) для ЦЗН в установленной форме, в комплекте с 2НДФЛ и 182Н (справка о доходах).
3	Для специалиста отдела первичного приема разработать стандарт общения с гражданами (скрипт общения).
4	Программа ПК «Катарсис» должна формировать бланк заявления гражданина «в один клик» на основании внесенных данных (50-80% ошибок заявители делают при заполнении заявлений). Специалист ЦЗН сам формирует заявление, гражданин только ознакомливается с ним и подписывает.
5	Написать в техническую поддержку ПК «Катарсис» о возможности операторов (или администратора сети) вносить в библиотеку вакансий ПК «Катарсис» новую профессию, в случае, если она отсутствует в справочнике профессий (к примеру, бармен-кассир или дизайнер ландшафтного дизайна).
6	Осуществлять СМС-информирование граждан о необходимости следующего посещения ЦЗН (дата, время, цель).
7	Программа ПК «Катарсис» должна формировать «в один клик» заполненное направление гражданина на основании ранее внесенных данных (в школу безработных, на профессиональную ориентацию и т.д.).
8	Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы может быть произведена полностью через портал, при условии, что все документы гражданин может предоставить в электронном виде.
9	Рассмотреть возможность получения сведений о заработке заявителя за последние три месяца с последнего места работы в порядке межведомственного электронного взаимодействия с ФНС России и ПФР (заключить соглашения на предоставление данных). Рассмотреть возможность представления документов с последнего места работы в электронном виде.
10	Организация проверки сведений об образовании через ФИС ФРДО (заявитель может предоставить реквизиты, сканированную копию или фотокопию дипломов). В данном случае преимущество получает как ЦЗН (исключение предоставления поддельных документов), так и заявители (исключение необходимости предоставления оригиналов документов).
11	Добавление возможности согласования даты посещения ЦЗН, с целью подбора подходящей работы, независимо от способа обращения за получением услуги.
12	Разработать чек-лист для оценки работы специалиста первичного приема на соответствие работы установленным стандартам. Руководитель отдела проводит ежедневную оценку одного из сотрудников по чек-листу в течение часа, обсуждает с сотрудником «проблемные зоны», в случае необходимости, проводит обучение стандартам работы. Заместитель директора ЦЗН проводит аудит одного из сотрудников согласно чек-листа еженедельно.
13	С целью оценки работы сотрудников отдела первичного приема, разработать и внедрить систему обратной связи для клиентов ЦЗН. Разработать систему обработки поступающих анкет, назначить ответственного.
14	Для повышения клиентоориентированности внедрить в систему мотивации для сотрудников отдела первичного приема критерий «обратная связь от клиентов ЦЗН».
15	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности получения информации из центра занятости населения по услугам. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.

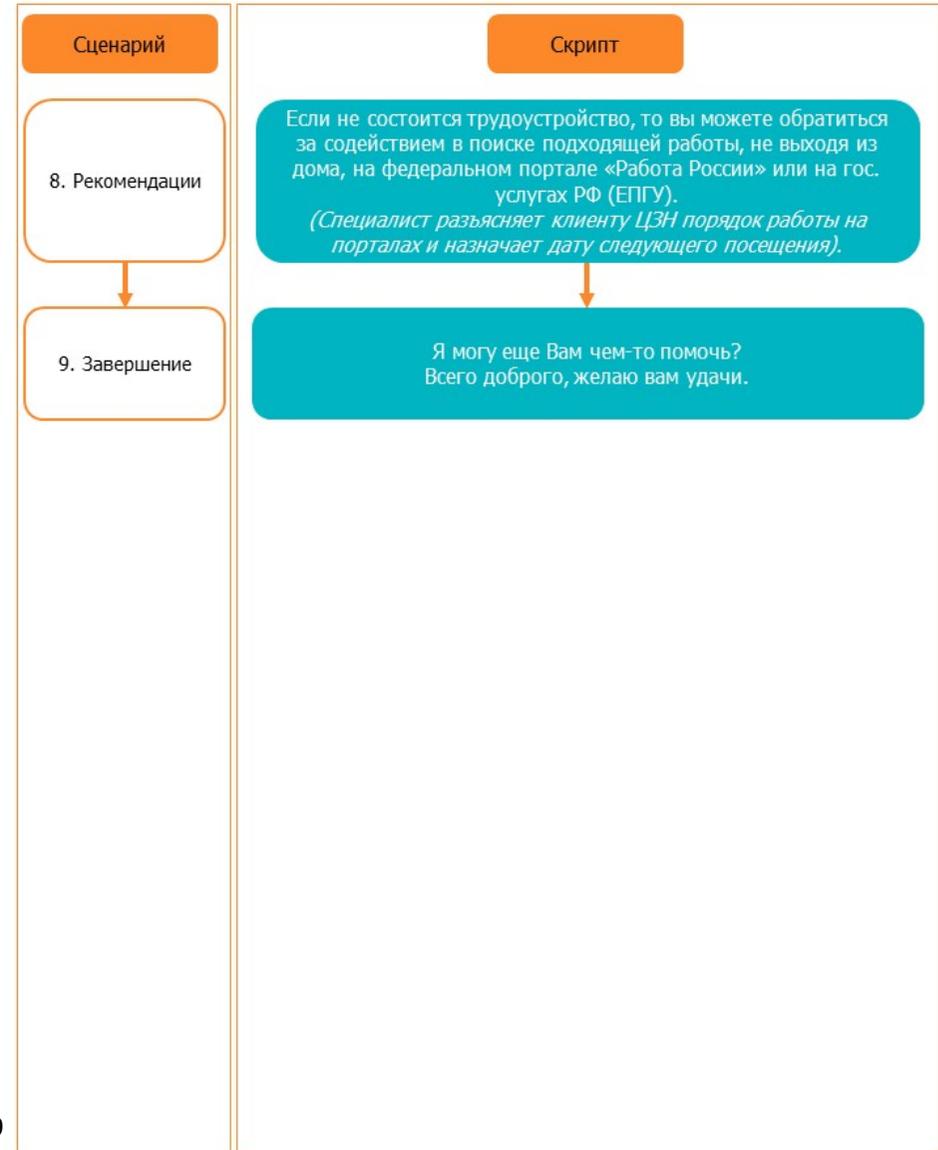




«Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы»



«Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы»



### 3.2. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «РЕГИСТРАЦИЯ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН» (ОП2)

**Внешние управляющие документы:**

- Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 07.09.2012 N 891
- Приказ Минтруда России от 16 ноября 2015 г. № 872н
- Приказ Минтруда России от 19 февраля 2019 № 90н

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

- Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ от 17 июня 2015 г. N 419
- Приказ директора ГБУ ЦЗН от 11.01.2009г.№11/1 «ОД»

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Личное дело заявителя
T3	Регистрация гражданина в целях поиска подходящей работы
T4	Заключение по профориентации

**Владелец процесса:** Специалист отдела трудоустройства  
**Назначение:** Начисление пособия по безработице  
**Основные подпроцессы:**

1. Получение личного дела заявителя
2. Постановка на регистрационный учет
3. Ведение регистрационного учета
4. Снятие с регистрационного учета

**Критерии оценки:**

1. Доля удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги безработных граждан, определяемая путем опроса;
2. Доля обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;
2. Бланки заявления и предложения об оказании государственных услуг в области содействия занятости населения;
3. Бланки личного дела получателей услуг
4. Форма приказа о признании безработным / о снятии с регистрационного учета.

Выходы	
выходящий сигнал	код
Решение о признании гражданина безработным	T1
Запись в РПУ и личное дело	T2
Инициирование действий по осуществлению социальных выплат безработным	T3
Решение о снятии с регистрационного учета	T4
Уведомление гражданина	T5
Направление на ярмарку вакансий	T6
Направление на профессиональную ориентацию граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	T7

**Обратная связь:**  
 Оценка удовлетворенности заявителей;  
 Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<p>Личное посещение ЦЗН</p> <p>Гражданин не попадает под следующие критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Гражданин не достиг возраста 16 лет;</li> <li>• Гражданину была назначена страховая пенсия по старости (в том числе досрочно) и (или) накопительная пенсия, либо пенсия, предусмотренная пунктом 2 статьи 32 настоящего Закона, либо пенсия по старости или за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению;</li> <li>• Гражданин отказался в течение 11 дней со дня регистрации в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы от двух вариантов подходящей работы, включая работы временного характера, а впервые ищущие работу (ранее не работавшие) и при этом не имеющие квалификации - в случае двух отказов от профессионального обучения или от предложенной оплачиваемой работы, включая работу временного характера. Гражданину не может быть предложена одна и та же работа (профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование по одной и той же профессии, специальности) дважды;</li> <li>• Гражданин не обратился без уважительных причин в течение 11 дней со дня их регистрации в целях поиска подходящей работы в органы службы занятости для предложения им подходящей работы, а также не явившиеся в срок, установленный органами службы занятости для регистрации их в качестве безработных;</li> <li>• Гражданин осужден по решению суда к исправительным работам, а также к наказанию в виде лишения свободы;</li> <li>• Гражданин предоставил документы, содержащие заведомо ложные сведения об отсутствии работы и заработка, а также представившие другие недостоверные данные для признания их безработными.</li> </ul>
T2	Сформировано на этапе регистрации в целях поиска подходящей работы
T3	РПУ должен содержать запись о регистрации гражданина в целях поиска работы
T4	<p>Заключение должно содержать рекомендуемые виды профессиональной деятельности, занятости и компетенций, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям, возможные направления прохождения профессионального обучения и (или) получения профессионального образования, дополнительного профессионального образования, при осуществлении которых возможно достижение гражданином успешности в профессиональной или предпринимательской деятельности.</p> <p>Наличие разных способов выдачи результата (лично, через портал гос. услуг).</p> <p>РПУ должен содержать запись об оказании услуги по профориентации.</p>

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	<p>Безработными признаются трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка, зарегистрированы в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, ищут работу и готовы приступить к ней. При этом в качестве заработка не учитываются выплаты выходного пособия и сохраняемого среднего заработка гражданам, уволенным в связи с ликвидацией организации либо прекращением деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращением численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя.</p> <p>Решение о признании гражданина безработным принимается не позднее 11 дней со дня предъявления заявителем необходимого комплекта документов.</p>
T2	<p>Внесение в РПУ и личное дело новых сведений, предоставленных гражданином (при наличии), а также даты обращения</p> <p>Внесение сведений о признании гражданина безработным, о снятии с регистрационного учета, о выданных направлениях на работу включая дату выдачи</p>
T3	Обязательное действие при признании гражданина безработным – сведения передаются ответственному должностному лицу с целью осуществления выплаты пособия по безработицы в установленном порядке.
T4	<p>Осуществляется в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Признание гражданина занятым по основаниям, предусмотренным статьей 2 Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации»;</li> <li>• Прохождение профессионального обучения или получение дополнительного профессионального образования по направлению государственных учреждений службы занятости населения с выплатой стипендии;</li> <li>• Отсутствие обращений за услугой «содействие в поиске работы» в течение 1 месяца;</li> <li>• Переезд, переселение в другую местность;</li> <li>• Попытка получения либо получение пособия по безработице обманным путем;</li> <li>• Осуждение к исправительным работам, а также к наказанию в виде лишения свободы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначение пенсии, предусмотренной пунктом 2 статьи 32 Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации», либо назначение страховой пенсии по старости, в том числе досрочно, либо назначение пенсии по старости или пенсии за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению;</li> <li>• Отказ от посредничества государственного учреждения службы занятости населения (по личному письменному заявлению безработного гражданина либо через портал);</li> <li>• Смерть безработного гражданина.</li> </ul> <p>Данный факт должен быть зарегистрирован в АИС ЦЗН с указанием даты и причины снятия.</p>
T5	Уведомление гражданина о том, что он зарегистрирован либо снят с регистрационного учета (осуществляется в соответствующих случаях) Уведомление о регистрации осуществляется лично при обращении в ЦЗН. Уведомление о снятии с учета осуществляется либо лично (в случае, если снятие осуществляется при обращении в ЦЗН), либо через порталы гос. услуг, либо интерактивный портал службы занятости. В случае, если гражданин не явился в ЦЗН и не зарегистрирован ни на одном из порталов, уведомление осуществляется почтовой связью.
T6	Заявитель проинформирован о ближайшей дате проведения ярмарки вакансий
T7	Заявитель проинформирован о возможности получения услуги по профессиональной ориентации

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Внести изменения в административный регламент предоставления услуги, в части электронного взаимодействия с гражданами.
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и получения услуг в центре занятости населения. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Добавить возможность отказа заявителя от услуг ЦЗН через порталы гос. услуг, либо интерактивный портал службы занятости.
4	Добавить возможность уведомления о снятии с учета в качестве безработного через ПК «Катарсис» путем СМС-информирования.
5	Оставить обязательность личной явки только для первого визита. Последующий личный визит безработный обязан осуществить для проведения повторного профилирования. Содействие в поиске подходящей работы безработному может оказываться через ЕПГУ или интерактивный портал службы занятости при его желании.
6	Для специалиста отдела трудоустройства разработать стандарт общения с гражданами (скрипт общения).
7	Разработать чек-лист для оценки работы специалиста первичного приема на соответствие работы установленным стандартам. Руководитель отдела проводит ежедневную оценку одного из сотрудников по чек-листу в течение часа, обсуждает с сотрудником «проблемные зоны», в случае необходимости, проводит обучение стандартам работы. Заместитель директора ЦЗН проводит аудит одного из сотрудников согласно чек-листа еженедельно.
8	С целью оценки работы сотрудников отдела трудоустройства, разработать и внедрить систему обратной связи для клиентов ЦЗН. Разработать систему обработки поступающих анкет, назначить ответственного.
9	Для повышения клиентоориентированности внедрить в систему мотивации для сотрудников отдела трудоустройства критерий «обратная связь от клиентов ЦЗН».
10	Внести на рассмотрение возможность ведения личных дел только в электронном виде в АИС ЦЗН без дублирования в бумажном виде.
11	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности получения информации из центра занятости населения по услугам. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.

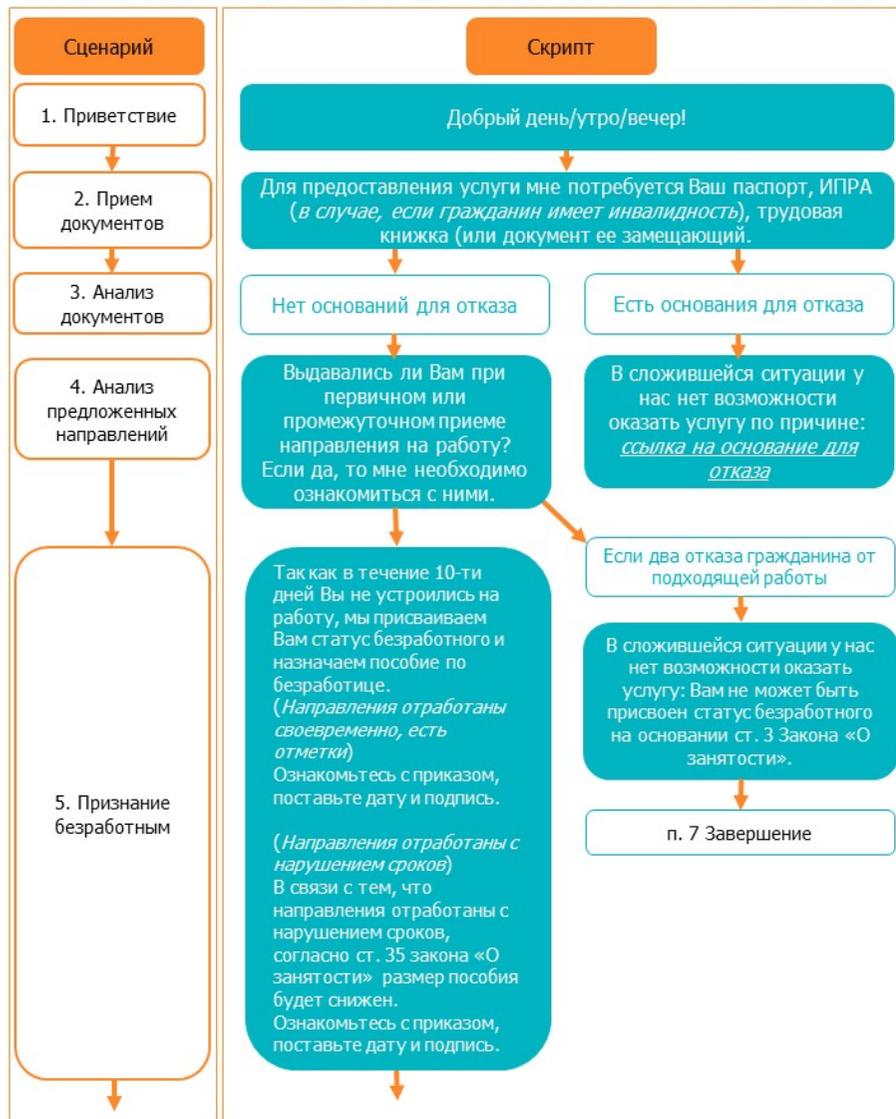


Осуществляется в следующих случаях:

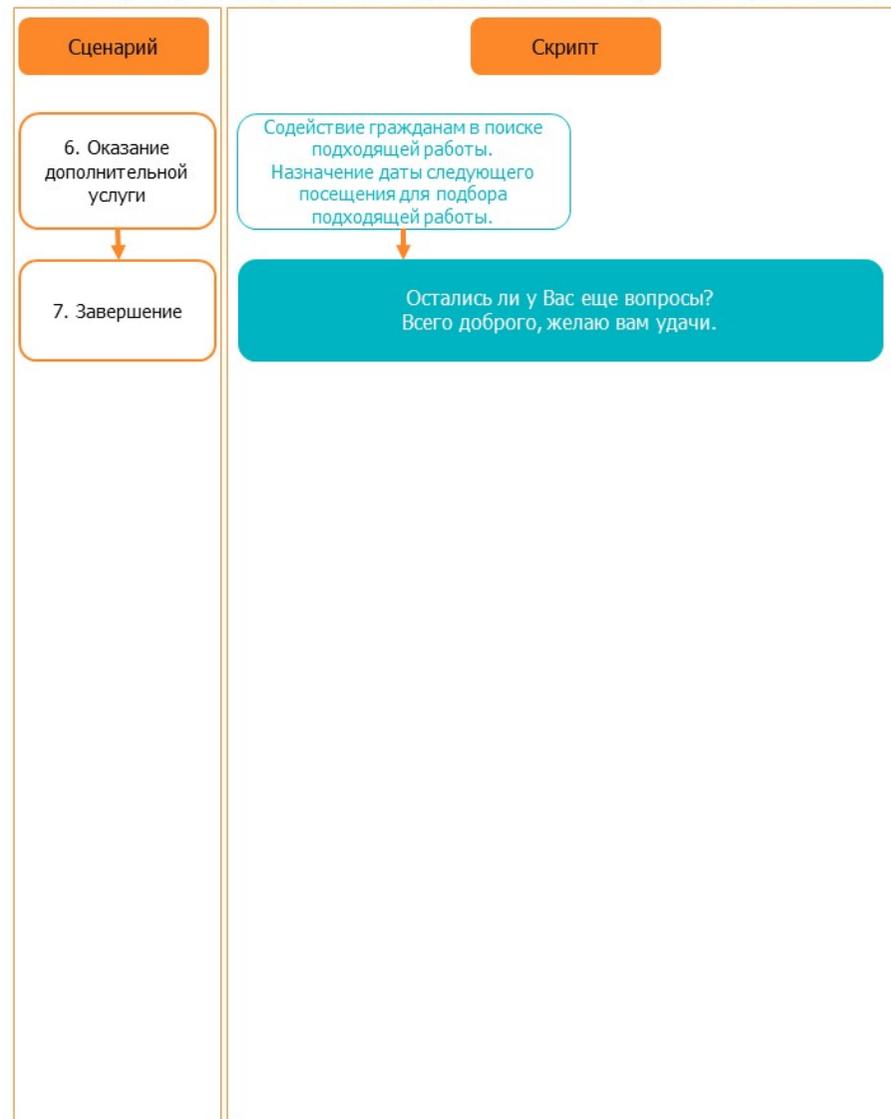
- Признание гражданина занятым по основаниям, предусмотренным статьей 2 Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации»;
- Прохождение профессионального обучения или получение дополнительного профессионального образования по направлению государственных учреждений службы занятости населения с выплатой стипендии;
- Отсутствие обращений за услугой «содействие в поиске работы» в течение 1 месяца;
- Переезд, переселение в другую местность;
- Попытка получения либо получение пособия по безработице обманным путем;
- Осуждение к исправительным работам, а также к наказанию в виде лишения свободы;
- Назначение пенсии, предусмотренной пунктом 2 статьи 32 Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации», либо назначение страховой пенсии по старости, в том числе досрочно, либо назначение пенсии по старости или пенсии за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению;
- Отказ от посредничества государственного учреждения службы занятости населения (по личному письменному заявлению безработного гражданина либо через портал);
- Смерть безработного гражданина.



**«Признание гражданина безработным и осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»**



**«Признание гражданина безработным и осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»**



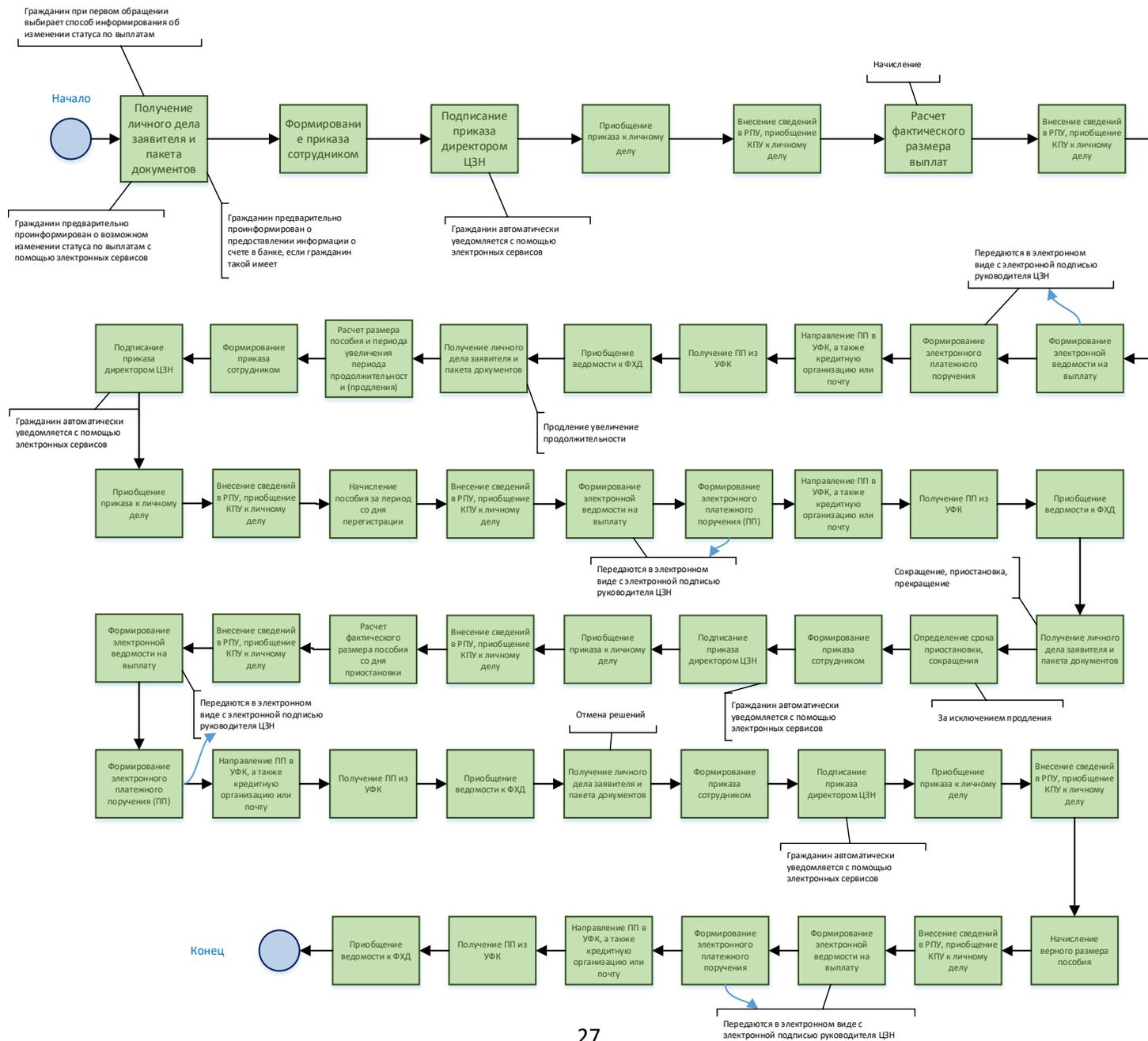
### 3.3. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ ГРАЖДАНМ, ПРИЗНАННЫМ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ БЕЗРАБОТНЫМИ» (ОПЗ)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>справка образовательного учреждения о посещении занятий гражданином, проходящим профессиональное обучение по направлению органов службы занятости;</li> <li>справка образовательного учреждения об успеваемости гражданина, проходящего профессиональное обучение по направлению органов службы занятости.</li> </ul>
T3	Сформировано на этапе регистрации в целях поиска работы

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Подписан директором ЦЗН
T2	Заполнение карточки персонального учета. Приобщение к делу следующих документов в печатном виде: <ul style="list-style-type: none"> <li>Приказ о признании гражданина, зарегистрированного в целях поиска подходящей работы, безработным и назначении, размерах и сроках выплаты пособия по безработице;</li> <li>Карточка персонального учета</li> </ul>
T3	Бумажная копия хранится исключительно в бухгалтерии ЦЗН, обмен документами осуществляется в электронном виде.
T4	Бумажная копия хранится исключительно в бухгалтерии ЦЗН, обмен документами осуществляется в электронном виде.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Обеспечить сокращение визитов гражданина, признанного безработным, до одного. Для этого следует исключить обязательное взаимодействие сотрудника ЦЗН (или руководителя ЦЗН) и клиента, необходимые для разъяснения безработному гражданину норм Закона о занятости населения в части осуществления социальных выплат, которые ему предоставляются на визитах, связанных с изменением, приостановлением социальных выплат. Эти же визиты связаны с ознакомлением клиента с новыми приказами и подписи в графе «ознакомлен». Информирование может быть осуществлено единожды при визите, целью которого является первое назначение социальных выплат, а не каждый раз в связи с изменениями условий выплат. Приказ об изменениях (копия), приостановке может быть доведен до гражданина по почте, смс-информированием, электронной почте, через личный кабинет портала государственных услуг, сайта органа занятости или личный кабинет портала «Работа в России» – по выбору гражданина. Соответствующий выбор гражданин может осуществить при заполнении заявления на предоставление услуги по поиску работы, для чего бланк заявления целесообразно дополнить соответствующим полями с возможностью поставить знак напротив нужной позиции.
2	Обеспечить возможность предварительного информирования гражданина, признанного безработным, о возможном изменении статуса по выплатам (близкое завершение, возможна приостановка или сокращение, выплаты переходят на системы компенсации в ПФР). В целях реализации данного пункта, а также п.1, необходимо обеспечить информирование о принятии решения по отдельным административным процедурам с помощью электронных сервисов, в том числе СМС информирования и через личные кабинеты профильных Интернет-ресурсов.
3	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности получения информации из центра занятости населения по услугам. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.



### 3.4. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОФИЛИРОВАНИЮ ГРАЖДАН» (ОП4)

<b>Внешние управляющие документы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Федеральный стандарт, регулирующий порядок и (или) методику проведения профилирования (необходимо разработать)</li> </ul>	<b>Управляющие процессы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>	<b>Внутренние управляющие документы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Порядок работы по профилированию</li> <li>Технология/ методика профилирования</li> </ul>
--	---	--

Входы		<b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела первичного приема <b>Назначение:</b> Распределение граждан на группы в целях оказания им наиболее эффективной помощи при предоставлении услуг в области содействия занятости населения с учетом ситуации на рынке труда <b>Основные подпроцессы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Проведение анкетирования</li> <li>Обработка результатов анкетирования</li> <li>Формирование рекомендаций по трудоустройству</li> </ol> <b>Критерии оценки:</b> Уменьшение среднего периода безработицы <b>Внутренние оперативные документы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>Бланки анкет;</li> <li>Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>Бланк предложения услуги</li> </ol>	Выходы	
код	входящий сигнал		выходящий сигнал	код
T1	Обращение за содействием в поиске работы гражданина, который ранее не был признан безработным		Набор заполненных анкет (анкета на востребованность, анкета на мотивацию)	T1
T2	Личное дело заявителя		Профильная группа	T2
			Индивидуальный план мероприятий	T3
			Записи в АИС ЦЗН, РПУ и личном деле	T4

<b>Обратная связь:</b> Оценка удовлетворенности заявителей; Отзывы и предложения заявителей.	<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность); <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование); <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).	
--	--	--

Требования к входам процесса	
T1	Первичное обращение за содействием в поиске работы либо истечение срока трудоустройства для данной профильной группы Для ищущих работу (не безработных) может проводиться при личном обращении или в электронной форме.
T2	Сформировано на этапе регистрации

Требования к выходам процесса	
T1	Проведение анкетирования сотрудником ЦЗН при личном приеме либо автоматизированным образом при обращении в электронной форме
T2	Внесение в АИС ЦЗН сведений о гражданине и результатов анкетирования Автоматизированная обработка анкет Автоматизированное присвоение профильной группы
T3	Гражданину предоставлена информация о том, какой набор услуг оптимален для его типа профиля. Составление плана мероприятий, из числа мероприятий, соответствующих профилю, совместно гражданином и сотрудником ЦЗН

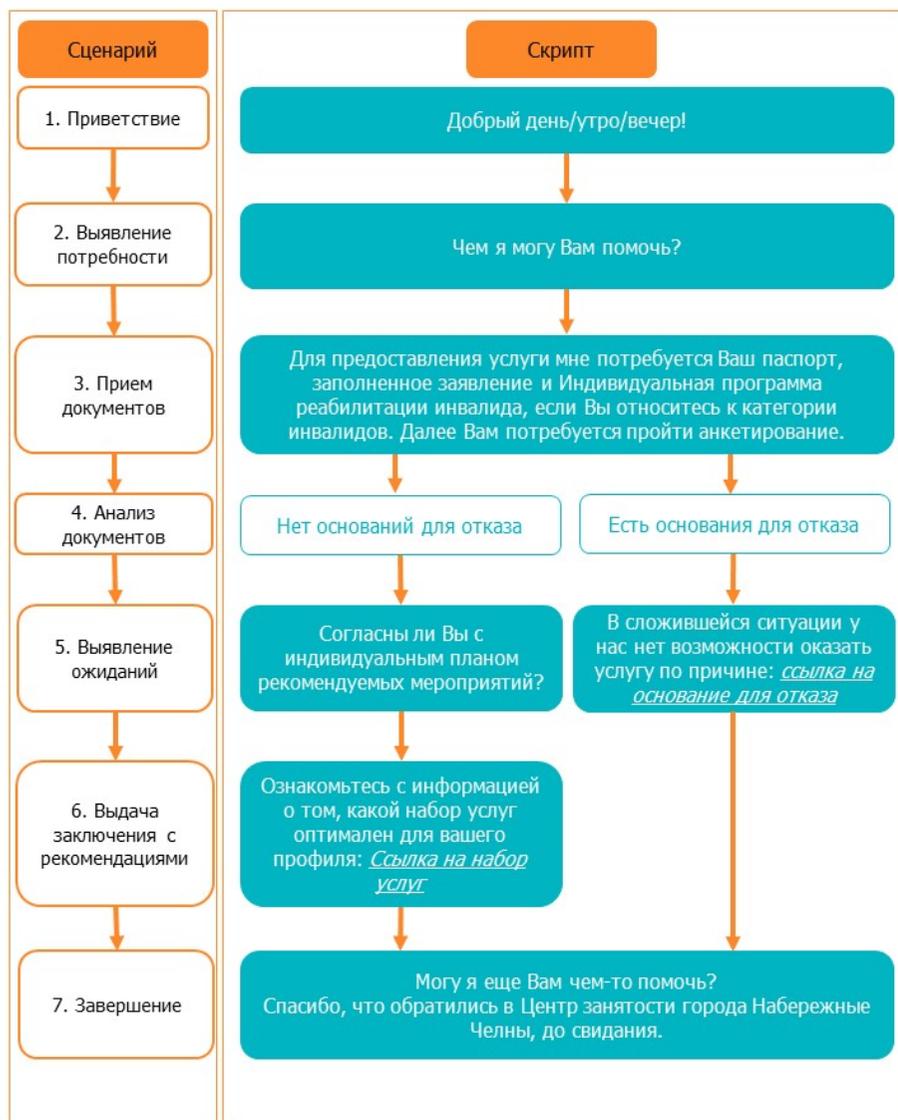
	При проведении процедуры в электронной форме – автоматизированное предложение мероприятий и дат их проведения План мероприятий фиксируется в АИС ЦЗН
T4	В РПУ: Профильная группа, дата анкетирования, предложенные услуги В Личном деле: Профильная группа, дата анкетирования, предложенные услуги, план мероприятий В АИС ЦЗН: результаты анкетирования, план мероприятий.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Законодательное закрепление проведения мероприятий по профилированию при обращении за содействием в поиске работы (разработка федерального стандарта).
2	Разработать анкету для профилирования граждан.
3	Проведение добровольного профилирования граждан, зарегистрированных в качестве ищущих работу (не безработных).
4	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности получения информации из центра занятости населения по услугам. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
5	Обеспечить на сайте (портале) центра занятости возможность пройти первичное профилирование в электронной форме при обращении через портал или при желании гражданина пройти профилирование самостоятельно.
6	Расширение числа профилей, присваиваемых по результатам анкетирования, с целью большей индивидуализации заявителей и составляемых планов по трудоустройству.
7	Повышение информатизации и автоматизации процесса: <ul style="list-style-type: none"> <li>• В части проведения анкетирования – внесение ответов сразу в ПК «Катарсис», без использования бумажного бланка</li> <li>• В части обработки результатов и присвоения профиля – автоматизированная обработка результатов анкет</li> <li>• В части внесения информации о заявителе в информационную систему службы занятости населения и в личное дело заявителя – автоматизированное проставление профильной группы в КПУ заявителя по итогам профилирования</li> <li>• В части разработки плана мероприятий по трудоустройству – автоматизированное предложение плана мероприятий по результатам присвоения профильной группы</li> </ul>
8	Напоминание о необходимости повторного перепрофилирования гражданина (по истечении установленного срока) должно происходить в автоматическом режиме в ПК «Катарсис».





«Организация и проведение мероприятий по профилированию граждан»



### 3.5. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОФИЛИРОВАНИЮ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН» (ОП5)

<b>Внешние управляющие документы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ от 13.10.2008 г. N 459</li> </ul>
--

<b>Управляющие процессы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>
---

<b>Внутренние управляющие документы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Приказ ГБУ ЦЗН г.Набережные Челны от 11.01.2009</li> </ul>
--

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Обращение за содействием в поиске работы безработного гражданина
T2	Регистрация гражданина в качестве безработного
T3	Личное дело заявителя

<b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела трудоустройства <b>Назначение:</b> Распределение граждан на группы в целях оказания им наиболее эффективной помощи при предоставлении услуг в области содействия занятости населения с учетом ситуации на рынке труда <b>Основные подпроцессы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Проведение анкетирования</li> <li>Обработка результатов анкетирования</li> <li>Формирование рекомендаций по трудоустройству</li> </ol> <b>Критерии оценки:</b> Уменьшение среднего периода безработицы <b>Внутренние оперативные документы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения</li> <li>Бланки анкет</li> <li>Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>Бланк плана мероприятий</li> </ol>
---

Выходы	
выходящий сигнал	код
Набор заполненных анкет (анкета на востребованность, анкета на мотивацию)	T1
Профильная группа	T2
Индивидуальный план мероприятий	T3
Записи в АИС ЦЗН, РПУ и личном деле	T4

<b>Обратная связь:</b> Оценка удовлетворенности заявителей; Отзывы и предложения заявителей.
--

<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность); <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование); <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).
--

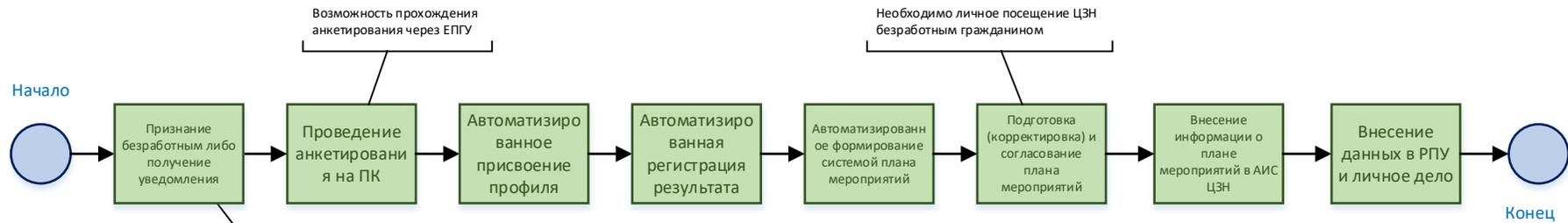
--

Требования к входам процесса	
T1	Обращение за содействием в поиске работы при признании безработным либо истечение срока трудоустройства для данной профильной группы. Необходимо личное обращение. Осуществление повторного анкетирования по истечению установленного срока, после соответствующего уведомления от АИС ЦЗН, либо личное решение сотрудника ЦЗН о проведении повторного профилирования в связи с полученными новыми сведениями Проведение повторного анкетирования, внесение новых сведений в КПУ, введение в РПУ сведений о гражданине
T2	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного.
T3	Сформировано на этапе регистрации

Требования к выходам процесса	
T1	Личное проведение анкетирования сотрудником ЦЗН, в том числе с использованием компьютерной техники
T2	Внесение в АИС ЦЗН сведений о гражданине и результатов анкетирования Автоматизированная обработка анкет

	Автоматизированное присвоение профильной группы
T3	Безработному предоставлена информация о том, какой набор услуг положен его типу профиля. Составление индивидуального плана мероприятий, из числа мероприятий, соответствующих профилю (формируется автоматически ПК «Катарсис» на основании анкетирования), совместно безработным гражданином и сотрудником ЦЗН. План мероприятий фиксируется в АИС ЦЗН
T4	В РПУ: Профильная группа, дата анкетирования, предложенные услуги В Личном деле: Профильная группа, дата анкетирования, предложенные услуги, план мероприятий В АИС ЦЗН: результаты анкетирования, план мероприятий

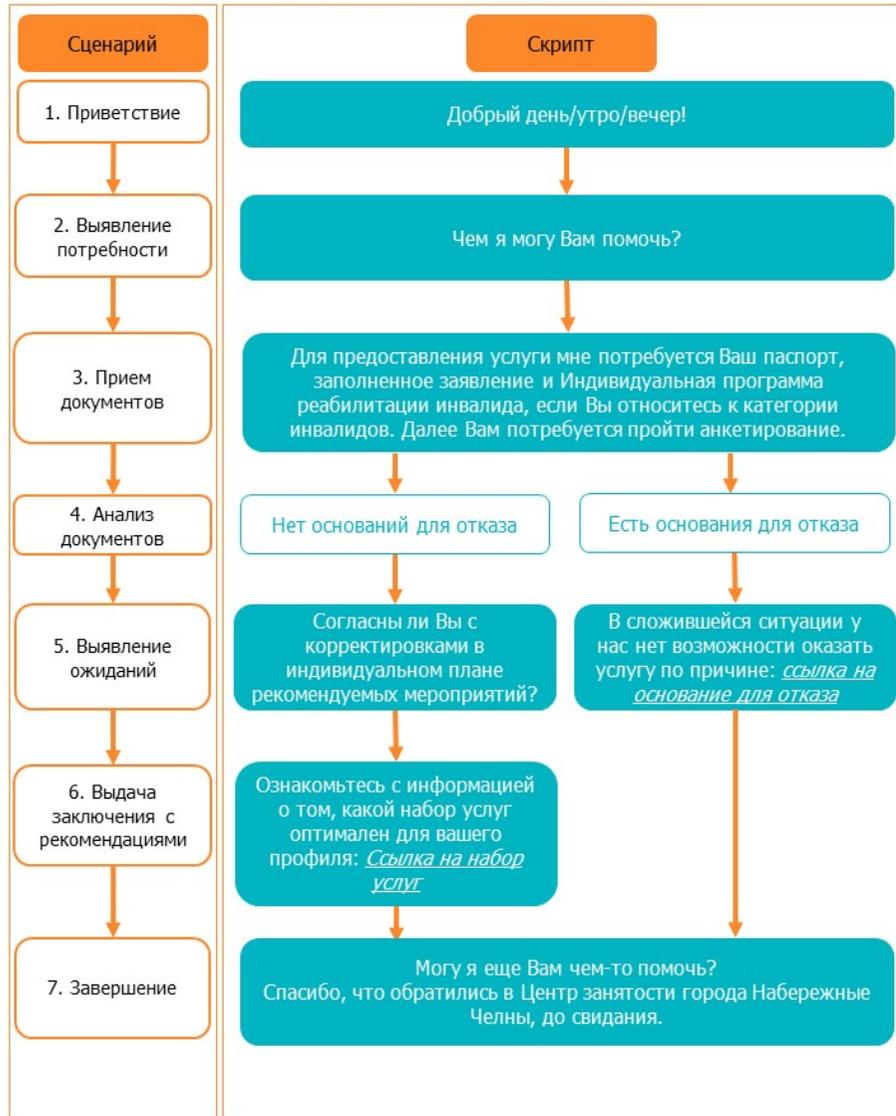
<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Расширение числа профилей, присваиваемых по результатам анкетирования, с целью большей индивидуализации заявителей и составляемых планов по трудоустройству
2	Повышение информатизации и автоматизации процесса: <ul style="list-style-type: none"> <li>• В части проведения анкетирования – внесение ответов сразу в ПК «Катарсис», без использования бумажного бланка</li> <li>• В части обработки результатов и присвоения профиля – автоматизированная обработка результатов анкет</li> <li>• В части внесения информации о заявителе в информационную систему службы занятости населения и в личное дело заявителя – автоматизированное проставление профильной группы в КПУ заявителя по итогам профилирования</li> <li>• В части разработки плана мероприятий по трудоустройству – автоматизированное предложение плана мероприятий по результатам присвоения профильной группы с возможностью внесения корректировок</li> </ul>
3	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможностью прохождения анкетирования. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
4	Подготовка плана мероприятий в день посещения ЦЗН (сокращение числа посещений до 1)
5	Напоминание о необходимости повторного перепрофилирования гражданина (по истечении установленного срока) происходит в автоматическом режиме в ПК «Катарсис», в том числе напоминание безработному приходит через ЕПГУ.
6	Возможность прохождения анкетирования через ЕПГУ.



При признании безработным профилирование производится в день признания. Профилирование безработного не проводится, если оно уже было проведено при первичной регистрации гражданина (для поиска работы используются результаты предыдущего профилирования).  
 Перепрофилирование производится по истечении срока, отведенного для трудоустройства данной профильной группы по согласованию с гражданином. При этом работники ЦЗН видят уведомление в ПК «Катарсис», а безработный гражданин на портале гос услуг.



**«Организация и проведение специальных мероприятий по  
профилированию безработных граждан»**



### 3.6. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «СОДЕЙСТВИЕ ГРАЖДАНАМ В ПОИСКЕ ПОДХОДЯЩЕЙ РАБОТЫ» (ОП6)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)</li> <li>Постановление Правительства РФ от 07.09.2012 N 891</li> <li>Приказ Минтруда России от 16 ноября 2015 г. № 872н</li> <li>Приказ Минтруда России от 19 февраля 2019 № 90н</li> <li>Приказ Минтруда России от 13 ноября 2012 г. № 524н</li> <li>Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ от 17 июня 2015 г. N 419</li> </ul>
--

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>
--

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Приказ директора ГБУ ЦЗН от 11.01.2009г.№11/1 «ОД»</li> </ul>
--

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя
T3	Регистрация обращения заявителя
T4	Личное дело заявителя

<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист ЦЗН  <b>Назначение:</b> Подбор подходящей работы  <b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Подбор подходящей работы</li> <li>Выдача направлений на работу</li> <li>Предложения гражданину в случае отсутствия вариантов подходящей работы</li> <li>Проверка документов при повторном обращении</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Отношение количества поданных работодателем в центр занятости вакансий к количеству заполненных вакансий в процентном исчислении;</li> <li>Возможность получения услуги в полном объеме в электронной форме</li> <li>Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги</li> <li>Количество взаимодействий граждан, работодателей с работниками ЦЗН – не более одного при личном обращении;</li> <li>Продолжительность каждого взаимодействия не более 20 минут.</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>Бланки заявления и предложения об оказании государственных услуг в области содействия населения;</li> <li>Бланки направлений на работу;</li> <li>Бланк перечня вакансий для самостоятельного посещения;</li> <li>Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>Бланк выписки из банка вакансий</li> </ol>
--

Выходы	
выходящий сигнал	код
Направления на работу	T1
Направления на работу по смежной профессии (специальности)	T2
Перечень вариантов работы для самостоятельного посещения работодателей	T3
Предложение о предоставлении иной государственной услуги в области содействия занятости населения	T4
Оформленный отказ от направления на работу, от предоставления иных государственных услуг	T5
Запись в АИС ЦЗН, РПУ и личном деле	T6
Выписка из банка вакансий	T7

**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

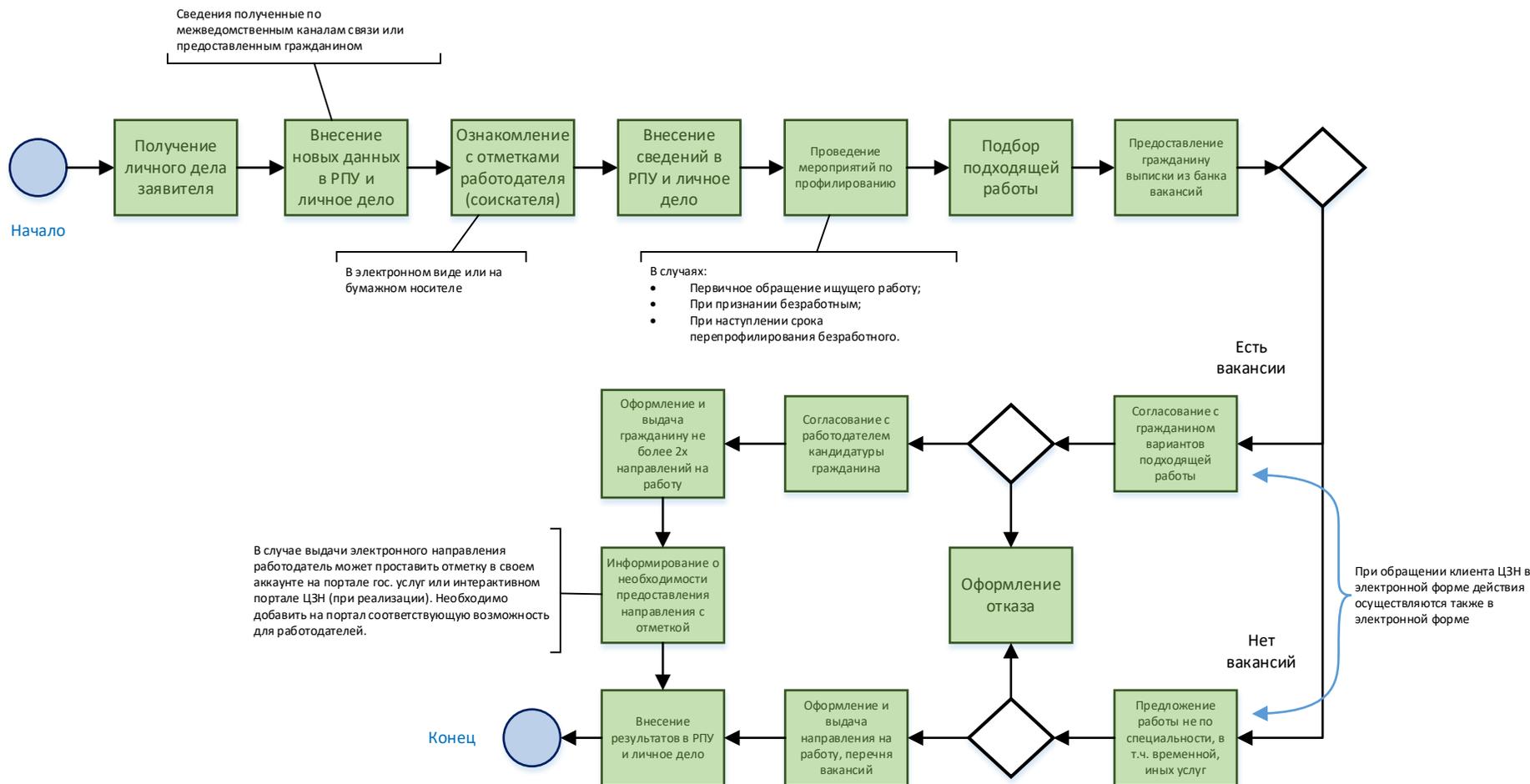
**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический;аналитический;информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Наличие разных способов обращения заявителя: лично, через порталы гос. услуг и интерактивные порталы службы занятости (при реализации) Заявитель зарегистрирован в ЦЗН как безработный/ ищущий работу
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> <li>• Трудовая книжка (при повторном и последующих обращениях);</li> <li>• СНИЛС (не обязательно);</li> <li>• Направление на работу (обязательно при повторном обращении).</li> </ul>
T3	Зарегистрировано специалистом первичного приема либо через портал
T4	Сформировано на этапе регистрации

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Кандидатура заявителя согласована с работодателями. Варианты работы согласованы с заявителем. Заявитель проинформирован о необходимости предоставления выданного направления на работу с отметкой работодателя.
T2	Оформляется при отсутствии вариантов подходящей работы
T3	Варианты оплачиваемой работы, включая работу временного характера, требующей либо не требующей предварительной подготовки, отвечающей требованиям трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права.
T4	Необходимость в получении заявителем иных государственных услуг в области содействия занятости населения
T5	В случае, если гражданин не согласен с предложенным вариантом трудоустройства
T6	Внесение сведений о гражданине, о предоставленных гражданином документах, о предоставленных ему услугах, о критериях поиска работы в РПУ и личное дело. Внесение в АИС ЦЗН: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведений о том, что было произведено информирование гражданина о положениях трудового законодательства</li> <li>• Сведений о том, что гражданину предоставлена выписка из банка вакансий</li> </ul>
T7	Содержит перечень подходящих вакансий. Предоставляется в печатном или электронном виде в зависимости от способа обращения

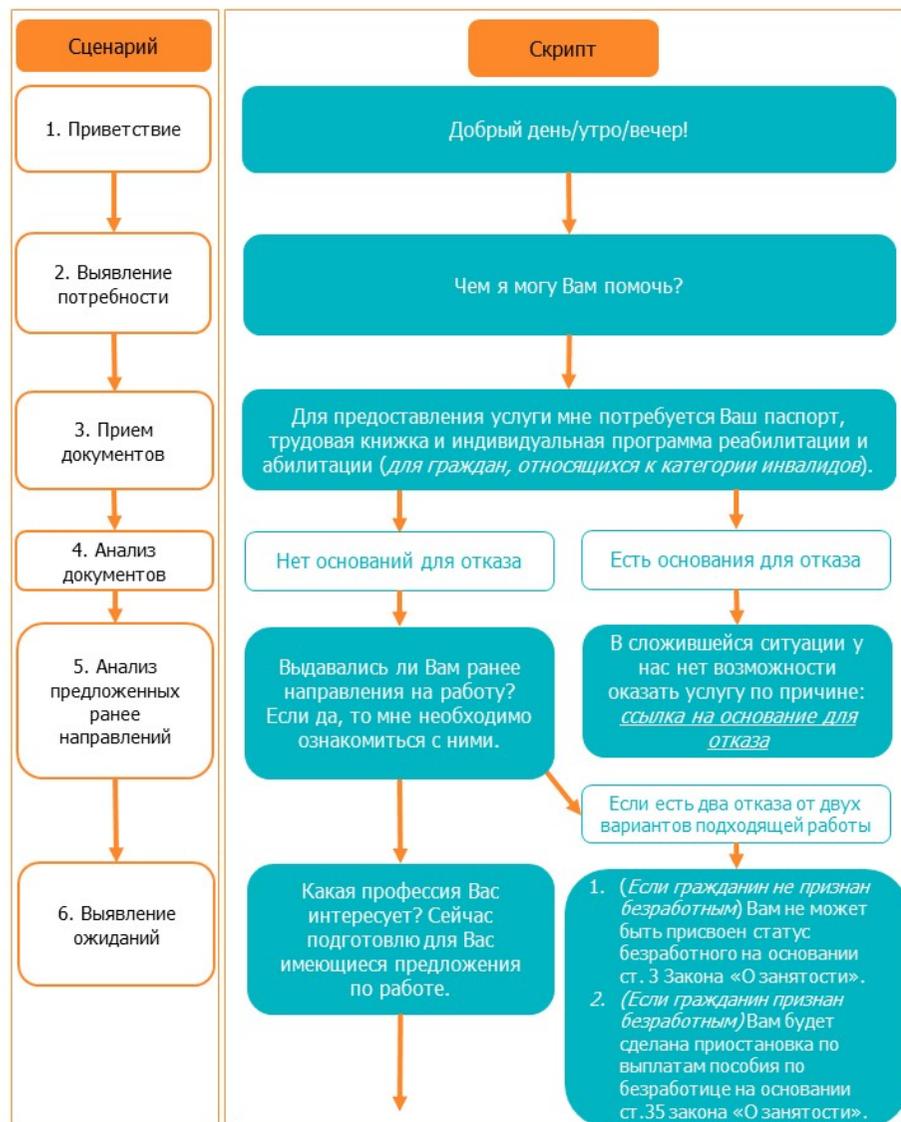
<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Организовать предоставление государственной услуги в электронном виде в полном объеме (0 посещений ЦЗН), не исключая возможности личного обращения.
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Ввести электронные направления на работу с возможностью проставления отметок работодателем через портал, в случае если у работодателя есть аккаунт юридического лица на портале гос. услуг или интерактивном портале службы занятости.
4	Возможность направления работодателем скана приказа о трудоустройстве гражданина, в случае если у работодателя есть аккаунт юридического лица на портале гос. услуг или интерактивном портале службы занятости. Исключить личную явку работодателя.
5	Уведомление о свободных рабочих местах и вакантных должностях почтовым отправлением исключить. Добавить способы «СМС-информирование» и «информирование через порталы гос. услуг, сайт (интерактивный портал) службы занятости». По возможности в первую очередь осуществлять СМС-информирование. Информирование по телефону осуществлять только в том случае, когда другие способы недоступны (заявитель не предоставил номер мобильного телефона и адрес

	электронной почты, не зарегистрирован на порталах).
6	Предоставлять выписки из банка вакансий в электронной форме при оказании услуги в электронной форме.
7	Уведомлять зарегистрированного безработного/ищущего работу о появлении подходящей для него работы (вакансии) посредством электронного уведомления.

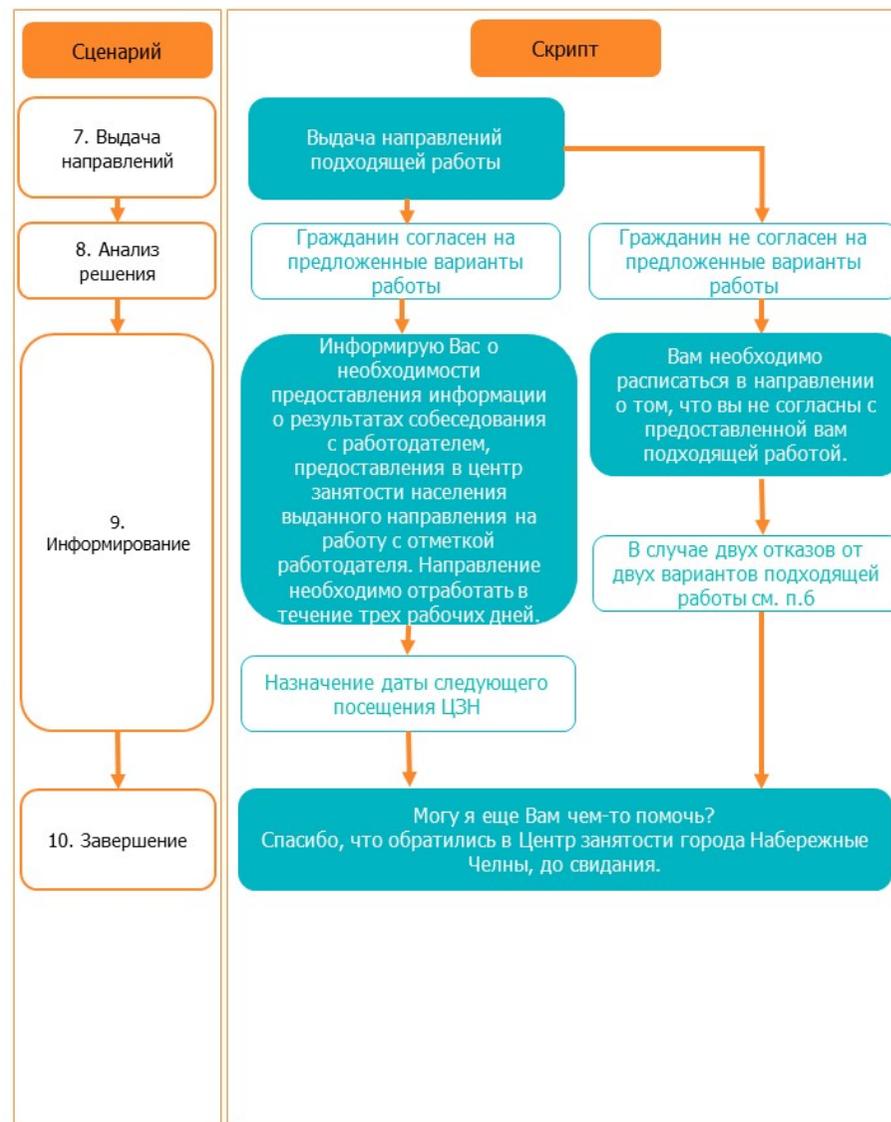




«Содействие гражданам в поиске подходящей работы»



«Содействие гражданам в поиске подходящей работы»



**3.7. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «СОДЕЙСТВИЕ САМОЗАНЯТОСТИ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН, ВКЛЮЧАЯ ОКАЗАНИЕ ГРАЖДАНАМ, ПРИЗНАННЫМ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ БЕЗРАБОТНЫМИ, И ГРАЖДАНАМ, ПРИЗНАННЫМ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ БЕЗРАБОТНЫМИ, ПРОШЕДШИМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ ИЛИ ПОЛУЧИВШИМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ОРГАНОВ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ, ЕДИНОВРЕМЕННОЙ ФИНАНСОВОЙ ПОМОЩИ ПРИ ИХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ В КАЧЕСТВЕ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ ЛИБО КРЕСТЬЯНСКОГО (ФЕРМЕРСКОГО) ХОЗЯЙСТВА, А ТАКЖЕ ЕДИНОВРЕМЕННОЙ ФИНАНСОВОЙ ПОМОЩИ НА ПОДГОТОВКУ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ» (ОП7)**

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приказ Минтруда России от 24 декабря 2013 г. № 773н</li> <li>• Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.05.2012 №431</li> <li>• Приказ Минтруда, занятости и социальной защиты РТ от 21.07.2015 №488 «О подтверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан»</li> </ul>
---

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>• управление ресурсами</li> </ul>
--

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приказы о признании безработным (индивидуальный у каждого безработного гражданина)</li> <li>• Приказ о назначении финансовой помощи (индивидуальный у каждого безработного гражданина)</li> </ul>
--

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя
T3	Регистрация обращения заявителя
T4	Личное дело заявителя
T5	Документы других организаций
T6	Регистрация гражданина в качестве безработного

<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист зоны индивидуальной работы с гражданами</p> <p><b>Назначение:</b> Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам единовременной финансовой помощи</p> <p><b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получение личного дела заявителя</li> <li>2. Оценка степени готовности гражданина к осуществлению предпринимательской деятельности</li> <li>3. Организация подготовки бизнес-плана и получения гражданами необходимых знаний и навыков</li> <li>4. Оказание финансовой помощи</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Своевременность предоставления государственной услуги</li> <li>2. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) работников центра занятости и на некорректное (невнимательное) отношение работников центров занятости к получателю государственной услуги</li> <li>3. Удовлетворенность процедурой предоставления государственной услуги и ее результатом</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>2. Форма теста</li> <li>3. Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>4. Информационные и справочные материалы по вопросам</li> </ol>
--

Выходы	
выходящий сигнал	код
Заполненный тест	T1
Заключение о предоставлении государственной услуги	T2
Записи в АИС ЦЗН, РПУ и личное дело	T3
Бизнес-план	T4
Направление на практику	T5
Предложение об оказании услуги по проф. обучению	T6
Договор об оказании финансовой помощи	T7
Приказ об оказании или об отказе в оказании финансовой поддержки	T8
Уведомление граждан о принятых решениях	T9
Приказ о снятии с учета в качестве безработного	T10
Платежное поручение	T11

	предпринимательской деятельности	
	5. Реестр лиц, к которым можно направить заявителя на практику	

**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

--

**Требования к входам процесса**

T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг РТ и РФ, интерактивный портал службы занятости населения и портал «Работа в России» Заявитель зарегистрирован в ЦЗН как безработный.
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении государственной услуги;</li> <li>• Согласие с предложением о предоставлении государственной услуги;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> </ul> Для оказания финансовой помощи также предоставляются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление на предоставление финансовой помощи;</li> <li>• Заявление на предоставление финансовой помощи на подготовку документов;</li> <li>• Реквизиты счета для перевода помощи;</li> <li>• Документы (возможно в электронном виде), подтверждающие:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Государственную регистрацию заявителя в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя, крестьянского (фермерского) хозяйства;</li> <li>○ Оплату государственной пошлины;</li> <li>○ Оплату нотариальных действий и услуг правового и технического характера;</li> <li>○ Расходы на ведение предпринимательской деятельности (оплата аренды помещений, приобретение оборудования, основных средств, иные соответствующие расходы).</li> <li>○ Периодическая отчетность в ИФНС и ПФР</li> </ul> </li> </ul>
T3	Зарегистрировано специалистом первичного приема либо через портал
T4	Сформировано на этапе регистрации
T5	Документы образовательной организации, в случае, если гражданин получал услугу по проф. обучению
T6	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного

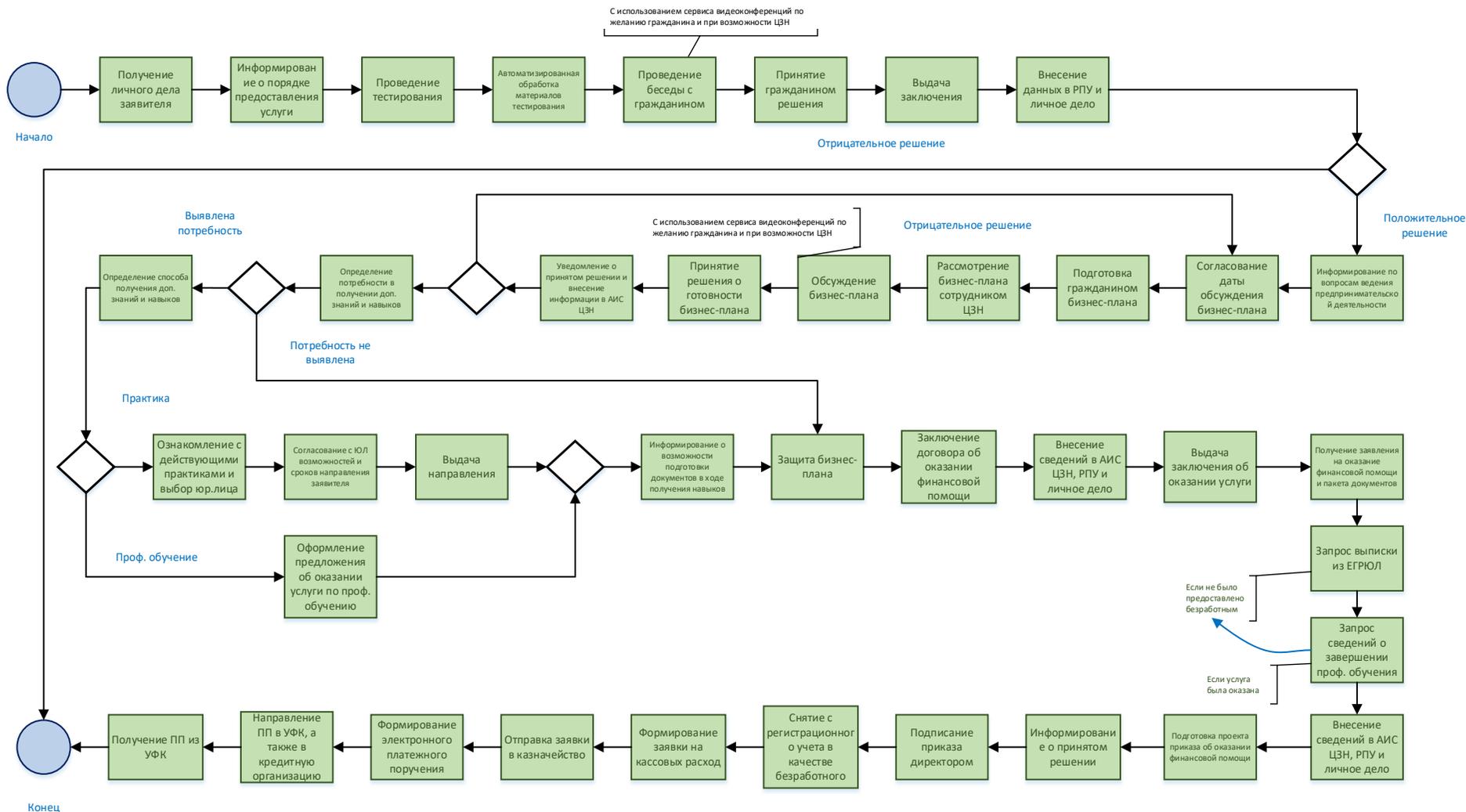
**Требования к выходам процесса**

T1	Заполненный бланк теста в бумажном или электронном формате Автоматизированный расчет результата тестирования
T2	1) Содержит сведения о принятии безработным гражданином решения о нецелесообразности осуществления предпринимательской деятельности; 2) Содержит рекомендации по результатам предоставления государственной услуги гражданину, принявшему решение о целесообразности осуществления предпринимательской деятельности. Один экземпляр выдается на руки, второй приобщается к личному делу. Возможна выдача в электронной форме при обращении в электронной форме.
T3	В АИС ЦЗН вносятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>• В случае положительного решения об оказании услуги, заявление или предложение об оказании услуги; в случае отрицательного решения – отказ в оказании услуги;</li> <li>• Заключение об оказании услуги;</li> <li>• Решение о готовности бизнес-плана либо необходимости направления его на доработку;</li> <li>• Приказ об оказании (с указанием размера) или отказе в оказании финансовой помощи.</li> </ul> При оказании финансовой помощи также сведения о:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дате государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя или крестьянского (фермерского) хозяйства и основном государственном регистрационном номере;</li> <li>• Дате внесения в Единый государственный реестр юридических лиц или Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей записи о государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя или крестьянского (фермерского) хозяйства и государственном регистрационном номере;</li> <li>• Наименовании и реквизитах документов, подтверждающих расходы на подготовку документов, предоставляемых при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, крестьянских (фермерских) хозяйств, оплату государственной пошлины, оплату нотариальных действий и услуг правового и технического характера.</li> <li>• вносятся сведения о результатах предоставления услуги.</li> </ul> <p>В РПУ вносятся сведения о результатах предоставления услуги.</p> <p>К личному делу приобщаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экземпляр заключения об оказании услуги;</li> <li>• Бизнес-план;</li> <li>• Результаты тестирования;</li> <li>• Договор об оказании финансовой помощи;</li> <li>• Заявление об оказании финансовой помощи;</li> <li>• Приказ о назначении финансовой помощи;</li> <li>• Заявление об оказании финансовой помощи на подготовку документов;</li> <li>• Копии документов, подтверждающих расходы на подготовку документов;</li> <li>• Приказ о назначении финансовой помощи на подготовку документов;</li> <li>• Расходы на ведение предпринимательской деятельности (оплата аренды помещений, приобретение оборудования, основных средств, иные соответствующие расходы).</li> <li>• Периодическая отчетность в ИФНС и ПФР.</li> </ul>
T4	Самостоятельная подготовка гражданином, с использованием электронного сервиса (при желании гражданина)
T5	Может быть выдано в электронной форме при наличии у принимающего юр. лица аккаунта на портале гос. услуг
T6	Выдается в электронной форме при обращении в электронной форме
T7	Подписан директором ЦЗН
T8	Формируется специалистом, подписывается директором ЦЗН на бумажном носителе
T9	В электронной форме
T10	Сведения передаются ответственному должностному лицу с целью снятия с учета в качестве безработного в установленном порядке.
T11	Бумажная копия хранится в бухгалтерии ЦЗН и в личном деле гражданина, обмен документами осуществляется в электронном виде.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
2	Изменение состава процедур: <ul style="list-style-type: none"> <li>• По итогам тестирования учитывать категории заявителей. Например, женщинам, имеющим детей дошкольного возраста, должны быть предложены сферы деятельности, предполагающие работу на дому, неполный рабочий день.</li> <li>• В форму тестирования включить вопросы, позволяющие определить наиболее привлекательные для заявителя сферы бизнес-деятельности.</li> <li>• Исключить групповую форму выполнения действий. Ожидание набора группы замедляет ход оказания услуги, тогда как индивидуальная работа с каждым заявителем все равно необходима, таким образом временные затраты сотрудников ЦЗН не сокращаются при групповой форме.</li> </ul>
3	Прохождение тестирования в электронном виде. Автоматизированная обработка материалов тестирования.
4	Проведение беседы по результатам тестирования, обсуждения бизнес-плана в электронной форме с использованием сервиса видеоконференций по желанию гражданина и при возможности ЦЗН.

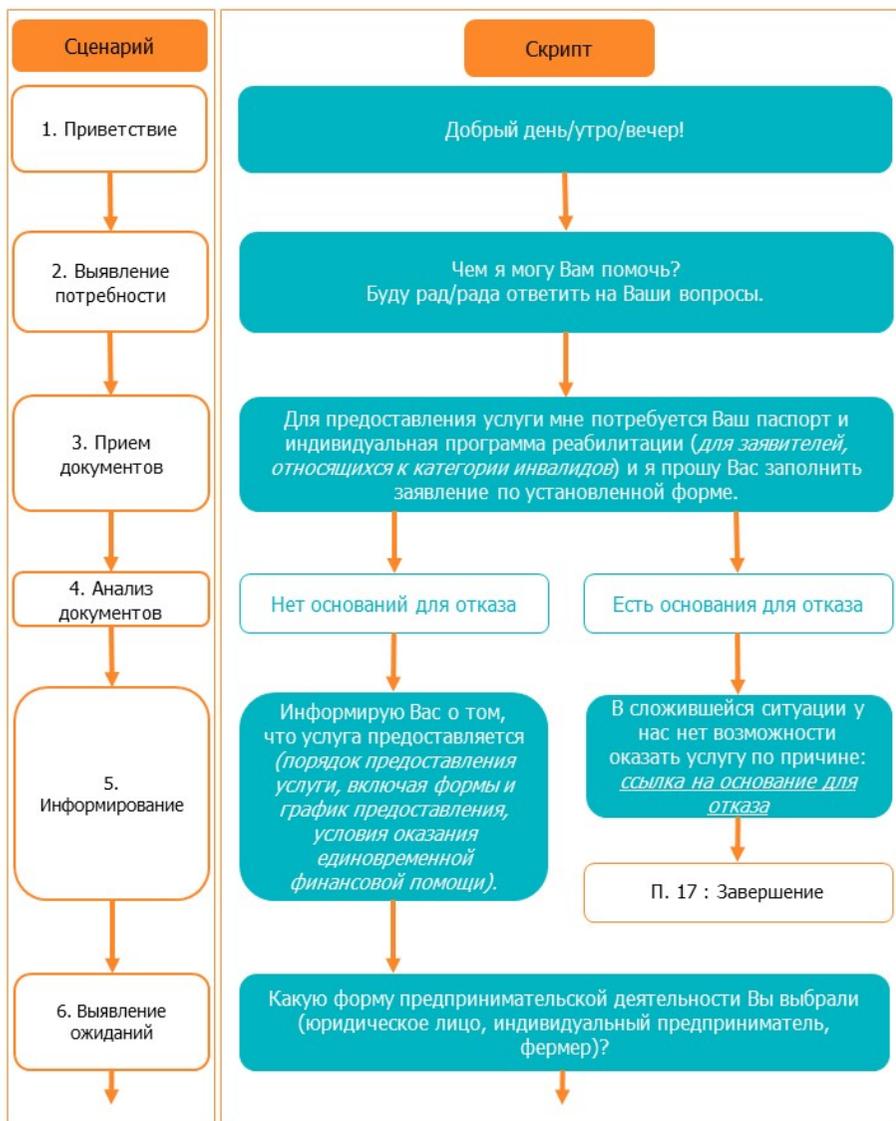
5	Реализация специализированного сервиса формирования бизнес-плана в электронной форме на основании типовых форм заполнения бизнес-плана, отражающих основные требования к документу (техническо-экономическое обоснование и т.д.).
6	Реализация программы мотивации для действующих юридических лиц, ИП и фермеров в приеме на обучение начинающих предпринимателей, создание реестра таких организаций. Выдача направлений на практику в электронной форме при наличии у принимающего юр. лица аккаунта на портале гос. услуг.
7	Внедрение возможности направления уведомления в электронной форме через сайт центра занятости либо портал гос. услуг РТ.
8	Внедрение возможности предоставления заключения о предоставлении государственной услуги в электронной форме.
9	Внедрение возможности предоставления предложения об оказании услуги по проф. обучению в электронном виде.



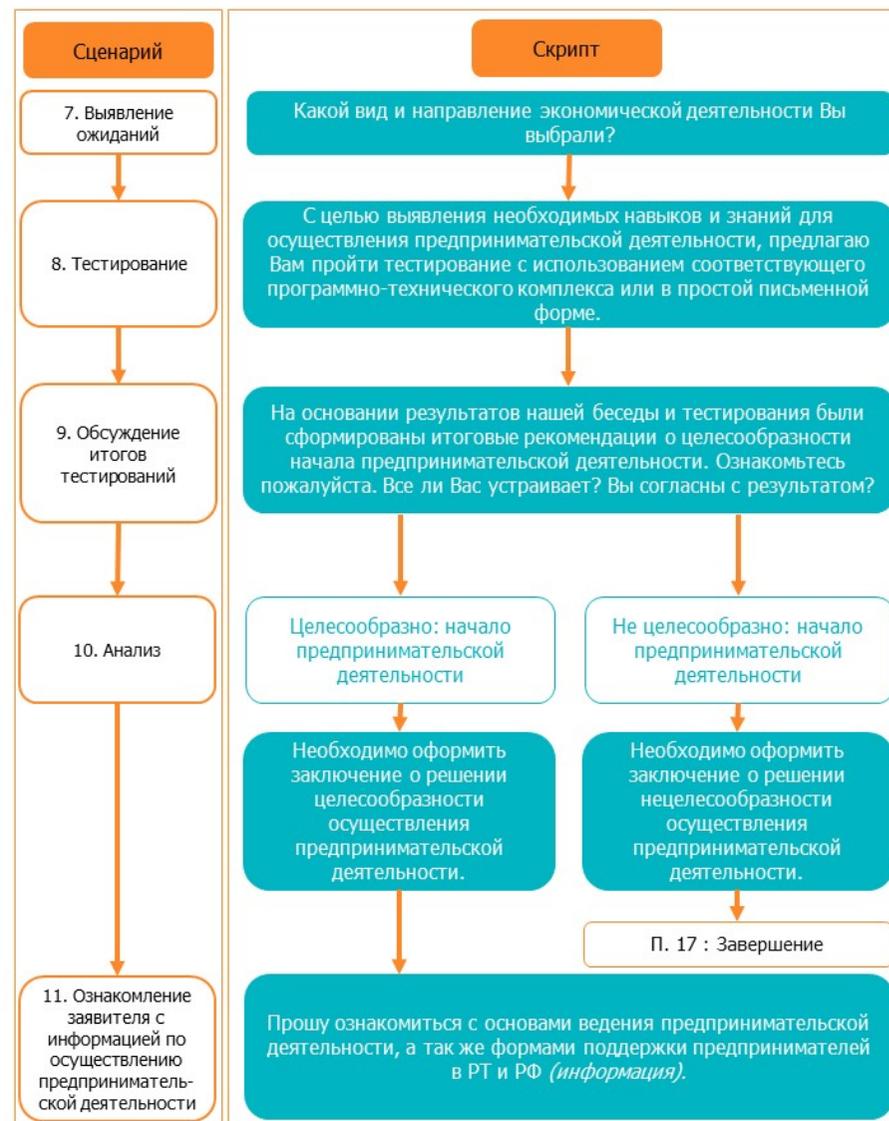




«Содействие самозанятости безработных граждан»



«Содействие самозанятости безработных граждан»





«Содействие samozанятости безработных граждан»

Сценарий	Скрипт
12. Ознакомление заявителя с психологическими аспектами предпринимательства	Прошу ознакомиться с психологическими аспектами предпринимательской деятельности, для ведения успешного бизнеса ( <i>информация</i> ).
13. Бизнес - план	Предлагаем Вам сформировать Ваш бизнес-план для передачи в Центр занятости населения города Набережные Челны на согласование сроков подготовки, даты и времени обсуждения бизнес-плана
14. Определение потребности в получении дополнительных навыков	Центр занятости города Набережные Челны предлагает следующие направления по получению дополнительных навыков и передаче опыта предпринимательской деятельности ( <i>направления подготовки</i> )
15. Определение потребности в получении дополнительного профессионального образования	Центр занятости города Набережные Челны предлагает следующие направления по получению дополнительного профессионального образования, необходимого для начала предпринимательской деятельности ( <i>направления подготовки</i> )
16. Согласование сроков	В какое время Вам будет удобно пройти обучение? Будем рады Вас видеть в назначенный день.
17. Завершение	Могу я еще Вам чем-то помочь? Спасибо, что обратились в Центр занятости города Набережные Челны, до свидания.

### 3.8. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «СОДЕЙСТВИЕ САМОЗАНЯТОСТИ ГРАЖДАН» (ОП8)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Федеральный закон от 27.11.2018 №422 – ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима (налог на профессиональный доход)»</li> </ul>
---

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>
--

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Регламент по предоставлению государственной услуги по содействию самозанятости граждан (необходимо разработать)</li> </ul>
---

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Заявление
T3	Регистрация обращения заявителя
T4	Личное дело заявителя
T5	ИНН и пароль для входа в личный кабинет налогоплательщика
T6	Логин и пароль для ЕСИА

<p><b>Владелец процесса:</b> специалист зоны индивидуальной работы с гражданами</p> <p><b>Назначение:</b> Содействие самозанятости граждан</p> <p><b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Получение личного дела заявителя</li> <li>Получение заявления от гражданина</li> <li>Оценка степени готовности гражданина к осуществлению предпринимательской деятельности</li> <li>Содействие регистрации в приложении «Мой налог»</li> <li>Информирование об условиях налогового режима и осуществления предпринимательской деятельности</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Своевременность предоставления государственной услуги</li> <li>Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) работников центра занятости и на некорректное (невнимательное) отношение работников центров занятости к получателю государственной услуги</li> <li>Удовлетворенность процедурой предоставления государственной услуги и ее результатом</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения</li> <li>Форма теста</li> <li>Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>Информационные и справочные материалы по вопросам предпринимательской деятельности</li> </ol>
--

Выходы	
выходящий сигнал	код
Заполненный тест	T1
Учетная запись зарегистрированного гражданина в приложении «Мой налог»	T2
Внесение данных в РПУ	T3

<p><b>Обратная связь:</b></p> <p>Оценка удовлетворенности заявителей;</p> <p>Отзывы и предложения заявителей.</p>
---

<p><b>Вспомогательные процессы</b>(информационный, технический, информационная безопасность);</p> <p><b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);</p> <p><b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).</p>
--

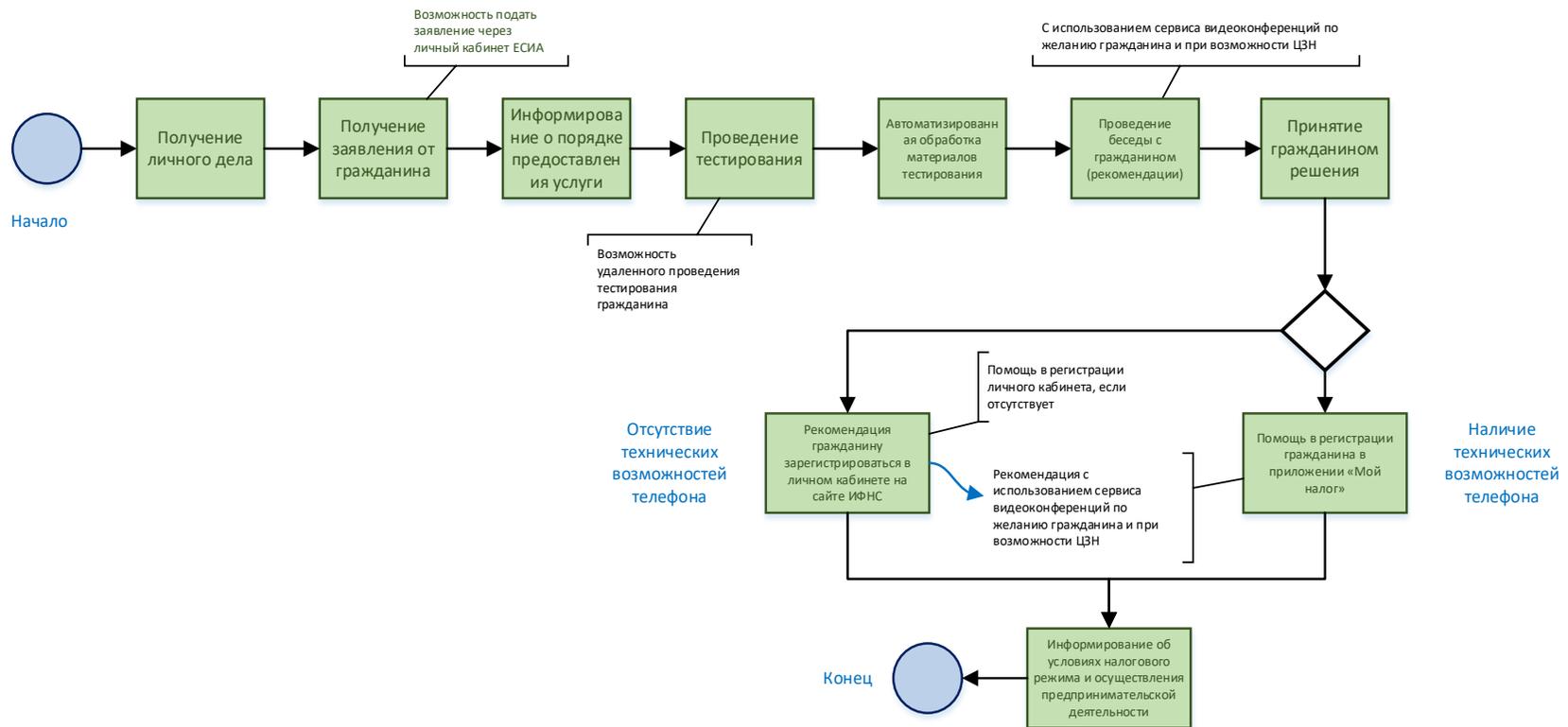
--

Требования к входам процесса	
T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг и интерактивные порталы службы занятости
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заявление о предоставлении государственной услуги;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> </ul>
T3	Зарегистрировано специалистом зоны индивидуальной работы с гражданами либо через портал
T4	Сформировано на этапе регистрации, включает паспорт и заявление
T5	Пароль к кабинету налогоплательщика используется заявителем собственноручно., Заявитель его получает в ИФНС
T6	Логин и пароль для ЕСИА предоставляется заявителем (в случае если у заявителя отсутствует личный кабинет в ЕСИА, то специалист ЦЗН обязан помочь зарегистрироваться).

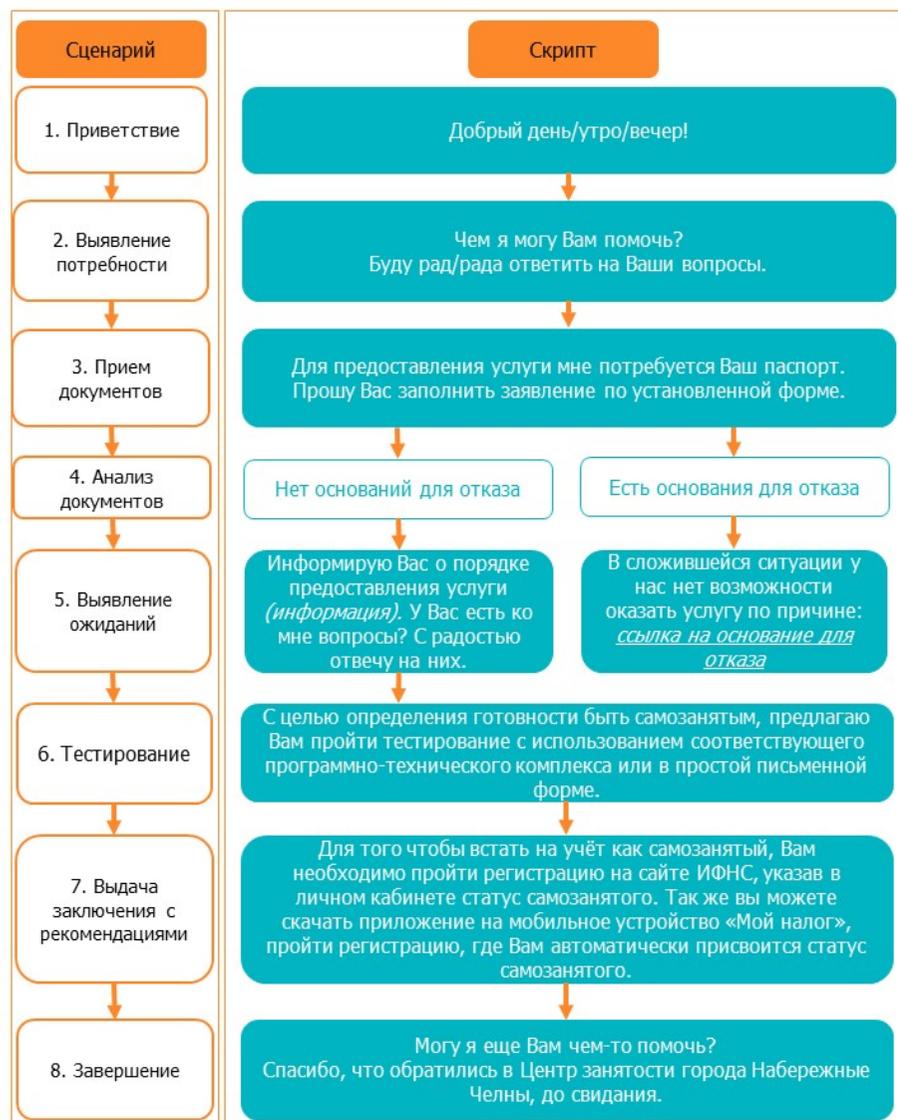
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Заполненный бланк теста в бумажном или электронном формате Автоматизированный расчет результата тестирования
T2	Регистрация гражданина в приложении «Мой налог» (при желании заявителя)
T3	Внесение результатов консультации в РПУ.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Разработка федерального стандарта и регламента по предоставлению государственной услуги по содействию самозанятости граждан.
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Возможность подачи заявления гражданином через личный кабинет ЕГПУ или интерактивный портал службы занятости населения.
4	Возможность удаленного проведения тестирования гражданина.
5	Автоматизированная обработка материалов тестирования.
6	Разработка формы заявления по содействию самозанятости граждан.
7	Возможность предоставления услуги полностью посредством электронного взаимодействия, а также с использованием сервиса видеоконференций по желанию гражданина и при возможности ЦЗН.





«Организация самозанятости граждан»



### 3.9. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОРИЕНТАЦИИ ГРАЖДАН В ЦЕЛЯХ ВЫБОРА СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ПРОФЕССИИ), ТРУДОУСТРОЙСТВА, ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (ОП9)

**Внешние управляющие документы:**

- Приказ Минтруда России от 23 августа 2013 г. № 380н
- Приказ от 13.11.2014 N625 Минтруда РФ "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования в РФ, утвержденный приказом министерства труда, занятости и социальной защиты РФ

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Регистрация обращения заявителя
T3	Личное дело заявителя

**Владелец процесса:** Специалист отдела профессиональной ориентации и профессионального обучения

**Назначение:** Выбор сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования

**Основные подпроцессы:**

1. Получение личного дела заявителя
2. Проведение тестирования
3. Проведение профессиональной консультации
4. Выдача заключения

**Критерии оценки:**

1. Возможность получения государственной в электронной форме через Единый портал, интерактивный портал службы занятости в полном объеме;
2. Доля граждан, получивших государственную услугу, в общей численности граждан, обратившихся в центры занятости в целях поиска подходящей работы;
3. Соответствие продолжительности взаимодействий граждан с работниками, предоставляющими государственную услугу, установленной Административным регламентом;
4. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, в общей численности граждан, получивших государственную услугу, определяемая на основе опросов граждан.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;
2. Тесты (анкеты) по профессиональной ориентации;

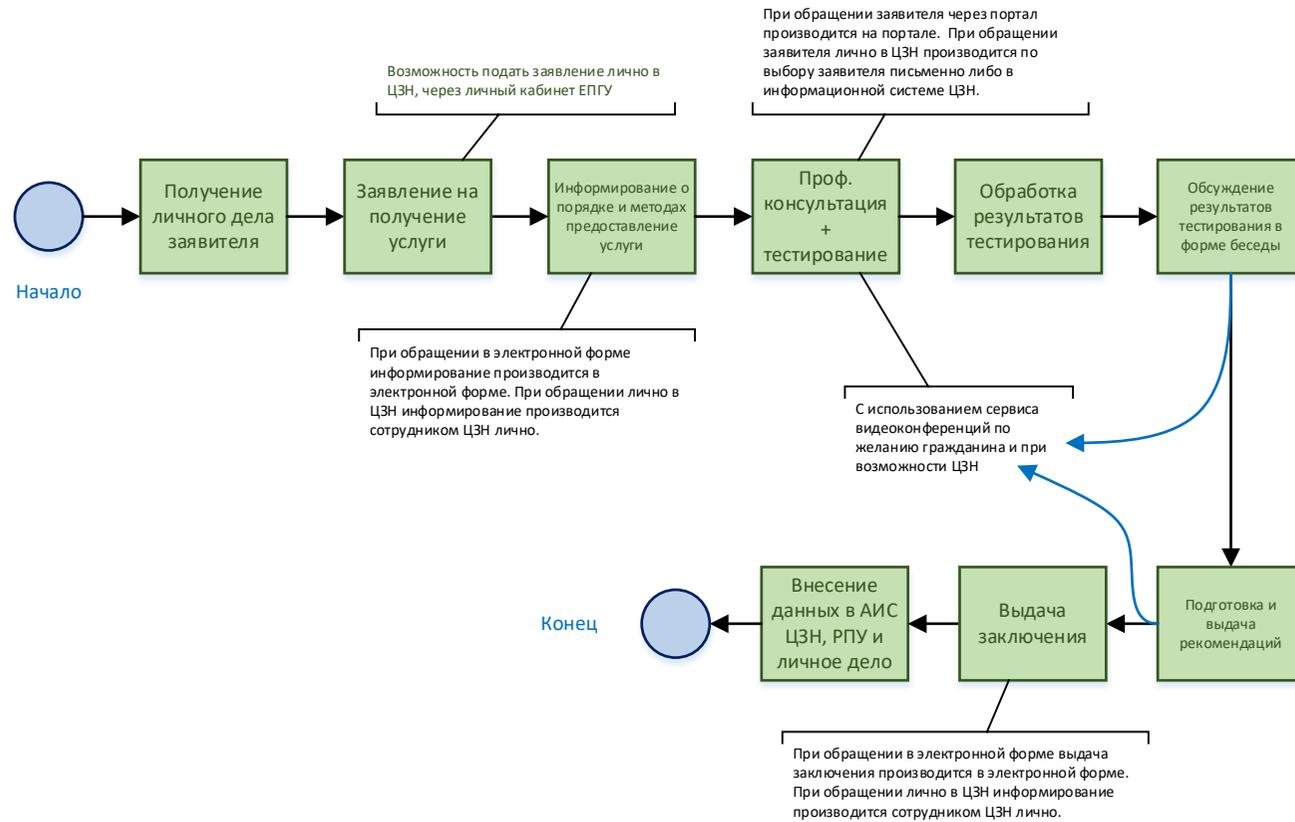
Выходы	
выходящий сигнал	код
Заполненный тест	T1
Заключение о предоставлении государственной услуги	T2
Записи в АИС ЦЗН, РПУ и личное дело	T3

		3. Бланк заключения об оказании государственной услуги; 4. Бланки личного дела получателей услуг 5. Договор с организацией, оказывающей услуги по профессиональной ориентации.		
<b>Обратная связь:</b> Оценка удовлетворенности заявителей; Отзывы и предложения заявителей.		<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность); <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование); <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).		

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие разных способов обращения заявителя (лично, через порталы гос. услуг и интерактивный портал службы занятости)</li> <li>Заявитель зарегистрирован в ЦЗН как безработный/ищущий работу.</li> </ul>
T2	Зарегистрировано специалистом первичного приема либо через портал
T3	Сформировано на этапе регистрации

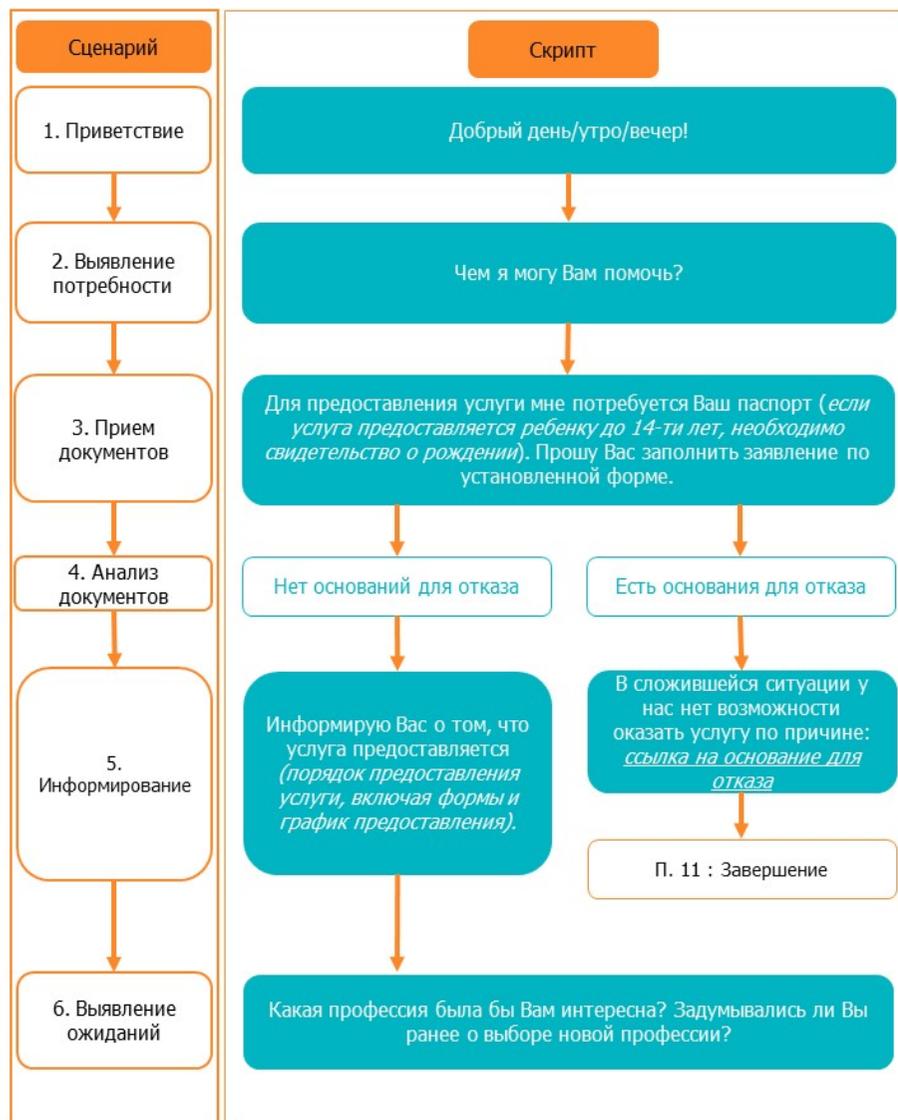
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	В письменной или электронной форме по выбору заявителя
T2	Заключение должно содержать рекомендуемые виды профессиональной деятельности, занятости и компетенций, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям, специальностям, возможные направления прохождения профессионального обучения и (или) получения профессионального образования, дополнительного профессионального образования, при осуществлении которых возможно достижение гражданином успешности в профессиональной или предпринимательской деятельности. Наличие разных способов выдачи результата (лично, через портал гос. услуг)
T3	Внесение следующих сведений в АИС ЦЗН: 1) Сведения о прохождении тестирования; 2) Сведения о прохождении тренинга; 3) Сведения о проведении профессиональной консультации; В РПУ вносятся сведения о результатах предоставления услуги.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
2	По выбору заявителя предоставить возможность осуществления всех процедур в электронной форме, проведение профессиональной консультации с использованием сервиса видеоконференций (по предварительной записи). При обращении гражданина в электронном виде выдача ему заключения происходит также посредством электронного взаимодействия.
3	Внести изменения при регистрации несовершеннолетних в ПК «Катарсис». В настоящее время ПК «Катарсис» не позволяет зарегистрировать несовершеннолетних, если родители против обработки персональных и паспортных данных ребенка. Необходимо позволить регистрацию в ПК «Катарсис» несовершеннолетних без внесения паспортных данных при оказании услуги.
4	Отказаться от профориентации школьников (профориентацией школьников занимается управление образования и профконсультанты школ), основное внимание уделить профориентации безработных/ищущих работу граждан, инвалидов и граждан предпенсионного возраста.
5	Внести изменение в регламент предоставления услуги, в частности отказаться от проведения тренинга при профориентации, так как существуют отдельные услуги по социальной адаптации и психологической поддержке.

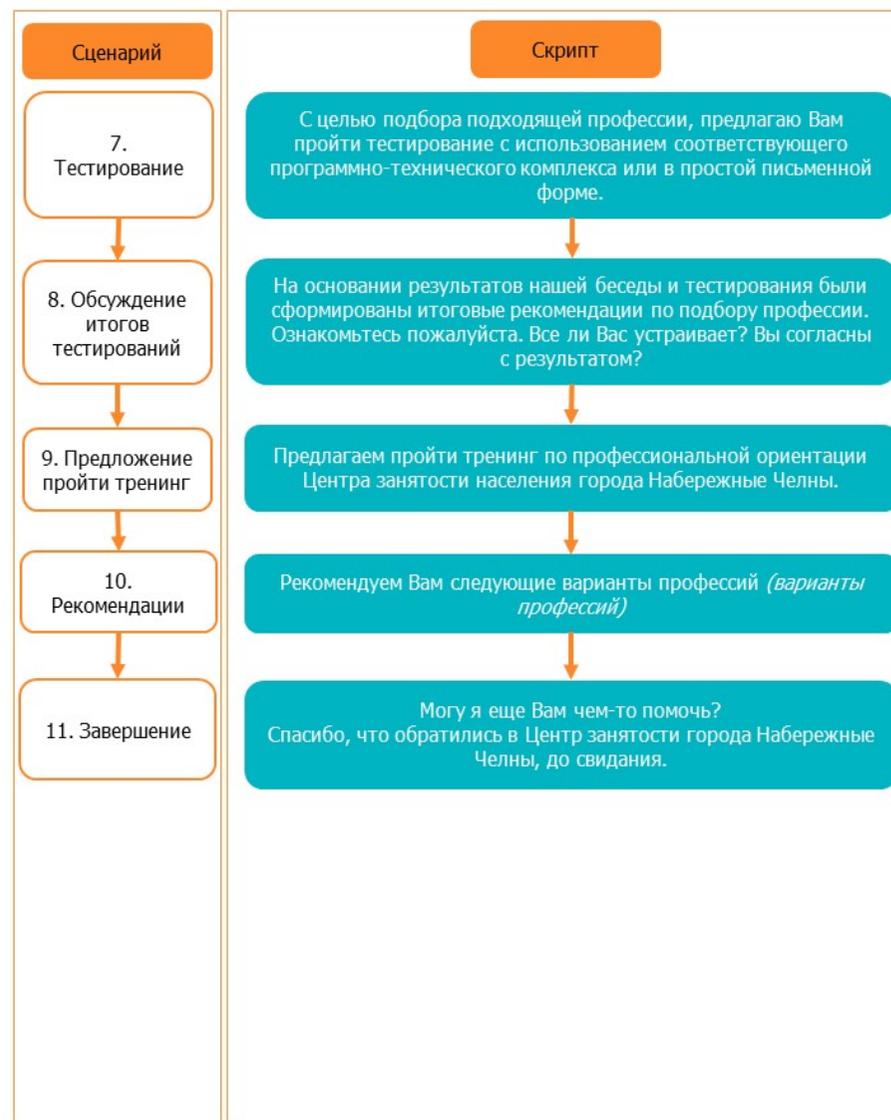




«Организация профессиональной ориентации граждан»



«Организация профессиональной ориентации граждан»



### 3.10. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН» (ОП10)

**Внешние управляющие документы:**

- Приказ Минтруда России от 09 января 2013 г. № 4н
- Приказ от 28 сентября 2015 года N 674  
Об утверждении  
Административного  
регламента  
предоставления  
государственной услуги по  
психологической поддержке  
безработных граждан в РТ»

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление экономикой
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

<b>Входы</b>	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Личное дело заявителя
T3	Регистрация обращения
T4	Регистрация гражданина в качестве безработного

**Владелец процесса:** Специалист отдела профориентации и профобучения

**Назначение:** Получение психологической поддержки безработным гражданином

- Повышение мотивации безработного гражданина к труду;
- Активизация позиции по поиску работы и трудоустройству;
- Сокращение сроков поиска работы и трудоустройства;
- Полное разрешение или снижение актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации;
- Повышение адаптации к существующим условиям;
- Реализация профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.

**Основные подпроцессы:**

1. Получение личного дела заявителя;
2. Проведение тестирования (анкетирования);
3. Согласование направлений психологической поддержки;
4. Проведение тренинговых занятий и (или) психологических консультаций;
5. Подготовка рекомендаций;
6. Выдача заключения.

**Критерии оценки:**

- Возможность получения государственной услуги, в электронной форме через Единый портал, интерактивный портал службы занятости в полном объеме;
- Соответствие продолжительности взаимодействий гражданина с работником, предоставляющим государственную услугу, срокам, установленным административным регламентом;
- Доля получателей услуги, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, в общей численности получателей услуги, определяемая на основе опросов получателей услуги.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;

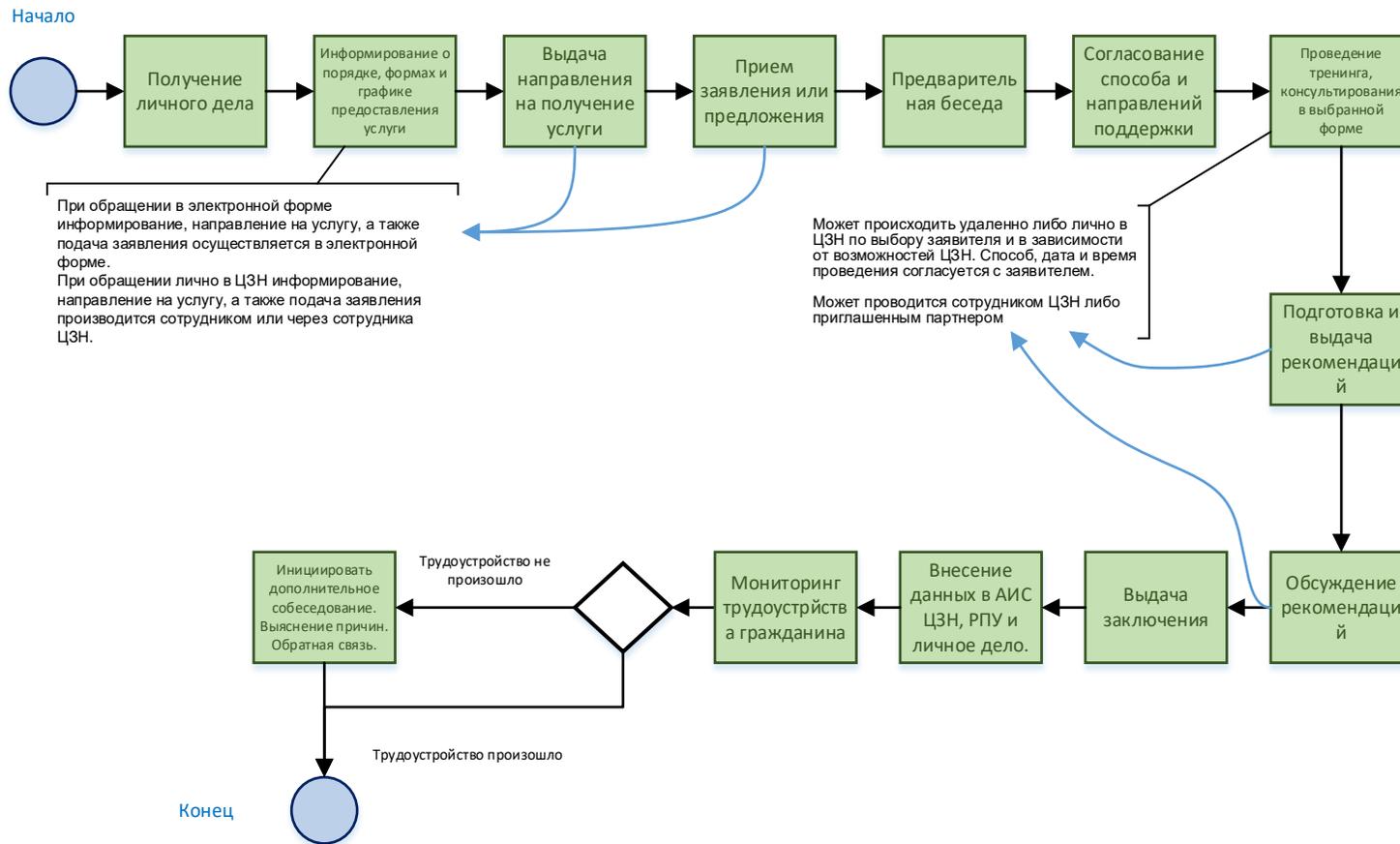
<b>Выходы</b>	
выходящий сигнал	код
Заполненный тест	T1
Заключение о предоставлении государственной услуги	T2
Записи в АИС ЦЗН, РПУ и личное дело	T3

	2. Анкеты для тестирования; 3. Бланки личного дела получателей услуг 4. Договор с организацией, занимающейся оказанием психологической поддержки; 5. График предоставления услуги по предварительной записи.		
<b>Обратная связь:</b> Оценка удовлетворенности заявителей; Отзывы и предложения заявителей.	<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность); <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование); <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).		

Требования к входам процесса	
T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы госуслуг и интерактивные порталы службы занятости
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Производит специалист отдела профориентации и профобучения при обращении безработного гражданина.
T4	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного.

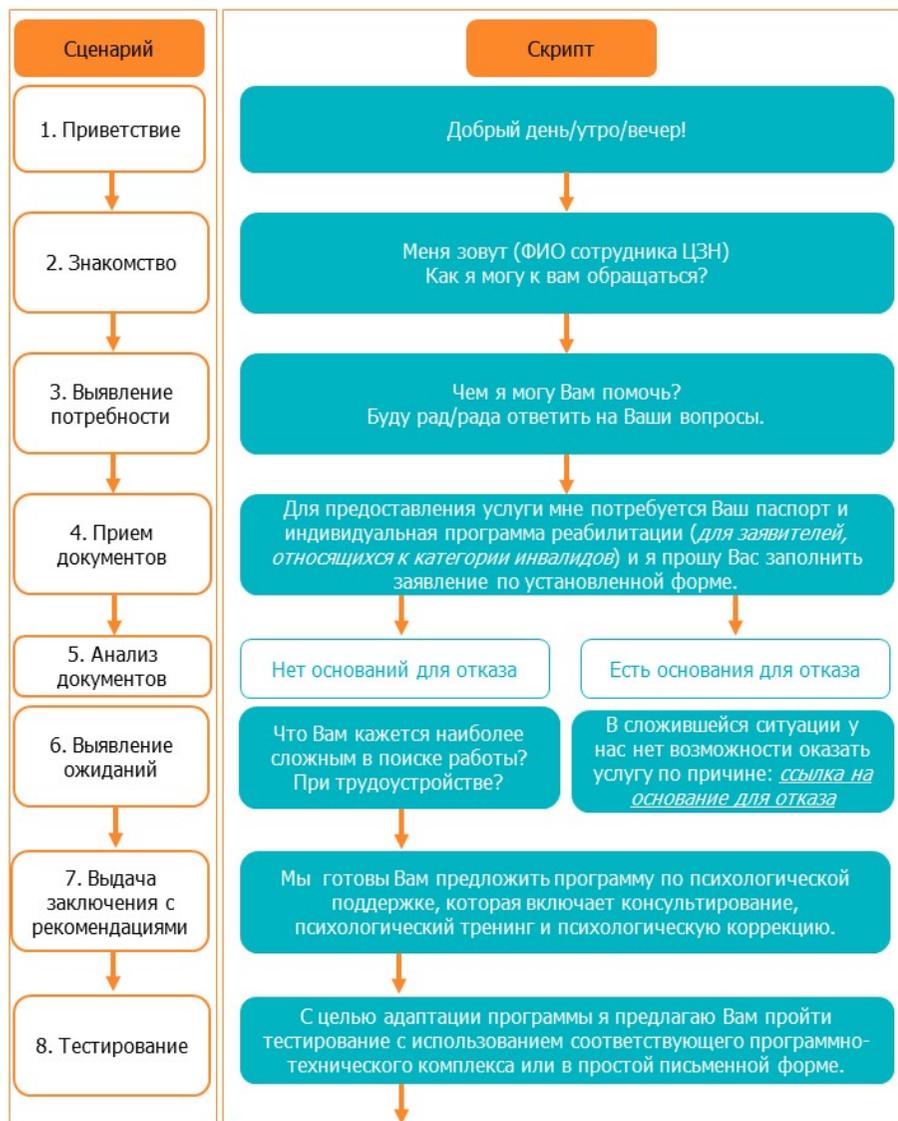
Требования к выходам процесса	
T1	Заполненный бланк теста в бумажном или электронном формате Автоматизированный расчет результата тестирования
T2	Заключение должно содержать рекомендации, по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.
T3	В АИС ЦЗН вносятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты теста;</li> <li>• Сведения об участии в тренинговых занятиях и проведенных психологических консультациях;</li> <li>• Сведения о подготовленных рекомендациях.</li> </ul> В РПУ вносятся сведения о результатах предоставления услуги.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Предоставить возможность получения услуги в электронном виде с использованием сервиса видеоконференций при желании заявителя и наличии возможности ЦЗН (по предварительной записи).
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Организовать предоставление государственной услуги по психологической поддержке в день обращения заявителя при личном обращении.
4	Мониторинг трудоустроившихся после индивидуального и группового занятия по психологической поддержке. В случае, если трудоустройства не произошло в течение месяца, инициировать с безработным дополнительное собеседование, с целью выявления причин и получения обратной связи.

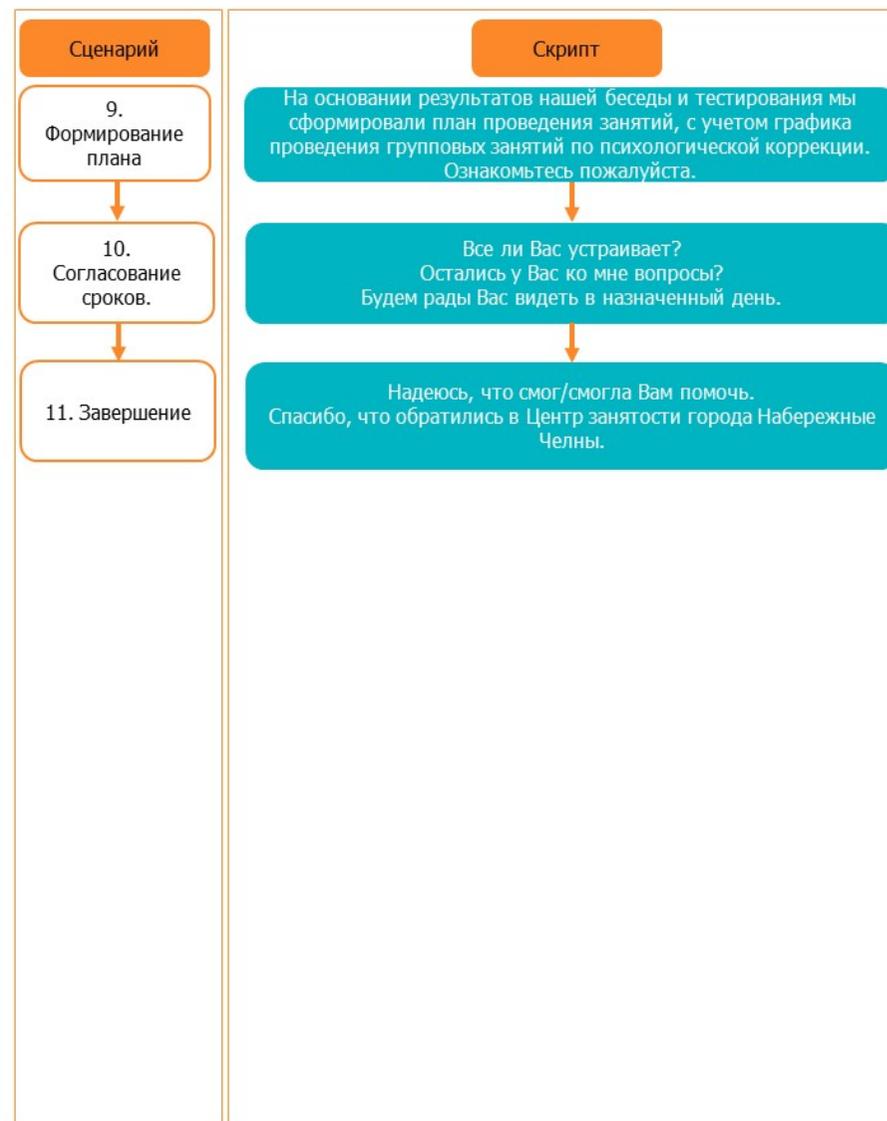




«Психологическая поддержка безработных граждан»



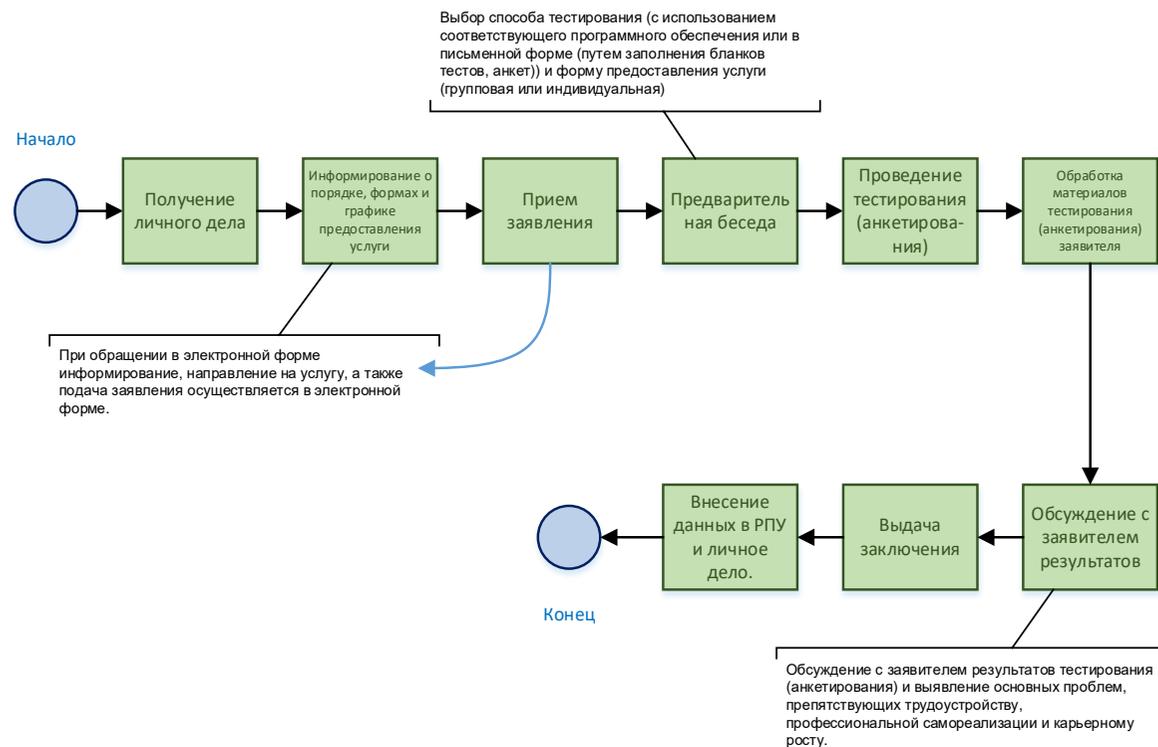
«Психологическая поддержка безработных граждан»





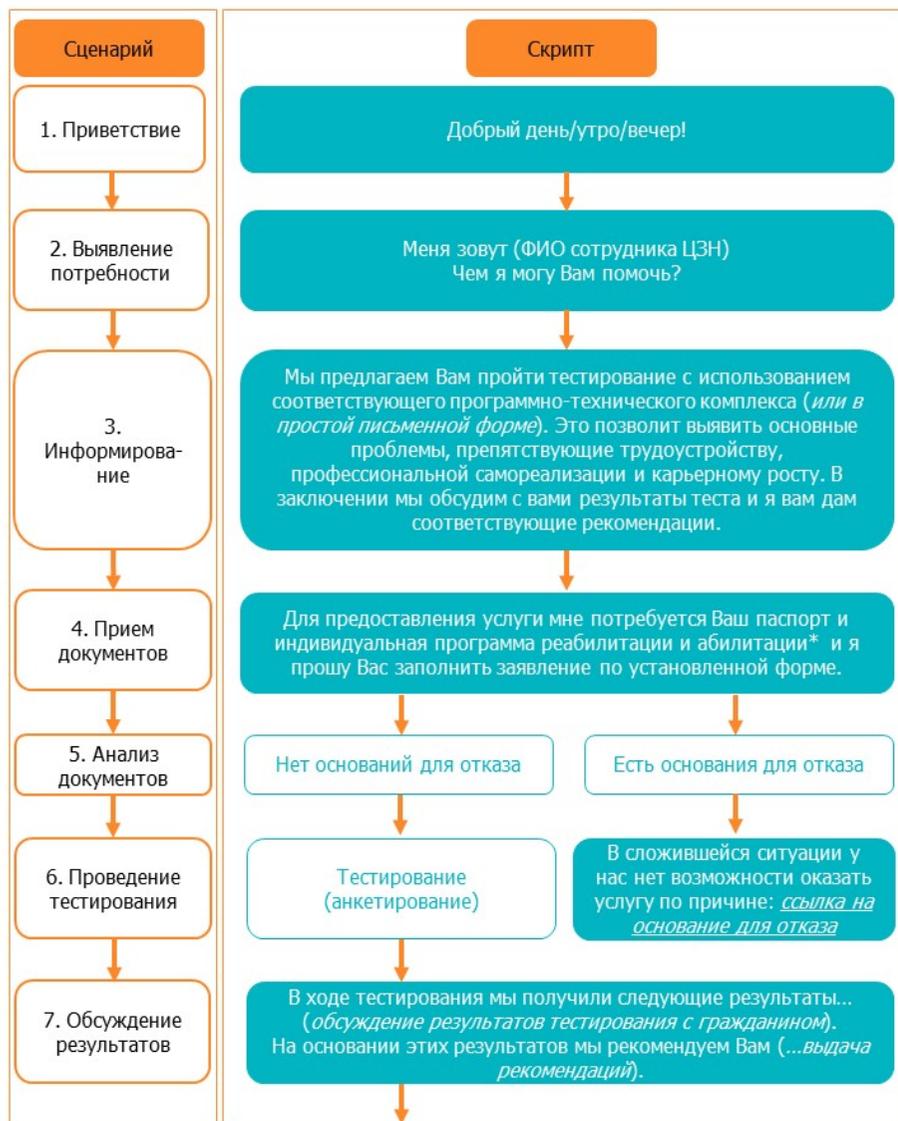
Требования к выходам процесса	
T1	Заключение должно содержать рекомендации, по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.
T2	В АИС ЦЗН вносятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведения об участии в тестировании (анкетировании);</li> <li>• Сведения о подготовленных рекомендациях.</li> </ul> В РПУ вносятся сведения о результатах предоставления услуги.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Разработать федеральный стандарт предоставления услуги.
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Предоставить возможность получения услуги гражданином полностью в электронном виде (подача заявления, прохождение тестирования, получение рекомендаций).
4	Организовать предоставление государственной услуги по психологической поддержке в момент обращения заявителя при личном обращении.





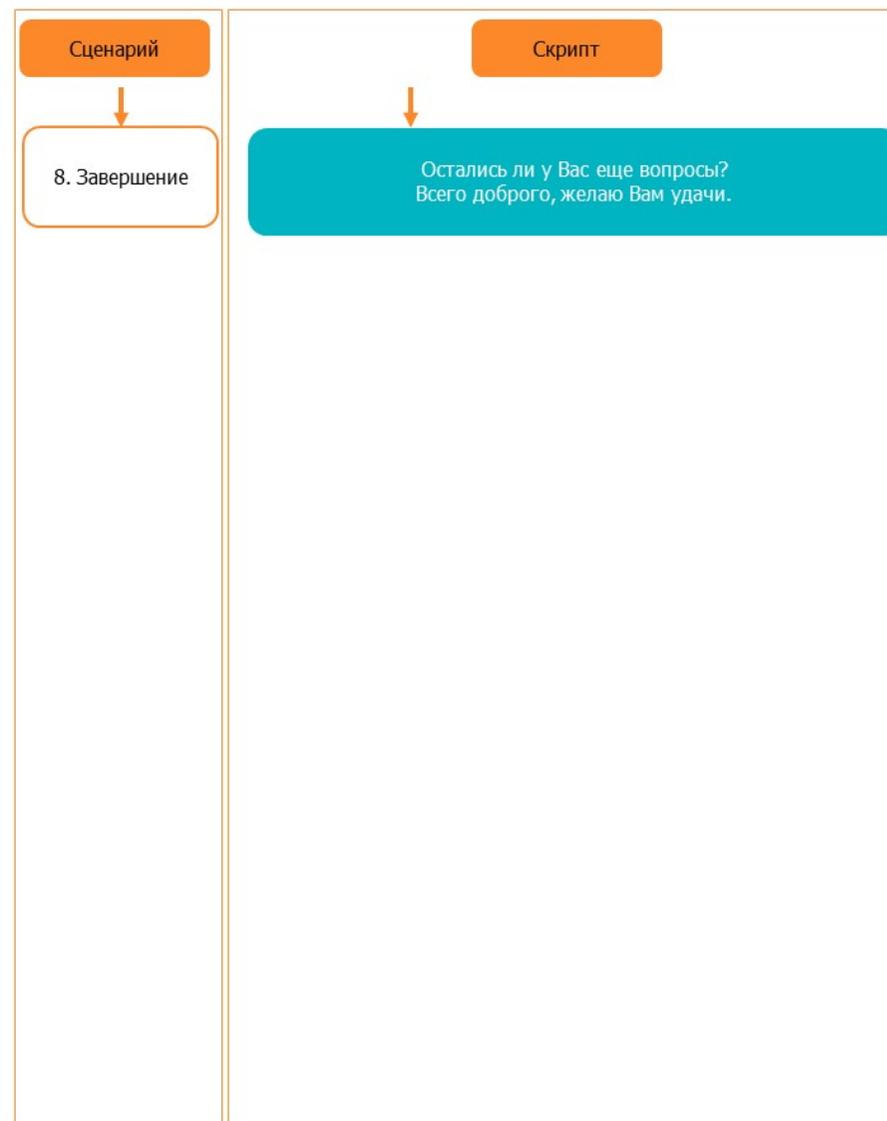
«Психологическая поддержка граждан»



\* - для заявителей, относящихся к категории инвалидов



«Психологическая поддержка граждан»



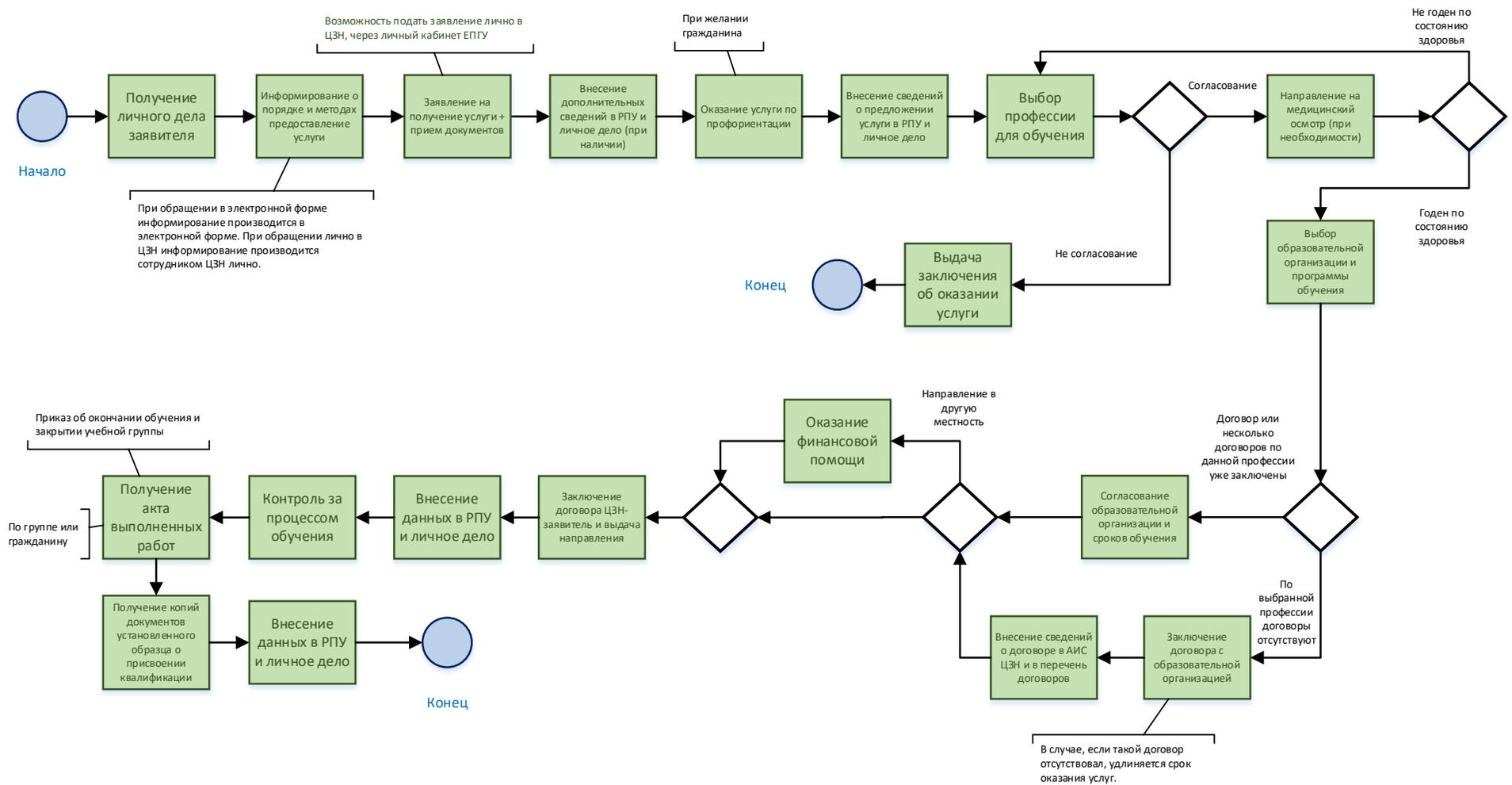


<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы госуслуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации)</li> <li>Заявитель зарегистрирован в ЦЗН как безработный/ ищущий работу.</li> <li>Гражданин зарегистрирован в качестве безработного в установленном порядке</li> </ul>
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Зарегистрировано специалистом отдела профориентации и профобучения либо через портал
T4	По результатам профилирования, профессиональной ориентации, социальной адаптации, психологической поддержки
T5	Документ образовательной организации, подтверждающий обучение заявителя

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	В случае, если заявитель затрудняется в выборе профессии Решение заявителя фиксируется в РПУ и в личном деле В случае положительного решения, оказание услуги приостанавливается на время оказания услуги по профессиональной ориентации.
T2	Предварительное согласование с заявителем. Заключение договора вне конкурса.
T3	При выборе профессии, требующей прохождения медицинского осмотра. Направление на предварительный медицинский осмотр (обследование) выдается в медицинскую организацию, с которой центром занятости заключен государственный контракт (договор) на предварительный медицинский осмотр (обследование) перед направлением на профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование. Предоставление государственной услуги приостанавливается на время прохождения заявителем предварительного медицинского осмотра (обследования).
T4	Содержит рекомендации о прохождении профессионального обучения или получении дополнительного профессионального образования по выбранной образовательной программе с указанием организации, осуществляющей образовательную деятельность, либо о продолжении поиска подходящей работы при посредничестве органов службы занятости по имеющейся профессии, специальности, квалификации
T5	Подписано директором ЦЗН.
T6	АИС ЦЗН, РПУ, личное дело: <ul style="list-style-type: none"> <li>Сведения о предложении услуги по проф. ориентации;</li> <li>Сведения о результатах оказания услуги.</li> <li>Сведения о заключении договора с образовательной организацией.</li> </ul>
T7	Подписан директором ЦЗН
T8	Бумажная копия хранится исключительно в бухгалтерии ЦЗН, обмен документами осуществляется электронном виде.
T9	Бумажная копия хранится исключительно в бухгалтерии ЦЗН, обмен документами осуществляется электронном виде.
T10	Сведения передаются ответственному должностному лицу с целью назначения стипендии безработному.
T11	При наличии возможности уведомление осуществляется в электронной форме через ЕПГУ/РПГУ, интерактивные порталы службы занятости. При отсутствии возможности уведомления через портал – осуществляется письменно под роспись.
T12	Документ образовательной организации, подтверждающий обучение заявителя

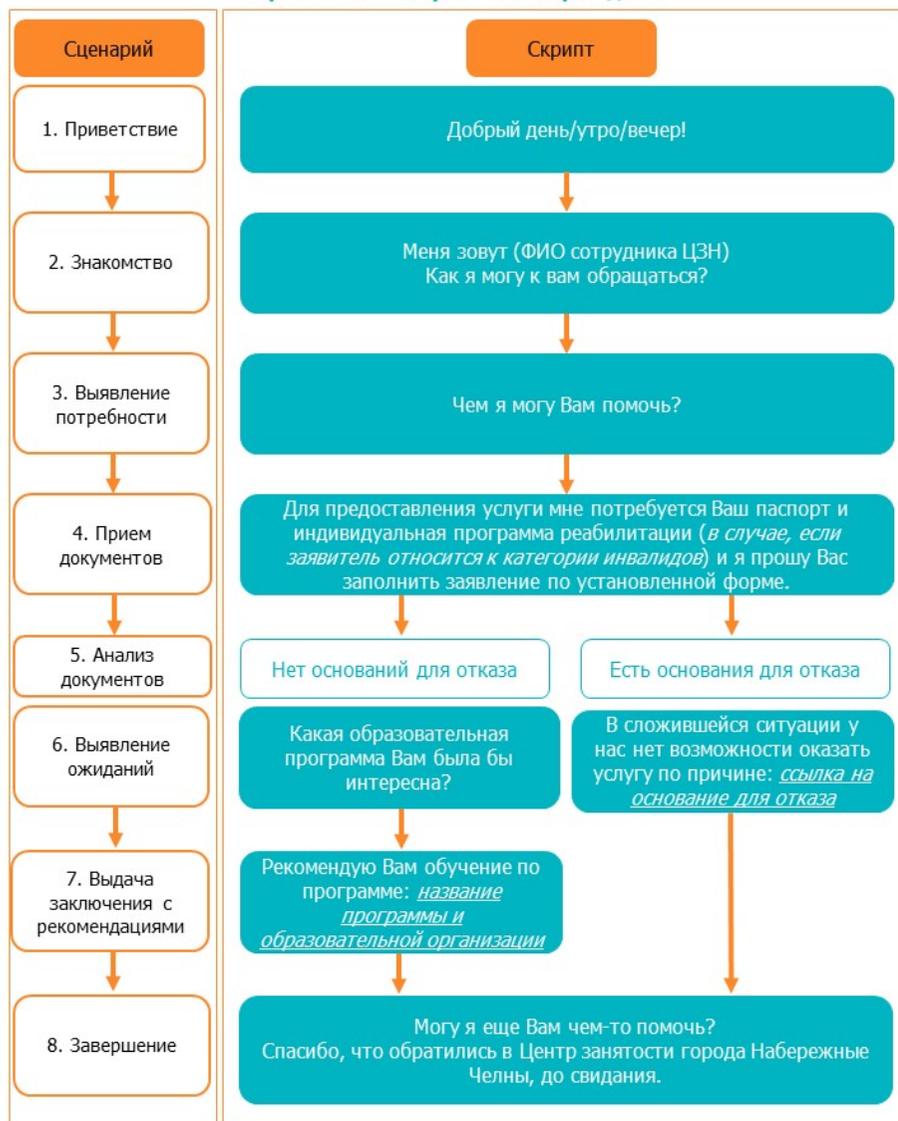
<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
2	Сократить количество визитов клиента в ЦЗН. Обеспечить возможность подачи заявления и согласования даты предоставления государственной услуги в электронном виде с использованием ЕПГУ или интерактивного портала в сфере занятости населения, не исключая возможность личного посещения. Обеспечить информирование о принятии решения по отдельным административным процедурам с помощью электронных ресурсов, СМС.

3	Электронное информирование роботом о наборе группы и о дате начала обучение (информация о дате, времени и месте начала обучения).
4	Внести в проект контракта с медицинским учреждением и ЦЗН пункт об обязательствах стороны уведомлять специалиста отдела профобучения о гражданах, явившихся на медицинскийосмотр в день обращения.
5	Внести изменение в регламент оказания услуги, а именно, заключать соглашение с безработным при направлении на медицинскийосмотр об обязательном прохождении обучения, в противном случае гражданин предупреждается о материальной ответственности и обязанности вернуть деньги, которые были оплачены ЦЗН медицинскому учреждению в рамках контракта (после мед.осмотра безработный пропадает).
6	Обеспечить наличие данных об образовательных организациях, с которыми заключены договоры у ЦЗН, а также о профессиях, по которым проводятся обучение в открытом доступе. Предоставление этих данных гражданину (ссылки на данные при обращении в электронной форме либо бумажного документа при обращении лично) на этапе выбора профессии. Данная информация может помочь гражданину определиться с выбором (учитывая сведения о том, нужно ли ждать заключения договора, где и в какой форме будет проходить обучение).





**«Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан»**



### 3.13. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ НА РЫНКЕ ТРУДА БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН» (ОП13)

**Внешние управляющие документы:**

- Приказ Минтруда России от 09 января 2013 № 3н
- Приказ Минтруда от 15.09.2015 N 649 "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда в РТ"

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление экономикой
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Регистрация в качестве безработного
T3	Личное дело заявителя
T4	Регистрация обращения

**Владелец процесса:** Специалист отдела профориентации и профобучения  
**Назначение:** Преодоление последствий длительной безработицы.  
**Основные подпроцессы:**

1. Получение личного дела заявителя
2. Согласование плана социальной адаптации
3. Проведение курса занятий
4. Проведение тестирования
5. Оценка степени усвоения материала
6. Подготовка рекомендаций по поиску работы
7. Выдача заключения

**Критерии оценки:**

1. Число взаимодействий до начала занятий - не более 1
2. Число взаимодействий после окончания занятий - не более 1
3. Возможность получения услуги полностью в электронной форме (0 посещений ЦЗН)
4. После окончания курса трудоустраиваются в течение 3 месяцев не менее 75% обучающихся

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;
2. Бланки заявления и предложения об оказании государственных услуг в области содействия населения;
3. Бланки личного дела получателей услуг
4. Журнал входящих документов;
5. Типовые формы плана поиска работы, резюме.

Выходы	
выходящий сигнал	код
Заполненная анкета	T1
План проведения занятий	T2
Индивидуальный план поиска работы	T3
Резюме	T4
Рекомендации	T5
Заполненная итоговая анкета	T6
Заключение об оказании услуги	T7
Внесение результатов действий в АИС ЦЗН, РПУ, личное дело	T8

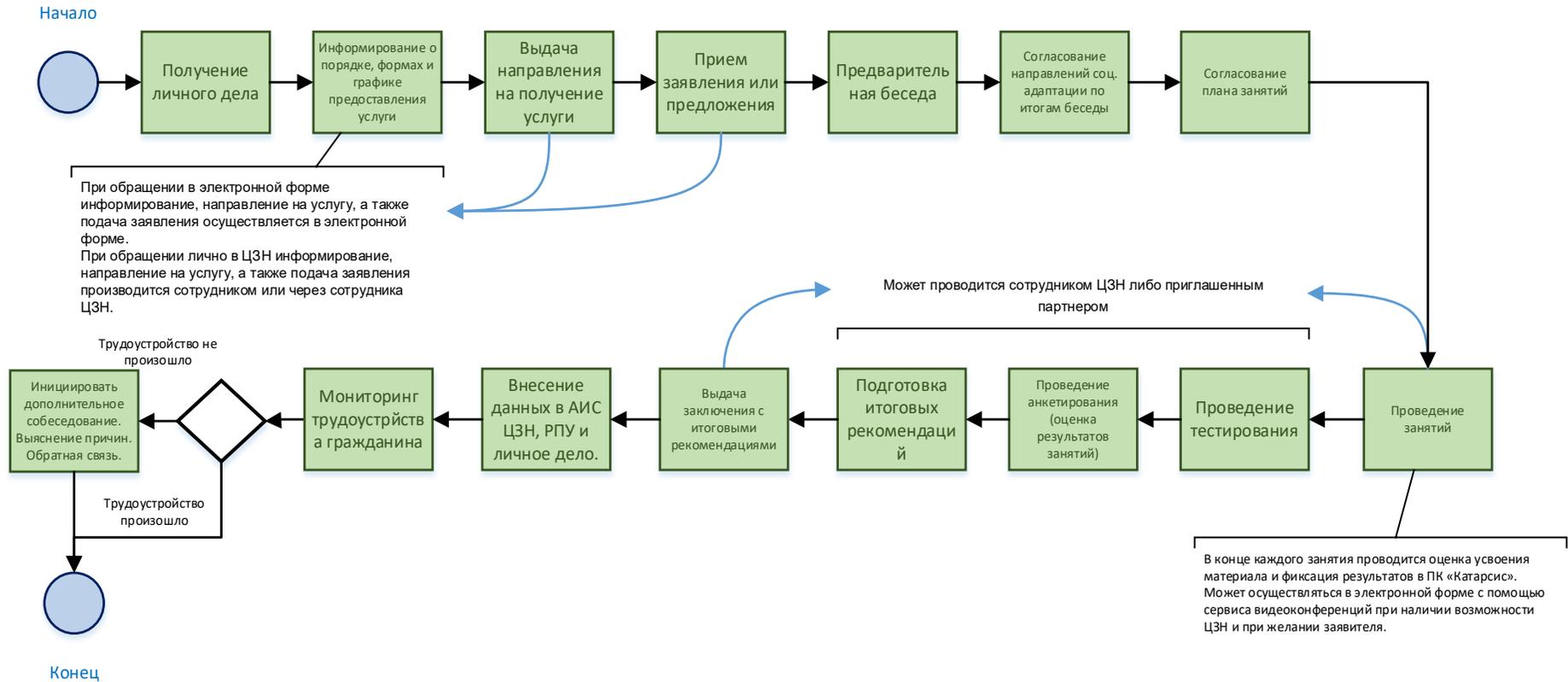
**Обратная связь:**  
 Оценка удовлетворенности заявителей;  
 Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Наличие способов обращения заявителя лично
T2	Гражданин должен быть зарегистрирован в качестве безработного.
T3	Сформировано на этапе регистрации
T4	Составляется на занятиях либо через портал

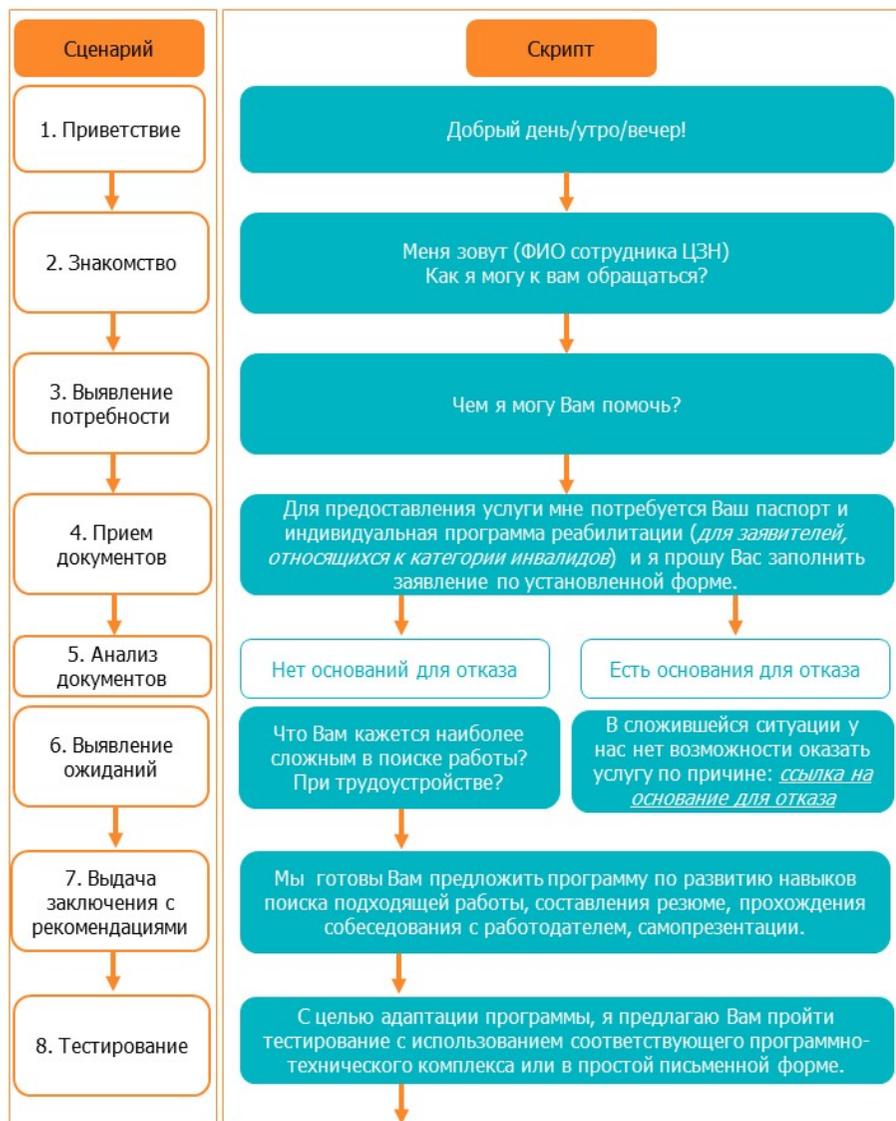
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	При личном обращении - предложение выбора способа тестирования в электронной форме либо письменно При обращении в электронной форме тестирование проводится в электронной форме
T2	Составляется с учетом результатов профилирования, тестирования
T3	Соответствие типовой форме, с учетом категорий граждан сформированной группы, либо гражданина
T4	Самостоятельное заполнение резюме, обучающегося на занятиях и размещение его на порталах по поиску работы в Интернете.
T5	Соответствие типовой форме.
T6	Самостоятельная оценка обучающимся качества полученных знаний.
T7	Наличие в заключении рекомендаций по поиску работы, составлению резюме, проведению деловой беседы с работодателем, самопрезентации, формированию активной жизненной позиции
T8	АИС ЦЗН: результаты тестирования; оценки усвоения материала по итогам занятий; индивидуальный план самостоятельного поиска работы; факт получения заявителем знаний, необходимых для подготовки к выходу на новую работу, закреплению на рабочем месте, наличие представлений о развитии профессиональной карьеры Личное дело: тематика и план проведения занятий; индивидуальный план самостоятельного поиска работы; заключение о предоставлении гос. услуги РПУ: результат предоставления гос. услуги

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
1	Предоставить возможность получения услуги в электронном виде с использованием сервиса видеоконференций при желании заявителя и наличии возможности ЦЗН (по предварительной записи).
2	Организовать предоставление государственной услуги по индивидуальной социальной адаптации в момент обращения заявителя при личном обращении.
3	Мониторинг трудоустроившихся после индивидуального и группового занятия по социальной адаптации. В случае, если трудоустройства не произошло в течение месяца, инициировать с безработным дополнительное собеседование, с целью выявления причин и получения обратной связи.

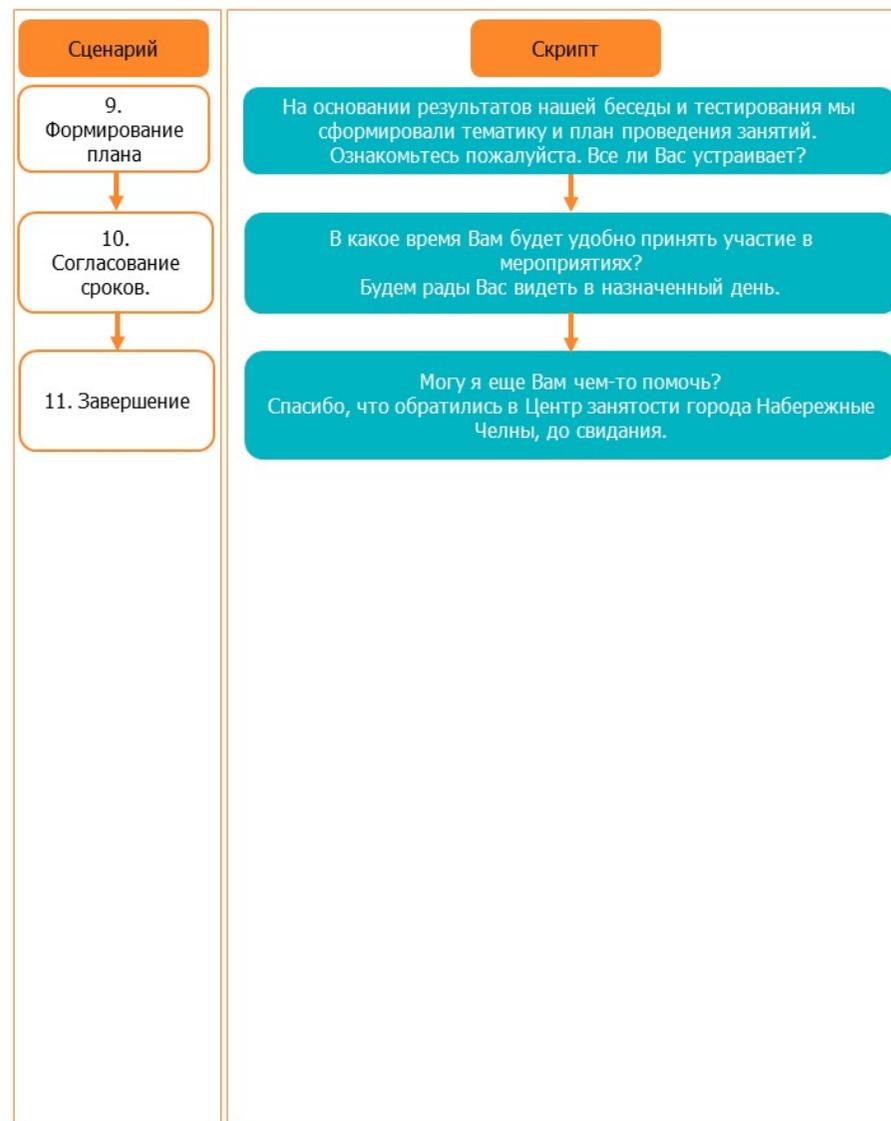




«Социальная адаптация на рынке труда безработных граждан»

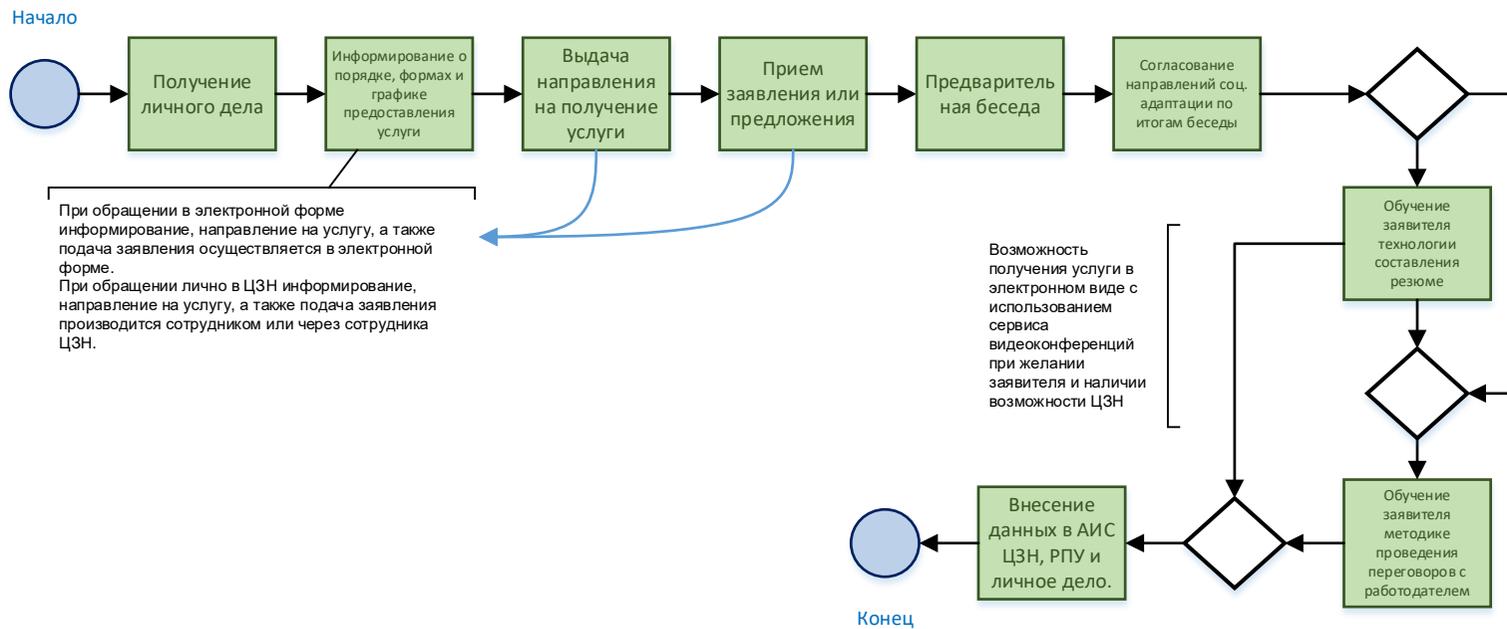


«Социальная адаптация на рынке труда безработных граждан»



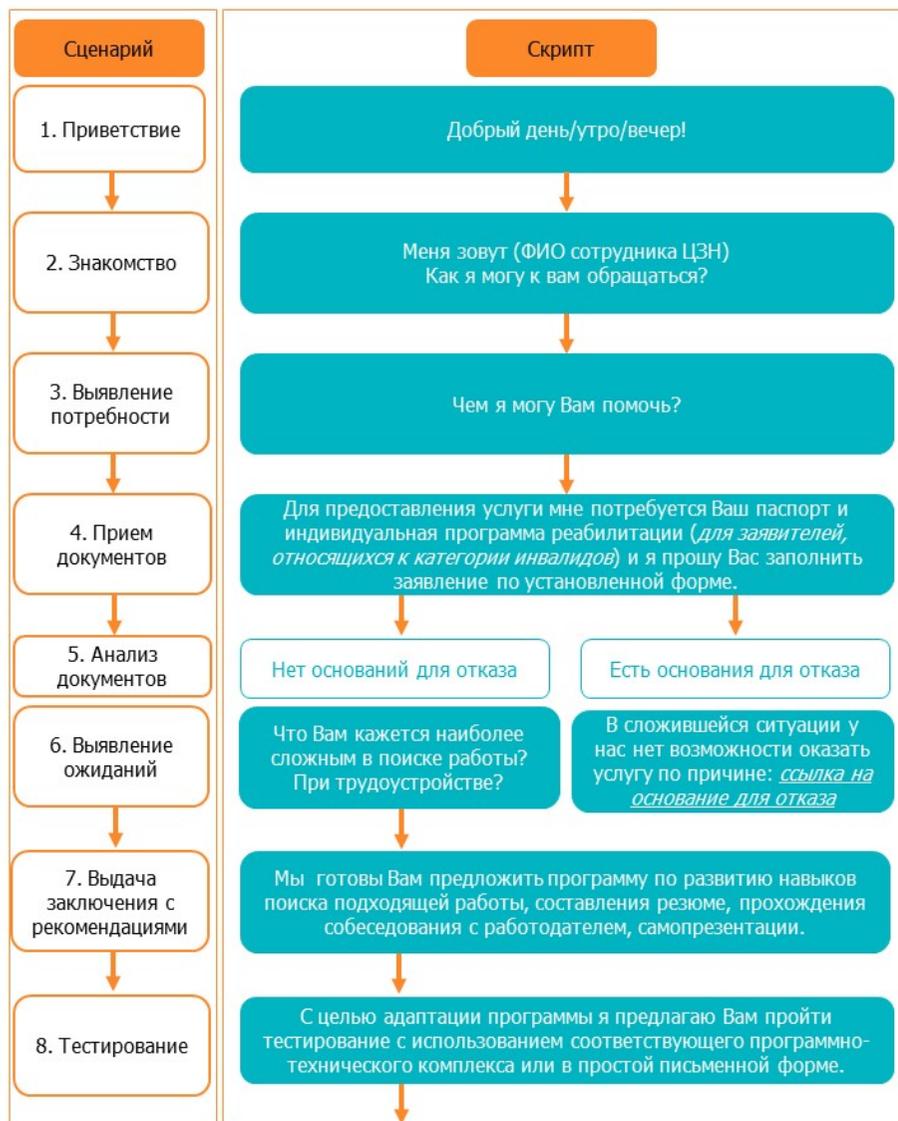


Предложения по оптимизации процесса	
1	Разработать федеральный стандарт предоставления услуги.
2	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
3	Предоставить возможность получения услуги в электронном виде с использованием сервиса видеоконференций при желании заявителя и наличии возможности ЦЗН (по предварительной записи).
3	Организовать предоставление государственной услуги по индивидуальной социальной адаптации в момент обращения заявителя при личном обращении.

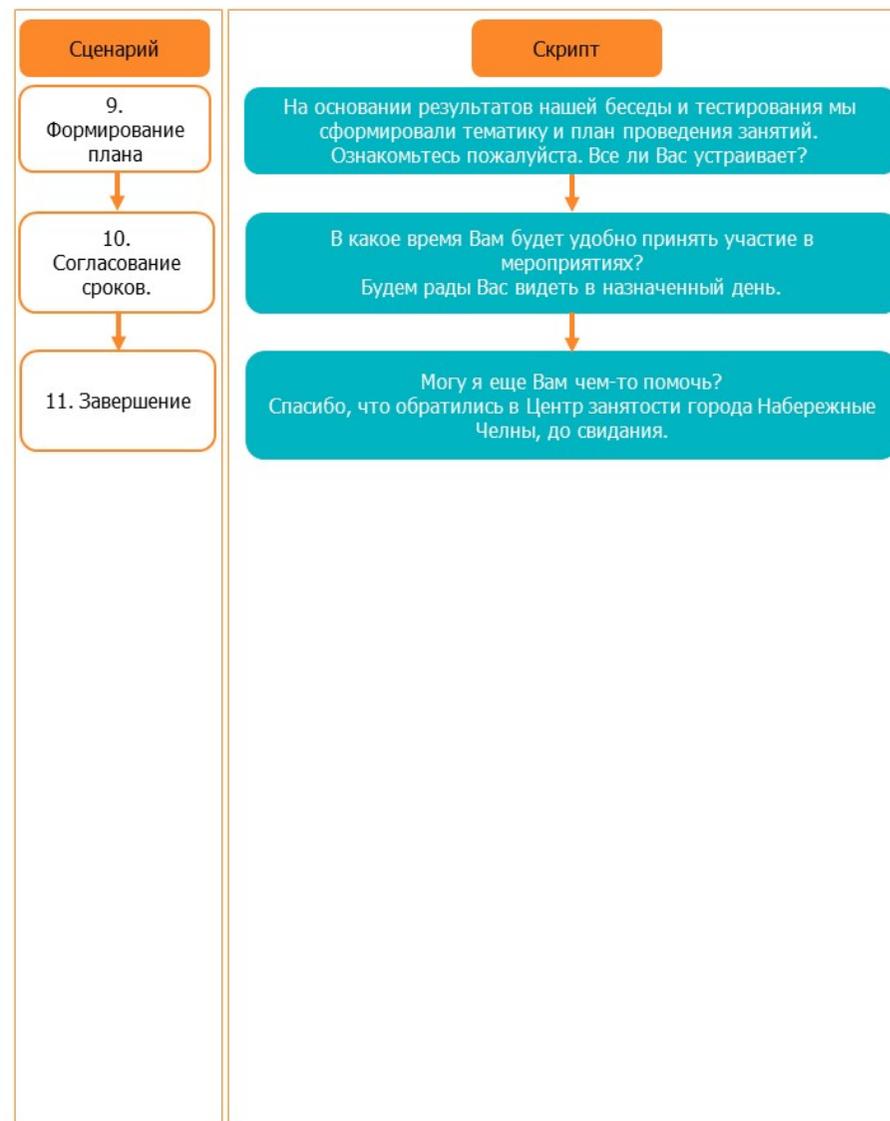




«Социальная адаптация граждан на рынке труда»



«Социальная адаптация граждан на рынке труда»



### 3.15. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ ВРЕМЕННОГО ТРУДОУСТРОЙСТВА БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН, ИСПЫТЫВАЮЩИХ ТРУДНОСТИ В ПОИСКЕ РАБОТЫ» (ОП15)

**Внешние управляющие документы:**

- Постановление Правительства РФ от 07.09.2012 N 891
- Закон РФ «О занятости населения в РФ» от 19.04.1991 №1032-1
- Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан от 30 ноября 2015 г. № 880

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление экономикой
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

- Памятка, разработанная ЦЗН для граждан и работодателей «Временное трудоустройство граждан, испытывающих трудности в поиске работы»

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель, который стоит на учете в ЦЗН
T2	Пакет документов заявителя Заявление согласия на участие в программе.
T3	Документы и сведения, получаемые в порядке межведомственного взаимодействия
T4	Сведения о потребности в работниках
T5	Договор об организации проведения временного трудоустройства граждан между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем

**Владелец процесса:** Специалист отдела активных форм занятости; специалист отдела трудоустройства; специалист отдела по начислению социальных выплат

**Назначение:** Регистрация граждан в целях содействия в поиске подходящей работы. Обеспечение возможности хранения сведений о гражданине и дальнейшего оказания ему услуг в сфере занятости населения

**Основные подпроцессы:**

1. Постановка на регистрационный учет
2. Ведение регистрационного учета
3. Снятие с регистрационного учета

**Критерии оценки:**

1. Осуществление на 11 день обращения
2. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги гражданам, впервые обратившимся, не должно превышать 15 минут.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов
2. Регистр получателя государственной услуги
3. Договор об организации временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы

Выходы	
выходящий сигнал	код
Приказ о приеме на работу	T1
Приказ о снятии с учета	T2
Направление на работу	T3
Приказ об оказании материальной поддержки	T4
Приказ об увольнении	T5
Запись в РПУ и личном деле заявителя	T6

**Обратная связь:**

Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей

**Вспомогательные процессы** (информационный, технический, информационная безопасность);

**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);

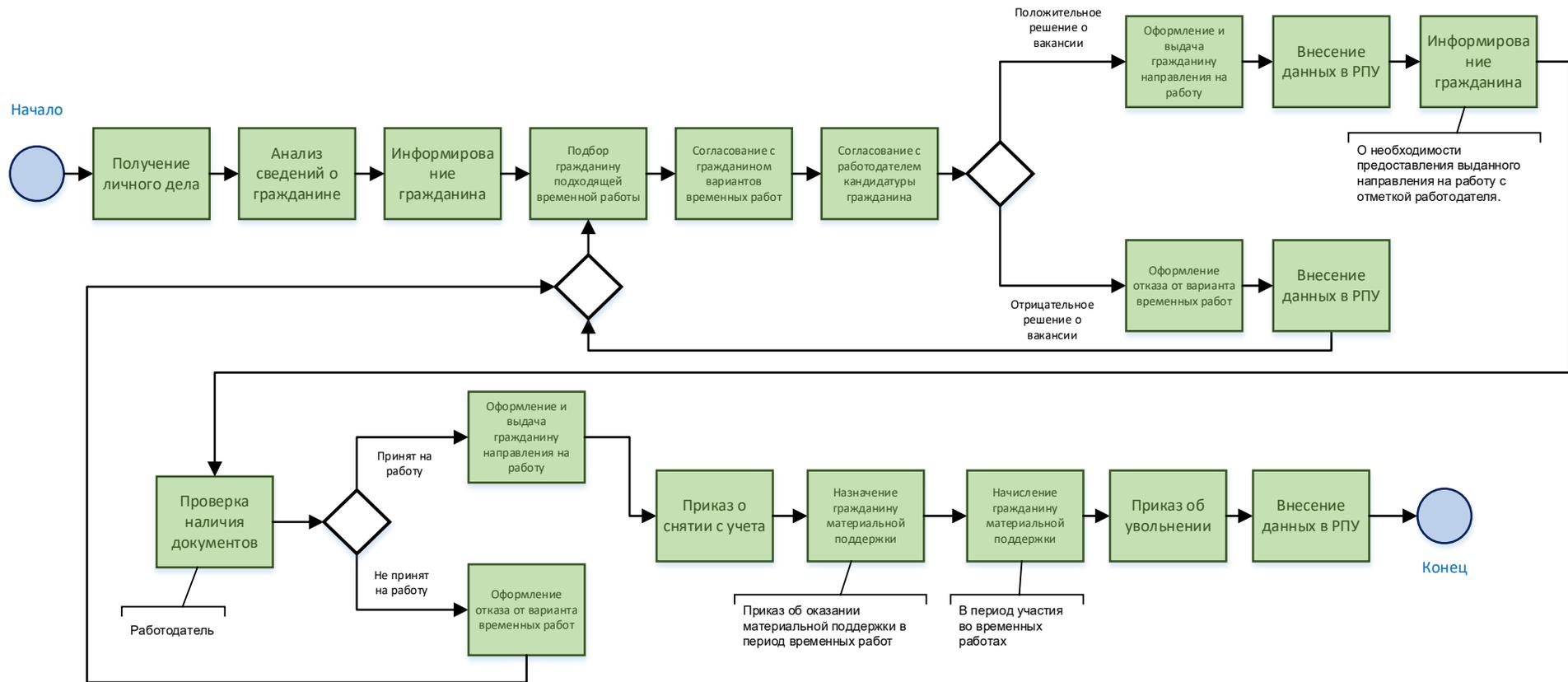
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<p>Заявитель должен стоять на учете в ЦЗН и быть признанным безработным гражданином в категориях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лица предпенсионного возраста,</li> <li>• инвалиды,</li> <li>• одинокие и многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей, детей-инвалидов,</li> <li>• лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы,</li> <li>• граждане, уволенные с военной службы и члены их семей,</li> <li>• беженцы и вынужденные переселенцы,</li> <li>• граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий, и катастроф,</li> <li>• граждане в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые.</li> </ul> <p>Наличие разных способов обращения заявителя: лично, через портал, при помощи электронной почты.</p>
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий – для граждан РФ;</li> <li>• Трудовая книжка или документ, ее заменяющий (кроме граждан, впервые ищущих работу, ранее не работавших);</li> <li>• ИПРА;</li> <li>• Приказ центра занятости населения о признании гражданина в установленном порядке безработным;</li> <li>• Заявление согласия на предоставление государственной услуги</li> </ul> <p>Также граждане могут предоставить следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Документы об образовании, документы об образовании и о квалификации, документы о квалификации, документы об обучении, документы об ученых степенях и ученых званиях (при наличии);</li> <li>• Документы, подтверждающие отнесение граждан к категории испытывающих трудности в поиске подходящей работы (инвалиды; лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы; несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет; граждане предпенсионного возраста (в течение пяти лет до наступления возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, в том числе назначаемую досрочно); беженцы и вынужденные переселенцы; граждане, уволенные с военной службы, и члены их семей; одинокие и многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей, детей-инвалидов; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф; граждане в возрасте от 18 до 20 лет, имеющие среднее профессиональное образование и ищущие работу впервые) (при наличии).</li> </ul> <p>Граждане, впервые ищущие работу (ранее не работавшие), не имеющие профессии (специальности) предъявляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> <li>• Индивидуальная программа реабилитации и абилитации (ИПРА) - для граждан, относящихся к категории инвалидов;</li> <li>• Документ об образовании</li> </ul>
T3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Запрос из СМЭВ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на получение выписки из ЕГРИП;</li> <li>- сведений об отнесении граждан по категориям;</li> <li>- сведений о продолжительности страхового стажа.</li> </ul> </li> <li>• Проверка занятости по ЕГРИП и ЕГРЮЛ;</li> <li>• Проверка занятости по сводной базе</li> </ul>
T4	Сведения о потребности в работниках формируются на основании Приказа №90Н. Предоставляются лично либо через электронную почту.
T5	<p>Для организации проведения временных работ необходимо наличие заключенного договора об организации проведения временных работ между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем.</p> <p>При подготовке проекта договора согласовываются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок и условия временного трудоустройства граждан;</li> <li>• положения, предусматривающие подбор работников для замещения постоянных рабочих мест;</li> <li>• порядок и сроки представления сведений, подтверждающих участие граждан в общественных работах;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• права, обязанности и ответственность государственного учреждения службы занятости населения и работодателя;</li> <li>• сроки действия договора;</li> <li>• порядок и условия прекращения договора.</li> </ul>
--	--

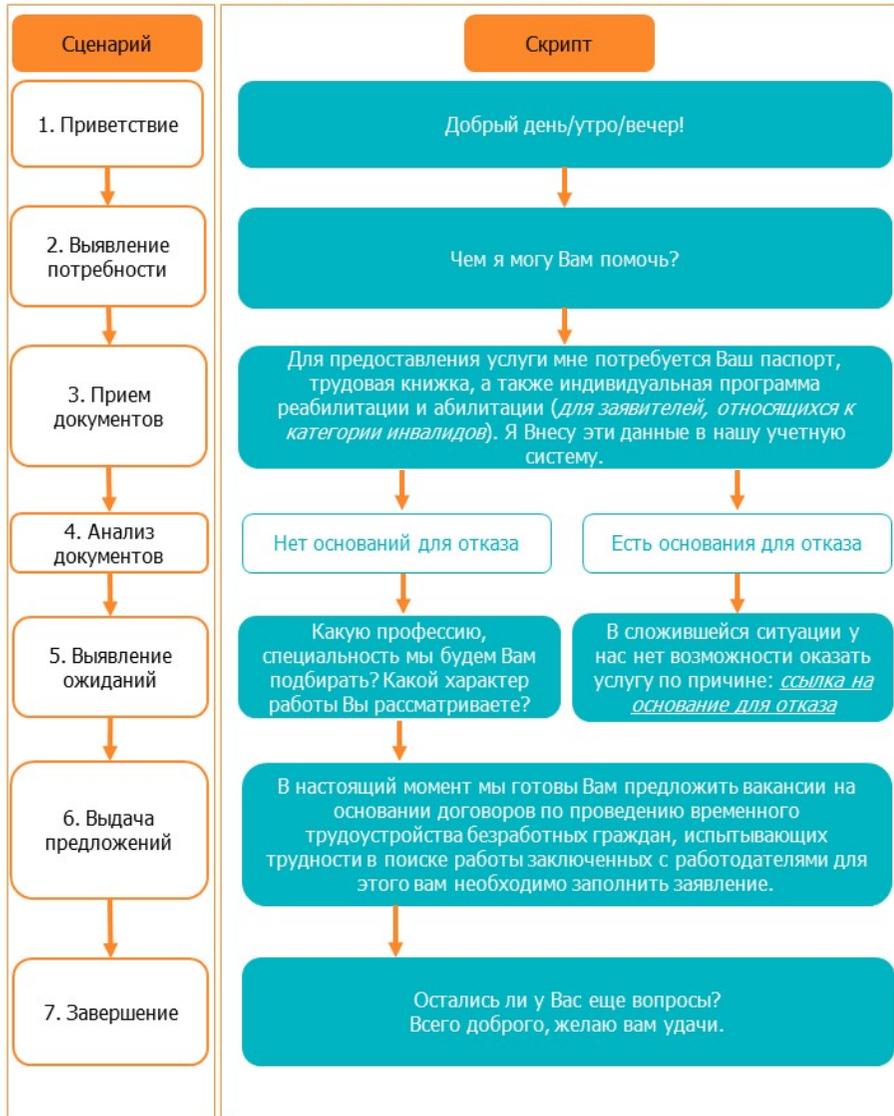
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Приказ о приеме на работу.
T2	Приказ о снятии с учета формируется на основании базы АИС ЦЗН.
T3	В случае согласования с гражданином вариантов временного трудоустройства и согласования с работодателем кандидатуры гражданина оформляется и выдается гражданину не более 2 направлений на временное трудоустройство, а также информирование гражданина о необходимости предоставления в государственное учреждение службы занятости населения выданного направления на работу с отметкой работодателя.
T4	Оказывается назначение и начисление материальной поддержки в период временного трудоустройства
T5	Приказ об увольнении формируется по стандарту предприятия
T6	Внесение в РПУ и личное дело новых сведений, предоставленных гражданином (при наличии), сведений о составе предоставленных услуг и даты обращения, а также сведений о результатах предоставления услуги (направлений на работу с отметкой работодателя).

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
2	Внедрение возможности постановки на учет лиц, испытывающих трудности в поиске работы, в электронном виде (через портал, электронную почту). Все документы сканируются гражданином и направляются в ЦЗН по электронной почте.
3	Выезд специалистов ЦЗН к гражданам с определенными жизненными обстоятельствами (инвалид), испытывающим трудности в поиске работы, для постановки их на учет. Специалист выезжает, сверяет подлинность документов и собирает подписи на определенные документы.
4	Внедрение возможности беседы с лицами, испытывающими трудности в поиске работы, по скайпу для выяснения пожеланий гражданина, его жизненной ситуации и уточнение его профессиональных возможностей.
5	Внедрение и создание определенным специалистам ЦЗН аккаунтов Skype.
6	Разработать стандарты общения с гражданами, испытывающими трудности в поиске работы. Создать скрипты общения с гражданами разных категорий, учитывая разные варианты ответов. Создать стандарты общения с глухонемыми гражданами, используя программы сурдоперевода.
7	Электронное оповещение граждан по поводу участия в программе временного трудоустройства.
8	Информирование граждан и работодателей о возможности проведения собеседования по Skype. Возможность предприятий получать документы от гражданина в электронном виде.
9	Внедрение возможности отправки всех необходимых документов работодателем по электронной почте (сканы).





**«Организация временного трудоустройства безработных граждан,  
испытывающих трудности в поиске работы»**



### 3.16. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ ВРЕМЕННОГО ТРУДОУСТРОЙСТВА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ГРАЖДАН В ВОЗРАСТЕ ОТ 14 ДО 18 ЛЕТ» (ОП16)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Постановление Правительства РФ от 07.09.2012 № 891</li> <li>• Приказ Минтруда России от 12 февраля 2013 № 58н</li> <li>• Приказ Минтруда России от 16 ноября 2015 г. № 872н</li> <li>• Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан от 30 ноября 2015 г. № 880</li> </ul>
--

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>• управление экономикой</li> <li>• управление ресурсами</li> </ul>
---

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p>
---

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя
T3	Личное дело заявителя
T4	Договор об организации проведения временного трудоустройства граждан между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем

<p><b>Владелец процесса:</b> специалист активных форм занятости, специалист отдела трудоустройства, специалист отдела по начислению социальных выплат</p> <p><b>Назначение:</b> Трудоустройство несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет</p> <p><b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация временного трудоустройства граждан (сбор и анализ информации, отбор работодателей, подготовка и заключение договора об организации временного трудоустройства, внесение в РПУ сведений о свободных рабочих местах для временного трудоустройства граждан)</li> <li>2. Подбор гражданину вариантов временного трудоустройства (анализ сведений о гражданине, согласование вариантов, согласование кандидатуры с работодателем, выдача направления на трудоустройство).</li> <li>3. Предоставление гражданину материальной поддержки в случае его временного трудоустройства (принятие решения об оказании материальной поддержки)</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие конфликтных ситуаций и жалоб (обращений) заявителей на действия специалиста зоны информирования;</li> <li>2. Отсутствие превышения времени ожидания в очереди (не более 15 мин.);</li> <li>3. Отсутствие превышения времени ожидания государственной услуги (не более 5 мин.).</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностная инструкция специалистов ЦЗН</li> <li>2. Бланки направлений на временное трудоустройство</li> <li>3. Форма приказа об оказании материальной поддержки в период временного трудоустройства</li> </ol>
---

Выходы	
выходящий сигнал	код
Приказ о приеме на работу	T1
Запись в РПУ и личном деле заявителя	T2
Отказ заявителя от предложенных вариантов временного трудоустройства	T3
Направление на временное трудоустройство	T4
Приказ об оказании материальной поддержки	T5
Приказ об увольнении	T6

<p><b>Обратная связь:</b></p>
-------------------------------

<p><b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический,</p>
--

--

Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

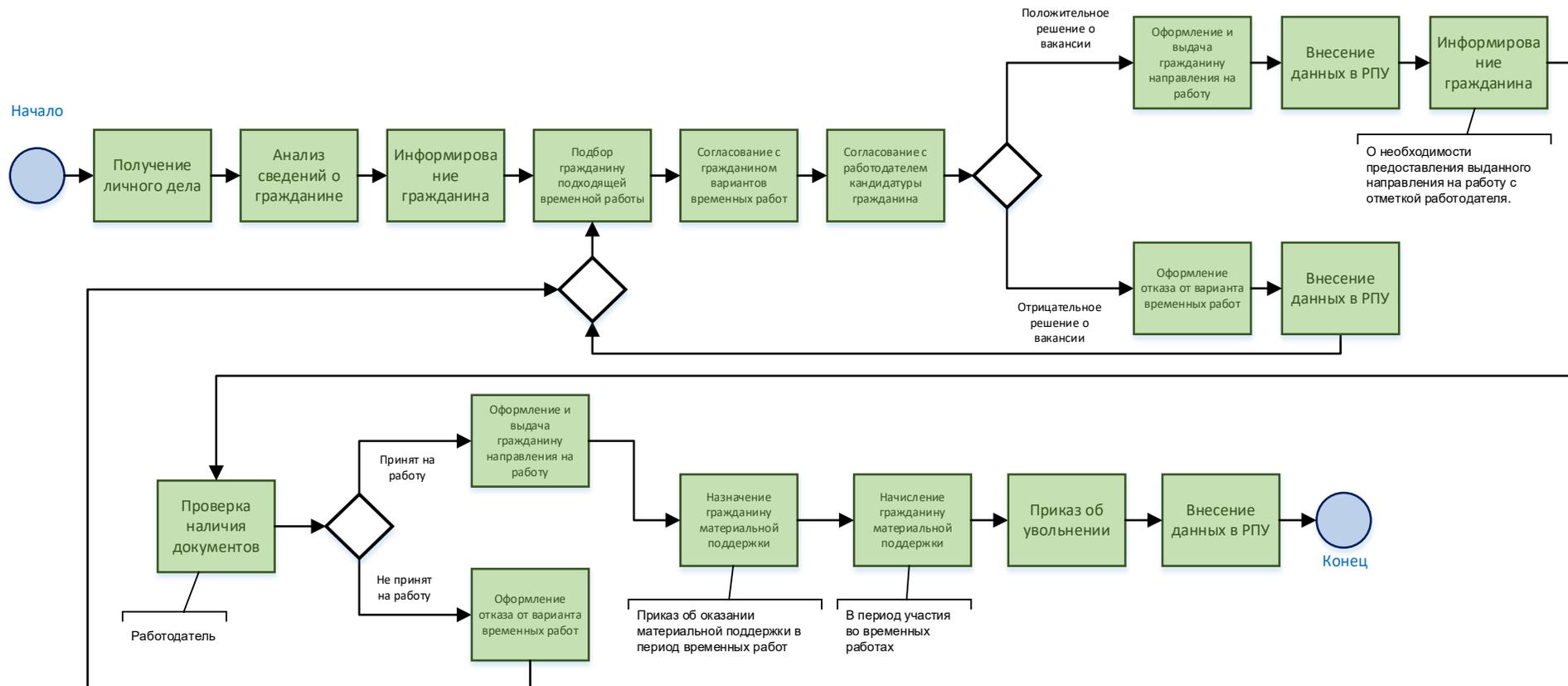
информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический;  
информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Получатели услуги: несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет Наличие разных способов обращения заявителя: лично, по почте, в электронной форме. Возможность предварительной записи на получение услуги (лично, в электронной форме, по телефону). При необходимости и по согласованию с заявителем ему должно быть предложено подать заявление и (или) записаться на получение всех необходимых услуг на этапе регистрации первичного обращения в ЦЗН или при предварительной записи по телефону.
T2	Обязательные: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий.</li> <li>• Заявление на временное трудоустройство несовершеннолетнего гражданина</li> <li>• Заявление о согласии использования персональных данных</li> <li>• Заявление о согласии родителей на трудоустройство несовершеннолетнего гражданина (от 14 до 15 лет)</li> <li>• Справка с опеки (от 14 до 16 лет)</li> </ul>
T3	Сформировано на этапе регистрации.
T4	Для временного трудоустройства гражданина необходимо наличие заключенного договор об организации проведения временного трудоустройства граждан между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем. При подготовке проекта договора согласовываются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок и условия временного трудоустройства граждан;</li> <li>• положения, предусматривающие подбор из числа участвующих во временном трудоустройстве работников для замещения постоянных рабочих мест;</li> <li>• порядок и сроки представления сведений, подтверждающих участие граждан во временном трудоустройстве;</li> <li>• права, обязанности и ответственность государственного учреждения службы занятости населения и работодателя;</li> <li>• сроки действия договора;</li> <li>• порядок и условия прекращения договора.</li> </ul>

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Приказ о приеме на работу.
T2	Внесение в РПУ и личное дело новых сведений, предоставленных гражданином (при наличии), сведений о составе предоставленных услуг и даты обращения, а также сведений о результатах предоставления услуги (направлений на работу с отметкой работодателя)
T3	Гражданин вправе отказаться от предложенных вариантов временного трудоустройство. Отказ оформляется в письменном виде по установленной форме.
T4	В случае согласования с гражданином вариантов временного трудоустройства и согласования с работодателем кандидатуры гражданина оформляется и выдается гражданину не более 2 направлений на временное трудоустройство, а также информирование гражданина о необходимости предоставления в государственное учреждение службы занятости населения выданного направления на работу с отметкой работодателя и срочного трудового договора в случае его заключения.
T5	Осуществляется назначение и начисление материальной поддержки в период временного трудоустройства
T6	Приказ об увольнении формируется по стандарту предприятия.

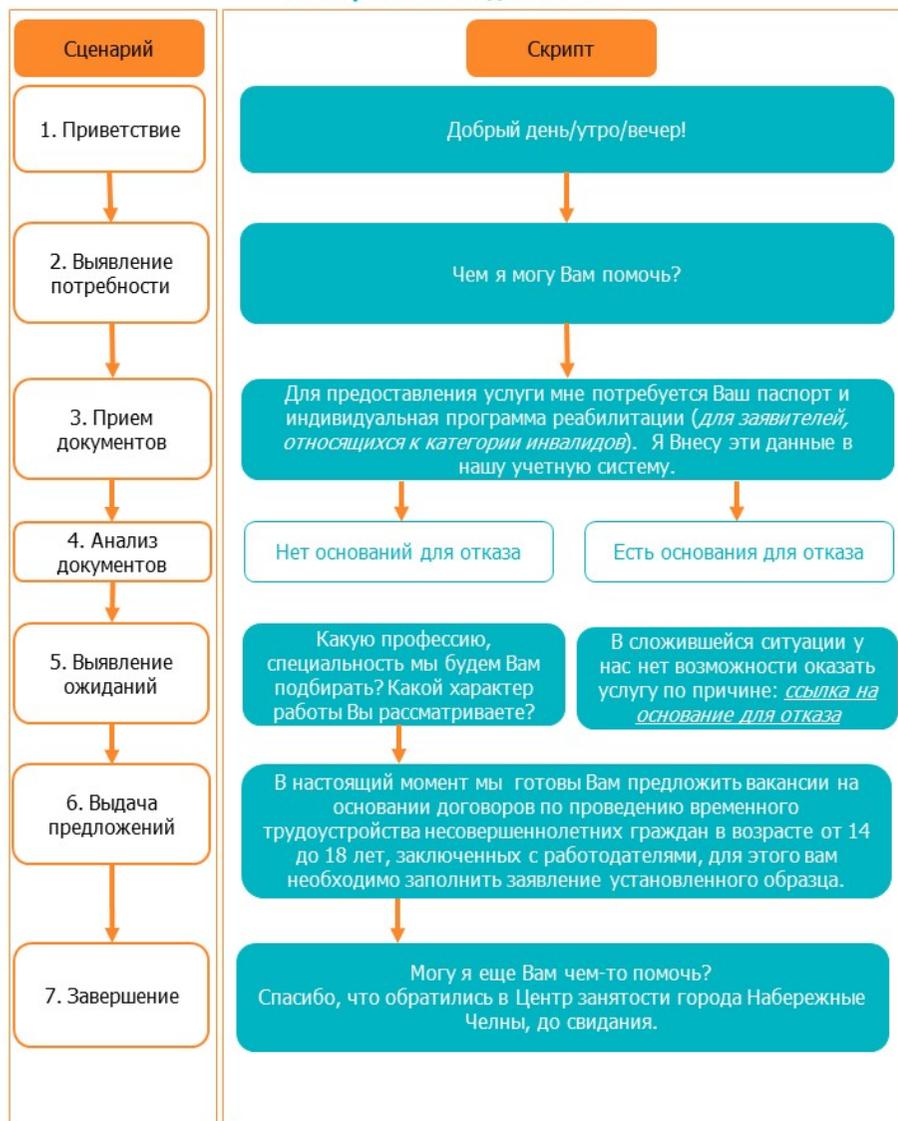
<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.

2	Предусмотреть возможность предоставления услуги полностью в электронном виде, в том числе через интерактивный портал службы занятости населения и портал «Работа в России».
3	Внедрение возможности предоставления копии: Приказа о приеме на работу, срочного трудового договора, Приказа об увольнении через портал гос. услуг либо интерактивный портал службы занятости.
4	Ввести электронные направления на работу с возможностью проставления отметок работодателем через портал, в случае если у работодателя есть аккаунт юридического лица на портале гос. услуг или интерактивном портале службы занятости.
5	Внедрение возможности уведомления по электронной почте о согласии заявителя на предоставление услуги.
6	Внедрение возможности отправки скана срочного трудового договора от работодателя в ЦЗН по электронной почте.





**«Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан  
в возрасте от 14 до 18 лет»**



### 3.17. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЛАЧИВАЕМЫХ ОБЩЕСТВЕННЫХ РАБОТ» (ОП17)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 1997 г. № 875</li> <li>Приказ Минтруда России от 11 февраля 2013 № 52н</li> <li>Приказ Минтруда РТ от 21.04.2016 №219</li> </ul>
--

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление экономикой</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>
---

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Административный регламент РТ от 21.04.2016 №219</li> </ul>
--

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя
T3	Личное дело заявителя
T4	Договор об организации проведения временного трудоустройства граждан между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем.

<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела трудоустройства, специалист отдела активных форм занятости, специалист отдела по начислению социальных выплат.</p> <p><b>Назначение:</b> Проведение оплачиваемых общественных работ для граждан</p> <p><b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Организация проведения общественных работ (сбор и анализ информации, отбор работодателей, подготовка и заключение договора об организации общественных работ, внесение в РПУ сведений о свободных рабочих местах в рамках проведения общественных работ)</li> <li>Подбор гражданину вариантов трудоустройства при проведении общественных работ (анализ сведений о гражданине, согласование вариантов, согласование кандидатуры с работодателем, выдача направления на трудоустройство)</li> <li>Предоставление гражданину материальной поддержки в случае его трудоустройства по направлению для участия в общественных работах, (принятие решения об оказании материальной поддержки)</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие конфликтных ситуаций и жалоб (обращений) заявителей на действия специалиста отдела трудоустройства;</li> <li>Отсутствие превышения времени ожидания в очереди (не более 15 мин.);</li> <li>Отсутствие превышения времени ожидания государственной услуги (не более 5 мин.).</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Типовой договор об организации проведения общественных работ совместной деятельности по организации и проведению оплачиваемых общественных работ для безработных граждан.</li> <li>Бланки направлений на общественные работы.</li> <li>Форма приказа об оказании материальной поддержки.</li> </ol>
---

Выходы	
выходящий сигнал	код
Приказ о приеме на работу.	T1
Запись в РПУ и личном деле заявителя.	T2
Отказ заявителя от предложенных вариантов общественных работ.	T3
Направление на общественные работы.	T4
Приказ об оказании материальной поддержки.	T5
Приказ об увольнении.	T6

**Обратная связь:**

Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы**  
(статистический;аналитический;информационно-технический).

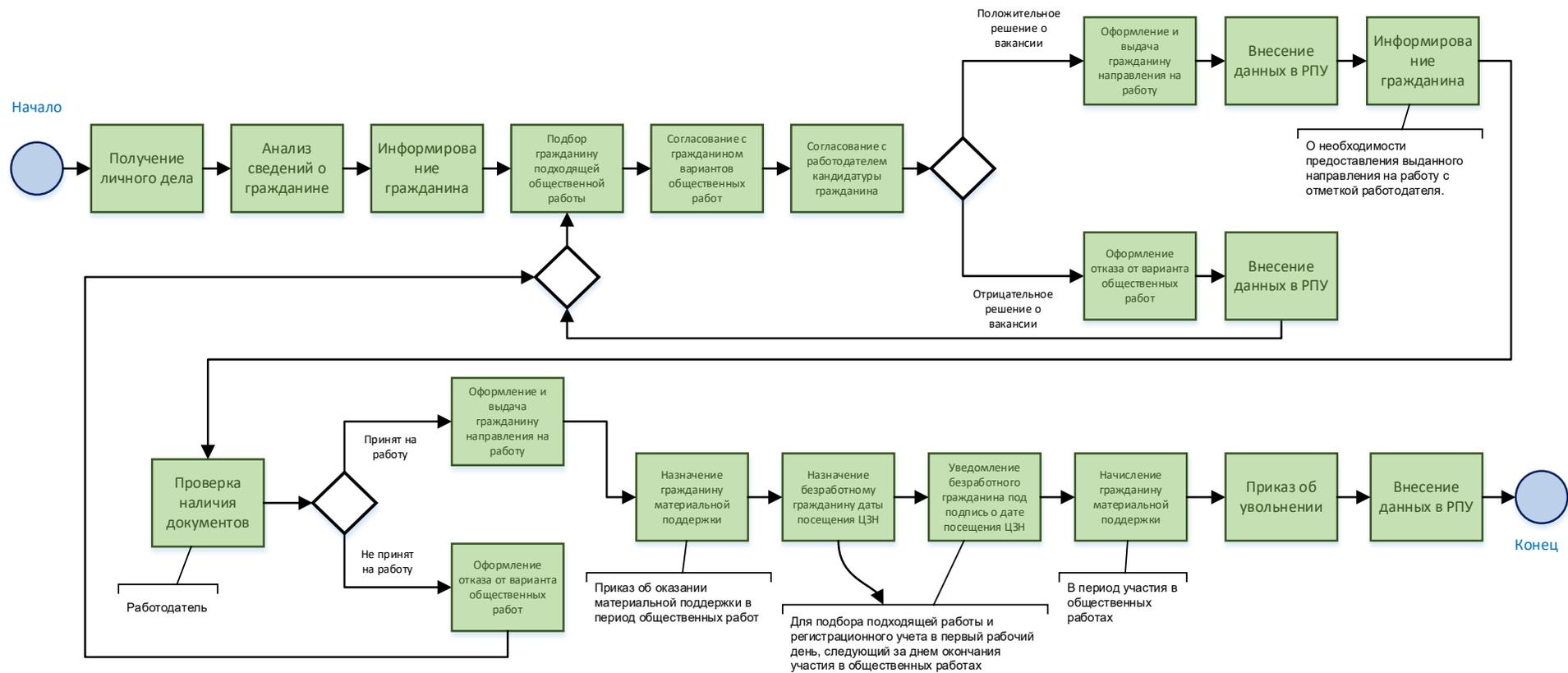
<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Государственная услуга предоставляется гражданам, зарегистрированным в целях поиска подходящей работы, а также гражданам, признанным в установленном порядке безработными. Наличие разных способов обращения заявителя: лично, по почте, в электронной форме. Экстерриториальный принцип предоставления услуг: прием гражданина независимо от места их жительства в Российской Федерации, а также пребывания на территории Российской Федерации. Возможность предварительной записи на получение услуги (лично, в электронной форме, по телефону). При необходимости и по согласованию с заявителем ему должно быть предложено подать заявление и (или) записаться на получение всех необходимых услуг на этапе регистрации первичного обращения в ЦЗН или при предварительной записи по телефону
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;</li> <li>• ИПРА (если гражданин относится к категории инвалидов)</li> <li>• Трудовая книжка или документ, ее заменяющий, а также трудовые договоры и служебные контракты (при наличии);</li> <li>• Документы об образовании, документы об образовании и о квалификации, документы о квалификации, документы об обучении, документы об ученых степенях и ученых званиях (при наличии);</li> <li>• Справка о среднем заработке за последние 3 месяца по последнему месту работы (службы);</li> <li>• Документы, подтверждающие прекращение гражданами трудовой или иной деятельности в установленном законодательством Российской Федерации порядке (при наличии);</li> <li>• Документы, подтверждающие отнесение граждан к категории испытывающих трудности в поиске подходящей работы (инвалиды; лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы; несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет; граждане предпенсионного возраста (в течение пяти лет до наступления возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, в том числе назначаемую досрочно); беженцы и вынужденные переселенцы; граждане, уволенные с военной службы, и члены их семей; одинокие и многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей, детей-инвалидов; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф; граждане в возрасте от 18 до 20 лет, имеющие среднее профессиональное образование и ищущие работу впервые) (при наличии).</li> </ul>
T3	Сформировано на этапе регистрации.
T4	Для организации проведения общественных работ необходимо наличие заключенного договора об организации проведения общественных работ между государственным учреждением службы занятости населения и работодателем. При подготовке проекта договора согласовываются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• порядок и условия временного трудоустройства граждан;</li> <li>• положения, предусматривающие подбор работников для замещения постоянных рабочих мест;</li> <li>• порядок и сроки представления сведений, подтверждающих участие граждан в общественных работах;</li> <li>• права, обязанности и ответственность государственного учреждения службы занятости населения и работодателя;</li> <li>• сроки действия договора;</li> <li>• порядок и условия прекращения договора.</li> </ul>

**Требования к выходам процесса**

T1 Приказ о приеме на работу.

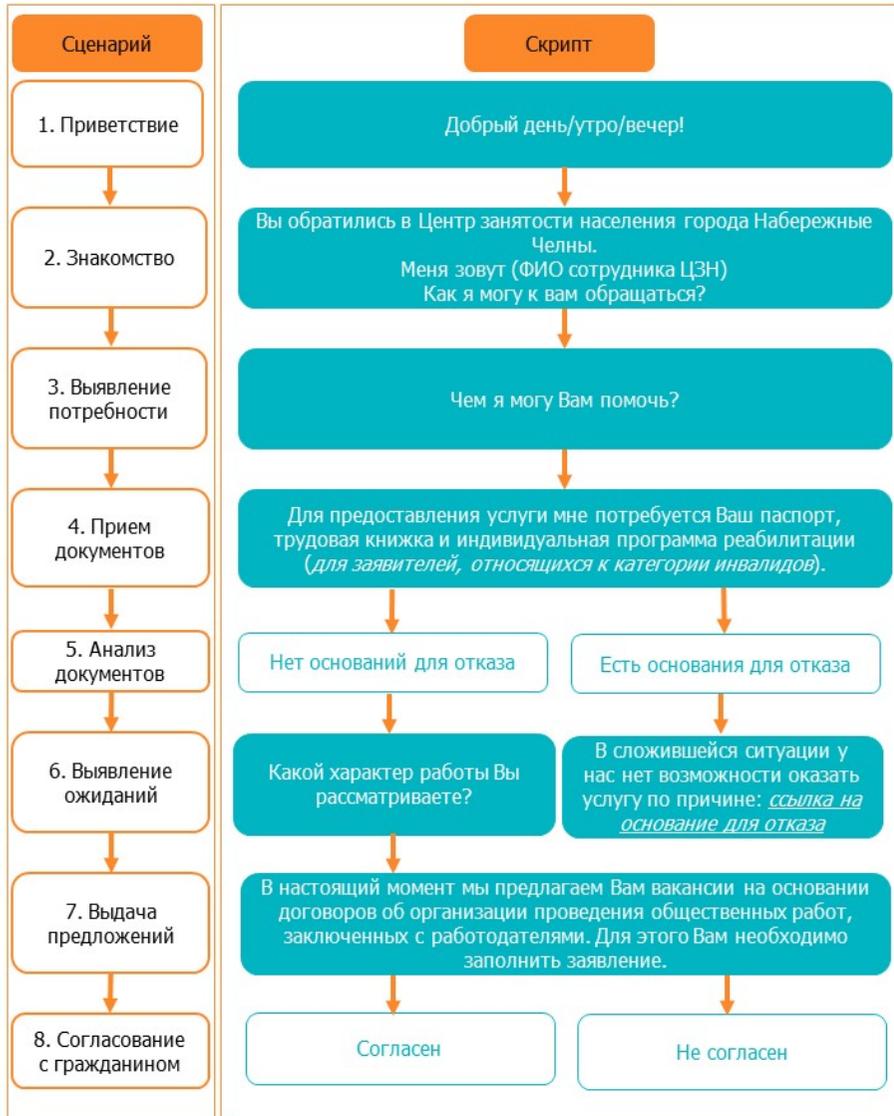
T2	Внесение в РПУ и личное дело новых сведений, предоставленных гражданином (при наличии), сведений о составе предоставленных услуг и даты обращения, а также сведений о результатах предоставления услуги (направлений на работу с отметкой работодателя)
T3	Гражданин вправе отказаться от предложенных вариантов участия в проведении общественных работ. Отказ оформляется в письменном виде по установленной форме.
T4	В случае согласования с гражданином вариантов участия в общественных работах и согласования с работодателем кандидатуры гражданина оформляется и выдвигается гражданину не более 2 направлений на временное трудоустройство, а также информирование гражданина о необходимости предоставления в государственное учреждение службы занятости населения выданного направления на работу с отметкой работодателя и срочного трудового договора в случае его заключения.
T5	Осуществляется назначение и начисление материальной поддержки в период участия в общественных работах.
T6	Приказ об увольнении формируется по стандарту предприятия.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	С использованием возможности ПК «Катарсис» разместить в интернете интерактивный портал службы занятости населения с возможностью регистрации гражданина в личном кабинете и возможности обратиться для получения услуги в рамках электронного взаимодействия. В настоящее время на сайте ЦЗН такой возможности нет.
2	Предусмотреть возможность предоставления услуги через ЕПГУ, интерактивный портал службы занятости и портал «Работа в России».
3	Предусмотреть возможность организации общественных работ не только по срочным трудовым договорам, но и по договорам гражданско-правового характера.

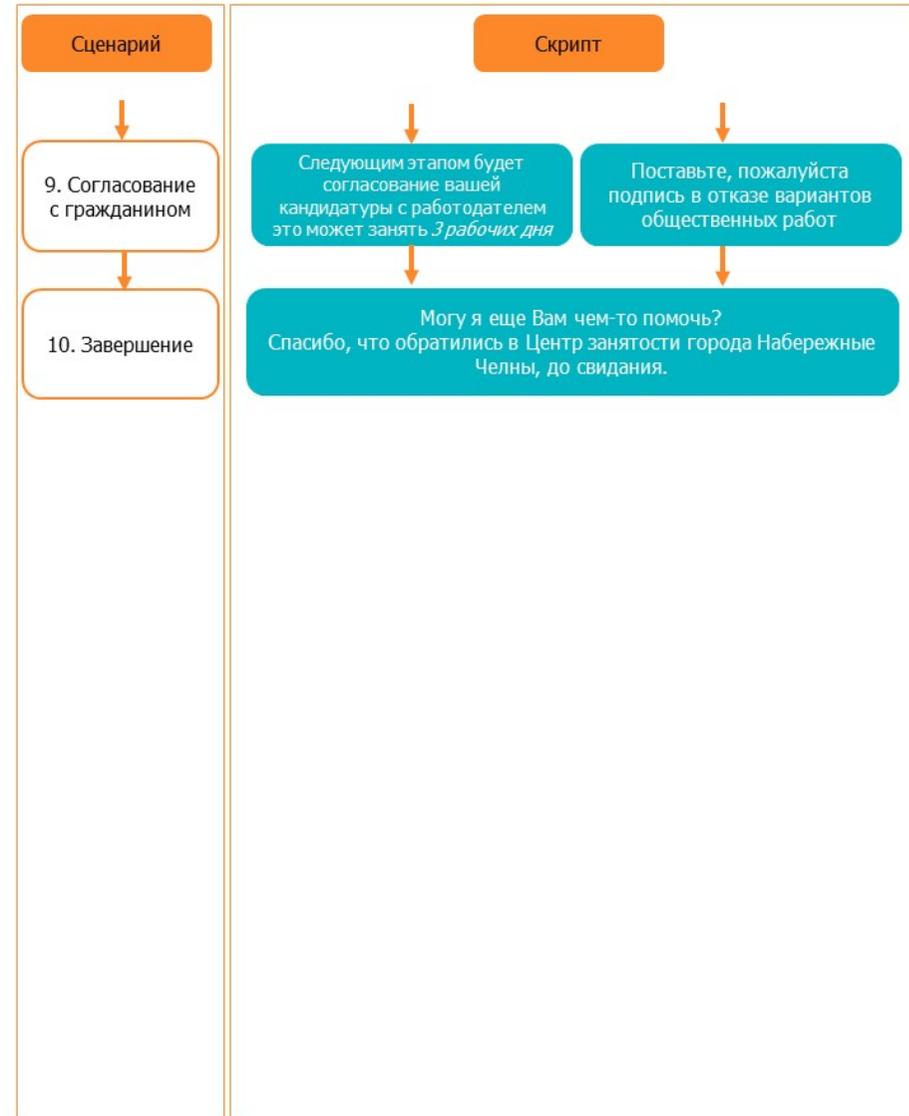




«Организация проведения оплачиваемых общественных работ»



«Организация проведения оплачиваемых общественных работ»



### 3.18. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРИ СОДЕЙСТВИИ ЗАНЯТОСТИ ИНВАЛИДОВ» (ОП18)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приказ Минтруда Росси от 03.08.2018№518н</li> <li>• Приказ Минтруда РТ от 20.11.2018 №1064</li> </ul> <p>Административный регламент</p>
---

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>• управление ресурсами</li> </ul>
--

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приказ директора ГКУ ЦЗН о назначении ответственного за сопровождение специалиста</li> </ul>
---

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя
T3	Информирование о гос. услуге
T4	Личное дело заявителя

<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела первичного приема, специалист отдела трудоустройства</p> <p><b>Назначение:</b> Оказание индивидуальной помощи инвалидам (оказание индивидуальной помощи незанятому инвалиду при его трудоустройстве, создание условий для осуществления им трудовой деятельности и ускорения его профессиональной адаптации на рабочем месте, а также формирование пути его передвижения до места работы и обратно, а также по территории работодателя)</p> <p><b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение личного дела и индивидуальной программы реабилитации и абилитации заявителя</li> <li>2. Консультация заявителя (информирование о возможностях трудоустройства, выявление трудностей)</li> <li>3. Назначение ответственного за сопровождение работника ЦЗН;</li> <li>4. Заключение договора о сопровождении с негосударственной организацией</li> <li>5. Оформление и выдача заключения о предоставлении услуги</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Своевременность, полнота и достоверность информирования об услуге</li> <li>2. Оперативность предоставления услуги</li> <li>3. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников, участвующих в предоставлении услуги</li> <li>4. Обоснованность отказов в предоставлении услуги</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>2. Форма приказа о назначении ответственного за сопровождение</li> <li>3. Типовой договор о сопровождении с негосударственной организацией</li> <li>4. Скрипты (сценарии) взаимодействия работников ЦЗН с заявителями</li> <li>5. Должностные инструкции сотрудника ЦЗН</li> <li>6. Рекомендации по работе с инвалидами</li> </ol>
--

Выходы	
выходящий сигнал	код
Запись в РПУ и личном деле заявителя	T1
Приказ о назначении сотрудника ЦЗН, ответственного за сопровождение инвалида	T2
Заключение об оказании услуги	T3
Договор с некоммерческой организацией о сопровождении инвалида	T4

<p><b>Обратная связь:</b></p> <p>Оценка удовлетворенности заявителей;</p> <p>Отзывы и предложения заявителей.</p>
---

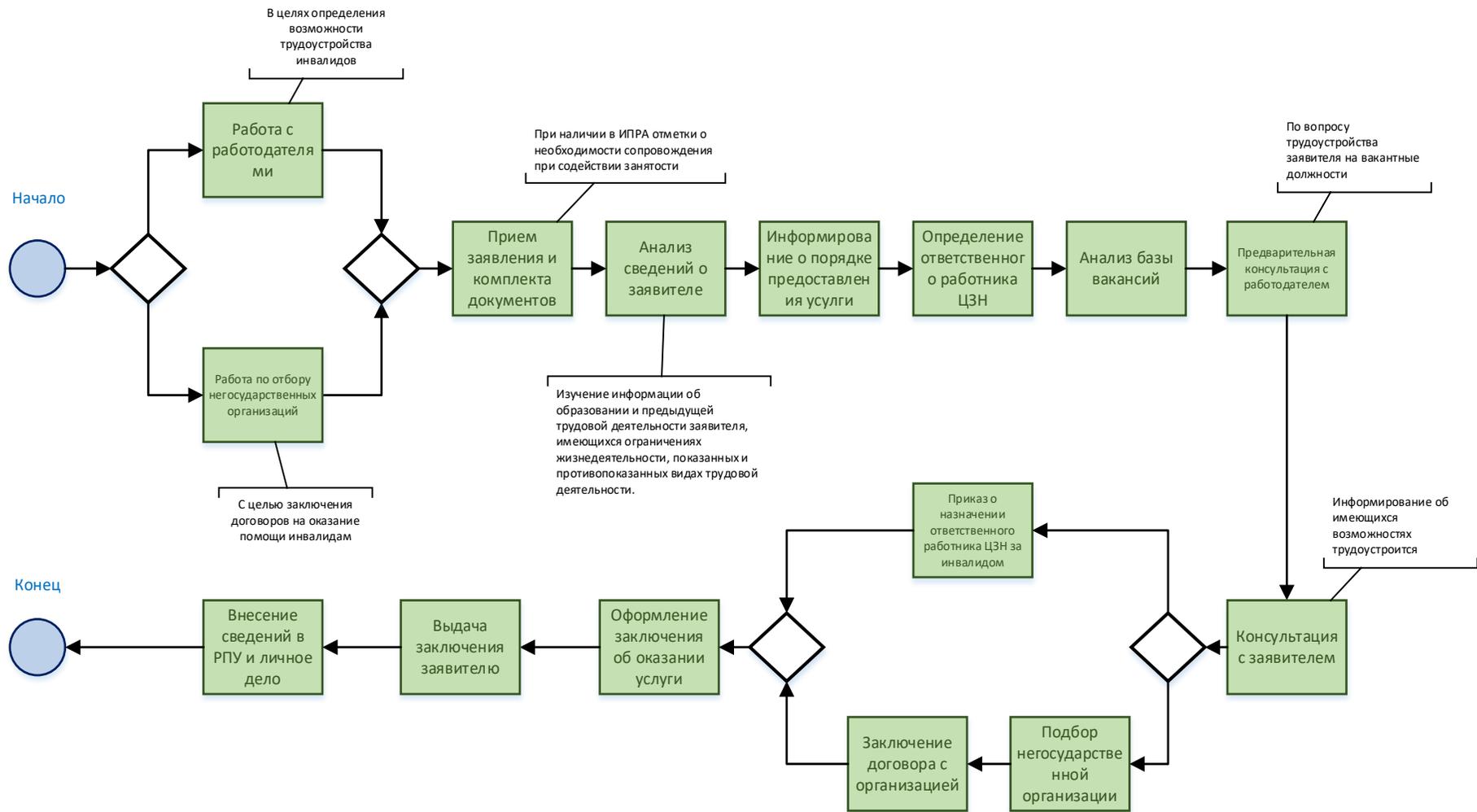
<p><b>Вспомогательные процессы</b>(информационный, технический, информационная безопасность);</p> <p><b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);</p> <p><b>Поддерживающие процессы</b> (статистический;</p>
---

--

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Заявителем является лицо, которому установили инвалидность и есть отметка в ИПРА о сопровождении при содействии в занятости и отметка о нуждаемости инвалида в трудоустройстве. Наличие разных способов обращения заявителя: лично, по почте, в электронной форме, через МФЦ. Возможность предварительной записи на получение услуги (лично, в электронной форме, по телефону). При необходимости и по согласованию с заявителем ему должно быть предложено подать заявление и (или) записаться на получение всех необходимых услуг на этапе регистрации первичного обращения в ЦЗН или при предварительной записи по телефону.
T2	Обязательно предоставляется заявителем: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства</li> <li>• Трудовая книжка</li> <li>• ИПРА</li> </ul>
T3	Информирование о государственной услуги в случае, если есть отметка в ИПРА о сопровождении при содействии в занятости.
T4	Сформировано на этапе регистрации

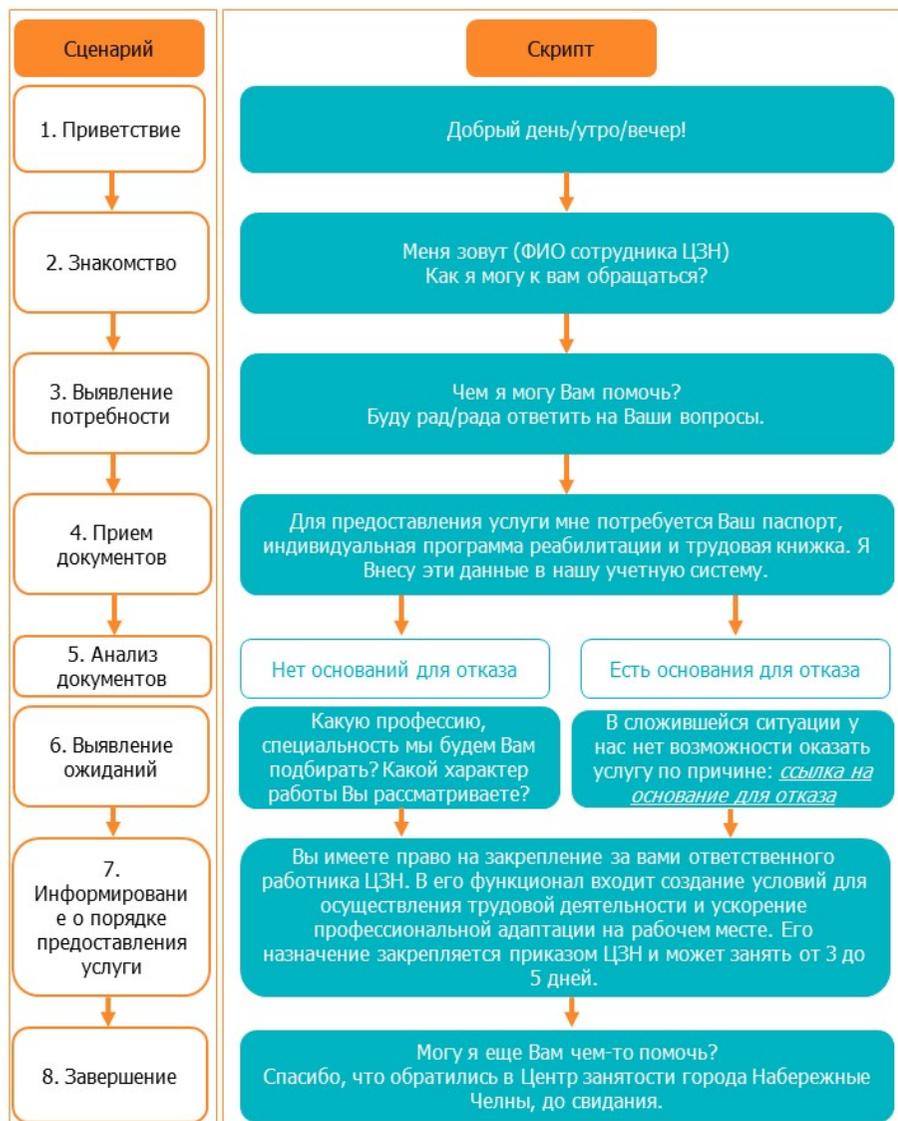
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	При постановке на учет: формирование личного дела, внесение в РПУ и в личное дело сведений, предоставленных гражданином, сведений о составе предоставленных услуг, даты обращения и заключение о предоставленной гос.услуги. При ведении регистрационного учета: дополнительные сведения должны быть внесены в РПУ и личное дело в момент обработки сотрудником индивидуальной работы с гражданами; записи об оказании услуг и совершении иных административных действий должны быть отражены в РПУ и личном деле в момент обращения (совершения) с указанием необходимых деталей и текущей даты.
T2	Назначение ответственного за сопровождение инвалида сотрудника (оформляется приказом ЦЗН)
T3	Содержит информацию о лицах (организациях), определенных для сопровождения; Заключение о предоставленной гос. услуги предоставляется в 2-х экземплярах. Один экземпляр подшивается в личное дело инвалида, второй отдается инвалиду.
T4	Заключается между ЦЗН и негосударственной организацией, осуществляющей оказание заявителю индивидуальной помощи в виде сопровождения.
T5	Заявление об отказе в предоставлении услуги.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Проводить предварительную работу с работодателями, в целях определения возможности трудоустройства инвалидов, в особенности, с предприятиями, для которых установлено квотирование по трудоустройству инвалидов.
2	Проводить предварительную работу, с целью отбора негосударственных организаций, осуществляющих деятельность по содействию в трудоустройстве граждан и (или) подбору работников, с целью заключения договоров на оказание помощи инвалидам в формировании пути их передвижения до места работы и обратно.
3	Рассмотреть возможность организации выездного обслуживания инвалидов, испытывающих потребности в трудоустройстве, специалистами ЦЗН.
4	Рассмотреть возможность дистанционного предоставления услуги (по телефону, видеоконференцсвязи и т.д.), в том числе возможность получения услуги исключительно в электронном виде (без необходимости личного обращения в ЦЗН).
5	Информирование конкретному кругу лиц (с отметкой в ИПРА о сопровождении при содействии занятости инвалидов) о содержании и порядке осуществления сопровождения инвалидов (специальная рубрика на сайте ЦЗН, буклеты и памятки для заявителей), в том числе с учетом потребностей целевой аудитории (увеличенный шрифт, шрифт Брайля и т.д.)
6	Определить четкие критерии для МСЭК о категории инвалидов, которым необходимо делать отметки о сопровождении при содействии занятости инвалида.
7	С целью трудоустройства, при имеющейся возможности (волонтерство, возмездный договор, собственные ресурсы ЦЗН) обеспечить транспортировку инвалидов на «Ярмарки вакансий».





«Сопровождение при содействии занятости инвалидов»



### 3.19. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ЯРМАРКА ВАКАНСИЙ» (ОП19)

**Внешние управляющие документы:**

- Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ от 17 июня 2015 г. N 419
- Приказ Минтруда России от 19 февраля 2019 № 90н

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

- Утвержденный план мероприятий

Входы	
код	входящий сигнал
T1	План мероприятий
T2	Сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей)
T3	Бюджет мероприятия
T4	Договор со сторонней организацией на организацию и проведение мероприятия

**Владелец процесса:** Руководитель ЦЗН, Отдел по взаимодействию с работодателями

**Назначение:** Содействие работодателям в подборе необходимых работников, содействие гражданам в поиске подходящей работы.

**Основные подпроцессы:**

1. Подготовка и утверждение плана проведения ярмарок вакансий на год.
2. Заключение договора на организацию и проведение мероприятия со сторонней организацией (при необходимости).
3. Информирование целевых групп о проведении мероприятия.
4. Информирование неопределенного круга лиц о проведении ярмарок вакансий (публикация плана на сайте, пресс-релизы, информирование в СМИ и т.д.).
5. Направление приглашений к участию в ярмарке вакансий (работодателей, образовательных учреждений и т.д.)
6. Предварительная запись на участие в мероприятии.
7. Приглашение безработных граждан на ярмарку вакансий.
8. Подготовка и проведение ярмарок вакансий.
9. Регистрация участников, учет посетителей мероприятия.
10. Подготовка отчета о проведении мероприятия.

**Критерии оценки:**

1. Количество участников ярмарки (работодателей, образовательных организаций).
2. Количество посетителей ярмарки (граждан, соискателей, безработных).
3. Отсутствие конфликтных ситуаций, жалоб.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции сотрудников ЦЗН.
2. Карточка участника мероприятия.
3. Карточка посетителя мероприятия.

Выходы	
выходящий сигнал	код
Список участников	T1
Учет посетителей по категориям	T2
Внесение данных в АИС ЦЗН	T3
Отчет о проведении мероприятия	T4
Медиа материалы	T5

**Обратная связь:**

Оценка удовлетворенности участников;  
Отзывы и предложения участников.

**Вспомогательные процессы**(информационный,технический, информационная безопасность)

**Логистические процессы** (перевозка документов, прочие перевозки)

**Обеспечивающие процессы**(здания, помещения, оборудование, транспорт, снабжение, закупки)

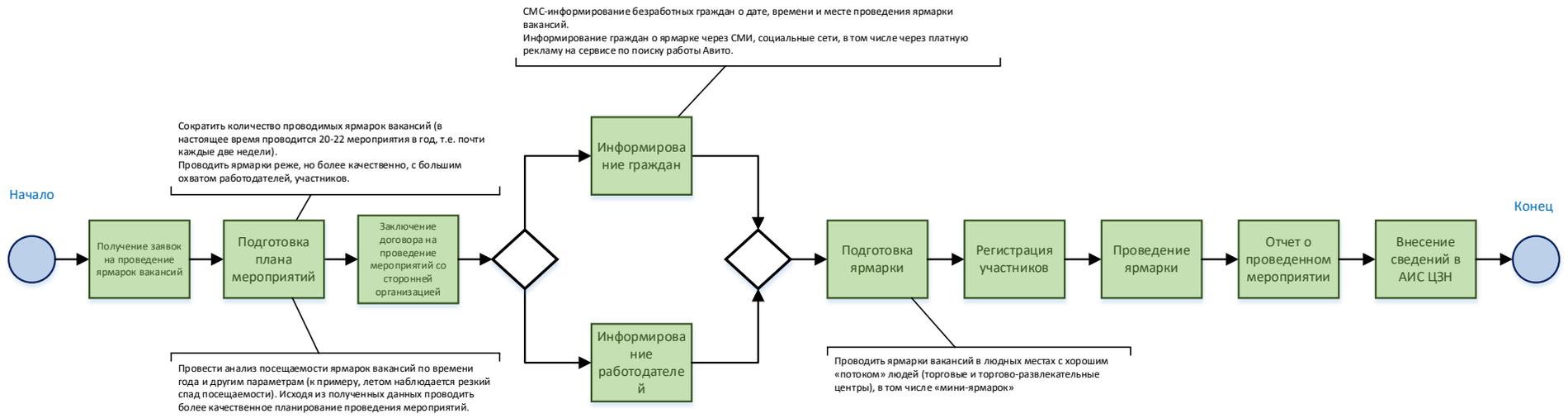
**Поддерживающие процессы**(статистический, аналитический, правовой)

(юридический), информационно-технический)

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Ярмарка вакансий включена в план мероприятий. План мероприятий составляется на год и утверждается директором ЦЗН. В плане мероприятий отмечается даты проведения ярмарок вакансий, время и место.
T2	Наличие свободных рабочих мест (вакантных должностей) у работодателей, участвующих в мероприятии, подтвержденное заполненным бланком "Сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей)"
T3	Расходы на мероприятие заложены в бюджет (ярмарка может проводиться без заключения договора со сторонней организацией)
T4	Договор со сторонней организацией на организацию и проведение мероприятия заключается согласно проведенного конкурса на 1 год.

<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1, T2	Отчет о проведении ярмарки вакансий и учебных рабочих мест (количество участников, количество посетителей и распределение их по категориям).
T3	Введение в АИС ЦЗН списка участников и списка граждан, принявших участие в ярмарке вакансий.
T4	Анализ эффективности реализации плана проведения ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
T5	Медиа материалы (отражение результатов проведения ярмарок вакансий на сайте ЦЗН)

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Отсутствуют регламентирующие документы, необходимо сформировать типовой регламент (стандарт).
2	Обеспечение транспортом отдельных категорий безработных граждан (инвалиды) для доставки их к месту проведения ярмарки вакансий (явка максимального количества безработных на ярмарку вакансий).
3	СМС-информирование безработных граждан о дате, времени и месте проведения ярмарки вакансий.
4	Проводить ярмарки вакансий в людных местах с хорошим «поток» людей (торговые и торгово-развлекательные центры), в том числе «мини-ярмарки». В настоящее время ярмарка вакансий проводится в двух местах с ограниченным потоком людей (здание ЦЗН и здание ДК «Камаза»).
5	Информирование граждан о ярмарке через СМИ, социальные сети, в том числе рассмотреть информирование через платную рекламу на сервисе по поиску работы Авито.
6	Провести анализ посещаемости ярмарок вакансий по времени года и другим параметрам (к примеру, летом наблюдается резкий спад посещаемости). Исходя из полученных данных проводить более качественное планирование проведения мероприятий.





«Проведение ярмарки вакантных рабочих мест»

Сценарий	Скрипт
1. Приветствие	Добрый день/утро/вечер!
2. Знакомство	Меня зовут (ФИО сотрудника ЦЗН) Как я могу к вам обращаться?
3. Выявление потребности	Чем я могу Вам помочь?
4. Информирование о порядке предоставления услуги	Вы имеете право посетить ярмарку вакансий, где сможете встретиться с представителями кадровых служб предприятий и узнать более подробную информацию об актуальных или интересующих Вас вакансиях. Можете ознакомиться с планом проведения ярмарок вакансий и следить за новостями на нашем сайте. Также вы можете оставить свои контакты: номер телефона или эл. ящик и мы направим вам приглашение.
5. Завершение	Могу я еще Вам чем-то помочь? Спасибо, что обратились в Центр занятости города Набережные Челны, до свидания.

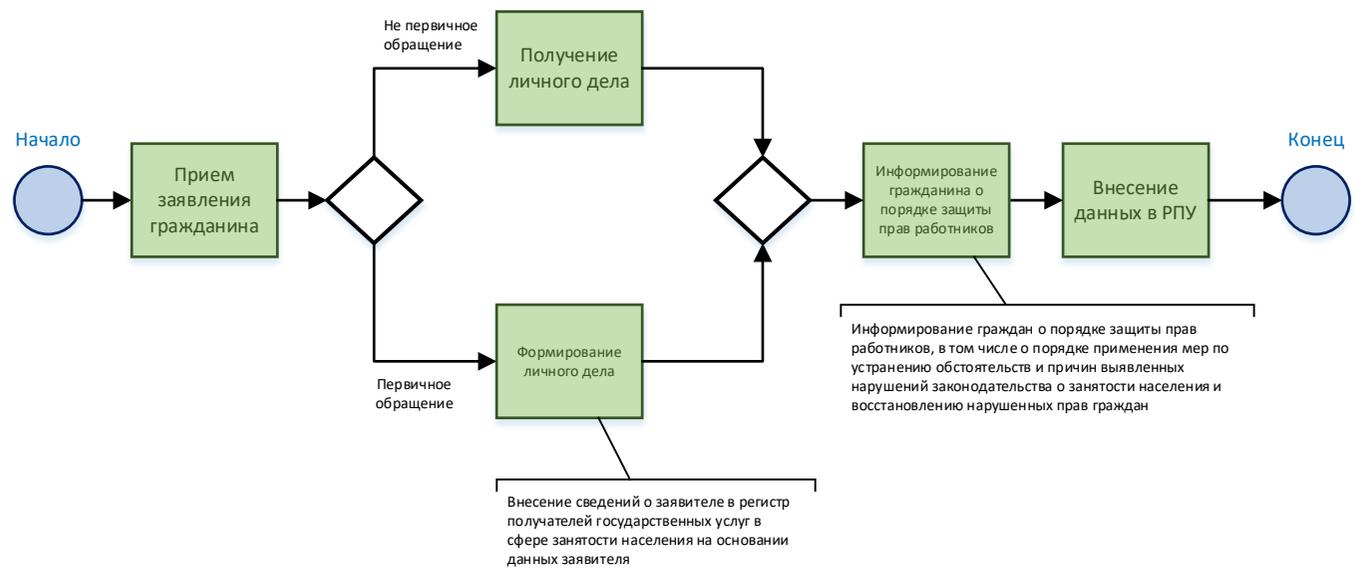
**3.20. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГРАЖДАНМ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ РАБОТНИКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ПОРЯДКЕ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР ПО УСТРАНЕНИЮ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ И ПРИЧИН ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЮ НАРУШЕННЫХ ПРАВ ГРАЖДАН» (ОП20)**

<p><b>Внешние управляющие документы:</b> Необходимо разработать федеральный стандарт</p>	<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>• управление ресурсами</li> </ul>	<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Входы</th> </tr> <tr> <th>код</th> <th>входящий сигнал</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1</td> <td>Заявитель</td> </tr> <tr> <td>T2</td> <td>Пакет документов заявителя</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Входы		код	входящий сигнал	T1	Заявитель	T2	Пакет документов заявителя							<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист юридического отдела ЦЗН  <b>Назначение:</b> Оказание юридической помощи по правовым вопросам  <b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием заявления</li> <li>2. Информирование гражданина</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корректное оказание услуги с правовой точки зрения.</li> <li>2. Отсутствие жалоб со стороны заявителей на действия сотрудников ЦЗН.</li> </ol> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>2. Бланк заявления на оказание услуги.</li> </ol>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Выходы</th> </tr> <tr> <th>выходящий сигнал</th> <th>код</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Информирование гражданина</td> <td>T1</td> </tr> <tr> <td>Запись в РПУ</td> <td>T2</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Выходы		выходящий сигнал	код	Информирование гражданина	T1	Запись в РПУ	T2						
Входы																														
код	входящий сигнал																													
T1	Заявитель																													
T2	Пакет документов заявителя																													
Выходы																														
выходящий сигнал	код																													
Информирование гражданина	T1																													
Запись в РПУ	T2																													
<p><b>Обратная связь:</b> Оценка удовлетворенности заявителей; Отзывы и предложения заявителей.</p>	<p><b>Вспомогательные процессы</b>(информационный, технический, информационная безопасность);  <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);  <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).</p>																													

Требования к входам процесса	
T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации).
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении услуги;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства.</li> </ul>

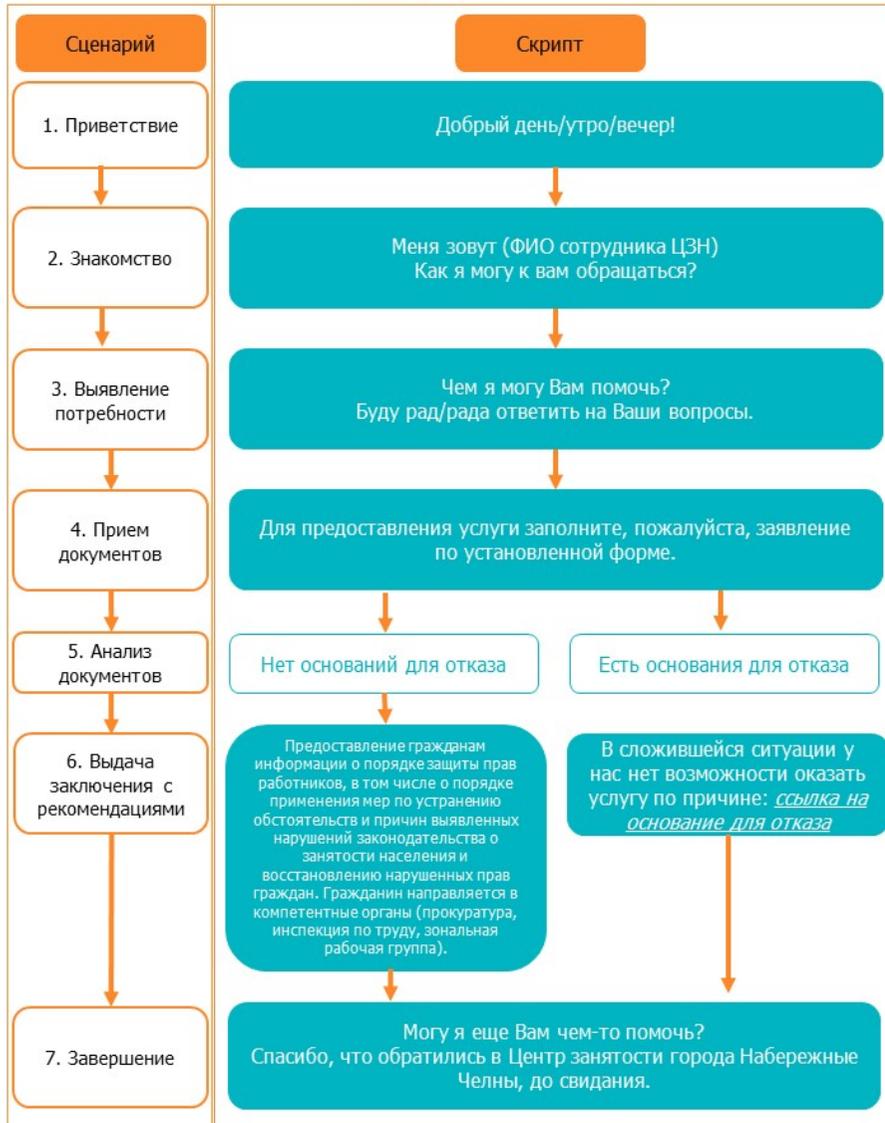
Требования к выходам процесса	
T1	Информирование граждан о порядке защиты прав работников, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан должно быть произведено в соответствии с действующим законодательством. Может быть осуществлено в виде устной консультации или в виде памятки (при личном обращении). В случае обращения гражданина через ЕПГУ/РПГУ предоставлять услугу в электронном виде.
T2	Внесение данных об оказанной консультации в РПУ.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Принятие федерального стандарта предоставления услуги.
2	Реализовать услугу, предоставляемую по заявлениям, полностью в электронном виде и вне зависимости от категории получателя (гражданин или работодатель).
3	Разработать и разместить на интерактивных порталах служб занятости памятку о порядке защиты прав работников и работодателей с ссылками на соответствующие нормативно-правовые акты.





**«Предоставление гражданам информации о порядке защиты прав работников»**



### 3.21. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПОМОЩЬ В ОФОРМЛЕНИИ ДОСРОЧНОЙ ПЕНСИИ БЕЗРАБОТНЫМ ГРАЖДАНАМ» (ОП21)

<p><b>Внешние управляющие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Закон РФ № 1032-1 от 19.02.1991г.</li> <li>Приказ Минтруда России от 22.02.2019г. № 116н</li> <li>ФЗ от 29.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях»</li> </ul>
--

<p><b>Управляющие процессы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>
--

<p><b>Внутренние управляющие документы:</b></p>
---

<b>Входы</b>	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Личное дело заявителя
T3	Регистрация гражданина в качестве безработного
T4	Документы и сведения, получаемые в порядке межведомственного взаимодействия

<p><b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела трудоустройства  <b>Назначение:</b> Назначение досрочной пенсии  <b>Основные подпроцессы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Получение личного дела заявителя</li> <li>Выдача безработному гражданину предложения по оформлению досрочной пенсии</li> <li>Принятие решения Пенсионным фондом назначения досрочной пенсии</li> <li>Снятие с регистрационного учета</li> <li>Учет граждан, получающих досрочную пенсию</li> <li>Завершение работы с личным делом и передачи в архив</li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b>          Отсутствие конфликтных ситуации и жалоб (обращений) заявителей на действия специалиста          Обоснованность отказов в предоставлении услуги</p> <p><b>Внутренние оперативные документы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения</li> <li>Бланки личного дела получателей услуг</li> <li>Бланки приказов</li> </ol>
--

<b>Выходы</b>	
выходящий сигнал	код
Запись в РПУ, личном деле	T1
Решение о назначении досрочной пенсии	T2
Решение о снятие с регистрационного учета	T3
Учет граждан, получающих досрочную пенсию	T4
Завершение работы с личным делом и передача его в архив	T5

<p><b>Обратная связь:</b>          Оценка удовлетворенности заявителей;          Отзывы и предложения заявителей.</p>
---

<p><b>Вспомогательные процессы</b>(информационный, технический, информационная безопасность);  <b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);  <b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).</p>
--

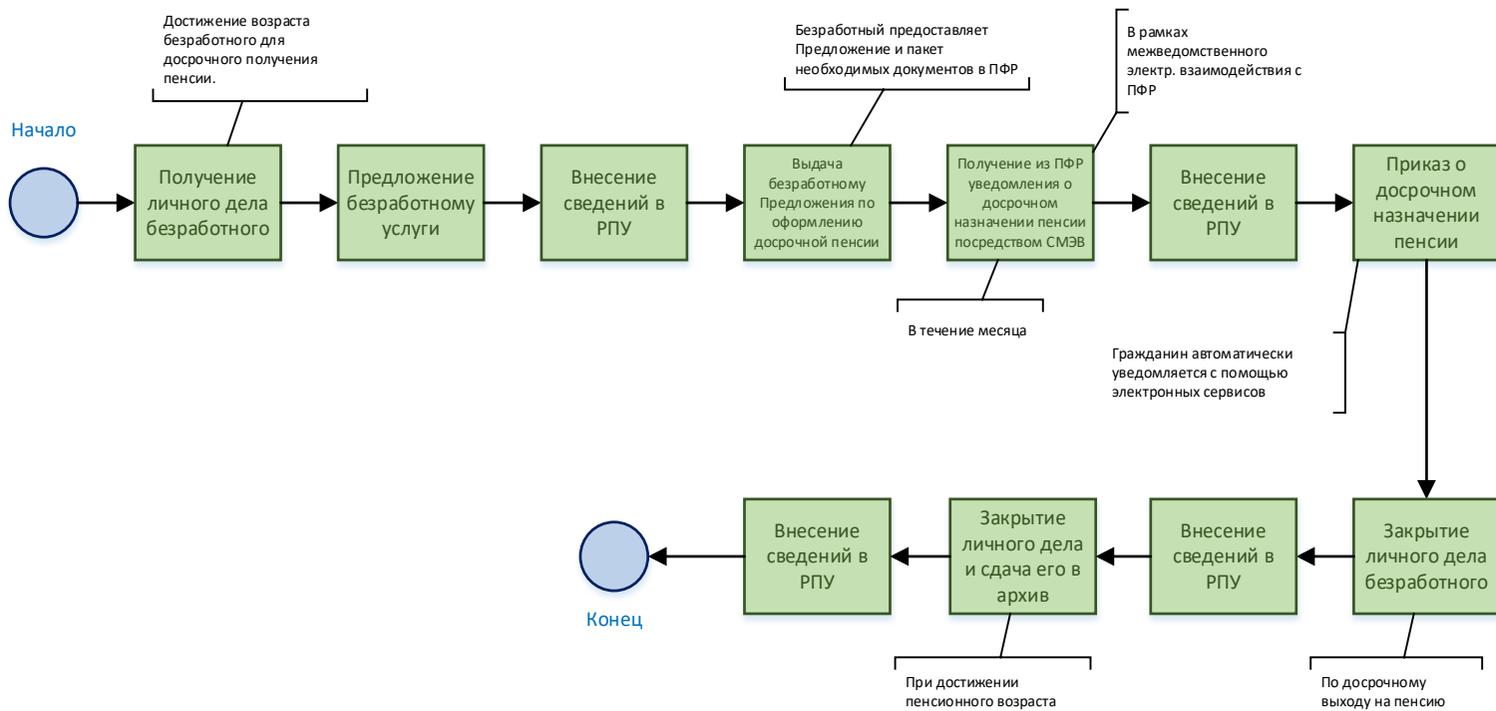
--

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<p>Наличие разных способов обращения заявителя: лично, через порталы гос. услуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации).                      Критериями принятия решения о досрочном выходе на пенсию безработного гражданина являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Увольнение гражданина в связи с ликвидацией организации либо прекращением деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращением численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не достижение пенсионного возраста (не ранее чем за два года до наступления соответствующего возраста);</li> <li>• Наличие страхового стажа продолжительностью не менее 25 и 20 лет для мужчин и женщин соответственно либо указанного страхового стажа и необходимого стажа работы на соответствующих видах работ, дающих право на досрочное назначение страховой пенсии по старости в соответствии с Законом о страховых пенсиях;</li> <li>• Отсутствие со стороны безработного гражданина отказа от двух вариантов подходящей работы в период безработицы;</li> <li>• Отсутствие со стороны безработного гражданина отказов от обучения по направлению органов службы занятости;</li> <li>• Отсутствие нарушений безработным гражданином условий и сроков перерегистрации без уважительных причин</li> </ul>
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного
T4	Документ, подтверждающий страховой стаж гражданина, требуемый для назначения досрочной пенсии

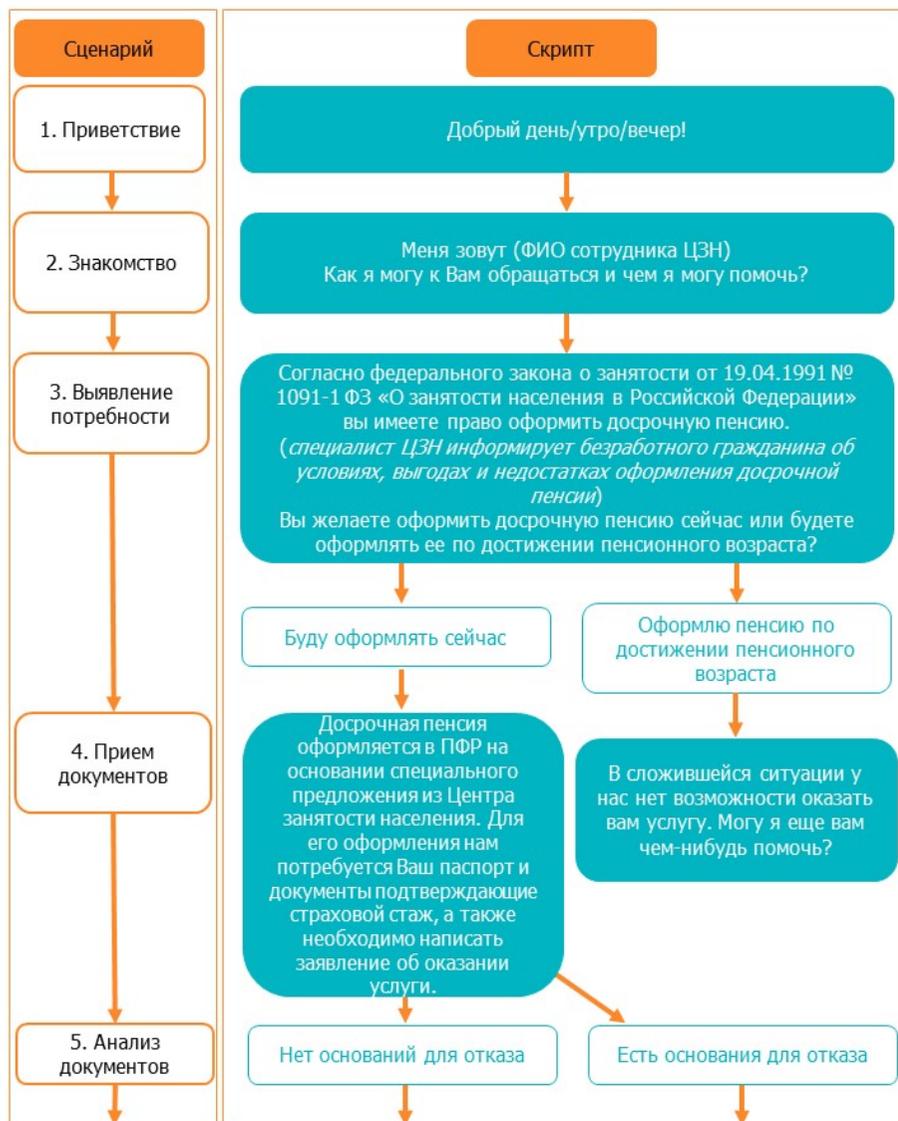
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Внесение в РПУ и личное дело уведомления о принятых документах в ПФР.
T2	Гражданин уведомляется лично при обращении или по телефону
T3	Осуществляется в случае назначения пенсии, предусмотренной пунктом 2 статьи 32 Закона Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации», либо назначение страховой пенсии по старости, в том числе досрочно, либо назначение пенсии по старости или пенсии за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению Данный факт должен быть зарегистрирован в АИС ЦЗН с указанием даты и причины снятия.
T4	Учет получателей досрочной пенсии в течение всего периода ее выплаты.
T5	Завершение работы с личным делом по назначению страховой пенсии по старости и передачи документов на хранение в архив.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Получение уведомления от ПФР о назначении досрочной пенсии в электронной форме или в порядке межведомственного взаимодействия (СМЭВ).
2	Гражданин автоматически уведомляется с помощью электронных сервисов о выходе Приказа ЦЗН о досрочном назначении пенсии.

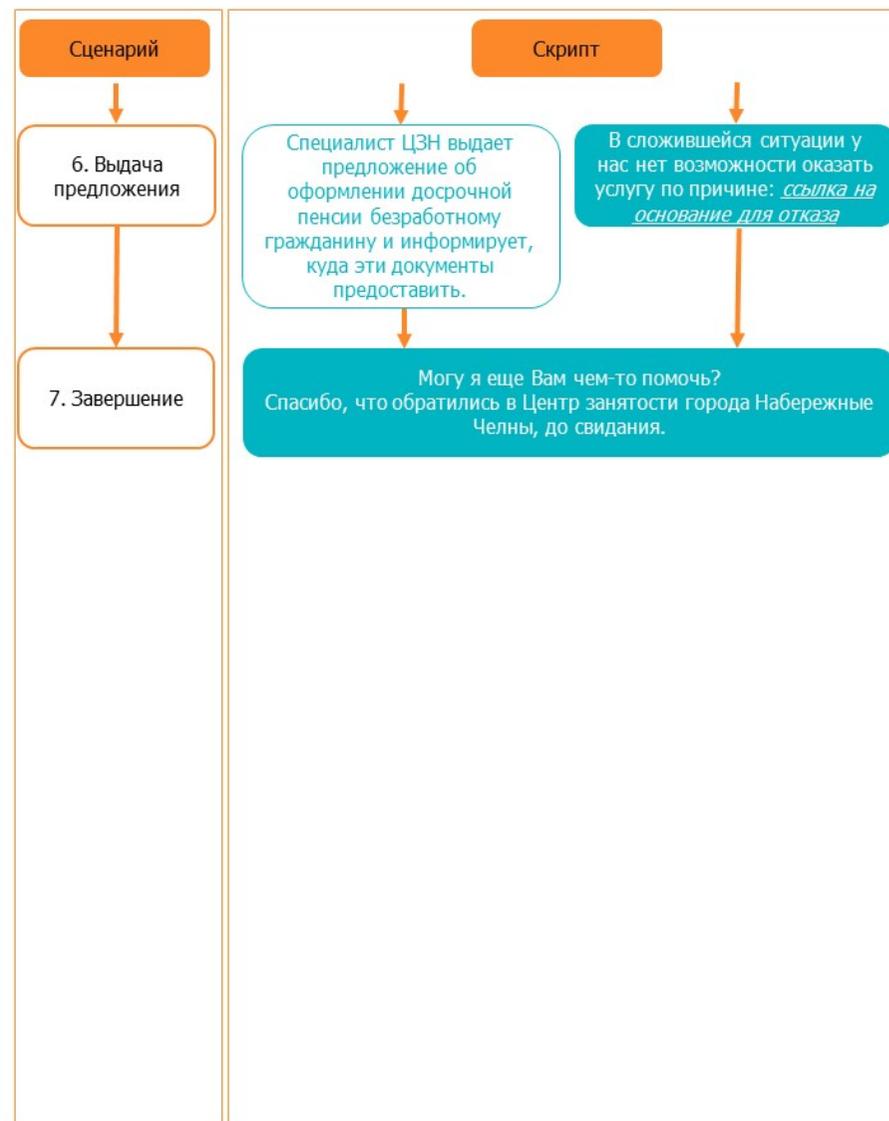




«Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам»



«Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам»



### 3.22. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПОМОЩЬ В ОФОРМЛЕНИИ ВЫХОДА НА ПЕНСИЮ ПО СТАРОСТИ» (ОП22)

**Внешние управляющие документы:**  
СОГЛАШЕНИЕ об обмене электронными документами в системе электронного документооборота ПФР по телекоммуникационным каналам связи по предоставлению возможности лицам, из числа безработных, по организации и проведению подготовительной работы, направленной на своевременное и правильное назначение пенсии № 488 от 21.06.2018г.

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Личное дело заявителя
T3	Регистрация гражданина в качестве безработного
T4	Пакет документов заявителя
T5	Порядок осуществления обмена электронными документами

**Владелец процесса:** Специалист отдела трудоустройства  
**Назначение:** Предоставление услуги безработным гражданам, по организации подготовительной работы, направленной на своевременное и правильное назначение пенсии.

**Основные подпроцессы:**

1. Формирование списков безработных граждан, приобретающих в течение 12 месяцев право на страховую пенсию.
2. Письменное согласие безработного гражданина на передачу в органы ПФ персональных данных
3. Оформление доверенности представителю Центра занятости населения.
4. Предоставление пакета документов.
5. При необходимости оказывается содействие в направлении запросов в архивы города для подтверждения трудового стажа.
6. Отправка скана пакета документов в ПФР через ЭДО.
7. Назначение пенсии.

**Критерии оценки:**

1. Подготовка на каждого безработного гражданина пакета электронных образов документов.
2. Обеспечение защиты информации и контроля доступа к информации

Выходы	
выходящий сигнал	код
Формирование посылки с электронными образами документов для предварительной работы по назначению пенсии	T1
Уведомление безработного о принятом решении	T2

**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения,

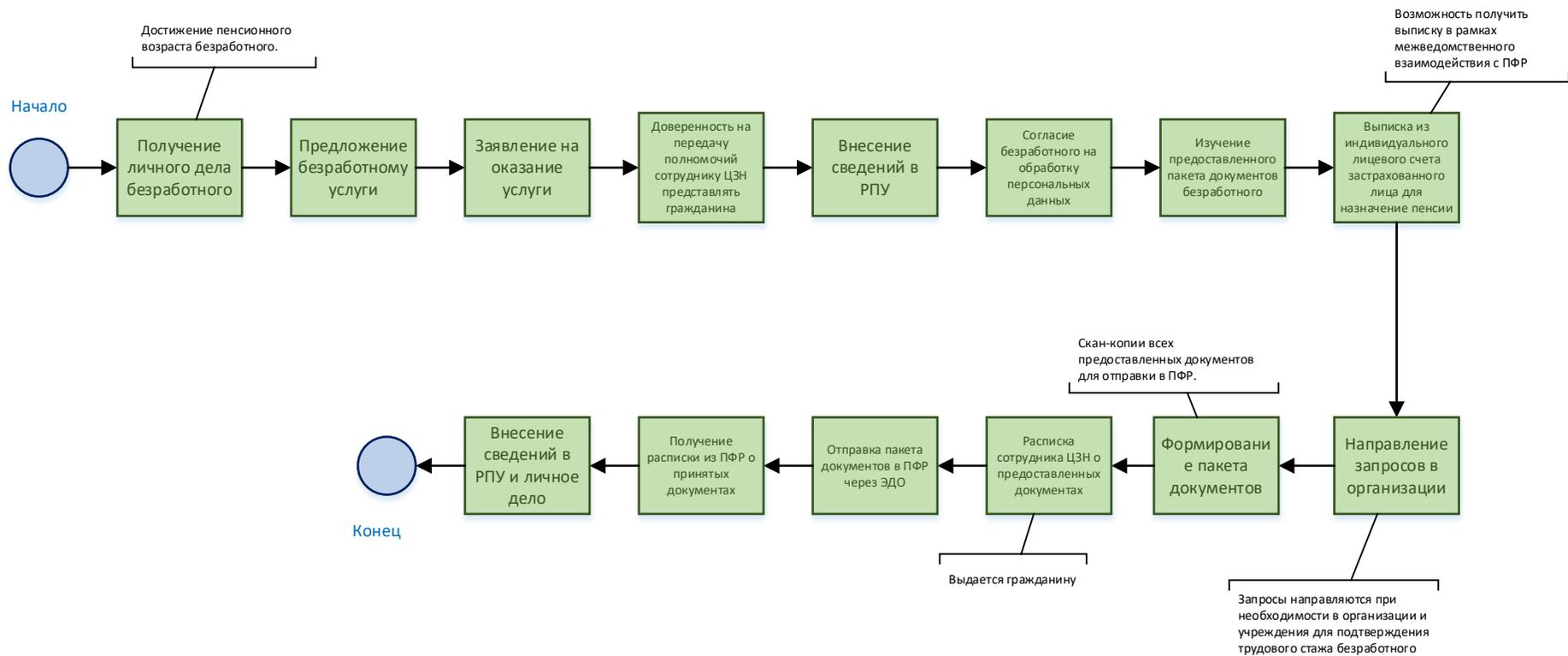
Отзывы и предложения заявителей.

оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический;  
аналитический; информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	Личное согласие безработного гражданина представлять его интересы в органах ПФР
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного
T4	<p>При формировании посылки с электронными образами документов для проведения предварительной работы по назначению пенсии необходимо предоставить следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• паспорт гражданина РФ (подлинник, штампом о регистрации(прописке) по месту жительства)</li><li>• заполненную анкету будущего пенсионера</li><li>• заявление о согласии на обработку персональных данных и последующую передачу ПД в территориальные органы ПФР</li><li>• доверенность, заверенную подписью доверителя, признающую передачу полномочия по предоставлению документов, необходимых для назначения пенсии.</li><li>• пенсионное страховое свидетельство (подлинник)</li><li>• трудовая книжка (подлинник)</li><li>• в случае, если отношение по заработной плате не достигает максимальной величины, имеется необходимость предоставить сведения о заработной плате за любые 60 месяцев работы с предприятия (или архивного органа) подряддо 01.01.2002г.</li><li>• справку о переименовании учреждения – подлинник (если наименование учреждения, выдавшего справку о заработке за 60 месяцев, не совпадает с наименованием учреждения по трудовой книжке)</li><li>• свидетельство о рождении детей – подлинник</li></ul> <p>• Если на иждивении имеются несовершеннолетние дети, не достигшие 18 лет</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- СНИЛС ребенка</li><li>- свидетельство о рождении ребенка</li></ul> <p>• Если на иждивении дети старше 18 лет, но не достигшие 23 лет, обучающиеся по очной форме (дневная форма обучения) в образовательных учреждениях (дополнительно представляются)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Справка с учебного заведения</li><li>• Документы о доходах обучающегося и доходах кормильца – для установления факта нахождения на иждивении несовершеннолетнего сына (дочери)</li></ul>
T5	Передача информации,с использованием защищенного электронного документооборота между Пенсионным Фондом и центром занятости населения.

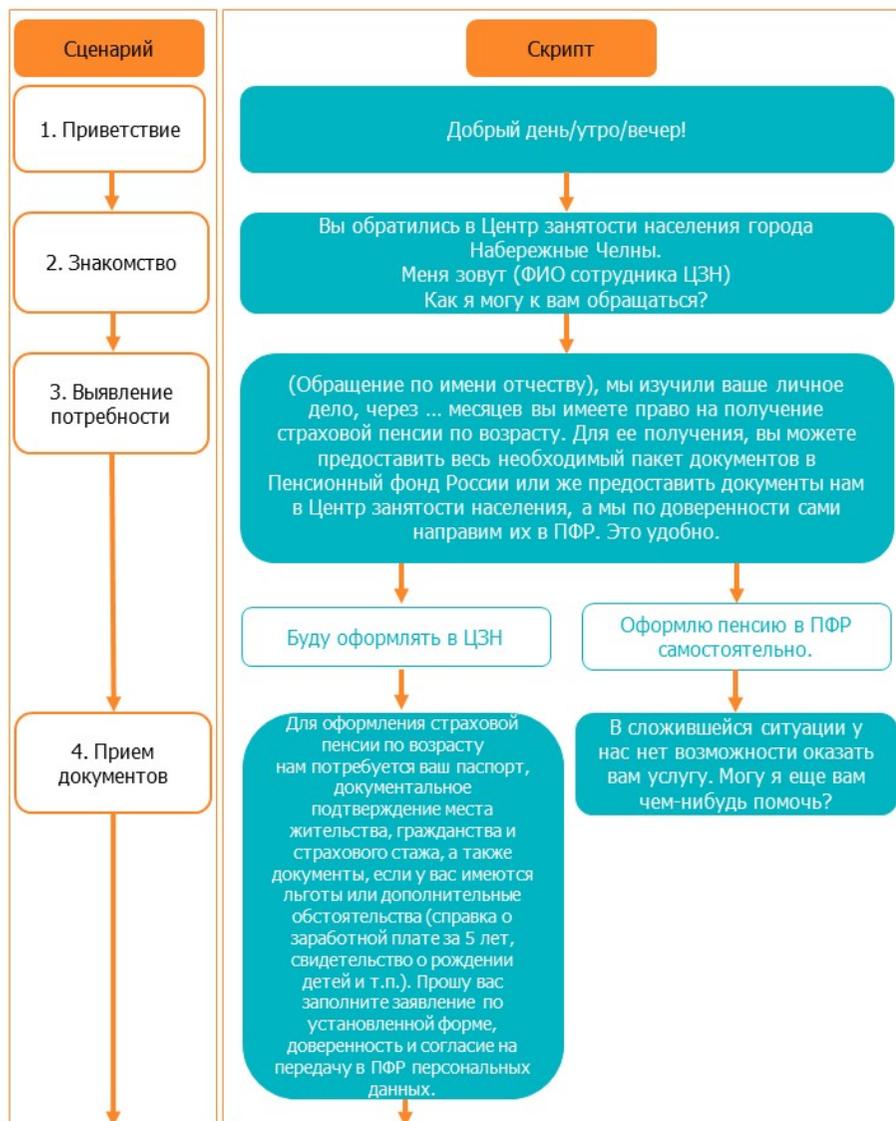
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Осуществляет подготовку на каждого безработного гражданина пакета электронных образов документов, путем их сканирования по принципу один документ - один файл, в цветном изображении в формате pdf. Направляет Электронные макеты пенсионных дел
T2	Уведомление безработного гражданина о принятии предоставленных документов.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Предоставление с органов ПФР выписки из индивидуального лицевого счета застрахованного лица (для назначения страховой пенсии) в рамках электронного взаимодействия (СМЭВ).
2	Разработать бланк заявления для гражданина на оказание услуги (совместить бланк заявления с доверенностью на передачу полномочий сотруднику ЦЗН представлять гражданина перед ПФР).
3	Выйти с предложением перед разработчикам ПК «Катарсис» о внесении услуги «Помощь в оформлении выхода на пенсию по возрасту» в реестр оказываемых услуг ЦЗН (возможность ведения учета и статистики оказанных услуг).

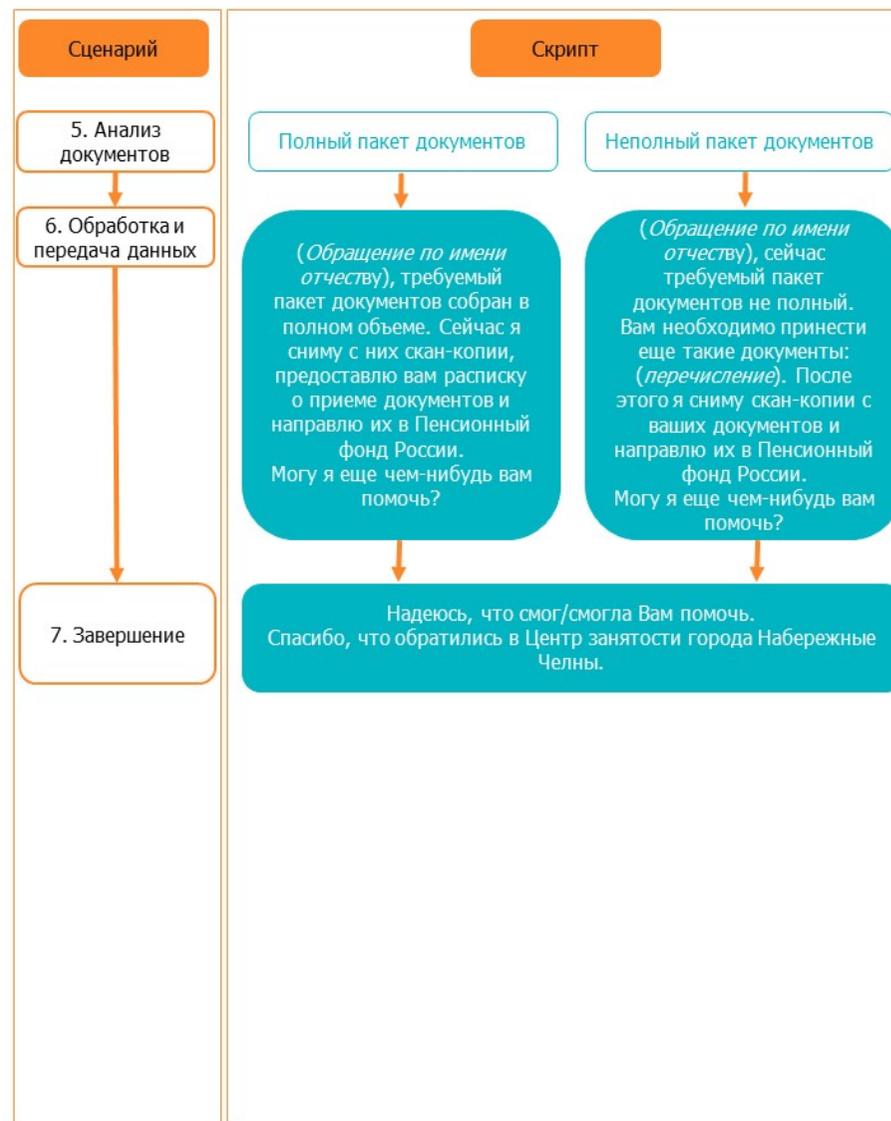




«Помощь в оформлении выхода на пенсию по возрасту»



«Помощь в оформлении выхода на пенсию по возрасту»



**3.23. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПРЕДЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И ПОДДЕРЖКЕ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ ИНВАЛИДНОСТЬ В ЦЕНТРЕ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ «ИЗГЕЛЕК» (ОП23)**

**Внешние управляющие документы:**  
Взаимодействие в рамках двухстороннего соглашения

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Личное дело заявителя
T3	Регистрация гражданина в качестве безработного
T4	Пакет документов заявителя
T5	Порядок осуществления обмена электронными документами

**Владелец процесса:** Специалист отдела профориентации и профобучения  
**Назначение:** Получение психологической поддержки инвалидам, признанным безработными гражданами.  
**Основные подпроцессы:**

1. Специалист отдела профориентации и профобучения принимает решение, что безработному инвалиду необходима дополнительная услуга по психологической поддержке.
2. Письменное согласие безработного гражданина на передачу в ЦРИ «Изгелек» персональных данных
3. Предоставление инвалидом пакета документов.
4. Отправка скана пакета документов в ЦРИ «Изгелек» через ЭДО.
5. Оказание услуги.

**Критерии оценки:**

1. Подготовка на каждого безработного гражданина пакета электронных образов документов.
2. Обеспечение защиты информации и контроля доступа к информации

Выходы	
выходящий сигнал	код
Формирование посылки с электронными образами документов для получения услуги по психологической поддержке	T1
Уведомление безработного инвалида о дате, времени и месте оказания психологической поддержки	T2
Заключение об оказании услуги	T3
Внесение результатов действий в РПУ, личное дело	T4

**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

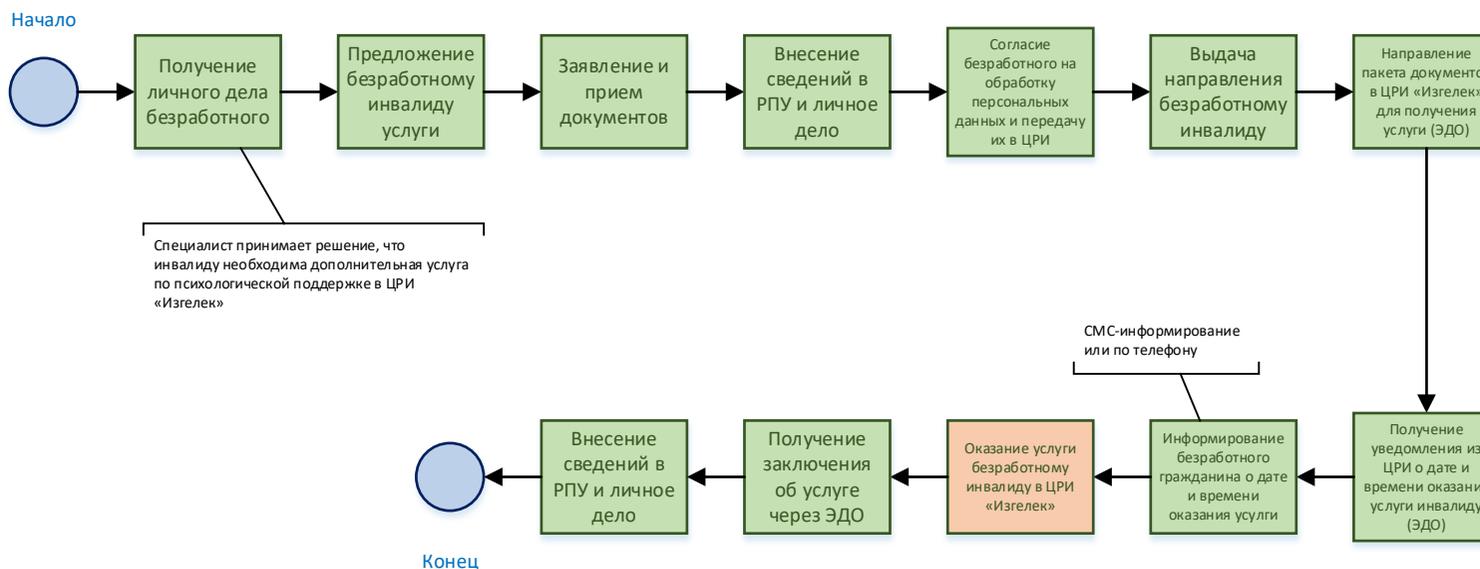
**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

Требования к входам процесса	
T1	Инвалид I, II, III группы, признанный безработным гражданином. Специалист отдела профориентации и профобучения в ходе анализа всех представленных документов и результатов оказанных услуг считает, что безработному инвалиду необходима дополнительная услуга по психологической поддержке.
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Гражданин зарегистрирован в качестве безработного
T4	При формировании посылки с электронными образами документов для оказания услуги по психологической помощи безработному инвалиду необходимо

	<p>предоставить следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• паспорт гражданина РФ (подлинник, штампом о регистрации(прописке) по месту жительства)</li> <li>• трудовая книжка</li> <li>• ИПРА</li> <li>• заявление о согласии на обработку персональных данных и последующую передачу ПД в ЦРИ «Изгелек»</li> <li>• заявление на оказании услуги</li> </ul>
T5	Передача информации, с использованием защищенного электронного документооборота между ЦРИ «Изгелек» и центром занятости населения.

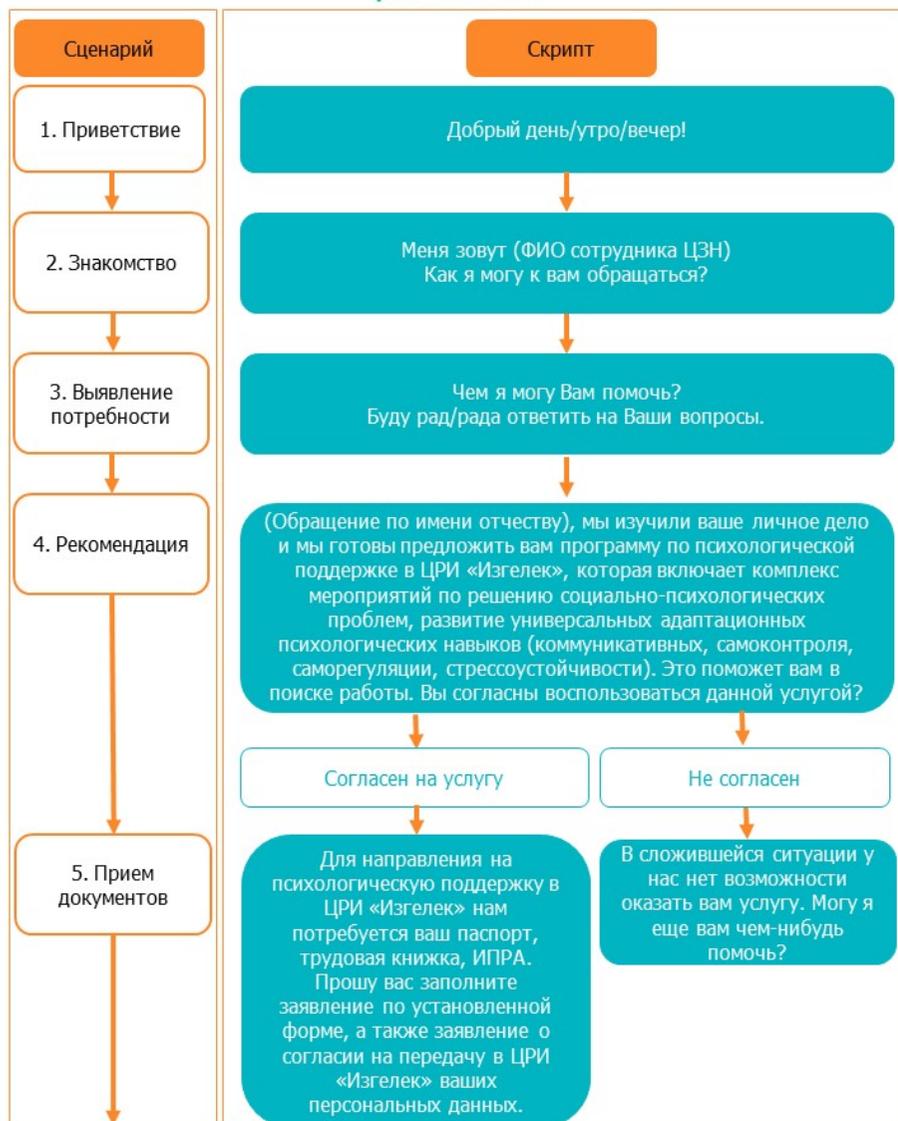
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	Осуществляет подготовку на безработного инвалида пакета электронных образов документов, путем их сканирования по принципу один документ - один файл, в цветном изображении в формате pdf., направляет электронные макеты документов в ЦРИ «Изгелек» посредством ЭДО.
T2	Уведомление безработного инвалида о дате, времени и месте оказания психологической поддержки осуществляется по телефону специалистом ЦЗН или путем СМС-информирования.
T3	Заключение должно содержать рекомендации, по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству, разрешению или снижению актуальности психологических проблем, препятствующих профессиональной и социальной самореализации, повышению адаптации к существующим условиям, реализации профессиональной карьеры путем оптимизации психологического состояния.
T4	В РПУ и личное дело вносятся сведения о результате предоставления услуги.

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Принятие федерального стандарта предоставления услуги.
2	Реализовать ПК «Катарсис» возможность СМС-информирования о дате, времени и месте оказания психологической поддержки.

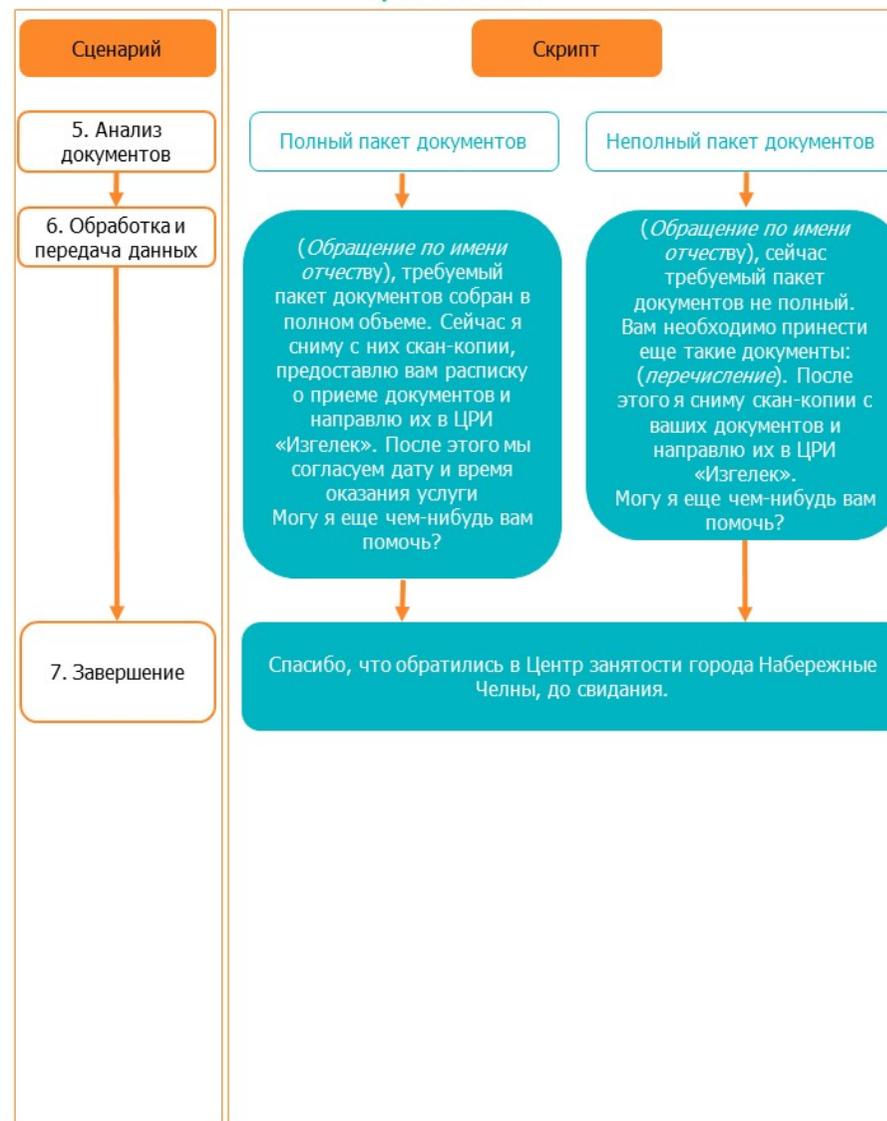




**Направление на психологическую поддержку безработных инвалидов в ЦРИ «Изгелек»**



**Направление на психологическую поддержку безработных инвалидов в ЦРИ «Изгелек»**



**3.24. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ФАКТАХ НАРУШЕНИЙ ТРУДОВОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПЕРЕДАЧА УКАЗАННЫХ ОБРАЩЕНИЙ В СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ОРГАН, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДИТ РЕШЕНИЕ ПОСТАВЛЕННЫХ В ОБРАЩЕНИИ ВОПРОСОВ» (ОП24)**

**Внешние управляющие документы:**  
Необходимо разработать стандарт оказания услуги

**Управляющие процессы:**

- управление качеством и доступностью предоставления услуг
- управление ресурсами

**Внутренние управляющие документы:**

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя

**Владелец процесса:** Специалист юридического отдела ЦЗН  
**Назначение:** Оказание юридической помощи по правовым вопросам  
**Основные подпроцессы:**

1. Прием заявления.
2. Ознакомление с жизненной ситуацией гражданина.
3. Прием заявления и объяснения гражданина о фактах нарушения трудового законодательства.
4. Подготовка сопроводительного письма и отправка пакета документов в Зональную рабочую группу по соблюдению трудового законодательства.

**Критерии оценки:**

1. Корректное оказание услуги с правовой точки зрения.
2. Отсутствие жалоб со стороны заявителей на действия сотрудников ЦЗН.

**Внутренние оперативные документы:**

1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;
2. Бланк заявления на оказание услуги.

Выходы	
выходящий сигнал	код
Заявление	T1
Сопроводительное письмо	T2
Запись в РПУ	T3

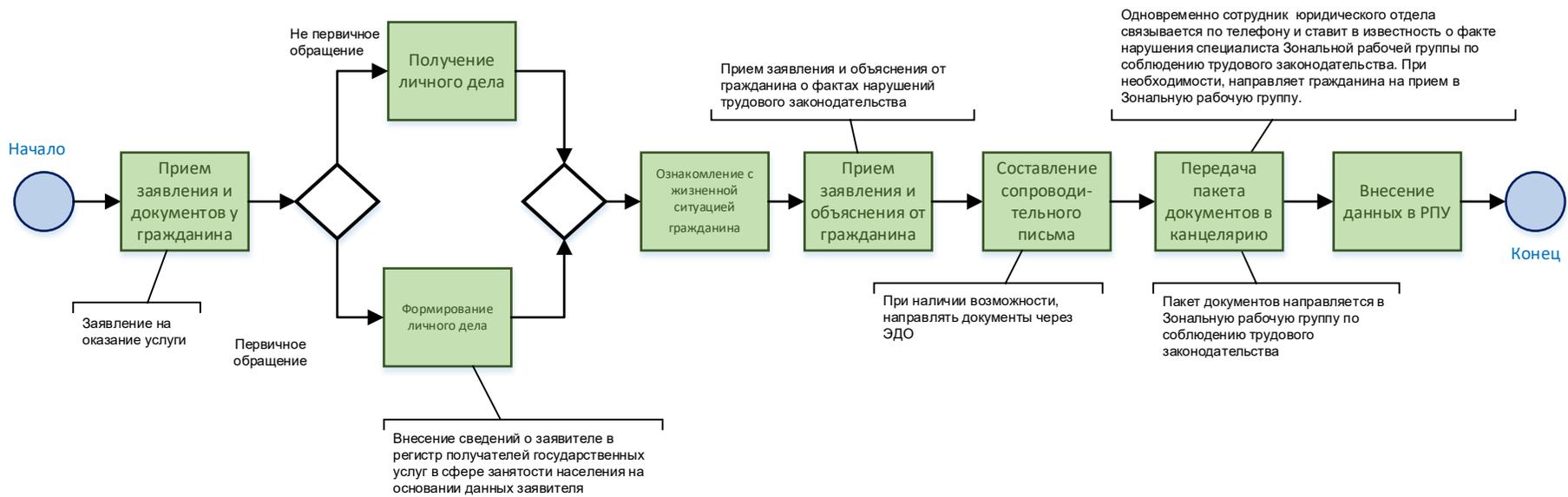
**Обратная связь:**  
Оценка удовлетворенности заявителей;  
Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

Требования к входам процесса	
T1	Личное обращение заявителя.
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении услуги.</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства.</li> </ul>

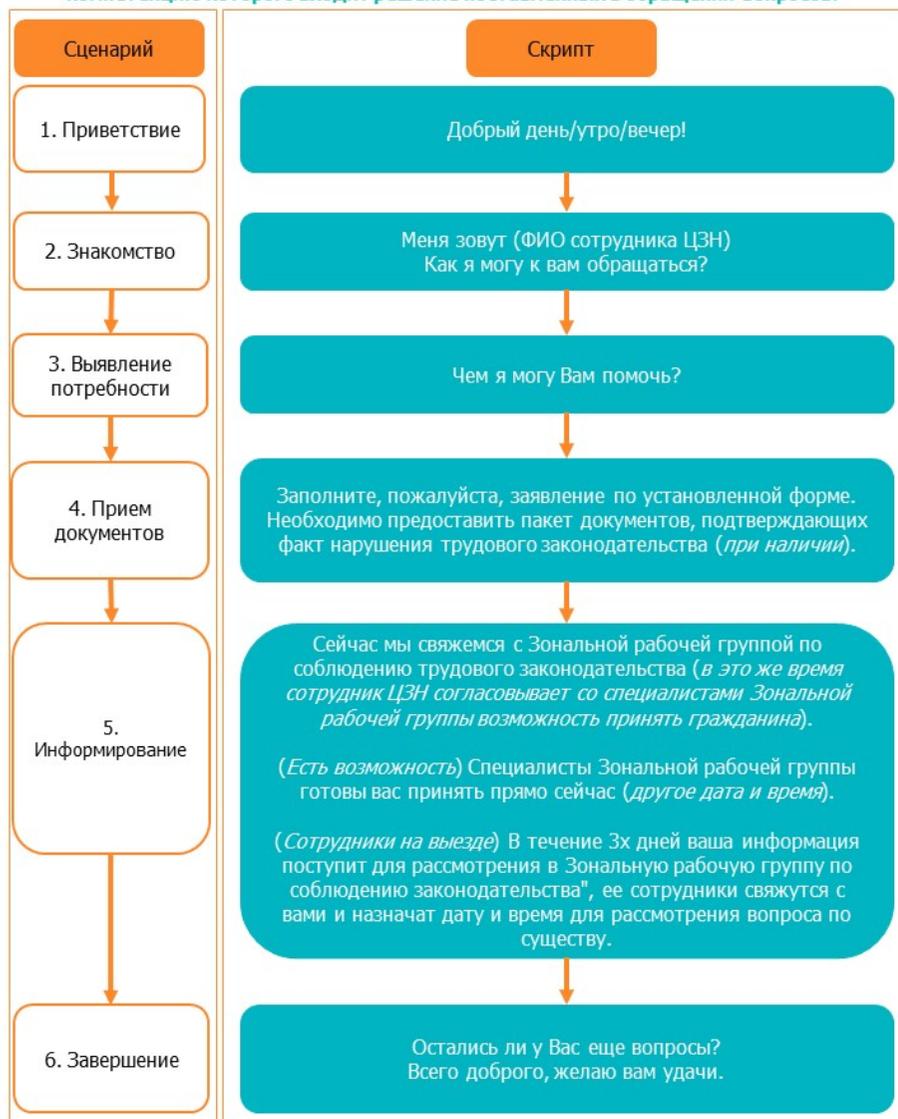
Требования к выходам процесса	
T1	Заявление должно быть составлено в соответствии с нормами действующего законодательства.
T2	В сопроводительном письме указан полный перечень прилагаемых документов.
T3	Внесение данных об оказанной консультации в РПУ.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Принятие федерального стандарта предоставления услуги.
2	Возможность предоставления услуги в день первичного приема.
3	При технической возможности у Зональной рабочей группы по соблюдению трудового законодательства, направлять им пакет документов через ЭДО.





Прием обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства и передача указанных обращений в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.





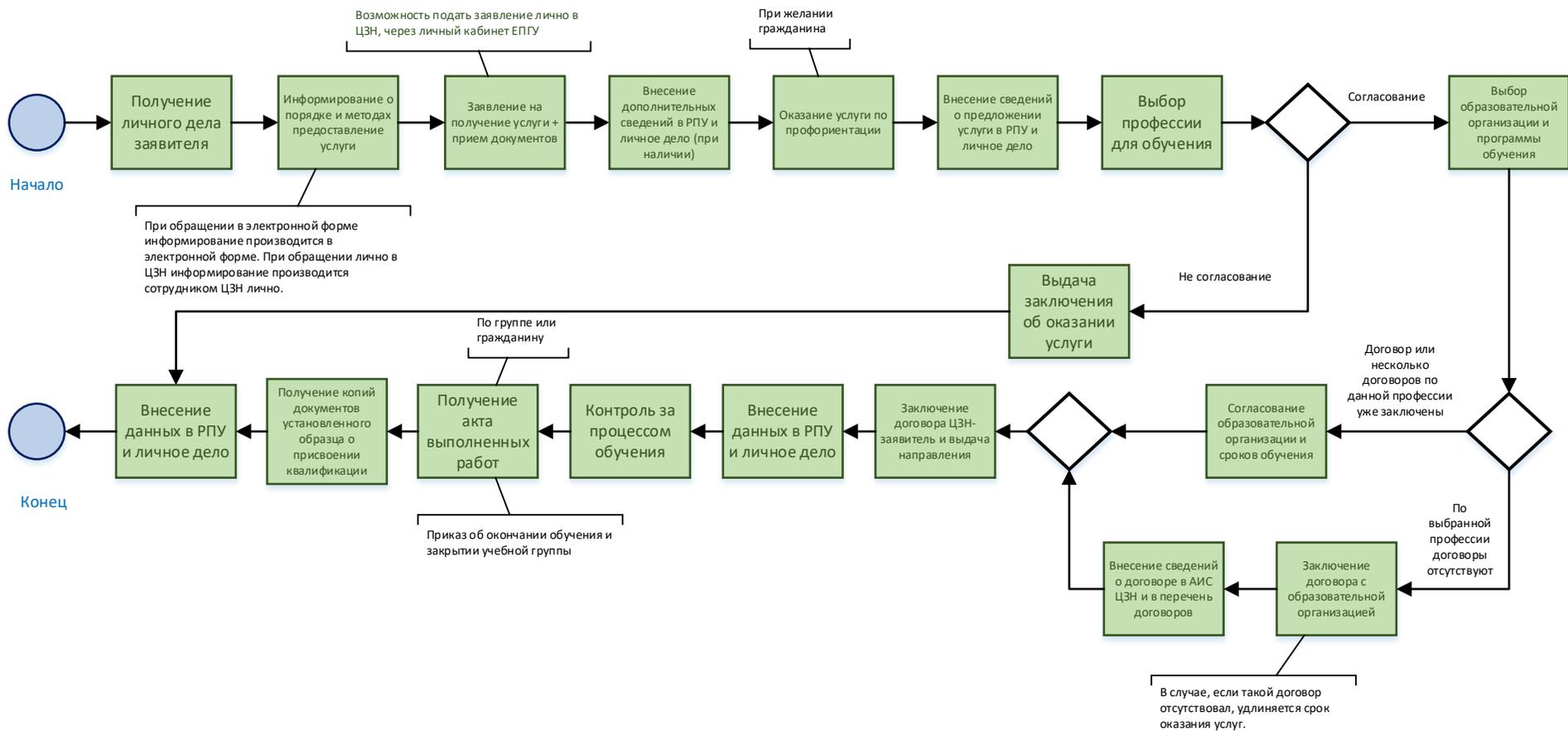
**Обратная связь:**  
 Оценка удовлетворенности заявителей;  
 Отзывы и предложения заявителей.

**Вспомогательные процессы**(информационный, технический, информационная безопасность);  
**Обеспечивающие процессы** (здания, помещения, оборудование);  
**Поддерживающие процессы** (статистический; аналитический; информационно-технический).

<b>Требования к входам процесса</b>	
T1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации).</li> <li>Заявитель зарегистрирован в ЦЗН как ищущий работу.</li> </ul>
T2	Сформировано на этапе регистрации
T3	Зарегистрировано специалистом первичного приема либо через портал
T4	Документ образовательной организации, подтверждающий обучение заявителя

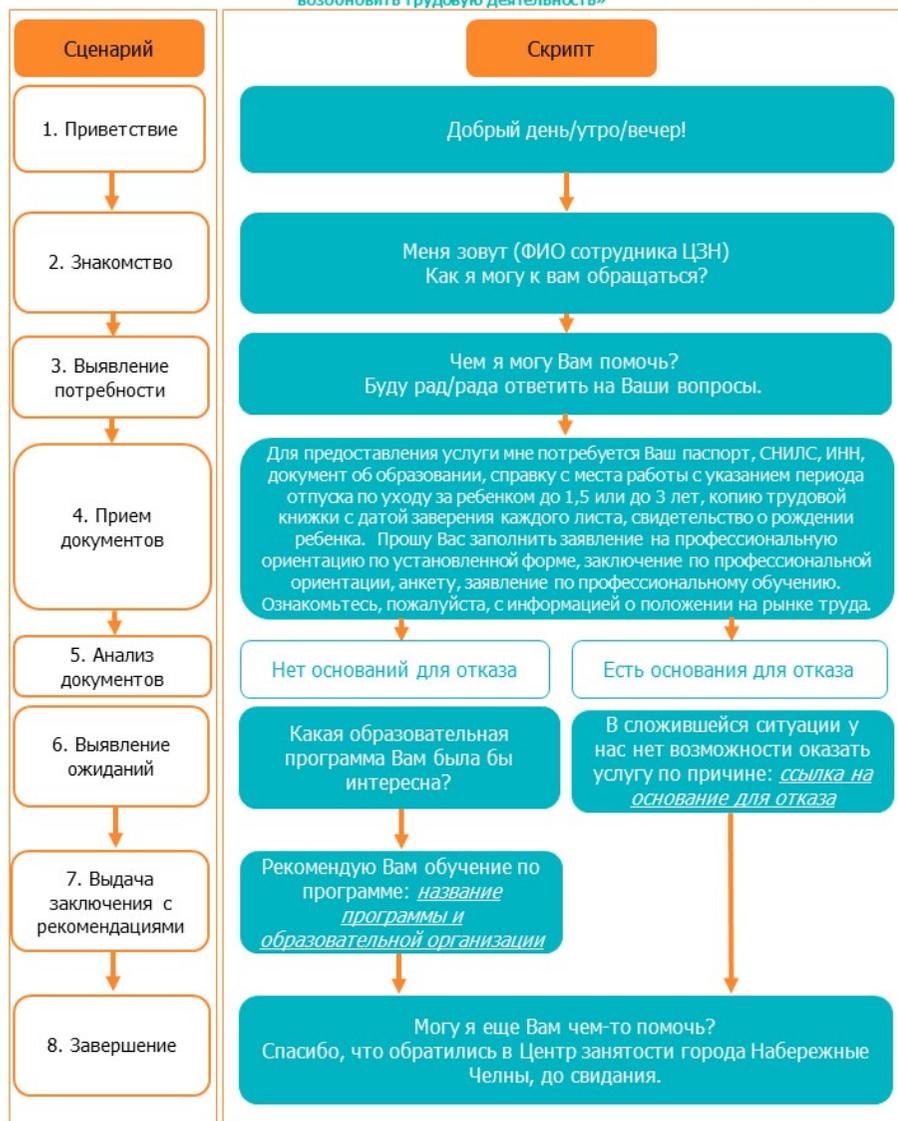
<b>Требования к выходам процесса</b>	
T1	В случае, если заявитель затрудняется в выборе профессии Решение заявителя фиксируется в РПУ и в личном деле
T2	Договор с образовательной организацией определяется ФЗ № 44 от 05.04.2013 «О контрактной системе закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и КоАП РФ.
T3	Содержит рекомендации о прохождении профессионального обучения или получении дополнительного профессионального образования по выбранной образовательной программе с указанием организации, осуществляющей образовательную деятельность, либо о продолжении поиска подходящей работы при посредничестве органов службы занятости по имеющейся профессии, специальности, квалификации
T4	Заключение договора между ЦЗН и заявителем согласно типовой форме
T5	Подписано начальником отдела ЦЗН
T6	В РПУ, личное дело: <ul style="list-style-type: none"> <li>Сведения о предложении услуги по проф. ориентации;</li> <li>Сведения о результатах оказания услуги.</li> </ul> В АИС ЦЗН: <ul style="list-style-type: none"> <li>Сведения о заключении договора с образовательной организацией.</li> </ul>

<b>Предложения по оптимизации процесса</b>	
1	Внести изменение в Постановление кабинета министров РТ № 1098 от 31.12.2013 в наименовании услуги и категорий граждан, которым данная услуга предоставляется. Изменить «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование <b>женщин</b> 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» на «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование <b>родителя</b> 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»
2	Обеспечить наличие данных об образовательных организациях, с которыми заключены договора у ЦЗН, а также о профессиях, по которым проводится обучение этими организациями в открытом доступе, а также предоставление этих данных (ссылки на данные при обращении в электронной форме либо бумажного документа при обращении лично) на этапе выбора профессии. Данная информация может помочь гражданину определиться с выбором (учитывая сведения о том, нужно ли ждать заключения договора, где и в какой форме будет проходить обучение).
3	Добавление услуги на государственный и региональные порталы государственных услуг, сайт (интерактивный портал) службы занятости.
4	В рамках межведомственного документооборота с ПФР (СМЭВ) получать документ о назначении пенсии по старости (соглашения об обмене данными по пенсионерам нет, только по безработным и ищущим работу).
5	При обращении заявителя в электронной форме информирование производится в электронной форме. При обращении лично, информирование гражданина производится лично.





«Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование 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»



### 3.26. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ГРАЖДАН» (ОП26)

<b>Внешние управляющие документы:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Необходимо разработать</li> </ul>

<b>Управляющие процессы:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>управление ресурсами</li> </ul>

<b>Внутренние управляющие документы:</b>
--

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя

<b>Владелец процесса:</b> Специалист юридического отдела ЦЗН
<b>Назначение:</b> Оказание юридической помощи по правовым вопросам
<b>Основные подпроцессы:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Прием заявления</li> <li>Ознакомление с жизненной ситуацией гражданина</li> <li>Консультация гражданина</li> </ol>
<b>Критерии оценки:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Корректное оказание услуги с правовой точки зрения.</li> <li>Отсутствие жалоб со стороны заявителей на действия сотрудников ЦЗН.</li> </ol>
<b>Внутренние оперативные документы:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>Бланк заявления на оказание услуги.</li> </ol>

Выходы	
выходящий сигнал	код
Оказанная юридическая консультация	T1
Рекомендация	T2
Запись в РПУ	T3

<b>Обратная связь:</b>
Оценка удовлетворенности заявителей;
Отзывы и предложения заявителей.

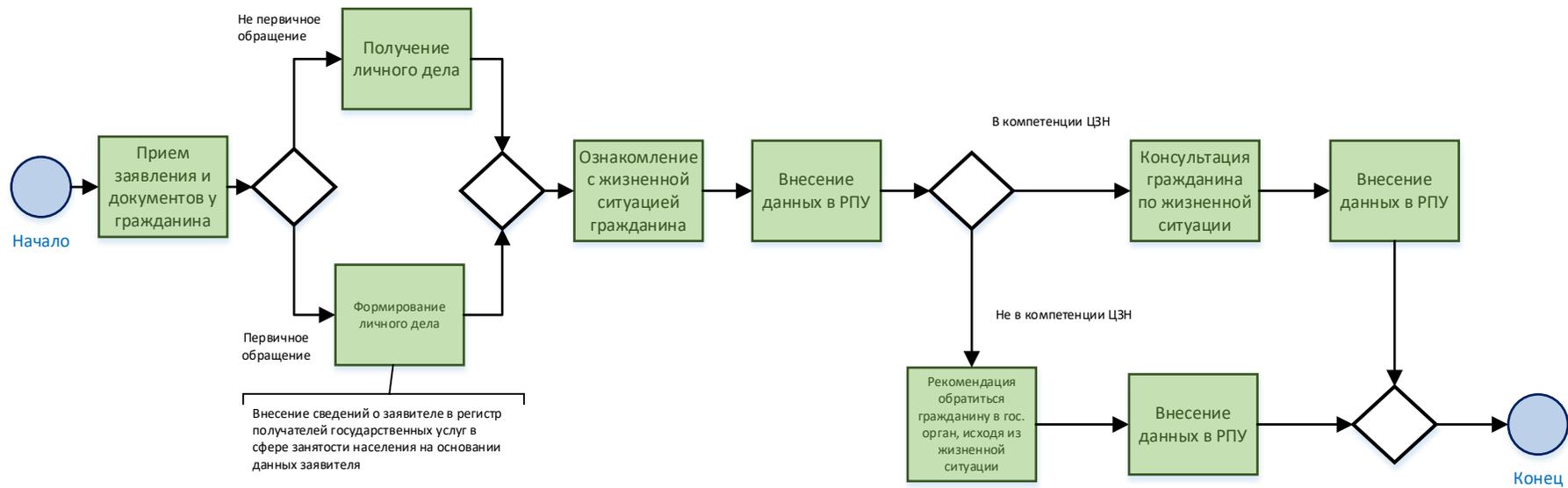
<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность);
<b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);
<b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).

--

Требования к входам процесса	
T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации).
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заявление о предоставлении услуги;</li> <li>Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства.</li> </ul>

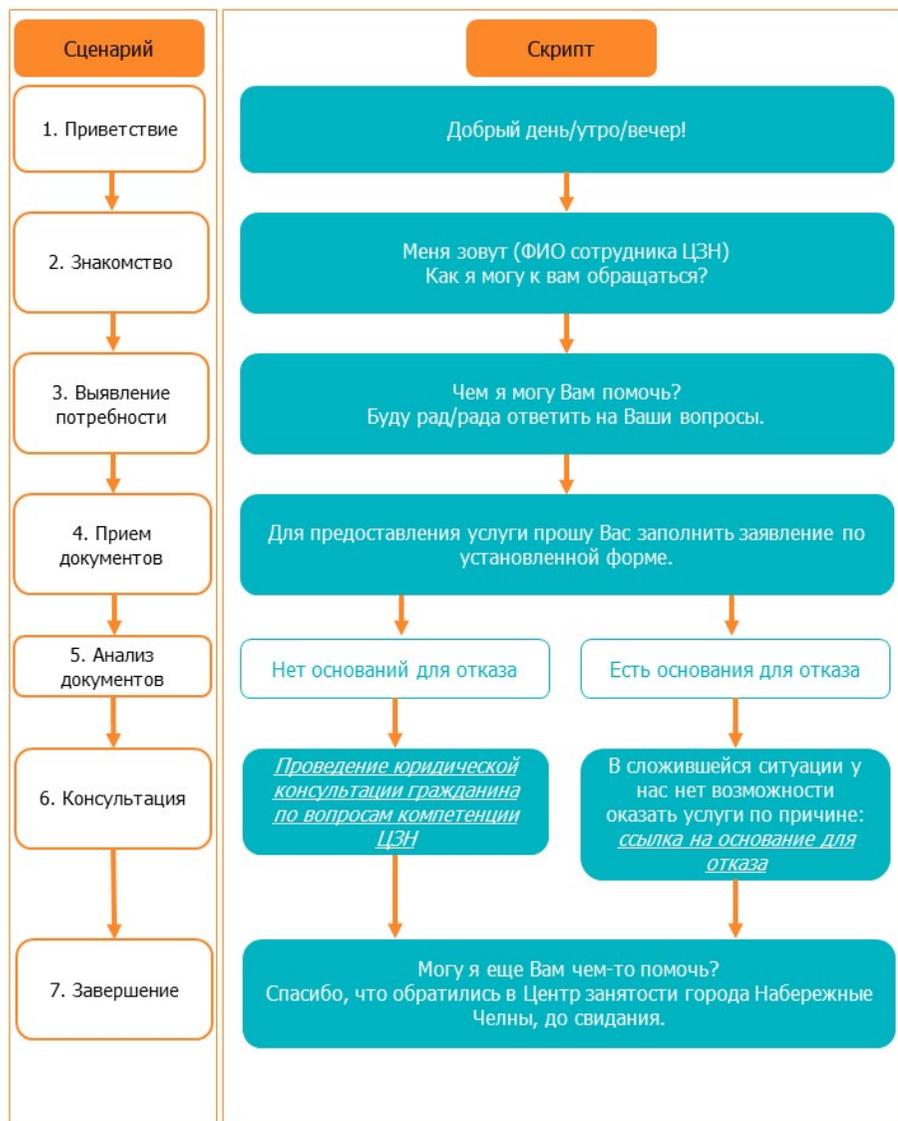
Требования к выходам процесса	
T1	Заявителю должна быть оказана квалифицированная юридическая помощь, исходя из жизненной ситуации заявителя. Услуга может быть оказана в электронном виде (при обращении в ЦЗН через ЕПГУ/РПГУи, при реализации, через интерактивный портал службы занятости).
T2	Жизненная ситуация находится не в компетенции ЦЗН (к примеру, гражданско-правовые отношения). Дополнительно проводится консультация гражданина о том, в какой гос. орган ему необходимо обратиться, чтобы получить квалифицированную помощь.
T3	Внесение данных об оказанной консультации в РПУ.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Принятие федерального стандарта предоставления услуги.
2	Возможность предоставления услуги удаленно, через ЕПГУ/РПГУ.





«Юридическая консультация граждан»



**3.27. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС «ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН О ВОЗМОЖНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ, В ТОМ ЧИСЛЕ НА ОСНОВАНИИ СОЦИАЛЬНОГО КОНТРАКТА, МАЛОИМУЩИМ СЕМЬЯМ И МАЛОИМУЩИМ ОДИНОКО ПРОЖИВАЮЩИМ ГРАЖДАНАМ, А ТАКЖЕ ГРАЖДАНАМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ» (ОП27)**

<b>Внешние управляющие документы:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо разработать</li> </ul>

<b>Управляющие процессы:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• управление качеством и доступностью предоставления услуг</li> <li>• управление ресурсами</li> </ul>

<b>Внутренние управляющие документы:</b>

Входы	
код	входящий сигнал
T1	Заявитель
T2	Пакет документов заявителя

<b>Владелец процесса:</b> Специалист отдела первичного приема
<b>Назначение:</b> Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.
<b>Основные подпроцессы:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием заявления</li> <li>2. Информирование гражданина</li> </ol>
<b>Критерии оценки:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корректное оказание услуги.</li> <li>2. Отсутствие жалоб со стороны заявителей на действия сотрудников ЦЗН.</li> </ol>
<b>Внутренние оперативные документы:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностные инструкции специалистов центров занятости населения;</li> <li>2. Бланк заявления на оказание услуги.</li> </ol>

Выходы	
выходящий сигнал	код
Информирование гражданина	T1
Запись в РПУ	T2

<b>Обратная связь:</b>
Оценка удовлетворенности заявителей;
Отзывы и предложения заявителей.

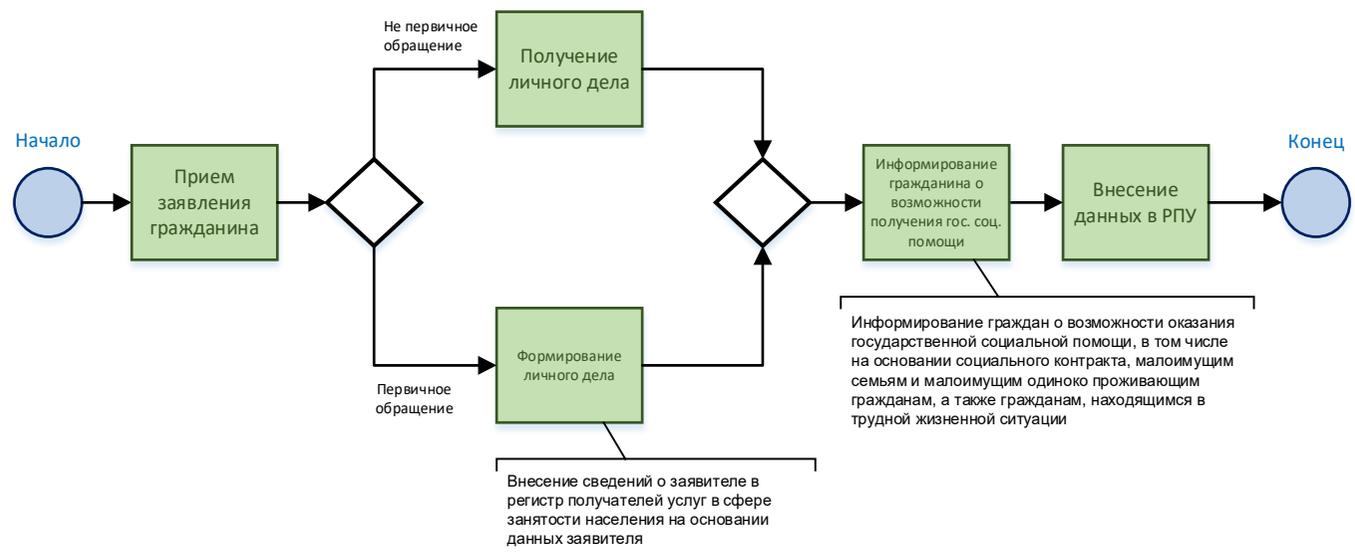
<b>Вспомогательные процессы</b> (информационный, технический, информационная безопасность);
<b>Обеспечивающие процессы</b> (здания, помещения, оборудование);
<b>Поддерживающие процессы</b> (статистический; аналитический; информационно-технический).

--

Требования к входам процесса	
T1	Наличие способов обращения заявителя: лично, через порталы гос.услуг и интерактивный портал службы занятости (при реализации).
T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о предоставлении услуги;</li> <li>• Паспорт гражданина или документ его удостоверяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства.</li> </ul>

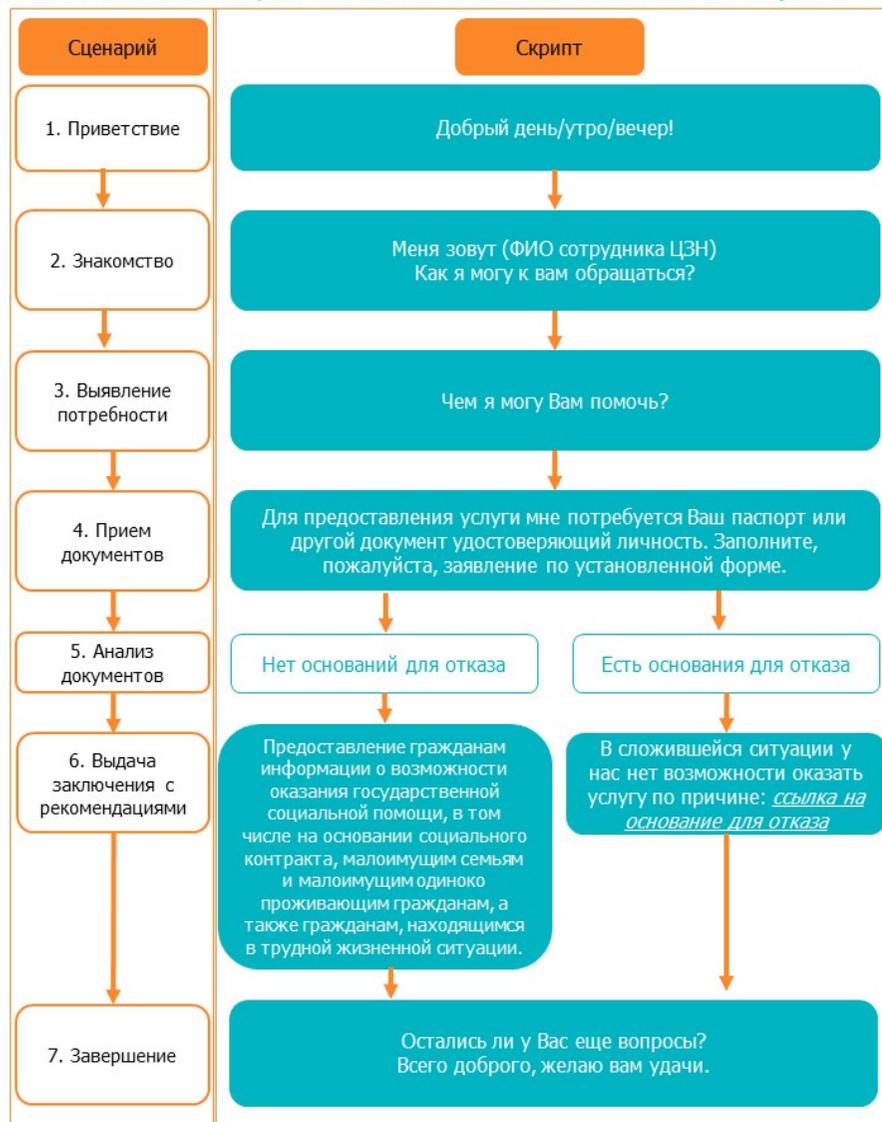
Требования к выходам процесса	
T1	Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Может быть осуществлено в виде устной консультации или в виде памятки (при личном обращении). В случае обращения гражданина через ЕПГУ/РПГУ предоставлять услугу в электронном виде.
T2	Внесение данных об оказанной консультации в РПУ.

Предложения по оптимизации процесса	
1	Принятие федерального стандарта предоставления услуги.
2	Реализовать услугу, предоставляемую по заявлениям, полностью в электронном виде и вне зависимости от категории получателя.





**«Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта»**



### ПАМЯТКА

#### по оказанию помощи малоимущим семьям на основании государственного и социального контракта

**Социальный контракт** – договор, который заключается между малоимущей семьей и органами социальной защиты населения.

**Цель контракта** – вывод семьи из категории малоимущих.  
**Срок контракта** – от 3 до 12 месяцев.

**Основание для получения государственной социальной помощи:**  
– наличие тяжелого финансового положения в семье, когда среднедушевой доход меньше установленного прожиточного минимума;  
– постоянная или временная регистрация.

*Членами семьи считаются:* супруги (в т.ч. прописанные на разных адресах), несовершеннолетние дети (в том числе несовершеннолетние братья и сестры), родители (проживающие совместно).

**Сумма гос. соц. помощи** – от 100 до 40000 рублей.

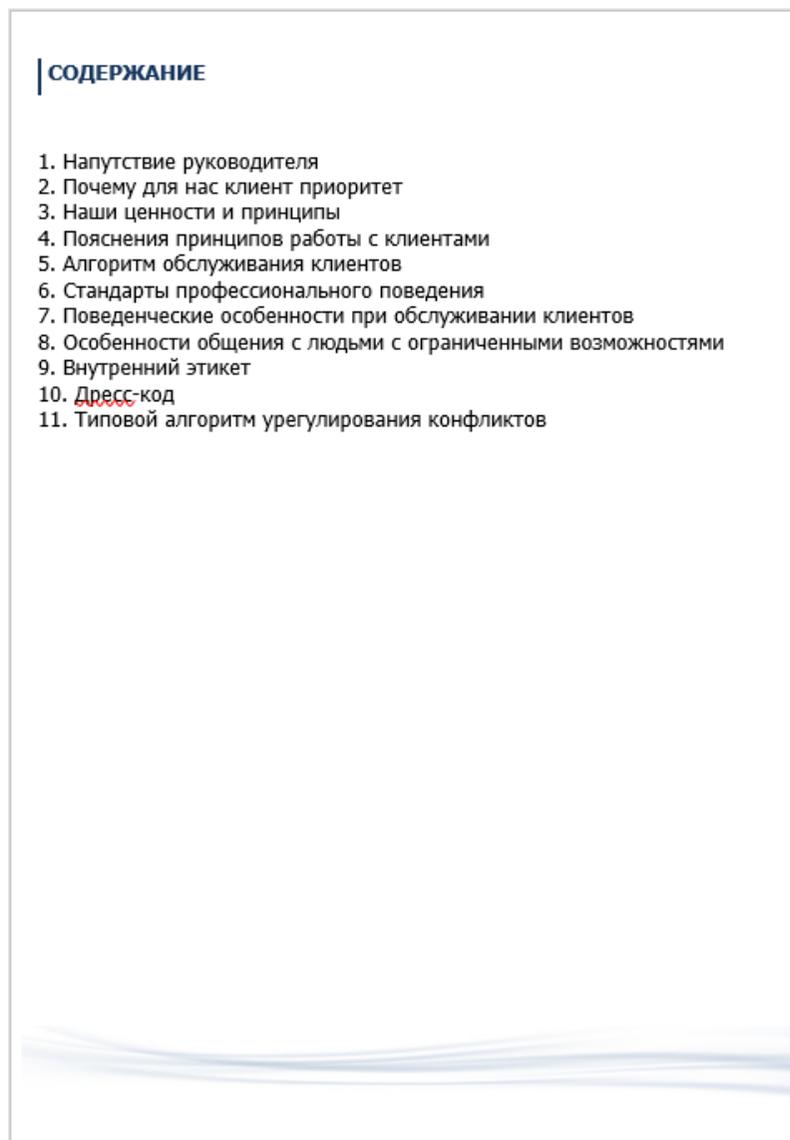
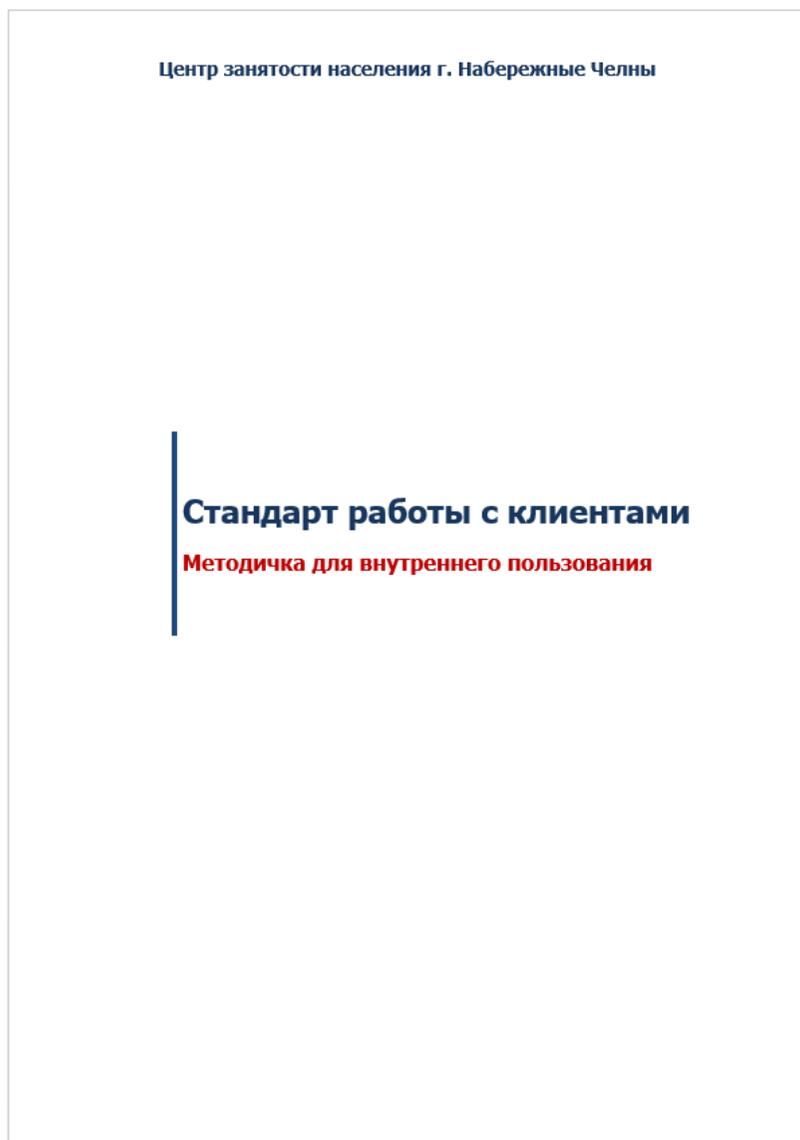
#### Необходимые документы:

- Паспорта и свидетельства о рождении детей.
- Справка о заработной плате 2-НДФЛ, справка о размере пенсий и пособий по безработице, либо аналогичный документ из налогового органа за последние 3 месяца (документы предоставляются по каждому совершеннолетнему члену семьи).
- Справка из ЦЗН о регистрации для содействия в поиске подходящей работы (*при постановке на учет*).

#### Запись на прием к специалисту:

1. Сайт «Госуслуги» <https://www.gosuslugi.ru>
2. Через терминал Управления соц. защиты Минтруда, адрес: г.Набережные Челны, Солнечный б-р, д. 6 (Новый город, 17/11).

Для Центра занятости населения г.Набережные Челны разработан Стандарт работы с клиентами (методичка для внутреннего пользования). Приложение № 1.



#### 4. ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ

4.1. В рамках методического обеспечения взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и гражданами и изменений процессов взаимодействия ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны определен перечень типов партнеров и требования к ним:

№ п/п	Тип партнеров	Состав услуг	Требования к партнерам
1	Медицинские организации	Медицинский осмотр	1. Равноправие 2. Прозрачность 3. Взаимовыгодность сотрудничества 4. Конфиденциальность 5. Сотрудничество направлено на профессиональное развитие специалистов 6. Обеспечить лучший доступ к информации и различным профессиональным сетям 7. Повышение эффективности деятельности 8. Создание более востребованных и эффективных продуктов и услуг 9. Увеличение доступа к ресурсам 10. Качественное оказание услуги
2	Учебные заведения	Организация и проведение обучения безработных граждан, в том числе женщин в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и которые стремятся возобновить трудовую деятельность	
3	НКО	Консультации психологов (специалистов)	
4	Федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти РТ, ОМСУ и иными организациями	1. Оперативная передача информации по запросам в рамках межведомственного взаимодействия (Минтруд, ОМСУ, ЕГИССО, УМВД, ФССП и т.д.) 2. Получение выписок (ЕГРИП, ЕГРЮЛ); 3. Получение сведений (среднесписочной численности работников, СНИЛС, сведения о страховом стаже, сведения об ИНН, сведения о регистрации по месту жительства, о действительности паспорта, сведения о смерти, сведения об освобождении гражданина из МЛС).	
5	Юридические фирмы	Юридическая помощь	
6	Работодатели	Совместное проведение мероприятий (Ярмарка вакансий)	

## 4.2. Проекты типовых соглашений о взаимодействии / договоров на оказание услуг:

### СОГЛАШЕНИЕ о взаимодействии в сфере поддержки инвалидов

г. Набережные Челны

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2019 года.

Государственное казенное учреждение "Центр занятости населения города Набережные Челны" (ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны), именуемое в дальнейшем «Центр занятости», в лице директора Быдановой Татьяны Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Государственное автономное учреждение социального обслуживания "Центр реабилитации инвалидов "Изгелек" (ГАУСО "ЦРИ "Изгелек"), именуемое в дальнейшем «ЦРИ Изгелек», в лице директора Ивахиной Юлии Петровны, действующего на основании Устава, с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Настоящее Соглашение определяет общие принципы взаимодействия Центра занятости и ЦРИ Изгелек при реализации мероприятий, направленных на психологическую помощь и поддержку граждан, относящихся к категории инвалидов.

1.2. Задачами взаимодействия Центра занятости и ЦРИ Изгелек являются:

- повышение уровня защищенности граждан, отнесенных к категории инвалидов;
- организация надлежащего взаимодействия Центра занятости и ЦРИ Изгелек при осуществлении возложенных на них полномочий;
- осуществление регулярного обмена информацией по вопросам, входящим в компетенцию Центра занятости и ЦРИ Изгелек и представляющим взаимный интерес.

1.3. Права и обязанности сторон в части, не урегулированной настоящим Соглашением, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

2.1. Стороны в соответствии с настоящим Соглашением используют следующие формы взаимодействия:

а) взаимный обмен информацией о гражданах, относящихся к категории инвалидов, находящихся в поиске подходящей работы и нуждающихся в психологической помощи и поддержке;

б) совместная реализация согласованных мероприятий в целях обеспечения психологического комфорта граждан, отнесенных к категории инвалидов и не нашедших подходящую работу, и предупреждения возникновения у них социально-психологических проблем;

в) сотрудничество в сфере совершенствования законодательства в целях эффективной социально-психологической помощи гражданам, отнесенным к категории инвалидов;

г) формирование совместных рабочих групп для решения конкретных задач.

2.2. Центр занятости в целях исполнения настоящего Соглашения:

2.2.1. Определяет необходимость оказания психологической помощи и поддержки конкретным гражданам из числа инвалидов.

2.2.2. Осуществляет сбор необходимых документов граждан, отнесенных к категории инвалидов, в отношении которых определена необходимость оказания психологической помощи и поддержки, и формирует пакет документов в бумажном виде и в виде электронных образов, полученных в результате сканирования документов на бумажном носителе, для передачи в ЦРИ Изгелек.

Стороны установили следующий перечень документов, которые в обязательном порядке должны входить в сформированный для передачи в ЦРИ Изгелек пакет документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- трудовая книжка,
- индивидуальная программа реабилитации и абилитации инвалида,
- заявление о согласии на обработку персональных данных и последующую передачу пакета документов в ЦРИ Изгелек,
- заявление (согласие) на оказание услуги по психологической помощи и поддержке.

2.2.3. Передает пакет документов в ЦРИ Изгелек посредством системы электронного документооборота с использованием средств защиты информации. По соглашению сторон передача пакета документов в ЦРИ Изгелек может быть осуществлена путем направления оригиналов документов заказной почтой или передачи нарочным.

2.3. ЦРИ Изгелек в целях исполнения настоящего Соглашения:

2.3.1. Осуществляет прием граждан, отнесенных к категории инвалидов, в отношении которых Центром занятости определена необходимость оказания психологической помощи и поддержки.

2.3.2. Оказывает обратившимся гражданам, отнесенным к категории инвалидов, психологическую помощь и поддержку, в том числе:

- исследует совокупность особенностей личности обратившегося гражданина, определяет условия компенсации или восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности, разрабатывает перечень мероприятий социально-психологической помощи;
- проводит гражданину реабилитационные мероприятия, направленные на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, преодоление или ослабление отклонений в эмоциональном состоянии и поведении, решение социально-психологических проблем, развитие универсальных адаптационных психологических навыков (коммуникации, самоконтроля, саморегуляции, стрессоустойчивости и др.)

2.4. Стороны вправе установить подробный регламент взаимодействия, предусматривающий формы заявлений, перечень прилагаемых к ним документов, порядок и сроки передачи документов между учреждениями и другие существенные условия. При подписании такого регламента сторонами он становится неотъемлемой частью настоящего Соглашения и действует в течение срока действия настоящего Соглашения.

2.5. Проведение совместных мероприятий, информационную поддержку при решении совместных задач и организацию надлежащего взаимодействия должностных лиц Центра занятости и ЦРИ Изгелек в ходе исполнения настоящего Соглашения обеспечивают в пределах своей компетенции руководители (заместители руководителей) Центра занятости и ЦРИ Изгелек.

2.6. Настоящее Соглашение носит безвозмездный характер.

### 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует бессрочно.

4.2. Любая из сторон вправе в одностороннем порядке досрочно отказаться от исполнения настоящего Соглашения при условии письменного уведомления другой стороны не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения.

4.3. Настоящее Соглашение составлено в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для Центра занятости и для ЦРИ Изгелек.

#### 5. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН

##### **ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны**

423831, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, пр. Сююмбике, д.47  
ОГРН 1031616020480, ИНН 1650081778, КПП 165001001  
тел. 8 (8552) 52-42-68, e-mail: chelny.czn@tatar.ru

\_\_\_\_\_ **Т.А. Быданова**

##### **ГАУСО "ЦРИ "Изгелек"**

423806, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, пос. ЗЯБ, ул. Комарова, д.5  
(18/2Б)  
ОГРН 1031616003660, ИНН 1650048523, КПП 165001001  
тел. 8 (8552) 46-60-27, e-mail: centr nabchelny@yandex.ru

\_\_\_\_\_ **Ю.П. Ивахина**

## **СОГЛАШЕНИЕ**

### **о взаимодействии в сфере оказания государственной социальной помощи гражданам, в том числе на основании социального контракта**

г. Набережные Челны

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2019 года

Государственное казенное учреждение "Центр занятости населения города Набережные Челны" (ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны), именуемое в дальнейшем «Центр занятости», в лице директора Быдановой Татьяны Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (Минтрудсоцзащиты РТ), от имени которого выступает Управление социальной защиты Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в г. Набережные Челны, именуемое в дальнейшем «Управление соцзащиты», в лице начальника Управления Кашириной Галины Михайловны, действующего на основании Положения, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

#### **1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. Настоящее Соглашение определяет общие принципы взаимодействия Центра занятости и Управления соцзащиты при реализации мероприятий при реализации оказания государственной социальной помощи гражданам, в том числе на основании социального контракта.

1.2. Задачами взаимодействия Центра занятости и Управления соцзащиты являются:

- повышение уровня социальной защищенности наиболее уязвимых групп населения через оказание доступных и качественных услуг;
- организация надлежущего взаимодействия Центра занятости и Управления соцзащиты при осуществлении возложенных на них полномочий;
- осуществление регулярного обмена информацией по вопросам, входящим в компетенцию Центра занятости и Управления соцзащиты и представляющим взаимный интерес.

1.3. Права и обязанности сторон в части, не урегулированной настоящим Соглашением, определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН**

2.1. Стороны в соответствии с настоящим Соглашением используют следующие формы взаимодействия:

- а) взаимный обмен информацией о гражданах, имеющих право на получение государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта;
- б) совместная реализация согласованных мероприятий в целях обеспечения доступности и качества предоставляемых гражданам услуг;
- в) сотрудничество в сфере совершенствования законодательства в целях эффективной реализации права граждан на социальное обслуживание;
- г) формирование совместных рабочих групп для решения конкретных задач.

2.2. Центр занятости в целях исполнения настоящего Соглашения:

2.2.1. Информировует граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2.2.2. Принимает участие в заседании Межведомственной комиссии по рассмотрению вопросов, связанных с предоставлением государственной социальной помощи на основе социального контракта.

2.2.3. Оказывает активное содействие в трудоустройстве гражданам, нуждающимся в трудоустройстве по решению межведомственной комиссии по рассмотрению вопросов, связанных с предоставлением государственной социальной помощи на основе социального контракта.

2.3. Управление соцзащиты в целях исполнения настоящего Соглашения доводит до Центра занятости информацию об изменениях и обновлениях в законодательстве:

2.4. Проведение совместных мероприятий, информационную поддержку при решении совместных задач и организацию надлежащего взаимодействия должностных лиц Центра занятости и Управления соцзащиты в ходе исполнения настоящего Соглашения обеспечивают в пределах своей компетенции руководители (заместители руководителей) Центра занятости и Управления соцзащиты.

2.5. Настоящее Соглашение носит безвозмездный характер.

### 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует бессрочно.

4.2. Любая из сторон вправе в одностороннем порядке досрочно отказаться от исполнения настоящего Соглашения при условии письменного уведомления другой стороны не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения.

4.3. Настоящее Соглашение составлено в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для Центра занятости и для Управления соцзащиты.

### 5. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН

#### **ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны**

423831, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, пр. Сююмбике, д.47

ОГРН 1031616020480, ИНН 1650081778, КПП 165001001

тел. 8 (8552) 52-42-68, e-mail: chelny.czn@tatar.ru

\_\_\_\_\_ **Т.А. Быданова**

#### **Минтрудсоцзащиты РТ**

420044, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Волгоградская, д.47

ОГРН 1071690050299, ИНН 1657069000, КПП 165701001  
адрес Управления: 423823, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, б-р  
Солнечный, д.6  
тел. 8 (8552) 53-60-33, e-mail: [Usz.Chelny@tatar.ru](mailto:Usz.Chelny@tatar.ru)

\_\_\_\_\_ **Г.М. Каширина**

### 4.3. Реестр поставщиков услуг:

№	Наименование организации	Юридический адрес	Контактный телефон, e-mail	Основание для сотрудничества (договор, соглашение, другие НПА), дата заключения соглашения	Предмет договора	Срок договора (дата начала и конца, бессрочный)	
						Начало	Конец
1	Профессиональное образовательное учреждение "Колледж Инноваций, Менеджмента и Бизнеса"	423806, г. Наб. Челны, ул. Низаметдинова, д. 26	(8552) 468879, 912919, kimb@diplom-college.ru	Государственный контракт №12, 28.01.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию женщин, находящихся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, планирующих возвращение к трудовой деятельности	28.01.2019 г.	25.12.2019 г.
2	Частное образовательное учреждение доп. образования "Эрудит-Сэлдом"	423810, РТ, г. Наб. Челны, пр. Вахитова, д.3 (54/23), офис 110	(8552) 322235, eruditseldom@mail.ru	Государственный контракт №13, 29.01.2019 г.	Оказание услуг по организации и проведению ярмарок вакансий и учебных рабочих мест	29.01.2019 г.	31.12.2019 г.
3	Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Региональный учебный центр по подготовке кадров"	420044, РТ, г. Казань, ул. Волгоградская, д. 49	(843) 5206857, Czn.nouruc@mail.ru	Государственный контракт №21, 06.02.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарег. в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые стремятся возобновить трудовую деятельность	06.02.2019 г.	25.12.2019 г.

4	Автономная некоммерческая организация "Центр дополнительного профессионального образования и сертификации "Региональное агентство развития квалификации"	420034, РТ, г. Казань, ул. Декабристов, 81а	(843) 5624824, rark.kazan@mail.ru	Государственный контракт №29, 15.02.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарег. в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые стремятся возобновить трудовую деятельность	15.02.2019 г.	25.12.2019 г.
5	Гос. автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника №6"	423812, РТ, г. Наб. Челны, пр. Мира, д. 8 (пом. 1000)	(8552) 588369, 588341, gp6plan@mail.ru	Договор №35, 08.02.2019 г.	Оказание услуг по проведению предрейсового медицинского осмотра водителя ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны	08.02.2019 г.	31.03.2019 г.
6	Учреждение высшего образования "Университет управления "ТИСБИ"	420012, РТ, г. Казань, ул. Муштари, д. 13	(843) 2948330, OZhemkova@tisbi.ru	Государственный контракт №40, 25.02.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарег. в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые стремятся возобновить трудовую деятельность	25.02.2019 г.	25.12.2019 г.

7	Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Набережночелнинский государственный торгово-технологический институт"	423812, РТ, г. Наб. Челны, пр. Московский, д. 95	(8552) 587079, info@ngtti.ru	Договор №52, 13.03.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарег. в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые стремятся возобновить трудовую деятельность	13.03.2019 г.	24.12.2019 г.
8	Общество с ограниченной ответственностью "Клиника Инсайт"	420088, РТ, г. Казань, ул. Академика Губкина, д. 30Б	(8552) 477177, admin.chelny@ins-clinic.ru	Государственный контракт №58, 28.03.2019 г.	Оказание услуг по проведению предрейсового осмотра водителя	28.03.2019 г.	31.12.2019 г.
9	ООО Ассоциация клиник "Медицина будущего"	423810, РТ, г. Набережные Челны, ул. Ак. Рубаненко, д. 4, п. 4, офис 154	8(800) 5008201, As.clinic@yandex.ru	Государственный контракт №62, 01.04.2019 г.	Оказание услуг по мед. осмотру безработных граждан перед направлением на профессиональное обучение	01.04.2019 г.	20.12.2019 г.
10	Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Центр подготовки охраны"	423806, г. Наб. Челны, ул. Низаметдинова, д. 18	(8552) 926263, с.р.о.@bk.ru	Государственный контракт №67, 12.04.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарег. в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые	12.04.2019 г.	25.12.2019 г.

					стремятся возобновить трудовую деятельность		
11	Частное образовательное учреждение высшего образования "Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)"	4200111, РТ, г. Казань, ул. Московская, д. 42	(843) 2319290, 2330022, 89872063753, rector@ieml.ru	Государственный контракт №78, 28.05.2019 г.	Оказание услуг по опережающему проф. обучению и дополнительному проф. образованию работников организации, осуществляющей реструктуризацию и модернизацию деятельности в соответствии с инвестиционным проектом (ООО "Домкор Индустрия")	28.05.2019 г.	25.12.2019 г.
12	Ассоциация ДПО "МЦПК МАШИНОСТРОЕНИЯ"	423827, РТ, г. Наб. Челны, пр. Автозаводский, 2.	(8552) 928954, reva@mcpkm.ru	Государственный контракт №90, 11.06.2019 г.	Оказание услуг по опережающему проф. обучению и дополнительному проф. образованию работников организации, осуществляющей реструктуризацию и модернизацию деятельности в соответствии с инвестиционным проектом (ООО "Домкор Индустрия")	11.06.2019 г.	25.12.2019 г.
13	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Камский строительный колледж имени Е.Н. Батенчука"	423822, г. Наб. Челны, Набережночелнинский пр-кт, д. 29, а/я 33	588678, story@kamecc.ru	Государственный контракт №93, 17.06.2019 г.	Оказание услуг по опережающему проф. обучению и дополнительному проф. образованию работников организации, осуществляющей реструктуризацию и модернизацию деятельности в соответствии с инвестиционным проектом ООО "Камский настил"	17.06.2019 г.	25.12.2019 г.
14	ГУПРТ "Центр развития закупок Республики Татарстан"	420701, РТ, г. Казань, ул. Петербургская, д. 86		Контракт на оказание услуг №3/19/587, 27.06.2019 г.	Оказание услуги путем организации и проведения семинара	27.06.2019 г.	31.12.2019 г.
15	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Набережночелнинский	423812, РТ, г. Наб. Челны, пр. Московский, д. 95	(8552) 587079, info@ntt-chelny.ru	Государственный контракт №112, 15.07.2019 г.	Оказание услуги по дополнительному профессиональному образованию работников ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны по программе "Картирование	15.07.2019 г.	31.12.2019 г.

	технологический техникум"				потока создания ценности. Стандартизация"		
16	ГАУЗ "Городская поликлиника №7"	423827, РТ, г. Наб. Челны, пр. Яшьлек, д. 13 (26/13)	(8552) 475901	Контракт №117, 19.07.2019 г.	Оказание услуги по проведению периодических медицинских осмотров работников ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны	19.07.2019 г.	31.12.2019 г.
17	Негосударственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Научно-учебный центр "Авиационная безопасность и новая техника"	125190, РФ, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 80	(495) 2252445, Abintech2011@mail.ru	Государственный контракт №122, 30.07.2019 г.	Оказание услуг по опережающему проф. обучению и дополнительному проф. образованию работников организации, осуществляющей реструктуризацию и модернизацию деятельности в соответствии с инвестиционными проектами ОАО "Аэропорт "Бегишево"	30.07.2019 г.	31.12.2019 г.
18	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования "ПрофСтандарт"	420073, РТ, г. Казань, ул. Шурыгина, д. 22	(843) 2726560, 2537549, info@proff-standart.ru	Договор №460, 06.08.2019 г.	Оказание услуг по организации и проведению курсов повышения квалификации на тему: "Оказание ситуационной помощи, предоставление услуг и сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения на объекте"	06.08.2019, 15.08.2019 г.	31.12.2019 г.
19	Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Батыр-НЧ"	423806, РТ, г. Наб. Челны, ул. Низаметдинова, д. 26	89173931152, 464894, batir-nch@mail.ru	Государственный контракт №136, 14.08.2019 г.	Оказание услуг по проф. обучению и дополнительному проф. образованию безработных граждан в целях повышения конкурентоспособности, дальнейшего трудоустройства, самозанятости и предпринимательства, а также граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, в том числе незанятых граждан, которым в	14.08.2019 г.	25.12.2019 г.

					соответствии с законодательством РФ назначена страховая пенсия по старости и иных категорий пенсионеров, которые стремятся возобновить трудовую деятельность		
20	Ассоциация дополнительного профессионального образования Казанский городской социально-деловой клуб "БИНК"	420039, РТ, г. Казань, ул. Исаева, д. 18, а/я 113	(843) 5573383, sdk-bink@mail.ru	Государственный контракт №162, 13.09.2019 г.	Оказание гос. услуги по организации проф. ориентации граждан предпенсионного возраста в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения проф. обучения и получения дополнительного проф. образования	13.09.2019 г.	25.12.2019 г.
21	Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Центр подготовки руководящего состава гражданской авиации"	141700, Московска область, г. Долгопрудный, промышленный проезд, д. 14, помещение XIV	(495) 9814292, (499) 9224503, info@cprsga.ru	Государственный контракт №188, 14.10.2019 г.	Оказание услуг по опережающему проф. обучению и доп. профессиональному образованию работников организации, осуществляющей реструктуризацию и модернизацию деятельности в соответствии с инвестиционными проектами ОАО "Аэропорт "Бегишево"	14.10.2019 г.	30.12.2019 г.
22	Частное образовательное учреждение доп. проф. образования "Региональный институт передовых технологий и Бизнеса"	423815, РФ, РТ, г. Наб.Челны, пр. Вахитова, д.2 (53/03)	396405, 374536, infortib@kamaz.ru	Государственный контракт №190, 14.10.2019 г.	Оказание услуги по методическому и организационному сопровождению единых требований к организации деятельности ГКУ "ЦЗН города Набережные Челны"	14.10.2019 г.	31.12.2019 г.
23	Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования "Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным	420033, РТ, г. Казань, ул. Кулахметова, д. 5 А	(843) 5552059	Договор №405, 21.10.2019 г.	Проведение дистанционного обучения 1 (одного) человека по 24-х часовой программе "Курсовое обучение председателей комиссии по устойчивости функционирования"	21.10.2019 г.	31.12.2019 г.

	ситуациям Республики Татарстан"						
24	АНО ДПО "Академия новых профессий"	423823, Республика Татарстан, город Набережные Челны, проспект Хасана Туфана, дом 22/9, 379	89872815010, anp1879@mail.ru	Контракт №218, 11.11.2019 г.	Оказание государственной услуги по социальной адаптации незанятого инвалида на рынке труда	11.11.2019 г.	25.12.2019 г.
25	ГАУСО ЦРИ «Изгелек»	423806, РТ, г. Набережные Челны, пос. ЗЯБ, ул. Комарова, д.5 (18/2Б)	8 (8552) 46-60-27, e-mail: centrnabchelny@yandex.ru	Соглашение	Оказание услуги по психологической поддержке безработного инвалида	Бессрочно	
26	Минтрудсоцзащиты Республики Татарстан	420044, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Волгоградская, д.47	8 (8552) 53-60-33, e-mail: Usz.Chelny@tatar.ru	Соглашение	Прием заявлений и необходимых документов от граждан на получение мер социальной поддержки и социальной помощи: признание семьи малоимущей, гражданина малоимущим, назначение пособий, выплат, субсидий и компенсаций.	Бессрочно	

## 5. ОЦЕНКА ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ГКУ ЦЗН Г. НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ НА ПРЕДМЕТ СООТВЕТСТВИЯ ЕДИНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

В рамках методического обеспечения изменений ИТ-инфраструктуры, связанной с оказанием услуг и исполнением функций ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны была проведена оценка существующей ИТ-инфраструктуры ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны на предмет соответствия Единым требованиям.

Для автоматизации предоставления государственных услуг, а также выполнения государственных функций в сфере занятости в ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны используется современный программный комплекс «Катарсис» V.8 (последняя версия).

В рамках аудита на соответствие ИТ-инфраструктуры были выявлены резервы для улучшений и подготовлены рекомендации для разработки технического задания:

№ п/п	Единые требования к системам информатизации и автоматизации ЦЗН	Текущая ситуация в ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны	Рекомендации по разработке технического задания
1	АИС обеспечивает взаимодействие с единой СМЭВ, региональной СМЭВ, федеральной государственной информационной системой ЕСИА в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", общероссийской базой вакансий "Работа в России", Единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО), а также при необходимости с иными информационными системами, в том числе АИС МФЦ.	<p>ПК «Катарсис» обеспечивает взаимодействие с единой СМЭВ и ЕСИА. Через СМЭВ налажено взаимодействие только с ПФР и ФНС.</p> <p>ПК «Катарсис» обеспечивает информационное взаимодействие с общероссийской базой вакансий "Работа в России", а также с ЕПГУ/РПГУ в части оказания услуг в электронном виде.</p> <p>При имеющейся технической возможности отсутствует интерактивный портал ЦЗН в сети Интернет. Существующий сайт ЦЗН не соответствует современным требованиям.</p>	<p>В рамках СМЭВ организовать взаимодействие с АИС МФЦ (соглашение о взаимодействии имеется), ЕГИССО, Отделом по вопросам миграции УМВД России по г.Наб. Челны, АИС ФССП г.Наб. Челны, МКУ "Управление записи актов гражданского состояния" г.Наб. Челны, Управлением соц. защиты Минтруда, занятости и соц. защиты РТ в г.Наб. Челны.</p> <p>Рекомендовать Минтруда РТ использовать интерактивный портал ЦЗН ПК «Катарсис» (используется уже в 47 республиках, в том числе в г.Москва), вместо существующего сайта.</p>
2	АИС обеспечивает доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую СМЭВ, если иное не предусмотрено законодательством РФ, а также при	<p>ПК «Катарсис» обеспечивает только взаимодействие с единой СМЭВ в рамках запрос-ответ.</p> <p>В случае отсутствия СМЭВ у организации взаимодействие осуществляется в рамках ЭДО</p>	Разработчикам ПК «Катарсис» написать техническое задание по расширению возможности АИС в части возможности предоставления ограниченного доступа к сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в

	необходимости к электронным сервисам организаций, предоставляющих иные услуги, связанные с предоставлением государственных услуг и исполнением государственных функций в области содействия занятости населения	посредством «Такснет» (защищенный канал связи).	том числе через единую СМЭВ.  Заключить соглашения о взаимодействии с органами, предоставляющими гос. и муниц. услуги о предоставлении ограниченного доступа к их сервисам.
3	АИС обеспечивает интеграцию с подсистемой личного кабинета Единого портала в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему центра занятости населения заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала, и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в центр занятости населения при подаче такого заявления	ПК «Катарсис» обеспечивает интеграцию с подсистемой личного кабинета Единого портала в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему ЦЗН заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала, и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в центр занятости населения при подаче такого заявления	АИС соответствует Единым требованиям.
4	АИС обеспечивает интеграцию с системой электронной очереди центра занятости населения	ПК «Катарсис» обеспечивает интеграцию с системой электронной очереди ЦЗН.	АИС соответствует Единым требованиям.
5	АИС обеспечивает предоставление в автоматизированном режиме сведений в общероссийскую базу вакансий "Работа в России", Единую государственную информационную систему социального обеспечения и в случае необходимости в иные государственные информационные системы.	ПК «Катарсис» обеспечивает предоставление в автоматизированном режиме сведений в общероссийскую базу вакансий "Работа в России", а также в ЕПГУ/РПГУ.  С ЕГИССО и иными гос. информационными системами взаимодействия нет.  В ПК «Катарсис» возможность предоставления в автоматизированном режиме сведений в ЕГИССО реализована.	Выйти с предложением разместить на портале ЕГИССО информации о мерах поддержки безработных граждан и помощи в трудоустройстве. Разместить ссылку на интерактивный портал ЦЗН (при реализации).
6	АИС обеспечивает консультационную поддержку работников пилотного центра занятости по вопросам порядка и условий предоставления комплекса услуг, в том числе в соответствии с	В ПК «Катарсис» присутствует подсветка валидаторов и рекомендации. Отсутствует порядок предоставления услуг в соответствии с технологическими схемами их	В соответствии с имеющимися технологическими схемами предоставления услуг направить разработчикам ПК «Катарсис» тех. задание на возможность консультирования сотрудника

	технологическими схемами их предоставления, а также по вопросам порядка формирования межведомственного запроса в иные органы власти и организации.	предоставления. Формирование запроса через СМЭВ в иные органы власти и организации реализовано.	ЦЗН системой «Катарсис» по вопросам порядка предоставления комплекса услуг.
7	АИС обеспечивает сопровождение деятельности работников центра занятости населения по приему, выдаче, обработке документов, включая поэтапную фиксацию хода предоставления государственных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной услуги и осуществления отдельных адм. процедур.	ПК «Катарсис» обеспечивает сопровождение деятельности работников ЦЗН по приему, выдаче, обработке документов, включая поэтапную фиксацию хода предоставления гос. услуг с возможностью контроля сроков предоставления гос. услуги и осуществления отдельных административных процедур.	АИС соответствует Единым требованиям.
8	АИС обеспечивает формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица центра занятости населения.	ПК «Катарсис» обеспечивает формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении гос. услуги в форме электронного документа.  В ПК «Катарсис» отсутствует возможность присоединять образы электронных документов к ПК «Катарсис».  Отсутствует возможность заверять соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица центра занятости населения.	Направить разработчикам ПК «Катарсис» техническое задание на предоставление возможности присоединять образы электронных документов в РПГУ ПК «Катарсис», а также возможность заверять соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в предоставленном документе на бумажном носителе, усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица ЦЗН.
9	АИС обеспечивает хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.	ПК «Катарсис» обеспечивает хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства РФ к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.	АИС соответствует Единым требованиям.

10	АИС обеспечивает автоматическое распределение нагрузки между работниками центра занятости населения.	Не реализовано.	Направить разработчикам ПК «Катарсис» тех. задание на автоматическое распределение нагрузки между работниками ЦЗН (поступающие электронные заявления).
11	АИС обеспечивает использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления и иными организациями.	ПК «Катарсис» не позволяет использование электронной подписи.  Обмен электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти РТ, ОМСУ и иными организациями осуществляется в рамках ЭДО посредством «Такснет» (используется ЭЦП руководителя).	Направить разработчикам ПК «Катарсис» тех. задание на внедрение в АИС возможность использования электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами РФ, а также при обработке и обмене электронными документами.  Обеспечить взаимодействие через СМЭВ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти РТ, ОМСУ и иными организациями.
12	АИС обеспечивает формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности центра занятости населения за отчетный период.	ПК «Катарсис» обеспечивает формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности ЦЗН за отчетный период.	АИС соответствует Единым требованиям.  Направить разработчикам ПК «Катарсис» тех. задание на предоставление возможности в АИС формировать собственные отчеты по методу конструктора (выставление полей).
13	АИС обеспечивает проведение оценки гражданами и работодателями качества и доступности предоставления государственных услуг.	В ПК «Катарсис» данная возможность реализована в рамках интерактивного портала.  На сайте ЦЗН такой возможности нет.	Рекомендовать Минтруда РТ использовать интерактивный портал ЦЗН ПК «Катарсис» (используется уже в 47 республиках, в т.ч. г.Москва), вместо существующего сайта.
14	АИС обеспечивает формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.	ПК «Катарсис» обеспечивает формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.	АИС соответствует Единым требованиям.

15	АИС обеспечивает автоматизацию процедур проведения мониторинга состояния и разработки прогнозных оценок рынка труда Республики, а также анализа востребованности профессий, процедур определения перечня приоритетных профессий (специальностей) для профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан и процедур разработки прогноза баланса трудовых ресурсов РТ.	ПК «Катарсис» не обеспечивает автоматизацию процедур проведения мониторинга состояния и разработки прогнозных оценок рынка труда Республики, а также анализа востребованности профессий, процедур определения перечня приоритетных профессий.	Направить разработчикам ПК «Катарсис» техническое задание на возможность автоматизации процедур проведения мониторинга состояния и разработки прогнозных оценок рынка труда Республики, а также анализа востребованности профессий, процедур определения перечня приоритетных профессий, исходя из текущих данных.
16	АИС обеспечивает 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	ПК «Катарсис» обеспечивает управление электронным архивом документов.	АИС соответствует Единым требованиям.
17	АИС ЦЗН должна обеспечивать прием запросов заявителей о предоставлении государственных услуг, передачу необходимых сведений заинтересованным федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, органам исполнительной власти РТ, ОМСУ, МФЦ и иным организациям, а также получение заявителем результата предоставления государственной услуги в любом из государственных учреждений службы занятости населения РТ.	<p>ПК «Катарсис» обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении гос. услуг, а также выдачу результатов в электронном виде через ЕПГУ/РПГУ.</p> <p>Подача электронных заявлений через сайт ЦЗН или МФЦ не реализована.</p> <p>ПК «Катарсис» обеспечивает взаимодействие через СМЭВ в рамках запрос-ответ только с ПФР и ФНС.</p> <p>В случае отсутствия СМЭВ у организации взаимодействие осуществляется в рамках ЭДО посредством «Такснет» (защищенный канал связи).</p>	<p>Рекомендовать Минтруда РТ использовать интерактивный портал ЦЗН ПК «Катарсис» (используется уже в 47 республиках, в том числе г.Москва), вместо существующего сайта.</p> <p>В рамках СМЭВ организовать взаимодействие с АИС МФЦ (соглашение о взаимодействии имеется), ЕГИССО, Отделом по вопросам миграции УМВД России по г.Наб. Челны, АИС ФССП г.Наб. Челны, МКУ "Управление записи актов гражданского состояния" г.Наб. Челны, Управлением соц. защиты Минтруда, занятости и соц. защиты РТ в г.Наб. Челны.</p>

**Кроме того, отдельно был проведен аудит сайта ЦЗН г.Набережные Челны (<http://challytrud.ru>). Выявлены следующие резервы для улучшений:**

1. Нет строки поиска на главной странице сайта, поэтому у заявителя отсутствует возможность быстро (по ключевым словам) найти необходимую информацию.
2. Нет понятной информации по услугам Центра занятости населения (перечень необходимых и рекомендуемых документов, алгоритм оказания услуги, нормативно-правовое обоснование услуги, кто является получателем услуг, способы получения услуги, результат получения услуги, сроки предоставления услуги, ссылка на регламент для скачивания, ссылка на ЕПГУ для получения данной услуги в электронном виде, контактного телефона специалиста).
3. Нет визуально понятного баннера (ссылки) для возможности передачи обратной связи от заявителя (оставить отзыв об оказанной услуге). Есть только баннер «Задать вопрос», через которую можно только задать вопрос.
4. Отсутствует регистрация гражданина в личном кабинете, в том числе нет интеграции личных кабинетов ЕПГУ, портала «Работа России» и ПК «Катарсис» (АИС ЦЗН). По сути, сайт лишь предоставляет гражданам данные информационного характера, а не является инструментом для получения услуг в Центре занятости населения и поиска работы.
5. Все бланки документов выложены в одном месте (в кучу), в связи с чем сложно найти нужный документ.
6. Нет возможности просмотра на сайте актуальных программ профессионального обучения, в том числе нет информации об учебном заведении, графике и длительности обучения.

**Рекомендация:**

Практически все данные функции реализованы в интерактивном портале службы занятости населения ПК «Катарсис» V.8.

Данные интерактивные порталы действуют в 47 регионах Российской Федерации, они дорабатываются разработчиками ПК «Катарсис» на соответствие с Едиными требованиями.

## **6. РАЗРАБОТКА И ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОТЧЕТНОСТИ, СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, А ТАКЖЕ СИСТЕМЫ МАТЕРИАЛЬНОГО СТИМУЛИРОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ НА ОСНОВЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЦЗН Г.НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ.**

### **6.1. СИСТЕМА ОТЧЕТНОСТИ**

В рамках методического сопровождения организационных изменений была проведена оценка системы отчетности ЦЗН г.Набережные Челны.

В настоящее время ПК «Катарсис» V.8 обеспечивает четкое формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности центра занятости населения за отчетный период, что соответствует Единым требованиям к организации деятельности органов службы занятости.

Рекомендовано направить разработчикам ПК «Катарсис» техническое задание на предоставление возможности в АИС формировать собственные отчеты по методу конструктора (выставление полей).

### **6.2. СТАНДАРТ ОБРАБОТКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Настоящий стандарт устанавливает общие требования и рекомендации к обработке обратной связи и мониторинга качества оказания услуг ГКУ Центр занятости населения г.Набережные Челны.

Настоящий стандарт распространяется на все категории сотрудников:

- Директор Центра занятости населения по г. Набережные Челны.
- Заместители директора Центра занятости населения по г. Набережные Челны.
- Начальники отделов.
- Сотрудники отделов.

#### **ОПРЕДЕЛЕНИЕ:**

Обратная связь	В широком смысле означает отзыв, отклик, ответную реакцию на какое-либо действие (общение, помощь, оказание услуги, консультация и т.д.). Обратная связь может исходить как от потребителя, так и от сотрудника.
----------------	--

#### **ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Мониторинг обратной связи позволяет провести анализ удовлетворенности заявителя качеством оказания услуг Центра занятости г. Набережные Челны.

Мониторинг обратной связи прежде всего является не инструментом наказания сотрудников, он необходим для выявления «точек роста» работников службы занятости населения, а также источником для кайдзен-улучшений.

Обратная связь от граждан в том числе отражает клиентоориентированность и компетентность работников ЦЗН, а также является индикатором необходимости проведения дополнительного обучения, приема зачетов и проверки применяемых умений сотрудниками ЦЗН в процессе профессиональной деятельности.

Функционируют 3 канала обратной связи от клиентов ЦЗН по оценке качества оказания услуг:

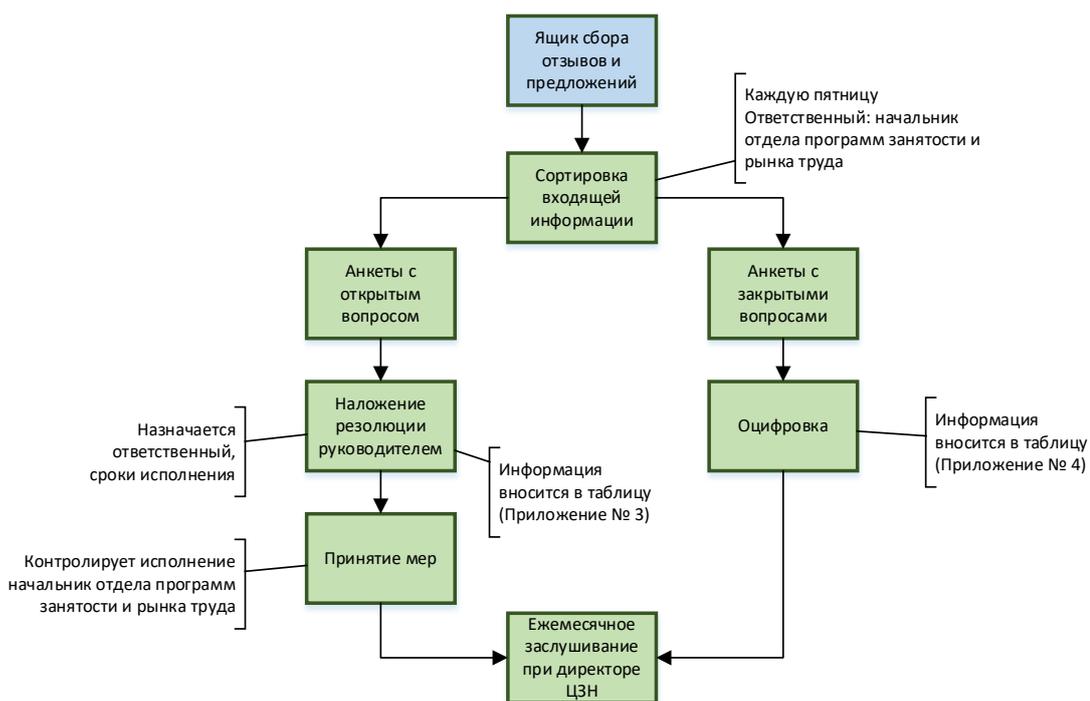
1. Ящик сбора отзывов и предложений (расположен на видном месте во входной зоне).
2. Опрос через интерактивный портал ГКУ Центра занятости населения города Набережные Челны (возможность оставить отзыв через Интернет).
3. Опрос клиентов ЦЗН на планшете (расположен непосредственно в зоне оказания услуги).

### 6.2.1. ЯЩИК СБОРА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Описание:

- Оформление ящика сбора отзывов и предложений должно совпадать с общей корпоративной концепцией оформления Центра занятости населения.
- Ящик должен находиться на видном и доступном для заявителя месте внутри помещения ЦЗН.
- Рядом с ящиком должны находиться все необходимые предметы для обратной связи: бланки для заполнения (2 вида бланков: Приложение № 1, Приложение № 2), ручки, инструкция по заполнению бланка обратной связи.
- Консультанты ЦЗН во входной зоне должны быть инструктированы тому, как работать с ящиком сбора отзывов и предложений, в том числе готовы помочь клиентам ЦЗН в заполнении бланков.
- Частота сбора данных и оцифровка: каждую пятницу, с фиксацией в таблицу (Приложение № 3, 4).
- Срок рассмотрения поступившей информации и принятия мер: от 1 дня до 1 месяца.
- По всем поступившим отзывам и предложениям ежемесячно на уровне директора ЦЗН или его заместителя проводится заслушивание, разрабатывается план по устранению негативных тенденций и тиражированию положительного опыта.

Алгоритм обратной связи:

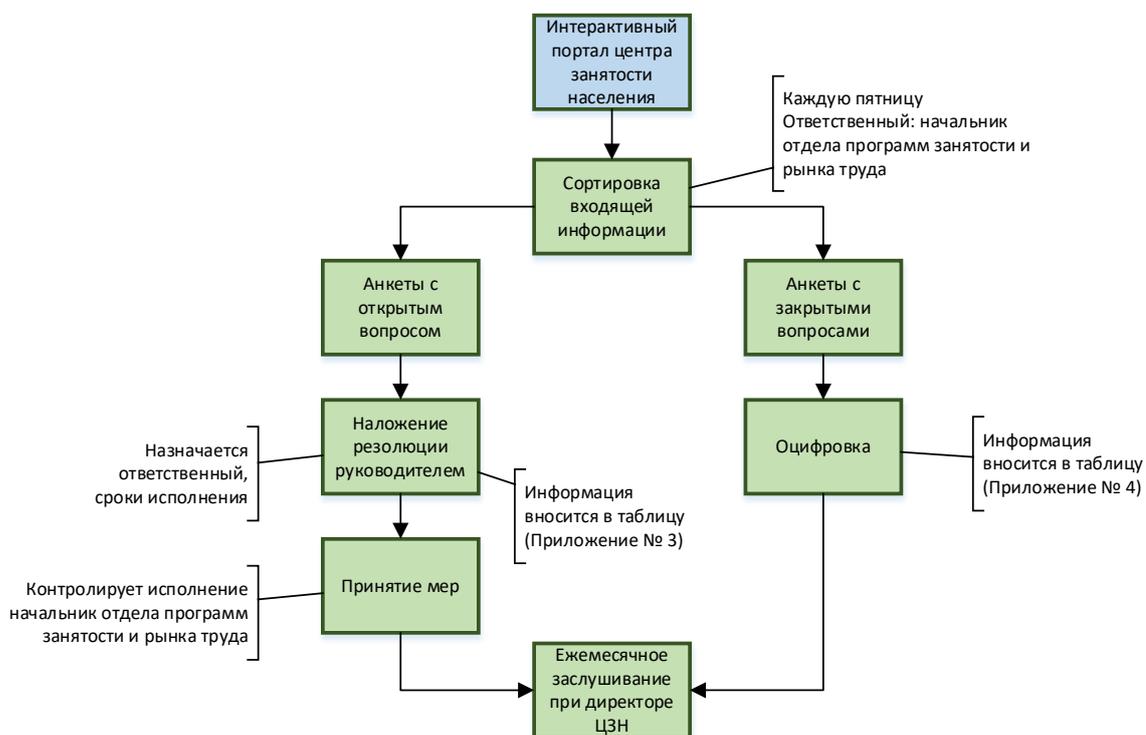


## 6.2.2. ОПРОС ЧЕРЕЗ ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОРТАЛ ГКУ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ Г.НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ

Описание:

- На интерактивном портале ГКУ «Центра занятости населения г.Набережные Челны» имеется возможность оставить обратную связь двумя способами: пройти анкетирование (Приложение № 2) или в свободной форме оставить отзыв или предложение (Приложение № 3).
- Информирование о возможности оставить обратную связь через интерактивный портал центра занятости имеется у сотрудников фронт-офиса, в том числе имеется QR-код для быстрого перехода к странице обратной связи.
- Консультанты ЦЗН во входной зоне должны быть инструктированы тому, как оставить обратную связь через интерактивный портал службы занятости, в том числе готовы помочь клиентам ЦЗН в наглядной демонстрации интерфейса портала.
- Частота сбора данных и оцифровка обратной связи: каждую пятницу, с фиксацией в таблицу (Приложение № 4, 5).
- Срок рассмотрения поступившей информации и принятия мер: от 1 дня до 1 месяца.
- По всем поступившим отзывам и предложениям ежемесячно на уровне директора ЦЗН или его заместителя проводится заслушивание, разрабатывается план по устранению негативных тенденций и тиражированию положительного опыта.

Алгоритм обратной связи:

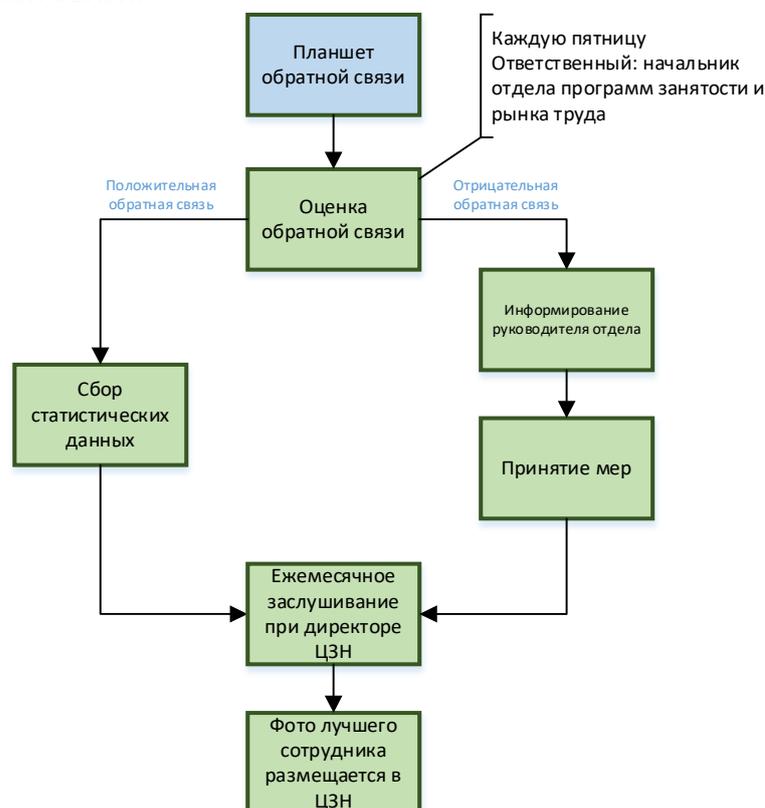


### 6.2.3. ОПРОС КЛИЕНТОВ ЦЗН НА ПЛАНШЕТЕ

Описание:

- Планшет для обратной связи должен находиться на видном и доступном для заявителя месте.
- Рядом с планшетом для обратной связи должна находиться понятная инструкция по его использованию. В случае необходимости сотрудник ЦЗН самостоятельно инструктирует клиента о том, как пользоваться планшетом.
- Консультанты ЦЗН во входной зоне информируют граждан о том, что после оказания им услуги, они могут самостоятельно оценить качество предоставленной услуги с использованием планшета для обратной связи.
- Оценка обратной связи: каждую пятницу.
- При стабильно-негативной оценке со стороны клиентов одного из сотрудников ЦЗН, незамедлительно информировать руководителя отдела о необходимости предпринять превентивные меры.
- При крайне негативной оценке работы сотрудника ЦЗН, руководитель отдела может связаться с клиентом ЦЗН по телефону и уточнить ключевые причины негативной обратной связи.
- По всем поступившим отзывам и предложениям ежемесячно на уровне директора ЦЗН или его заместителя проводится заслушивание, разрабатывается план по устранению негативных тенденций и тиражированию положительного опыта.
- По итогам месяца фотография лучшего сотрудника размещается во входной зоне ГКУ «Центра занятости населения г.Набережные Челны» на видном месте.

Алгоритм обратной связи:



Уважаемый клиент,

Ваше мнение очень важно для нас! Государственное казенное учреждение "Центр занятости города Набережные Челны" проводит анкетирование с целью проведения независимой оценки качества оказания услуг службы занятости. Просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на вопросы. Все ответы будут полностью анонимными. Это поможет нам стать лучше, благодаря чему Вы сможете получать более качественные услуги службы занятости.

Поставьте отметку напротив нужного ответа или пункта.

Благодарим Вас за честные ответы и время.

Мы меняемся для Вас!

№	Название	Описание
1	По какой услуге Вы обращались? *	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> информирование о положении на рынке труда;</li> <li><input type="radio"/> содействие гражданам в поиске подходящей работы</li> <li><input type="radio"/> содействие работодателям в подборе необходимых работников;</li> <li><input type="radio"/> организация проведения оплачиваемых общественных работ;</li> <li><input type="radio"/> организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время,</li> <li><input type="radio"/> организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы,</li> <li><input type="radio"/> организация временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые;</li> <li><input type="radio"/> содействие самозанятости безработных граждан;</li> <li><input type="radio"/> содействие безработным гражданам в переезде в другую местность для трудоустройства;</li> <li><input type="radio"/> профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование граждан, включая обучение в другой местности;</li> <li><input type="radio"/> профессиональная ориентация граждан;</li> <li><input type="radio"/> психологическая поддержка безработных граждан;</li> <li><input type="radio"/> социальной адаптации безработных граждан на рынке труда;</li> <li><input type="radio"/> осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;</li> <li><input type="radio"/> организация сопровождения при содействии занятости инвалидов.</li> <li><input type="radio"/> другое _____</li> </ul>
2	Удовлетворены ли Вы сроком и качеством предоставления государственной услуги ()	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> да</li> <li><input type="radio"/> нет</li> </ul>

3	Удовлетворены ли Вы компетентностью специалиста центра занятости населения при предоставлении государственной услуги	<input type="radio"/> да
		<input type="radio"/> нет
4	Оцените время ожидания в очереди	<input type="radio"/> не более 15 минут
		<input type="radio"/> от 15 до 30 минут
		<input type="radio"/> более 30 минут
5	Достаточно ли информации в помещении центра занятости населения (стенды, вывески, буклеты, памятки и др.)	<input type="radio"/> да
		<input type="radio"/> нет
6	Удовлетворены ли Вы комфортностью помещений центра занятости населения, в которых предоставляются государственные услуги	<input type="radio"/> да
		<input type="radio"/> нет
7	Ваши предложения по совершенствованию работы центра занятости населения и повышению качества предоставления государственных услуг	<input type="radio"/> «открытый вопрос»

Спасибо за участие в опросе!

Уважаемый клиент,

Если Вы желаете оставить обращение (благодарность, жалобу, предложение) и получить обратную связь на Ваше обращение, Вам необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату.

Ваше обращение обязательно будет рассмотрено и учтено в работе. Это поможет нам стать лучше, благодаря чему Вы сможете получать более качественные услуги.

№	Название	Описание	
1	ФИО	Данные гражданина для обратной связи	
2	Телефон для связи	+7 (9..) ...-...-	
3	Эл. адрес почты, на который придёт ответ		
4	Тип обращений (выбрать)	Благодарность	
		Предложение	
		Вопрос	
		Жалоба	
5	Текст обращения	Поле для обращения	
6	Поставьте, пожалуйста, подпись и дату обращения	Подпись	Дата
		_____	_____

Спасибо за участие!

## Реестр отзывов и предложений (пример заполнения)

№	Дата регистрации обращения	Автор	Порядок поступления	Содержание обращения	Адресат обращения (ФИО специалиста)	Резолюция руководителя	Исполнитель	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Примечание
1	20.11.2019	Иванов Иван Иванович	Ящик сбора отзывов и предложений	Жалоба на действия сотрудника Сидорова С.С.	Сидоров С.С.	Провести обучение на знание стандартов общения с клиентами ЦЗН. Принять зачеты.	Нач. отдела - Петрова П.П.	30.11.2019	Дополнительное обучение проведено 25.11.2019; Зачеты приняты 27.11.2019. Сидоров С.С. предупрежден о недопустимости повторения аналогичных фактов.	Пример заполнения
2	21.11.2019	Закиров Закир Закирович	Интерактивный портал ЦЗН	Благодарность в отношении сотрудника Маркова А.А.	Марков А.А.	Дополнить существующий стандарт общения, исходя из положительного опыта. Тиражировать среди сотрудников фронт-офиса.	Нач. отдела - Исаев Р.Р.	10.12.2019	Разработан и утвержден новый стандарт общения с клиентами ЦЗН. Проведено обучение сотрудников новому стандарту общения - 05.12.2019.	Пример заполнения
3										
4										
5										
6										
7										
8										

**Сводная таблица поступившей информации по анкетам с вопросами закрытого типа**

Ответы на вопросы	Количество респондентов, принявших участие в опросе	информирование, содействие гражданам, содействие работодателям, общественные работы, временное трудоустройство несовершеннолетних, времен. труд-во безраб. гр-н испыт. трудности, первое рабочее место, самозанятость, переезд, профобучение, профориентация, псих. поддержка, соц. адаптация, соц. выплаты, сопровождение инвалидов, другое
Полученная услуга		Анализ по всем услугам (общее) и по каждой отдельной услуге

	Количество респондентов, принявших участие в опросе	да	нет
Удовлетворены ли сроком и качеством предоставления государственной услуги			

	Количество респондентов, принявших участие в опросе	да	нет
Удовлетворены ли компетентностью специалиста центра занятости населения при предоставлении гос. услуги			

	Количество респондентов, принявших участие в опросе	не более 15 минут	от 15 до 30 минут	более 30 минут
Время ожидания в очереди				

	Количество респондентов, принявших участие в опросе	да	нет
Достаточно ли информации в помещении центра занятости населения (стенды, вывески, буклеты, памятки и др.)			

	Количество респондентов, принявших участие в опросе	да	нет
Удовлетворены ли комфортностью помещений центра занятости населения, в которых предоставляются гос. услуг			

Предложения по совершенствованию работы ЦЗН и повышению качества предоставления государственных услуг			
---	--	--	--

### **6.3. ПЕРИОДИЧЕСКОЕ НАБЛЮДЕНИЕ ЗА РАБОТОЙ**

**Периодическое наблюдение за работой** – это наблюдение непосредственным руководителем отдела за работой подчиненного сотрудника, согласно утвержденного графика, проводимое с целью установления отклонений от разработанных стандартов и оценки глубины знаний процесса работы/услуги и получения обратной связи.

**Ответственный за наблюдение:** руководитель отдела, заместитель директора ЦЗН.

**Периодичность наблюдения:** руководитель отдела - ежедневно, согласно утвержденного графика (Приложение № 6), в течение 15-30 минут; заместитель директора ЦЗН - еженедельно.

**Метод наблюдения:** личное присутствие или удаленно (если установлены камеры видеонаблюдения с трансляцией звука).

**Метод фиксации отклонений и предложений:** согласно разработанного чек-листа (Приложение № 7).

**Цель периодического наблюдения:**

- установление отклонений в работе сотрудника от существующих стандартов (значительные и малые);
- оценка необходимости корректировки стандартов (возможно необходимо изменить стандарт или последовательность шагов);
- оценка глубины знаний процесса работы/услуги сотрудника ЦЗН;
- обучение сотрудника установленным стандартам (в случае отклонения),
- получение кайдзен-предложений от сотрудников.

**Дополнительная информация:** на каждого сотрудника формируется отдельный чек лист, каждое следующее наблюдение фиксируется в этом же чек-листе с отображением динамики развития сотрудника.

График периодического наблюдения за работой на январь 2020 года Отдел \_\_\_\_\_

№ п/п	Фамилия сотрудника																																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	Иванов И.И.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
2	Петров П.П.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
3	Сидоров С.С.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
4	Закиров З.З.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
5	Марков А.А.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
6	Максимов М.М.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
7	Анисимов А.В.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
8		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
9		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Периодическое наблюдение за выполнением работы и Оценка глубины знаний  
Процесса работы/ услуги**

**Задача:** Наблюдение за работой Специалиста по задокументированным стандартам процесса.

**Процесс:** До начала наблюдения необходимо убедиться, что Карта стандартизированной работы соответствует последней версии, верна и обновлена.

Наблюдение проводится Начальником отдела. Сравните порядок выполнения работы Специалиста с последовательностью, задокументированной в СОП/ СОК, других стандартах (Содержание, Последовательность, Ключевые позиции по Безопасности и Качеству предоставления услуги, установленные нормами). Наблюдайте и документируйте любые вариации (отклонения) работы как Значительные (Major) так и Малые (Minor).

ФИО Специалиста/ Услуга: \_\_\_\_\_

Операция: \_\_\_\_\_

- Отмечать  если стандарт НЕ выполняется  
 Отмечать  если стандарт выполняется  
 Отмечать **NA** если стандарт НЕ применим

ФИО проверяющего: \_\_\_\_\_

Критерии предшествующие наблюдению: 1. Убедиться, что Стандарты работы соответствует последней версии, верны и обновлены 2. Проверить минимум 5 последовательных циклов операции/ услуги	ДАННЫЕ НАБЛЮДЕНИЯ												ДАННЫЕ НАБЛЮДЕНИЯ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ ОТКЛОНЕНИЕ:</b>  Если выявлены значительные несоответствия – немедленно обучите специалиста правильному выполнению работы.													<b>МАЛОЕ ОТКЛОНЕНИЕ:</b>  В течение наблюдения. Сообщите специалисту о необходимых корректировках, которые требуются для соответствия стандартам операции. Удостоверьтесь, что специалист понимает важность следования стандартам.												
1. При оказании услуги специалист демонстрирует нормальное поведение (не ругбит, не повышает тон, не использует ненормативную лексику, жесты)?													5. Специалист одет согласно дресс-коду учреждения (костюм, юбка/ брюки, блузка, гапсук)? На специалисте нет вызывающих аксессуаров и украшений, яркого макияжа? Он аккуратен (убранные волосы (стрижка), чистые ногти, чистая одежда, обувь и т.п)?												
2. Специалист отвечает на все вопросы клиента (не проявляя раздражение)? Демонстрирует высокие знания услуги/ процесса операции?													6. Специалист сконцентрирован на работе (не отвлекается на телефонные звонки, других специалистов, не игнорирует клиента)?												
3. Последовательность работы соответствует Стандарту?													7. Специалист логически прорабатывает каждый этап услуги до конца, не начиная другой? Работает без спешки, в рамках регламента?												
4. Соблюдаются ключевые пункты операции/ услуги, определенные в СОП (СОК), других стандартах?													8. В случае возникновения отклонения в течение процесса, специалист может быстро решить проблему либо кого просить о помощи (есть ясный процесс поднятия проблем, план реагирования)?												
<b>Сотрудник проинформирован о наличии значительного отклонения (подпись)</b>													9. Специалист умеет работать с офисным оборудованием, бережно к нему относиться?												
<b>Проверяющий подтверждает, что специалист был переобучен после выявленного значительного отклонения (подпись)</b>													<b>Сотрудник проинформирован о наличии малого отклонения (подпись)</b>												
Заметки, предложения:																									
													<b>Дата наблюдения</b>												
													<b>Подпись специалиста (в случае, если не было отклонений)</b>												

#### 6.4. СИСТЕМА МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ НА ОСНОВЕ КРІ

<b>Определение</b>	<b>Ключевые показатели эффективности</b> (англ. <i>KeyPerformanceIndicators, KPI</i> ) — показатели деятельности подразделения (предприятия), которые помогают организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей. КРІ позволяют производить контроль деловой активности сотрудников, подразделений и компании в целом.
--------------------	---

#### ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

Согласно Приказа № 751 от 26.10.2017 г. Министерства труда и социальной защиты РФ «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения» основным критерием оценки качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения является количество трудоустроенных граждан.

В ЦЗН г.Набережные Челны в системе мотивации используется оценка эффективности деятельности работников на установление выплат стимулирующего характера (доплата за качество выполняемой работы).

**Оценка эффективности осуществляется по пяти основным показателям (см. Таблицу № 1):**

1. Выполнение контрольных показателей (вес показателя 80%).
2. Качественное исполнение приказов и поручений начальника отдела (вес показателя 5%).
3. Замечания и нарушения, выявленные контрольно-надзорными органами (вес показателя 5%).
4. Обоснованные жалобы от работодателей, соискателей, учебных заведений, военкоматов, прокуратуры, Исполкома города, СМИ (вес показателя 5%).
5. Соблюдение внутреннего трудового распорядка (вес показателя 5%).

Таблица № 1

## Оценка эффективности работы сотрудников (уровень отдела ЦЗН):

№ п/п	ФИО	Должность	Выполнение контрольных показателей		Качественное исполнение приказов и поручений начальника отдела (директора)		Замечания и нарушения, выявленные контрольно-надзорными органами.		Обоснованные жалобы от работодателей, соискателей, учебных заведений, военкоматов, прокуратуры, Исполкома города, СМИ		Соблюдение внутреннего трудового распорядка		Общий балл	Результат
			Показатель	Оценка (в баллах)	Показатель	Оценка (в баллах)	Показатель	Оценка (в баллах)	Показатель	Оценка (в баллах)	Показатель	Оценка (в баллах)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Иванов	Ведущий инспектор	Выполнено	80	Качественно	5	Нарушений нет	5	Жалоб нет	5	Нарушений нет	5	100	35%
2	Петров	Ведущий инспектор	Выполнено	80	Качественно	5	Нарушений нет	5	Жалоб нет	5	Нарушений нет	5	100	35%
3	Сидоров	Ведущий инспектор	Выполнено	80	Качественно	5	Нарушений нет	5	Жалоб нет	5	Нарушений нет	5	100	35%
4	Закиров	Ведущий инспектор	Выполнено	80	Качественно	5	Нарушений нет	5	Жалоб нет	5	Нарушений нет	5	100	35%
5	Спиридонов	Ведущий инспектор	Выполнено	80	Качественно	5	Нарушений нет	5	Жалоб нет	5	Нарушений нет	5	100	35%

При выполнении всех показателей (совокупно 100 %) сотрудник ЦЗН получает максимальную бонусную выплату. **Веса придают дополнительную гибкость системе мотивирования, настроенной на KPI, и позволяют в случае необходимости менять управленческие акценты, не меняя всю систему. Веса расставляют экспертным путем.**

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

Так как выполнение контрольных показателей является самым значимым (весомым) показателем в системе мотивации (80% от общей части премиальных выплат), а также влияющим на общую оценку работы ЦЗН г.Набережные Челны (согласно Приказа

№ 751 от 26.10.2017 г. Министерства труда и социальной защиты РФ) компания Лин Вектор рекомендует следующую систему мотивации для сотрудников ЦЗН.

Для привязки системы мотивации сотрудников к системе KPI нужно выполнить следующие действия:

1. Каждому KPI (имеющему плановое или целевое значение) необходимо назначить пороговое значение, недостижение которого автоматически отменяет бонус по данному показателю.  
«Порог» - это то минимальное выполнение планового или целевого показателя, ниже которого наступает понимание, что показатель – отрицательный.
2. Бонусный фонд распределяется пропорционально степени выполнения KPI и весу KPI по тем показателям, по которым есть превышение пороговых значений; бонусный фонд распределяется целиком только в том случае, если все показатели выполнены тоже полностью.
3. По KPI, где пороговые показатели не выполнены, начисление бонуса не производится; остаток бонусного фонда либо возвращается в бюджет организации, либо остается в резерве до следующего периода расчета выполнения KPI и начисления бонусов.
4. Некоторые KPI настолько важны, что невыполнение их пороговых значений существенно влияет на другие показатели деятельности. Такие показатели принято называть блокирующими. Недостижение по ним пороговых значений приводит либо к отмене бонуса вообще, либо к его радикальному снижению.

**Как рассчитывается бонусная мотивационная часть зарплаты сотрудника ЦЗН?**

$$\text{Премия/бонус} = (\text{БФ KPI}_1 \times \text{A} + \text{БФ KPI}_2 \times \text{B} + \dots) \times \text{D}, \text{ где}$$

**БФ** – максимальный бонусный фонд по показателю на сотрудника. Доля каждого показателя KPI пропорциональна его весу;

**A, B ...** и т.д. – коэффициенты выполнения показателей;

**D** – стоп-фактор, блокирующий или значительно снижающий выплату бонуса в случае недостижения минимальных пороговых значений по каждому показателю (значение показателя D изменяется от 0 до 1).

Таблица № 2

**ВЫПОЛНЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ (НА УРОВНЕ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА)**

№ п/п	ФИО сотрудника	Услуга № 1				Услуга № 2				Услуга № 3				Услуга № 4				Услуга № 5				Итог по сотр.
		План	Факт	%	Вес 0,3	План	Факт	%	Вес 0,2	План	Факт	%	Вес 0,2	План	Факт	%	Вес 0,15	План	Факт	%	Вес 0,15	
1	Иванов	20	15	0,75	0,225	10	8	0,8	0,15	15	5	0,33	0	5	0	0	X	10	3	0,3	0	X
2	Петров	20	22	1,1	0,33	10	9	0,9	0,15	15	10	0,66	0,1	5	3	0,6	0,075	10	12	1,2	0,18	0,835
3	Сидоров	20	20	1	0,3	10	12	1,2	0,24	15	20	1,33	0,266	5	7	1,4	0,21	10	7	0,7	0,105	1,121
4	Закиров	20	10	0,5	0	10	11	1,1	0,22	15	15	1	0,2	5	10	2	0,3	10	10	1	0,15	0,87
5	Спиридонов	20	25	1,25	0,375	10	10	1	0,2	15	15	1	0,2	5	8	1	0,24	10	11	1,1	0,165	1,18
<b>Итог по общим показателям:</b>		<b>100</b>	<b>92</b>	<b>0,92</b>		<b>50</b>	<b>50</b>	<b>1</b>		<b>75</b>	<b>65</b>	<b>0,87</b>		<b>25</b>	<b>28</b>	<b>1,12</b>		<b>50</b>	<b>43</b>	<b>0,86</b>		

**План** – целевой показатель, который необходимо достигнуть (Поступает в виде показателей из МИНТРУДА и распределяется на сотрудников непосредственно руководителем).

**Факт** – фактический показатель достижения цели.

**%** - процентный показатель факт/план.

**Вес каждой услуги** - к каждой услуге (Услуга № 1, Услуга № 2, ...) присваивается вес услуги (суммарно вес всех услуг должен составлять 100%). Например, в текущем примере Услуге № 1 присвоен вес 0,3 (или 30%), Услуге № 2 – 0,2 и т.д. Сумма всех весов показателей по всем пяти услугам должна быть равна 100 % или 1.

Например, руководитель выставил следующие требования к показателям (Таблица № 2):

- 100% выполнение плана – 100 % премиальной части, исходя из веса услуги (превышение плана оценивается пропорционально);
- 75-99% выполнения плана – 75 % премиальной части;
- 51-74% выполнения плана – 50 % премиальной части;
- 50% и ниже – блокирующий показатель (премия по данной услуге не выплачивается);
- Руководитель ЦЗН установил, что показатель **по услуге № 4 является важным**, поэтому выполнение критериев KPI по данной услуге ниже 50% является блокирующим показателем.

Мы суммируем получившиеся коэффициенты по каждому сотруднику и получаем окончательный результат:

1. Иванов лишается премиальной части полностью, так как не достиг блокирующего порога (50%) по Услуге № 4.
2. Петров получает 0,835 часть от премиальной части.
3. Сидоров – 1,121 часть от премиальной части (превышение плана).
4. Закиров – 0,87 часть от премиальной части
5. Спиридонов - 1,18 часть от премиальной части (превышение плана).

Таким образом выстраивается справедливая схема мотивации сотрудников Центра занятости населения на основе KPI.

Таблица № 3

**Пример таблицы KPI для руководителя отдела ЦЗН по контрольным показателям:**

Показатель	Плановые показатели деятельности (Минтруд)	Фактическое значение достигнутых результатов	Пороговое значение % от планового	Блокирующее значение % от планового	Вес показателя в бонусе	Коэффициент по услуге	Вознаграждение за перевыполнение
Услуга № 1	100	92 (92%)	70	20	0,3	0,225	Пропорционально
Услуга № 2	50	50 (100%)	70	20	0,2	0,2	Пропорционально
Услуга № 3	75	65 (86%)	70	20	0,2	0,15	Пропорционально
Услуга № 4	25	28 (112%)	70	20	0,15	0,168	Пропорционально
Услуга № 5	50	43 (86%)	70	20	0,15	0,113	Пропорционально

Комментарий к Таблице № 3:

Как говорилось выше, к каждой услуге (Услуга № 1, Услуга № 2, ...) присваивается вес (Вес показателя в бонусе).

В качестве порогового значения для всех услуг установлен предел в 70% и блокирующий предел - 20%, исключающий выплату премии вообще.

**Фактическое значение достигнутых результатов берется из Таблицы № 2 (Итог по общим показателям).** Здесь мы как раз видим каскадирование целей компании и зависимость премиальной части руководителя от общей выполненной работы (факт) всего отдела.

Исходя из статистики Плановые показатели были выполнены не на 100%, поэтому руководитель отдела премируется на 86,5 % от премиальной части.

С учетом изложенной выше информации рекомендуем внести корректировки в имеющуюся систему мотивации сотрудников Центра занятости населения г.Набережные Челны.

## **Рекомендации по внедрению в систему КРІЦЗН оценки удовлетворенности работой смежных (вспомогательных) отделов методом eNPS:**

**eNPS (employee Net Promoter Score)** – метод, позволяющий оценить удовлетворенность сотрудников работой смежников (служба ИТ, бухгалтерия, юридический отдел и т.д., которых, как правило, сложно оценить по ключевым показателям эффективности).

Сотрудникам всех отделов (или руководителям) раздают анкеты с тремя вопросами, ответы на которые предполагают анонимность.

- 1) Какова вероятность того, что вы будете рекомендовать работу вашего смежника (конкретная служба, например, ИТ-отдел) другим подразделениям-заказчикам? Оцените вероятность от 0 до 10 с шагом в 1.
- 2) Почему вы дали такой ответ на первый вопрос?
- 3) Что нужно сделать сотрудникам оцениваемого подразделения, чтобы ваша оценка повысилась?

Для расчета индекса eNPS важен ответ только на первый вопрос, ответы на два других вопроса нужны только для коррекции организационного поведения сотрудников оцениваемого подразделения.

При этом применение методики должно исключить возможность сговора (проводить анализ ответов на вопросы анкеты 2 и 3). Важно также обеспечить доверительные отношения персонала, заполняющего анкету, к лицам, проводящим опрос, и уверенность в сохранении анонимности ответов.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕДРЕНИЮ В СИСТЕМУ КРІ ДАННЫХ ИЗ СИСТЕМЫ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

В связи с разработанной новой системой обратной связи (отзывы и предложения), компания Лин Вектор рекомендует:

1. первоначально по отзывам и предложениям в течение одного-двух месяцев собрать статистику, провести анализ данных и выставить КРІ для сотрудников;
2. включить в систему мотивации для сотрудников ЦЗН КРІ на основе полученных сведений от граждан о качестве оказанных услуг или заменить Графу № 4 (Обоснованные жалобы от работодателей, соискателей, учебных заведений, военкоматов, прокуратуры, Исполкома города, СМИ);
3. вес критерия (жалобы), влияющего на премиальную часть, установить не ниже 10-20 % для сотрудников фронт-офиса (важно повысить клиентоориентированность сотрудников).

4. на усмотрение руководителя и исходя из статистики установить пороговые и блокирующие показатели (*например, при количестве жалоб от 10 и выше сотрудник не получает часть премии по показателю «жалобы», при количестве жалоб от 30 и выше сотрудник не получает премию вообще*);
5. обязательно ознакомить сотрудников с новой системой мотивации;
6. не чаще одного раза в квартал пересматривать систему весов по показателям KPI, а также пороговых и блокирующих показателей.

Необходимо помнить, что в основе деятельности службы занятости населения лежит принцип ориентации на потребности клиентов. Именно это позволит выстроить клиентоориентированный подход и повысить степень удовлетворенности услугами Центра занятости.

Команда ЦЗН г.Набережные Челны должна работать для своих клиентов, прислушиваться к их потребностям, они всегда должны чувствовать компетентность сотрудников.