

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 16 марта 2023 г. N 156 "Об утверждении Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:
14 июня 2023 г., 12 июля 2024 г.

В соответствии с [подпунктом 8 пункта 3 статьи 7](#), [пунктом 8 статьи 15](#) Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" и [подпунктом 5.2.54 пункта 5](#) Положения о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденного [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. N 610, приказываю:

Утвердить Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации согласно [приложению](#).

Министр

А. Котяков

**Приложение
к приказу Министерства труда и
социальной защиты
Российской Федерации
от 16 марта 2023 г. N 156**

**Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах
Российской Федерации**

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:
14 июня 2023 г., 12 июля 2024 г.

I. Общие положения

Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 2 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

г) к информационному сопровождению деятельности;

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

е) к системам информатизации и автоматизации;

ж) к системе контроля и оценки качества деятельности.

Информация об изменениях: Пункт 3 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3. Настоящий Стандарт устанавливает систему показателей исполнения требований настоящего стандарта, сведения, необходимые для расчета показателей, и порядок их представления в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, методику расчета показателей.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

II. Требования к основным направлениям деятельности государственных учреждений службы занятости

Информация об изменениях: Пункт 4 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 5 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

5. Основными функциями государственных учреждений службы занятости являются:

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

б) участие в осуществлении мониторинга состояния рынка труда;

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

г) оказание государственных услуг в соответствии с [законодательством](#) о занятости населения;

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

е) организация проведения оплачиваемых общественных работ;

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

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

субъекта Российской Федерации;

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

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

л) организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест;

м) организация предоставления иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу "одного окна" в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью (далее - дополнительные услуги);

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

Информация об изменениях: Подпункт "о" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 6 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6. Устав государственного учреждения службы занятости должен содержать цель и основные функции в соответствии с [пунктами 4 и 5](#) настоящего Стандарта.

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

Информация об изменениях: Пункт 7 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

7. Государственное учреждение службы занятости при осуществлении своей деятельности должно соблюдать требования руководства по фирменному стилю бренда "Работа России", согласно [приложению N 2](#) к настоящему Стандарту.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

III. Требования к организационной структуре государственных учреждений службы занятости

Информация об изменениях: Пункт 8 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 9 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

б) координация и управление деятельностью территориальных центров занятости населения:

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

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

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

при организации дополнительных услуг;

при осуществлении мероприятий по улучшению клиентского опыта;

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "е" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

материально-техническое обеспечение, закупка товаров, работ, услуг;

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

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

правовое обеспечение;

информационное обеспечение и коммуникации;

информатизация и автоматизация;

ж) разработка и внедрение региональных сервисов;

Информация об изменениях: Подпункт "з" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

а) первого уровня - для обслуживания территорий с численностью населения в трудоспособном возрасте более 50 тысяч человек;

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

б) второго уровня - для обслуживания территорий с численностью населения в трудоспособном возрасте от 10 тысяч до 50 тысяч человек;

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

в) третьего уровня - для обслуживания территорий с численностью населения в трудоспособном возрасте до 10 тысяч человек.

Информация об изменениях: Пункт 12 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

12. По решению руководителя государственного учреждения службы занятости в территориальных центрах занятости населения могут создаваться удаленные рабочие места.

Функции работников удаленных рабочих мест определяются производственной необходимостью и спецификой территориального центра занятости населения, создавшего удаленное рабочее место.

13. Территориальные центры занятости населения осуществляют следующие основные функции:

а) взаимодействие с гражданами и работодателями:

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

при реализации государственных программ содействия занятости населения;

при организации дополнительных услуг;

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

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

г) осуществление мероприятий по улучшению клиентского опыта;

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

е) взаимодействие и координация деятельности территориально-обособленных подразделений;

Информация об изменениях: Подпункт "ж" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 15 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

15. Требования к деятельности государственного учреждения службы занятости при предоставлении государственных услуг в области содействия занятости, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов включают в себя следующие требования:

к организации экосистемы содействия занятости населения, указанной в [пункте 16](#) настоящего Стандарта;

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

к ведению реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг;
к взаимодействию с поставщиками дополнительных услуг при комплексном обслуживании граждан и работодателей.

16. Экосистема содействия занятости представляет собой совокупность взаимосвязанных: полномочий, государственных услуг, сервисов, иных мер активной политики занятости, мер государственной поддержки (далее - мероприятия в сфере занятости), порядок предоставления которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

дополнительных услуг.

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

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

б) клиентоцентричности;

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

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

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

ГАРАНТ: Нумерация подпунктов приводится в соответствии с источником

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

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

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

к) ведения учета мероприятий в сфере занятости.

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

Информация об изменениях: Пункт 19 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 20 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

сфере занятости;

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

д) в случае если сервис предусматривает обращение гражданина или работодателя, формирование и направление им результатов в электронной форме, новый сервис рекомендуется разрабатывать с учетом его возможной интеграции и предоставления через Единую цифровую платформу в сфере занятости и трудовых отношений "Работа в России" (далее - единая цифровая платформа);

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

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

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "к" изменен с 14 июня 2023 г. - Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511

[См. предыдущую редакцию](#)

к) примерная структура и состав документов, необходимых при разработке сервиса, содержатся в технологической карте к настоящему Стандарту.

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

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

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

22. Реестр содержит следующую информацию:

- а) наименование, тип и вид мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;
- б) наименование и тип поставщика мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;
- в) номер, дата, срок действия и условия соглашений с поставщиками мероприятий в сфере занятости или дополнительных услуг;

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

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

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 24 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

24. Государственные учреждения службы занятости в соответствии с [пунктом 9 статьи 15 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации"](#) (далее - Закон о занятости населения) имеют право организовать комплексное обслуживание граждан и работодателей путем предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, а также организовать предоставление дополнительных услуг по принципу "одного окна" в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью.

Информация об изменениях: Пункт 25 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

25. В целях организации комплексного обслуживания граждан и работодателей, расширения экосистемы содействия занятости населения за счет формирования и внедрения комплексов услуг по жизненным и бизнес-ситуациям, дополнительных услуг в рамках указанных комплексов государственные учреждения службы занятости руководствуются [Методическими рекомендациями](#) по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу "одного окна" в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью, утвержденными [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2022 г. N 158.

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

Информация об изменениях: Пункт 26 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 27 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

создание в помещениях центров занятости населения удаленных рабочих мест работников лиц,

указанных в абзаце первом настоящего пункта;

создание в помещениях многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций и учреждений, входящих в инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, удаленных рабочих мест работников государственного учреждения службы занятости.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 28 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 29 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

- а) единая цифровая платформа;
- б) федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);
- в) региональные порталы государственных и муниципальных услуг;

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

- д) контакт-центр ("горячая линия");

Информация об изменениях: Подпункт "е" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

- е) электронная почта государственного учреждения службы занятости;
- ж) помещения территориальных центров занятости населения, в том числе:
 - электронная очередь;
 - зоны информирования;
 - секторы цифровых сервисов для граждан и работодателей;
 - зоны первичного приема;
 - зоны индивидуальной работы;
 - залы групповых занятий (конференц-залы);
- з) точки мобильного (выездного) обслуживания граждан и работодателей;

Информация об изменениях: Подпункт "и" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

электронной форме;

- к) информационные терминалы в территориальных центрах занятости населения;
- л) альтернативные точки взаимодействия (мессенджеры; смс-рассылка; социальные сети);
- м) информационные терминалы в иных организациях, с которыми заключены соответствующие

соглашения.

30. Взаимодействие с гражданами и работодателями включает:

- а) предварительную запись;

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 31 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

- а) каналам предварительной записи;
- б) работе контакт-центра;

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

- е) организации выездного обслуживания.

Информация об изменениях: Пункт 32 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

- а) по телефону (через контакт-центр);
- б) при личном обращении в центр занятости населения (через киоск электронной очереди);

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 33 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

34. Работа контакт-центра должна обеспечивать:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

а) одновременную работу нескольких телефонных линий, из расчета с учетом количества окон приема территориального центра занятости населения;

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

в) прием звонков не позднее третьего сигнала вызова;

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

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "ж" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

36. Требования к функциональным возможностям электронной почты:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 37 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

37. Требования к функциональным возможностям электронной очереди и системы управления электронной очередью закреплены в [пункте 122](#) настоящего Стандарта.

Информация об изменениях: Пункт 38 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

г) график работы территориальных центров занятости населения, действующих на территории с численностью населения в трудоспособном возрасте более 30 тысяч человек, должен обеспечивать возможность очного приема клиентов в один из рабочих дней недели в вечернее время до 20 часов;

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 39 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 40 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 41 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 42 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

44. В секторах цифровых сервисов обеспечиваются:

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 45 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

Возможно заменить автоматизированное рабочее место планшетными компьютерами/электронными планшетами при условии соответствия аналогичным требованиям по доступу к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационным ресурсам, указанным в [подпункте "а" пункта 44](#) настоящего Стандарта, а также наличии в помещении центра занятости населения доступа к единой системе идентификации и аутентификации.

Информация об изменениях: Пункт 46 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

46. Для цифровых консультантов в секторе цифровых сервисов должен быть обеспечен доступ к единой цифровой платформе, региональной информационной системе государственного учреждения службы занятости, к единой системе идентификации и аутентификации.

Иные требования к оборудованию автоматизированных рабочих мест в секторах цифровых сервисов содержатся в [технологической карте](#) к настоящему Стандарту.

Информация об изменениях: Пункт 47 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

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

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

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

52. Требования к оборудованию зоны первичного приема, зоны индивидуальной работы и зала групповых занятий (конференц-зала) территориального центра занятости населения установлены в [разделе IX](#) настоящего Стандарта.

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

Информация об изменениях: Пункт 54 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

обслуживание.

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

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 57 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

59. В целях улучшения обслуживания и осуществления оперативных взаимодействий допускается реализация информирования граждан и работодателей с использованием наиболее распространенных мессенджеров, в том числе для дублирования информации, направленной по официальным каналам. Выбор мессенджера и формат общения осуществляется по согласованию между центром занятости населения и гражданином или работодателем. Также допускается использование чат-ботов.

VI. Требования к системе управления клиентским опытом

Информация об изменениях: Пункт 60 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

61. Система управления клиентским опытом должна решать следующие задачи:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от](#)

12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Требования к анализу качества клиентского опыта:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

а) государственное учреждение службы занятости в соответствии с [технологическими картами](#) к настоящему Стандарту формирует:

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

книга жалоб и предложений;

информация о поступивших обращениях (жалобах) граждан и работодателей;

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

опросы граждан и работодателей;

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

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

г) государственное учреждение службы занятости формирует не реже одного раза в квартал отчеты о результатах анализа качества клиентского опыта, в том числе содержащие перечень выявленных проблем, рекомендаций по совершенствованию организации деятельности государственного учреждения службы занятости; обеспечивает доступ работников государственного учреждения службы занятости к указанным аналитическим отчетам.

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от](#)

12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

г) мониторинг качества клиентского опыта.

Информация об изменениях: Пункт 63 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Порядок мониторинга качества клиентского опыта, клиентские показатели эффективности и методика их оценки (расчета) устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Информация об изменениях: Пункт 64 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

а) показатели дружелюбия и партнерства;

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

б) показатели полезности обращения в государственное учреждение службы занятости;

в) показатели минимизации усилий граждан и работодателей;

г) показатели персонализации и адресности взаимодействия;

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 65 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

65. Рабочая группа по клиентоцентричности, создаваемая в соответствии с **пунктом 68** настоящего Стандарта, вправе выделить дополнительные клиентские показатели эффективности, отражающие социокультурные и иные факторы (традиции местного сообщества, интересы отдельных групп населения с особыми потребностями и пр.), существенно влияющие на оценку гражданами и работодателями деятельности государственного учреждения службы занятости в конкретном субъекте Российской Федерации (далее - дополнительные показатели клиентоцентричности).

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

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

Информация об изменениях: Пункт 68 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 69 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 71 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 72 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 73 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

73. Принципами организации системы управления персоналом государственного учреждения

службы занятости являются:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 75 изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Пункт 76 изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

76. Государственное учреждение службы занятости разрабатывает положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала в соответствии с [ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ КАРТАМИ](#) к настоящему Стандарту.

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

Информация об изменениях: Пункт 78 изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

78. С целью обеспечения притока кандидатов, ориентированных на работу в государственном учреждении службы занятости, служба персонала организует работу с организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере высшего и среднего профессионального образования, по реализации одного или нескольких из следующих мероприятий:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350

[См. предыдущую редакцию](#)

б) организации стажировок и практики студентов на базе государственного учреждения службы

занятости, с условием назначения наставника и руководителя практики от государственного учреждения службы занятости;

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 79 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 80 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

81. Служба персонала для вновь принятых работников организует:

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

82. Служба персонала разрабатывает и при необходимости актуализирует:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

83. Служба персонала организует подготовку наставников для вновь принятых работников в соответствии с [технологической картой](#) к настоящему Стандарту.

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

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

- а) определение целей и соответствующих им критериев оценки персонала;
- б) выбор методов и инструментов оценки персонала;
- в) выбор технологии оценки.

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 89 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

89. Служба персонала при организации внешнего обучения:

- а) определяет приоритетные направления обучения и целевые аудитории;
- б) формулирует основные тематические блоки;
- в) организует направление работников на обучение в организации, осуществляющие образовательную деятельность.

Организация внешнего обучения осуществляется по программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации, которые нацелены на освоение работниками профессиональных компетенций и требований, относящихся к целевой модели деятельности государственных учреждений службы занятости населения, по следующим направлениям:

- нормативное правовое регулирование в сфере занятости населения;
- формирование системы управления клиентским опытом;
- современные инструменты профориентационной деятельности;
- особенности реализации мероприятий в сфере занятости населения для целевых групп клиентов;
- основы консультирования, проектирование и формирование индивидуальной траектории карьеры, эффективные приемы делового общения с гражданами на разных этапах сопровождения;
- технологии карьерного консультирования граждан;
- работа с цифровыми платформами поиска работы;
- формирование эффективной системы взаимодействия с работодателями;
- иные направления.

Периодичность прохождения программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников устанавливается правовым актом государственного учреждения службы занятости населения по согласованию с исполнительным органом субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочия в области содействия занятости населения, в том числе с учетом правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, предусматривающих мероприятия по обучению работников органов службы занятости.

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

Информация об изменениях: Пункт 91 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

91. При организации и развитии системы мотивации персонала служба персонала формирует совокупность материальных и нематериальных инструментов, которые помогают управлять рабочим поведением работников, активизировать их внутреннюю мотивацию и направлять ее на решение

ключевых задач государственного учреждения службы занятости. Приоритетным направлением работы службы персонала в этой части является развитие системы нематериальной мотивации персонала.

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

анализ причин увольнений работников, выявление факторов демотивации;

анализ регионального рынка заработных плат;

исследование факторов трудовой мотивации персонала;

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

Информация об изменениях: Пункт 94 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Пункт 96 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 97 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

98. Служба персонала организует подготовку и проведение корпоративных мероприятий.

Информация об изменениях: Пункт 99 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Пункт 101 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 102 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 104 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

104. Служба персонала формирует и поддерживает в актуальном состоянии внешний кадровый резерв в виде базы данных кандидатов.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

VIII. Требования к информационному сопровождению деятельности государственных учреждений службы занятости

Информация об изменениях: Пункт 105 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

106. Информационное сопровождение осуществляется на основе следующих принципов:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

г) своевременность и регулярность предоставления информации.

Информация об изменениях: Пункт 107 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

- организации информационного сопровождения;
- мероприятиям информационного сопровождения;
- мониторингу информационного сопровождения.

108. Требования к организации информационного сопровождения:

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

разрабатывает мероприятия информационного сопровождения;

реализует мероприятия информационного сопровождения непосредственно и (или) путем

участия в мероприятиях, организуемых исполнительным органом субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочие в области содействия занятости населения, а также иными организациями;

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

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

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

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

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

109. Мероприятия информационного сопровождения осуществляются по следующим основным направлениям:

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

б) взаимодействие со средствами массовой информации, включая:

формирование перечня СМИ и журналистов,

подготовку и проведение пресс-конференций,

подготовку и рассылку пресс-релизов,

подготовку комментариев и ответов на запросы СМИ,

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 111 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

111. Мероприятия по информационному сопровождению осуществляются на основании ежегодного плана информационного сопровождения, который государственное учреждение службы занятости согласовывает с органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющим полномочие в области содействия занятости, не позднее начала нового календарного года.

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

112. Требования к мониторингу информационного сопровождения:

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 115 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 116 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

116. Прилегающая к зданию территориального центра занятости населения территория должна соответствовать действующим строительным нормам и правилам по благоустройству и санитарно-гигиеническим требованиям.

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

- а) рекомендуемое расстояние до остановки общественного транспорта - не более 300 метров от территориального центра занятости населения;
- б) наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы территориального центра занятости населения;
- в) наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием центра занятости населения, а также информацией о режиме работы.

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

- а) оборудование мест для парковки автотранспортных средств;
- б) доступ граждан и работодателей к парковочным местам.

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

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

- а) зона информирования граждан;
- б) зона информирования работодателей;
- в) сектора цифровых сервисов для граждан и для работодателей;
- г) зона первичного приема граждан;
- д) зона индивидуальной работы с гражданами;
- е) зона индивидуальной работы с работодателями;
- ж) зал групповых занятий (конференц-зал).

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

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

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

а) наличие сектора ожидания и сектора цифровых сервисов;

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 14 июня 2023 г. - Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511

См. предыдущую редакцию

б) наличие системы управления очередью, позволяющей:

вести учет граждан и работодателей, осуществивших предварительную запись;

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

отображать статус очереди;

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

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

Наличие системы управления очередью в территориальных центрах занятости населения третьего уровня носит рекомендательный характер. При отсутствии указанной системы в территориальном центре занятости населения должны составляться отчеты о посещаемости такого территориального центра занятости населения, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности его работников. Указанные отчеты составляются на основании журнала о посещаемости, который ведется в бумажной или электронной форме;

в) наличие специально оборудованного рабочего места (стойки) администратора, предназначенного для оптимизации потока граждан и работодателей и сокращения вероятности возникновения очередей, в пользовании справочно-информационными ресурсами, а также для предоставления иной информации;

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

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

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

ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования;

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

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

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

л) наличие телевизионных экранов для трансляции новостей региона и муниципального образования, информационно-просветительских видеороликов и рекламы вакансий (не менее одного на каждые 50 м² площади сектора);

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

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

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

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

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

- а) использование легких мобильных перегородок (стеклянных, с металлическими элементами) для организации пространства в соответствии с текущими задачами;
 - б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, оборудование персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающими и сканирующими устройствами, оснащение стульями, столами, методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости, формами (бланками) документов, достаточным количеством бумаги формата А4 и канцелярскими принадлежностями;
 - в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных);
 - г) оборудование помещений, в которых предоставляется государственная услуга, вывесками или настольными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, оказывающего государственную услугу;
 - д) обеспечение возможности проведения групповых занятий при предоставлении государственной услуги;
 - е) обеспечение необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", оргтехника, аудио- и видеотехника), а также доступа к регистру получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам трудоустройства, стульями и столами;
 - ж) наличие на видном месте схем размещения средств пожаротушения и путей эвакуации клиентов и работников центра занятости населения;
 - з) наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.
127. Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения:
- а) выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;
 - б) оборудование входов в помещения (здания) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;
 - в) обеспечение беспрепятственного входа в территориальный центр занятости населения и выхода из него;
 - г) обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются государственные услуги, а также входа на такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
 - д) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности;
 - е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории территориального центра занятости населения;
 - ж) содействие инвалиду при входе в территориальный центр занятости населения и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
 - з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
 - и) обеспечение допуска в центр занятости населения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
 - к) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика;
 - л) оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг наравне с другими лицами.

128. В случае невозможности полностью приспособить территориальный центр занятости

населения с учетом потребности инвалида, ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

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

Информация об изменениях: Пункт 130 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

130. В зданиях территориального центра занятости населения оборудуются санузлы общего пользования, в том числе приспособленные для инвалидов независимо от нарушений функций организма и ограничений их жизнедеятельности.

Информация об изменениях: Пункт 131 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

131. Помещения территориальных центров занятости населения в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание посетителей.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

Х. Требования к системам информатизации и автоматизации государственных учреждений службы занятости

Информация об изменениях: Пункт 132 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 133 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

133. Государственное учреждение службы занятости осуществляет реализацию основных направлений деятельности, предусмотренных [разделом II](#) настоящего Стандарта, с использованием единой цифровой платформы в порядке и случаях, установленных [Законом](#) о занятости населения и [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 13 мая 2022 года N 867 "О единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений "Работа в России".

Информация об изменениях: Пункт 134 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 135 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

а) единой цифровой платформы;

б) [единого портала](#);

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

Информация об изменениях: Пункт 136 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 137 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

137. Системы информатизации и автоматизации, мобильные приложения, используемые государственным учреждением службы занятости, должны удовлетворять нормам действующего законодательства, а также [ГОСТ Р 52872-2019](#) Национальный стандарт Российской Федерации "Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности".

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Пункт 138 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "а" изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "б" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

б) текущий контроль за деятельностью государственного учреждения службы занятости по осуществлению полномочий в области содействия занятости осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) государственного учреждения службы занятости, в том числе с использованием средств аудиовизуального контроля;

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Пункт 141 изменен с 14 июня 2023 г. - [Приказ Минтруда России от 14 июня 2023 г. N 511](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

141. Исполнительный орган субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в области содействия занятости населения, представляет сведения, предусмотренные в [столбце 4](#) "Источники информации для расчета (оценки)" таблицы "Показатели исполнения стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, сведения, необходимые для расчета показателей, методика оценки (расчета) показателей" (приложение к настоящему Стандарту), в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в следующем порядке: по итогам первого полугодия - не позднее 15 июля текущего календарного года, по итогам года - не позднее 15 января года, следующего за отчетным, начиная с 2024 года.

Информация об изменениях: Пункт 142 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

142. По результатам оценки исполнения требований настоящего Стандарта Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации формирует отчет, а также рейтинг субъектов Российской Федерации, рейтинг государственных учреждений службы занятости по исполнению требований настоящего Стандарта в сроки, предусмотренные [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 21 декабря 2021 года N 2377 "О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения".

Информация об изменениях: Наименование изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

ХП. Финансовое обеспечение деятельности государственного учреждения службы занятости

Информация об изменениях: Пункт 143 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

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

Информация об изменениях: Подпункт "в" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "г" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Подпункт "д" изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

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

Информация об изменениях: Пункт 145 изменен с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

Информация об изменениях: Приложение 1 изменено с 12 июля 2024 г. - [Приказ](#) Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350
 См. предыдущую редакцию

Приложение N 1
к Стандарту организации деятельности
органов службы занятости населения
в субъектах Российской Федерации,
утвержденному приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 16 марта 2023 г. N 156

Показатели

исполнения Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации (далее - Стандарт), сведения, необходимые для расчета показателей, методика оценки (расчета) показателей

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:
 14 июня 2023 г., 12 июля 2024 г.

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
Показатели исполнения Стандарта в части требований к организационной структуре государственных учреждений службы занятости населения				
1	Наличие в государственном учреждении службы занятости структурных подразделений в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта	Балл	Нормативный правовой акт высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации о создании (реорганизации) юридического лица, включающего структурные подразделения: центры занятости населения в	1. Если в государственном учреждении службы занятости созданы структурные подразделения в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта - 1 балл. Если в государственном учреждении службы занятости не созданы структурные подразделения

			<p>зависимости от численности населения в трудоспособном возрасте и подразделения, осуществляющие централизованное управление функционированием центров занятости населения;</p> <p>приказ об утверждении организационной структуры государственного учреждения службы занятости, действующей на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>приказ об утверждении штатного расписания государственного учреждения службы занятости, действующего на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>сведения согласно чек-листу, разрабатываемому Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - чек-лист)</p>	<p>в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта - 0 баллов</p>
2	Соответствие основных функций управляющего центра	Балл	Справка, содержащая перечень основных функций управляющего	1. Определяется перечень основных функций управляющего центра

<p>занятости населения установленным требованиям</p>	<p>центра занятости населения в соответствии с пунктом 10 Стандарта, осуществляемых управляющим центром занятости населения с указанием структурных подразделений государственного учреждения службы занятости, исполняющих эти функции. Документ должен быть подписан уполномоченным лицом и быть актуальным на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>приказ об утверждении организационной структуры государственного учреждения службы занятости, действующей на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>положения о структурных подразделениях государственного учреждения службы занятости, исполняющих основные функции управляющего центра занятости населения в соответствии с пунктом 10 Стандарта, действующие на дату</p>	<p>занятости населения.</p> <p>2. Если перечень основных функций управляющего центра занятости населения соответствует установленным требованиям - 1 балл. Если перечень основных функций управляющего центра занятости населения не соответствует установленным требованиям - 0 баллов</p>
--	--	---

			<p>проведения расчета (оценки);</p> <p>чек-лист</p>	
3	Соответствие основных функций территориальных центров занятости населения установленным требованиям	Балл	<p>Справка, содержащая перечень территориальных центров занятости населения с указанием по каждому из них осуществляемых основных функций территориальных центров занятости населения в соответствии с пунктом 13 Стандарта и структурных подразделений территориальных центров занятости населения, осуществляющих эти функции. Документ должен быть подписан уполномоченным лицом и быть актуальным на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>приказ об утверждении организационной структуры государственного учреждения службы занятости, действующей на дату проведения расчета (оценки);</p> <p>приказ об утверждении штатного расписания</p>	<p>1. Определяется перечень основных функций территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Если перечень основных функций территориальных центров занятости населения соответствует установленным требованиям - 1 балл. Если перечень основных функций территориальных центров занятости населения не соответствует установленным требованиям - 0 баллов</p>

государственного учреждения службы занятости, действующего на дату проведения расчета (оценки);

положения о территориальных центрах занятости населения или иные аналогичные документы (положения о филиалах, о территориальных отделах и т.д.), действующие на дату проведения расчета (оценки), или, при их отсутствии, положения о структурных подразделениях территориальных центров занятости населения, исполняющих основные функции территориальных центров занятости населения в соответствии с **пунктом 13** Стандарта, действующие на дату проведения расчета (оценки). Документы предоставляются по каждому территориальному центру занятости населения государственного учреждения службы занятости;

			чек-лист	
4	Доля территориальных центров занятости населения, соответствующих установленному типу, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Документ (-ы), содержащий (-ие) информацию о составе и характеристиках региональной сети центров занятости населения, в том числе перечень всех точек присутствия региональной сети центров занятости населения, информацию о типах точек присутствия (территориальные центры занятости населения, удаленные рабочие места и т.п.) с указанием уровня территориальных центров занятости, о территории обслуживания каждой точки присутствия и численности населения в трудоспособном возрасте, на ней проживающего.</p> <p>Документ (-ы) должен (должны) быть подписан (-ы) уполномоченным лицом и быть актуальным (-и) на дату проведения расчета (оценки);</p> <p style="text-align: center;">чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, соответствующих установленному типу.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, соответствующих установленному типу, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
<p>Показатели исполнения Стандарта в части требований к организации предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки, а также сервисов</p>				

5	Соответствие реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации установленным требованиям	Балл	<p>Порядок ведения реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации;</p> <p>ссылка на реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации, размещенный на официальном сайте исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, и (или) государственного учреждения службы занятости населения;</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется состав информации, которую содержит реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации.</p> <p>2. Если состав информации, которую содержит реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации, соответствует установленным требованиям - 1 балл. Если состав информации, которую содержит реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации, не соответствует установленным требованиям - 0 баллов</p>
6	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, от общего количества территориальных	Процент	Правовые акты субъекта Российской Федерации, утверждающие порядок оказания комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией и содержащие список	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей.</p> <p>3. Определяется отношение</p>

	центров занятости населения		<p>территориальных центров занятости населения, в которых эти комплексы предоставляются;</p> <p>правовые акты субъекта Российской Федерации или государственного учреждения службы занятости населения, утверждающие технологические карты комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией;</p> <p>чек-лист</p>	<p>количества территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
Показатели исполнения Стандарта в части требований к деятельности государственного учреждения службы занятости при взаимодействии с гражданами и работодателями				
7	<p>Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие в следующих точках (единая цифровая платформа; единый портал;</p> <p>официальный сайт исполнительного органа субъекта</p>	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие взаимодействие территориальных центров занятости населения в каждой точке взаимодействия (фото, техническая документация оборудования, планы зданий/помещений центров занятости населения);</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех перечисленных точках.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров</p>

<p>Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, и (или) государственного учреждения службы занятости населения; контакт-центр; электронная почта государственного учреждения службы занятости населения; электронная очередь; зона информирования граждан; зона информирования работодателей; зона первичного приема для граждан; зона первичного приема для работодателей; сектор цифровых сервисов для граждан; сектор цифровых сервисов для работодателей; зона индивидуальной работы с гражданами; зона индивидуальной работы с работодателями; зал групповых занятий (конференц-зал), от общего количества территориальных центров занятости населения</p>		<p>чек-лист</p>	<p>занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех перечисленных точках, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
---	--	-----------------	---

8	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым установлены требования, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию каждого канала осуществления предварительной записи на прием в территориальных центрах занятости населения для клиентов (фото, техническая документация оборудования, скриншоты);</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым установлены требования.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым установлены требования, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
9	Соответствие контакт-центра государственного учреждения службы занятости установленным требованиям	Балл	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие функциональные возможности контакт-центра (техническая документация на оборудование);</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяются функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости.</p> <p>2. Если функциональные возможности контакт-центра государственного</p>

				учреждения службы занятости соответствуют установленным требованиям - 1 балл. Если функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов
10	Соответствие электронной почты государственного учреждения службы занятости установленным требованиям	Балл	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости (техническая документация);</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяются функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости.</p> <p>2. Если функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости соответствуют установленным требованиям - 1 балл. Если функциональные возможности электронной почты государственного учреждения службы занятости не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов</p>
11	Доля территориальных центров занятости населения, в которых график работы соответствует	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие график работы государственного учреждения службы занятости (приказы о</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров</p>

	установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения		<p>графике работы государственного учреждения службы занятости, сведения о численности населения в трудоспособном возрасте);</p> <p>чек-лист</p>	<p>занятости населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
12	Доля территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, указанным в подпункте "а" пункта 44 Стандарта, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию доступа к требуемым информационным ресурсам в секторах цифровых сервисов (фото);</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, указанным в подпункте "а" пункта 44 Стандарта.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам,</p>

				указанным в подпункте "а" пункта 44 Стандарта, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
13	Доля территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие осуществление консультационного сопровождения в секторах цифровых сервисов (штатное расписание, должностные инструкции, журнал учета консультаций);</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
14	Доля территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие обеспечение сектора цифровых сервисов для</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество</p>

	<p>для граждан которых оборудованы автоматизированным и рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, от общего количества территориальных центров занятости населения</p>		<p>граждан автоматизированными рабочими местами (планшетными компьютерами/электронными планшетами) (план помещений с указанием количества окон, фото);</p> <p>чек-лист</p>	<p>территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100</p>
15	<p>Доля территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы</p>	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие обеспечение сектора цифровых сервисов для работодателей автоматизированным и</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров</p>

	автоматизированным и рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, от общего количества территориальных центров занятости населения		рабочими местами (планшетными компьютерами/электронными планшетами) (план помещений с указанием количества окон, фото); чек-лист	занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для работодателей которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для работодателей (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
16	Доля территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди не	Процент	Отчеты о времени ожидания в очереди при обращении клиента в территориальные центры занятости населения;	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество

	превышает 15 минут, от общего количества территориальных центров занятости населения		чек-лист	территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе управления клиентским опытом				
17	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости профилей клиентских групп установленным требованиям	Балл	<p>Данные субъектов Российской Федерации, подтверждающие наличие разработанных и внедренных профилей клиентских групп (профили клиентских групп);</p> <p>протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие профили клиентских групп;</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется количество сформированных государственным учреждением службы занятости профилей клиентских групп.</p> <p>2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости профилей клиентских групп соответствует установленным требованиям -1 балл. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости профилей</p>

				клиентских групп не соответствует установленным требованиям - 0 баллов
18	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости клиентских маршрутов установленным требованиям	Балл	<p>Данные субъектов Российской Федерации, подтверждающие наличие разработанных и внедренных маршрутов клиентов (клиентские маршруты);</p> <p>протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие клиентские маршруты;</p> <p>чек-лист</p>	<p>1. Определяется количество сформированных государственным учреждением службы занятости клиентских маршрутов.</p> <p>2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости клиентских маршрутов соответствует установленным требованиям - 1 балл.</p> <p>Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости клиентских маршрутов не соответствует установленным требованиям - 0 баллов</p>
19	Соответствие количества и состава источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного	Балл	<p>Регламент или иной документ, подтверждающий наличие и утверждение системы сбора обратной связи, количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыт;</p>	<p>1. Определяется количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости.</p> <p>2. Если количество и состав источников, из которых</p>

	учреждения службы занятости, установленным требованиям		чек-лист	осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости, соответствуют установленным требованиям - 1 балл. Если количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости, не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов
20	Наличие единой базы данных об анализе качества клиентского опыта	Балл	<p>Регламент ведения единой базы данных об анализе качества клиентского опыта, утвержденный руководителем государственного учреждения службы занятости;</p> <p>отчет о результатах анализа качества клиентского опыта за предыдущий отчетный период;</p> <p>чек-лист</p>	Если ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 1 балл. Если не ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 0 баллов
21	Наличие целевых	Балл	Протокол региональной	Если целевые значения

	значений клиентских показателей эффективности		рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающий целевые значения клиентских показателей эффективности на текущий год; чек-лист	клиентских показателей эффективности утверждены - 1 балл. Если целевые значения клиентских показателей эффективности не утверждены - 0 баллов
22	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения - службы дизайна клиентского опыта	Балл	Положение о структурном подразделении - службе дизайна клиентского опыта; чек-лист	Если в структуре управляющего центра занятости населения создана служба дизайна клиентского опыта - 1 балл. Если в структуре управляющего центра занятости населения не создана служба дизайна клиентского опыта - 0 баллов
23	Соответствие периодичности заседаний рабочей группы по клиентоцентричности установленным требованиям	Балл	Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности; Положение о региональной рабочей группе; чек-лист	1. Определяется периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности. 2. Если периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности соответствует установленным требованиям - 1 балл. Если периодичность заседаний рабочей группы по клиентоцентричности не соответствует установленным требованиям - 0 баллов
24	Соответствие	Балл	Утвержденный план	1. Определяется

	<p>периодичности проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников установленным требованиям</p>		<p>мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников на текущий год, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие мероприятий по повышению клиентоцентричности (поквартальный отчет о проведенных мероприятиях, фотографии);</p> <p>чек-лист</p>	<p>периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников.</p> <p>2. Если периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников соответствует установленным требованиям - 1 балл. Если периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников не соответствует установленным требованиям - 0 баллов</p>
25	<p>Наличие базы знаний, содержащей успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта</p>	Балл	<p>Утвержденный регламент ведения базы знаний (банка решений) по вопросам, связанным с функционированием системы управления клиентским опытом, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие базы знаний (ссылки, скриншоты, документы, описывающие базу знаний, ее расположение и функционирование);</p> <p>чек-лист</p>	<p>Если в государственном учреждении службы занятости сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 1 балл.</p> <p>Если в государственном учреждении службы занятости не сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 0 баллов</p>

Показатели исполнения Стандарта в части требований к организации процессов управления персоналом государственных учреждений службы занятости				
26	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения - службы по работе с персоналом	Балл	Положение о структурном подразделении - службе по работе с персоналом; чек-лист	Если в структуре управляющего центра занятости населения создана служба по работе с персоналом - 1 балл. Если в структуре управляющего центра занятости населения не создана служба по работе с персоналом - 0 баллов
27	Наличие ежегодного плана мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры	Балл	План мероприятий в сфере управления персоналом; чек-лист	Если в государственном учреждении службы занятости утвержден ежегодный план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры - 1 балл. Если в государственном учреждении службы занятости не утвержден ежегодный план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация,

				оценка, развитие корпоративной культуры - 0 баллов
28	Наличие утвержденных положений о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала	Балл	<p>Положение о подборе персонала;</p> <p>положение об адаптации персонала;</p> <p>положение об обучении персонала;</p> <p>чек-лист</p>	<p>Если в государственном учреждении службы занятости утверждены положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала - 1 балл.</p> <p>Если в государственном учреждении службы занятости не утверждены положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала - 0 баллов</p>
29	Наличие отдельного раздела на сайте государственного учреждения службы занятости для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости	Балл	<p>Раздел на сайте государственного учреждения службы занятости для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости (ссылка);</p> <p>чек-лист</p>	<p>Если на сайте государственного учреждения службы занятости создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости, - 1 балл. Если на сайте государственного учреждения службы занятости не создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы</p>

				занятости населения, - 0 баллов
Показатели исполнения Стандарта в части требований к информационному сопровождению деятельности государственных учреждений службы занятости				
30	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения - пресс-службы	Балл	Положение о структурном подразделении - пресс-службе; должностные инструкции работников пресс-службы; чек-лист	Если в структуре управляющего центра занятости населения создана пресс-служба - 1 балл. Если в структуре управляющего центра занятости населения не создана пресс-служба - 0 баллов
31	Доля территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Приказы государственного учреждения службы занятости населения о назначении ответственных; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых назначен работник, ответственный за взаимодействие с пресс-службой, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100

32	Наличие ежегодного плана информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости	Балл	План информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения; чек-лист	Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден ежегодный план информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения - 1 балл. Если в государственном учреждении службы занятости не утвержден ежегодный план информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения - 0 баллов
33	Наличие ежемесячных отчетов пресс-службы, содержащих информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для государственного учреждения службы занятости	Балл	Отчеты пресс-службы по выполнению плана информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости; чек-лист	Если пресс-служба в государственном учреждении службы занятости формирует ежемесячно отчеты, содержащие информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для государственного учреждения службы занятости, - 1 балл. Если пресс-служба в государственном учреждении службы

				занятости не формирует ежемесячно отчеты, содержащие информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для государственного учреждения службы занятости, - 0 баллов
Показатели исполнения Стандарта в части требований к расположению центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют, и оснащению рабочих мест				
34	Доля территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда "Работа России", согласно приложению N 2 к настоящему Стандарту, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие соблюдение требований руководства по фирменному стилю бренда "Работа России", согласно приложению N 2 к настоящему Стандарту (фото); чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда "Работа России", согласно приложению N 2 к настоящему Стандарту. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда "Работа России", согласно приложению N 2 к настоящему Стандарту, к

				общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
35	Доля территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
36	Доля территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон) которых соответствуют установленным требованиям, от	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон) которых соответствуют

	общего количества территориальных центров занятости населения		надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон) которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
37	Доля территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зона информирования граждан которых соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и

				умножается на 100
38	Доля территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, сектор первичного приема граждан которых соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
39	Доля территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями, которых соответствуют установленным требованиям, от	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом;	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями которых соответствуют установленным требованиям.

	общего количества территориальных центров занятости населения		чек-лист	3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
40	Доля территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-зал) которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-зал) которых соответствует установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-зал) которых соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров

				занятости населения и умножается на 100
41	Доля территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом; чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, условия доступности для инвалидов которых соответствуют установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системам информатизации и автоматизации государственных учреждений службы занятости				
42	Доля территориальных центров занятости населения, рабочие места работников, оказывающих государственные	Процент	Документы, подтверждающие факт наличия рабочих мест, в том числе: аттестат рабочего места, акт о создании (оснащении) рабочего места, акт	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения,

	услуги на единой цифровой платформе, в которых соответствуют требованиям, устанавливаемым Федеральной службой по труду и занятости (оператором единой цифровой платформы), от общего количества территориальных центров занятости населения		закрепления рабочего места, штатное расписание государственного учреждения службы занятости; чек-лист	рабочие места работников, оказывающих государственные услуги на единой цифровой платформе, в которых соответствуют требованиям, устанавливаемым оператором единой цифровой платформы. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, рабочие места работников, оказывающих государственные услуги на единой цифровой платформе, в которых соответствуют требованиям, устанавливаемым оператором единой цифровой платформы, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100
Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе контроля и оценки качества деятельности государственного учреждения службы занятости по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения				
43	Наличие в государственном учреждении службы занятости утвержденного порядка сбора сведений, необходимых для	Балл	Утверждаемый руководителем государственного учреждения службы занятости порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения	Если в государственном учреждении службы занятости утвержден Порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы

	расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости требований Стандарта		государственным учреждением службы занятости требований Стандарта; чек-лист	занятости требований Стандарта, - 1 балл. Если в государственном учреждении службы занятости не утвержден Порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости требований Стандарта, - 0 баллов
--	--	--	--	---

Информация об изменениях: Стандарт дополнен приложением 2 с 12 июля 2024 г. - [Приказ Минтруда России от 12 июля 2024 г. N 350](#)

Приложение N 2
к Стандарту организации деятельности
органов службы занятости населения
в субъектах Российской Федерации,
утвержденному приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 16 марта 2023 г. N 156

Руководство
по фирменному стилю бренда "Работа России"

Руководство по фирменному стилю бренда "Работа России" размещено на Единой цифровой платформе в сфере труда и занятости "Работа в России" в электронной форме по следующей ссылке: <https://vcot.info/s/1K01iEN>.