|  |
| --- |
|  |
| Приказ Минтруда России от 12.01.2017 N 17"Об утверждении единых требований к деятельности органов службы занятости" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюсwww.consultant.ru**](http://www.consultant.ru)Дата сохранения: 15.01.2019  |

**Источник публикации**

"Бюллетень трудового и социального законодательства РФ", N 2, 2017

**Примечание к документу**

**Название документа**

Приказ Минтруда России от 12.01.2017 N 17

"Об утверждении единых требований к деятельности органов службы занятости"

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 12 января 2017 г. N 17

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ЕДИНЫХ ТРЕБОВАНИЙ

К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

Приказываю:

Утвердить единые [требования](#Par25) к деятельности органов службы занятости согласно приложению.

Министр

М.ТОПИЛИН

Приложение

к приказу Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 12 января 2017 г. N 17

ЕДИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

I. Общие положения

1. Единые требования к деятельности органов службы занятости <1> разработаны в соответствии с пунктом 1.1 плана мероприятий на 2016 - 2018 годы по повышению качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения, утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец 9 июня 2016 г., и направлены на обеспечение единых подходов предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, их качества и доступности.

--------------------------------

<1> Далее - Единые требования.

2. Единые требования включают в себя требования:

а) к осуществлению превентивных мероприятий в сфере занятости граждан, испытывающих трудности в поиске работы, включая инвалидов, выпускников образовательных организаций, лиц предпенсионного возраста, одиноких и многодетных родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, детей-инвалидов (информирование о состоянии рынка труда, вакансиях, услугах органов службы занятости, профилирование, организация стажировок, профессиональная ориентация и другое) <2>;

--------------------------------

<2> Далее - превентивные мероприятия.

б) к взаимодействию с получателями государственных услуг (гражданами и работодателями), а также с государственными органами, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, иными организациями, в том числе в электронном виде;

в) к размещению и оснащению центров занятости населения;

г) к деятельности, навыкам и компетенциям работников органов службы занятости.

II. Требования к осуществлению превентивных мероприятий

3. При осуществлении превентивных мероприятий должны учитываться следующие специальные требования:

а) требования к информационному сопровождению;

б) требования к актуализации целей и задач органов службы занятости в условиях инновационного развития регионов и модернизации экономики (реструктуризация и диверсификация отраслей экономики) в целях обеспечения инвестиционных проектов кадрами требуемой квалификации;

в) требования к повышению уровня трудоустройства граждан, испытывающих трудности в поиске работы.

4. Требования к информационному сопровождению превентивных мероприятий:

а) проведение разъяснительно-пропагандистской работы государственными учреждениями службы занятости населения (далее - центры занятости населения) посредством первичного информирования и консультирования граждан, включая инвалидов и выпускников образовательных организаций, до постановки их на учет в целях поиска подходящей работы;

б) организация групповых консультаций для граждан, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы, с целью разъяснения основных положений законодательства о занятости населения, административных регламентов предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения, информирования о перспективах развития отраслей экономики, прогнозируемой потребности в квалифицированных кадрах в различных отраслях экономики;

в) многоканальность информирования граждан и работодателей об услугах органов службы занятости: средства массовой информации (телевидение, интернет, радио, печатные издания), информационные залы и информационные киоски центров занятости населения, других органов (федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, образовательные организации, органы социальной защиты населения, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг <3> и др.), информация на стендах, раздаточная продукция (буклеты, листовки с актуальной и адресной информацией), телефонная, почтовая или факсимильная связь, электронная почта, обеспечение работы горячих телефонных линий.

--------------------------------

<3> Далее - многофункциональные центры.

5. Требования к актуализации целей и задач органов службы занятости в условиях инновационного развития регионов и модернизации экономики (реструктуризация и диверсификация отраслей экономики) в целях обеспечения инвестиционных проектов кадрами требуемой квалификации:

а) участие в формировании планов создания на территории муниципальных образований новых рабочих мест в ходе реализации комплексных инвестиционных планов, оказание содействия в создании необходимых условий для рационального размещения производительных сил;

б) обеспечение доступности сведений о существующей кадровой потребности инвестиционных проектов, предполагаемых к реализации и реализуемых в субъекте Российской Федерации, направленности инвестиционных проектов на решение задач по созданию новых рабочих мест и новых производств, по реорганизации и модернизации действующих производств, в том числе по профессиям (специальностям) и срокам;

в) участие в разработке ежегодно обновляемого пятилетнего плана потребности в кадрах предприятий приоритетных отраслей (направлений развития) экономики субъектов Российской Федерации с учетом реализации крупных инвестиционных проектов, предполагающих создание новых рабочих мест, и организация ежегодного прогнозирования потребности в кадрах на среднесрочный период (до 5 лет);

г) организация мероприятий по поднятию престижа рабочих профессий, специальностей в условиях изменения сложившейся структуры занятости населения, сокращения неэффективных рабочих мест, перераспределения работников по секторам экономики, возникновения новых направлений и форм занятости, включая дистанционную;

д) организация подготовки рабочих кадров из числа безработных граждан по специальностям, востребованным в инвестиционных проектах;

е) содействие работодателям, реализующим инвестиционные проекты, в подборе квалифицированного персонала, в том числе из числа граждан, готовых к переезду (переселению), а также граждан, завершивших профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости;

ж) оказание адресной поддержки гражданам, обратившимся в органы службы занятости в целях поиска подходящей работы, включая организацию их переезда в другую местность для замещения рабочих мест, создаваемых в том числе в рамках реализации инвестиционных проектов.

6. Требования к повышению уровня трудоустройства граждан, испытывающих трудности в поиске работы:

а) совершенствование системы мониторинга соответствия спроса и предложения на рынке труда исходя из анализа профессионально-квалификационного состава граждан, испытывающих трудности в поиске работы и анализа потребности рынка труда;

б) осуществление в приоритетном порядке профессиональной ориентации граждан, включая инвалидов, выпускников образовательных организаций, лиц предпенсионного возраста, одиноких и многодетных родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, детей-инвалидов;

в) проведение мероприятий по внедрению эффективных механизмов профилирования безработных, оптимизация мер по оказанию содействия в трудоустройстве применительно к каждой профильной группе;

г) организация стажировок выпускников профессиональных образовательных организаций;

д) участие в развитии института наставничества, содействие в закреплении за выпускниками профессиональных образовательных организаций наставников с целью приобретения необходимых навыков трудовой деятельности;

е) организация специализированных ярмарок вакансий, в том числе мини-ярмарок в режиме видеоконференцсвязи, межрегиональных ярмарок с целью оказания адресной поддержки в трудоустройстве отдельных категорий граждан, испытывающих трудности в поиске работы, включая инвалидов, выпускников образовательных организаций, лиц предпенсионного возраста, одиноких и многодетных родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, детей-инвалидов;

ж) поддержка предпринимательской инициативы безработных граждан, содействие развитию малого бизнеса, организация обучения основам предпринимательской деятельности и по профессиям, способствующим организации собственного дела и развитию самозанятости;

з) реализация проектов по предупреждению безработицы в сельской местности (организация временных работ в сельской местности);

и) разработка и утверждение регионального плана мероприятий по повышению качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения.

III. Требования к взаимодействию с получателями

государственных услуг (гражданами и работодателями),

а также с государственными органами, органами местного

самоуправления, внебюджетными фондами, иными организациями,

в том числе в электронном виде

7. При организации взаимодействия с получателями услуг, а также с государственными органами, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, иными организациями, в том числе в электронном виде, должны учитываться специальные требования:

а) требования к взаимодействию с гражданами и работодателями;

б) требования к организации межведомственного взаимодействия.

8. Требования к взаимодействию с гражданами и работодателями:

а) повышение экстерриториальности при предоставлении государственных услуг в области содействия занятости населения;

б) проведение мероприятий, направленных на сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в центр занятости населения;

в) реализация возможности подачи заявления на оказание государственной услуги в области содействия занятости населения гражданами и работодателями через многофункциональный центр либо с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

г) внедрение системы оценки гражданами качества и доступности предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения;

д) повышение эффективности взаимодействия органов службы занятости с работодателями в части полноты, достоверности и актуальности информации о потребности в работниках и об условиях их привлечения;

е) укрепление партнерских отношений с работодателями и привлечение к сотрудничеству работодателей с целью повышения качества вакансий, заявляемых в органы службы занятости: маркетинговые визиты работников центров занятости населения на предприятия, организация совещаний, круглых столов, "Дней открытых дверей" для работодателей, "Клубов работодателей".

9. Требования к организации межведомственного взаимодействия:

а) создание коллегиального совещательного органа в субъекте Российской Федерации (возложение полномочий на действующий коллегиальный совещательный орган) в целях:

выработки согласованных решений по содействию трудоустройству инвалидов, имеющих трудовые рекомендации, и лиц с ограничениями по состоянию здоровья к выполнению отдельных видов работ;

обеспечения взаимодействия органов образования, органов службы занятости, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, органов социальной защиты, работодателей, общественных организаций инвалидов, представителей объединений профессиональных союзов, внебюджетных фондов, иных представительных органов работников, работодателей, органов службы занятости и других заинтересованных государственных органов, общественных объединений, представляющих интересы граждан;

б) расширение межведомственного сотрудничества заинтересованных органов по реализации социально значимых инфраструктурных, инвестиционных и иных проектов и программ, в том числе в сфере малого и среднего предпринимательства и профессионального образования;

в) использование органами службы занятости системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) для обмена сведениями с заинтересованными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, внебюджетными фондами, государственными учреждениями, многофункциональными центрами и иными организациями в целях получения информации, необходимой для предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения (в том числе в целях содействия трудоустройству и поддержки самозанятости);

г) повышение оперативности предоставления государственных услуг, требующих межведомственного взаимодействия, упрощение процедур доступа к государственным услугам.

IV. Требования к размещению и оснащению центров

занятости населения

10. Требования к размещению и оснащению центров занятости населения включают:

а) требования к прилегающей территории;

б) требования к местам приема заявителей;

в) требования к местам для информирования заявителей;

г) требования к местам предоставления государственных услуг;

д) требования к условиям доступности для инвалидов центров занятости и предоставляемых государственных услуг.

11. Требования к прилегающей территории:

а) оборудование мест для бесплатной парковки автотранспортных средств получателей государственных услуг;

б) бесплатный доступ получателей государственных услуг в области содействия занятости населения к парковочным местам;

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

12. Требования к местам приема заявителей:

а) оборудование служебных кабинетов, в которых осуществляется прием заявителей, вывесками или настольными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, ведущего прием;

б) оборудование мест для приема заявителей стульями и столами, оснащение канцелярскими принадлежностями;

в) оборудование входа и выхода из помещения соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

13. Требования к местам для ожидания:

а) оборудование мест для ожидания в очереди стульями и (или) кресельными секциями;

б) расположение мест для ожидания в холле или ином специально приспособленном помещении;

в) оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и мест для хранения верхней одежды.

14. Требования к местам для информирования заявителей:

а) наличие визуальной, текстовой информации, размещаемой на информационном стенде;

б) оборудование стульями и столами для оформления документов; размещение информационных стендов, столов в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

в) наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

г) наличие телефона;

д) наличие в достаточном количестве бумаги формата A4 и канцелярских принадлежностей;

е) возможность копирования документов;

ж) наличие бланков заявлений, раздаточных информационных материалов.

15. Требования к местам предоставления государственных услуг:

а) предоставление государственной услуги в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги;

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

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

г) наличие на видном месте схем размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников центров занятости населения;

д) обеспечение возможности проведения групповых занятий с гражданами при предоставлении государственной услуги при условии наличия групповой формы предоставления государственной услуги в федеральном государственном стандарте государственной услуги;

е) обеспечение необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника, доступ к электронному регистру получателей государственных услуг в сфере занятости населения), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам трудоустройства, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

ж) оборудование рабочих мест работников центров занятости населения средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами);

з) оборудование мест предоставления государственной услуги с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг.

16. Требования к условиям доступности для инвалидов центров занятости и предоставляемых государственных услуг:

а) выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов - получателей государственных услуг в области содействия занятости населения;

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

в) беспрепятственный вход в центр занятости населения и выход из него;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории центра занятости населения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников центра занятости населения, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в центр занятости населения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников центра занятости населения;

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

ж) содействие инвалиду при входе в 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 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) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

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

м) оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

V. Требования к деятельности, навыкам и компетенциям

работников органов службы занятости <4>

--------------------------------

<4> Требования к навыкам и компетенции работников органов службы занятости, включая требования к обучению и повышению квалификации, предусмотрены приказом Минтруда России от 28 ноября 2016 г. N 676н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения" (зарегистрирован Минюстом России 7 декабря 2016 г., регистрационный N 44611).

17. Основными принципами, определяющими деятельность работника центра занятости населения, являются:

а) служение общественным интересам, интересам органов службы занятости;

б) соблюдение законности;

в) компетентность;

г) соблюдение конфиденциальности;

д) равноправное сотрудничество с получателем услуг, поддержка его активности;

е) лояльность по отношению к получателям услуг и коллегам.

18. Служение общественным интересам, интересам органов службы занятости:

а) руководствоваться государственными интересами и отстаивать их в процессе принятия и осуществления практических решений, не подрывать авторитет органов службы занятости;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности;

в) признавать ценность каждого человека и его право на труд и социальную защиту от безработицы;

г) уважать право граждан распоряжаться своими способностями к производительному, творческому труду;

д) не подчинять государственный интерес частным интересам индивидов или интересам политических, общественных, экономических и любых других групп;

е) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

ж) исключать возможность неправильного понимания получателем государственных услуг их сущности и формирования необоснованных ожиданий по отношению к возможностям и задачам органов службы занятости;

з) отстаивать и защищать миссию государственной службы занятости.

19. Соблюдение принципа законности:

а) осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) противодействовать нарушениям законности, в том числе имеющим коррупционную направленность, со стороны своих коллег и руководителей любого ранга.

20. Компетентность:

а) исполнять должностные обязанности на высоком профессиональном уровне, владеть знаниями в соответствии с требованиями должностных обязанностей;

б) постоянно повышать свою квалификацию, знакомиться с новыми достижениями в сфере своей деятельности.

21. Соблюдение принципа конфиденциальности:

а) осуществлять обработку персональных данных на законной и справедливой основе, ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей, не допускать обработку персональных данных, несовместимую с целями сбора персональных данных;

б) не разглашать ставшие известными в связи с исполнением должностных обязанностей сведения, затрагивающие частную жизнь, честь и достоинство граждан, посещающих службу занятости;

в) допускать обсуждение информации, полученной от получателя услуг, только в целях решения его проблем, и только с теми людьми, которые могут содействовать решению этих проблем.

22. Равноправное сотрудничество с получателем услуг, поддержка его активности:

а) занимать позицию равноправного сотрудничества с получателем услуг в целях оптимального решения проблемы занятости, обеспечивать информационную и психологическую основу принятия решения получателем услуг, гарантировать получателям услуг непосредственное участие в процессе принятия решений по вопросам трудоустройства или обучения;

б) стремиться вникнуть в суть вопроса получателя услуг, уметь его выслушать, понять его позицию, а также принять взвешенное и аргументированное решение;

в) подчеркивать способности и возможности граждан, ищущих работу, поддерживать их поисковую активность, вести практическую работу, направленную на развитие их возможностей, помогая в стремлении к подбору подходящей работы, способствуя самостоятельности выбора, мотивации на саморазвитие в целях трудоустройства.

23. Лояльность по отношению к получателям услуг и коллегам:

а) уважать честь и достоинство любого человека, его деловую репутацию, его права и свободы, защищать его право на добровольный труд и свободный выбор занятости и ее формы (надомная, временная, гибкая, дистанционная и др.);

б) проявлять толерантность к получателям услуг вне зависимости от их национальности, пола, возраста, социального положения, политических убеждений и отношения к религии, не дискриминировать одних граждан путем предоставления другим гражданам необоснованных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства индивидов, проявлять уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

в) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям;

г) руководствоваться в своей деятельности исключительно профессиональными критериями и не допускать дискриминации коллег по половым, расовым, национальным, религиозным, возрастным или политическим основаниям, а также не совершать иные действия, способные нарушить морально-психологический климат в коллективе;

д) не допускать предвзятого отношения к получателям услуг, к коллегам;

е) воздерживаться от публичных оценок и замечаний о средствах и методах работы коллег, особенно в присутствии получателя услуг, учитывая, что предложения по изменению стиля или методов работы своих коллег с целью повышения эффективности деятельности и повышения качества государственных услуг допустимы в кругу работников;

ж) быть доброжелательным, тактичным, корректным, внимательным, вежливым, проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами и способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом независимо от своего эмоционального и физического состояния;

з) внешний вид работников при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к государственным учреждениям и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.