



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минтруд России)

П Р И К А З

14 июня 2023 г.

№ 511

Москва

**О внесении изменений в Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2023 г. № 156**

П р и к а з ы в а ю:

Внести изменения в Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2023 г. № 156, согласно приложению.

Министр



А. Котяков

Приложение  
к приказу Министерства труда  
и социальной защиты  
Российской Федерации  
от 14 июня 2023 г. № 511

**Изменения,  
которые вносятся в Стандарт организации деятельности органов службы  
занятости населения в субъектах Российской Федерации, утвержденный  
приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации  
от 16 марта 2023 г. № 156**

1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«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.»

2. В абзаце втором подпункта «е» пункта 10 слова «в том числе» исключить.

3. В подпункте «к» пункта 20 слова «(приложение № 2)» исключить.

4. Пункт 25 изложить в следующей редакции:

«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 населения 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. № 158.

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

5. Абзацы 2 и 3 пункта 27 изложить в следующей редакции:

«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 населения.».

6. В пункте 34:

а) в подпункте «а» слова «одна телефонная линия на 5 окон» заменить словами «с учетом количества окон приема»;

б) подпункт «б» изложить в следующей редакции:

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

7. В подпункте «б» пункта 36 слово «автоматическое» исключить.

8. В пункте 37 цифру «121» заменить цифрой «122».

9. Подпункт «г» пункта 38 изложить в следующей редакции:

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

10. Подпункт «д» пункта 38 изложить в следующей редакции:

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

11. В абзаце 5 пункта 45 слова «в пункте 45» заменить словами «в подпункте «а» пункта 44».

12. В абзаце 2 пункта 54 слова «в том числе на дистанционной основе» заменить словами «обслуживание на дистанционной основе».

13. Пункт 63 дополнить абзацем следующего содержания:

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

14. В пункте 65 цифры «69» заменить цифрами «68».

15. В пункте 104 слова «на работу в государственном учреждении службы занятости населения, которые прошли первичный отбор очно или онлайн, но не были приняты на работу по независящим от них причинам» исключить.

16. В пункте 115 слова «вымощенные» исключить.

17. Пункт 116 изложить в следующей редакции:

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

18. В подпункте «б» пункта 122:

а) в абзаце шестом знак «;» заменить знаком «.»;

б) дополнить абзацем следующего содержания:

«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;».

19. Пункты 130 и 131 изложить в следующей редакции:

«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.

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.».

20. В подпункте «а» пункта 139 после слов «контроль за» дополнить словами «регистрацией инвалидов в качестве безработных,».

21. Пункты 141 и 142 изложить в следующей редакции:

«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.

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 населения по исполнению требований настоящего Стандарта в сроки, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 декабря 2021 года № 2377 «О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения.».

22. Приложение № 1 изложить в следующей редакции:

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

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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к организационной структуре государственных учреждений службы занятости населения</b>				
1	Наличие в государственном учреждении службы занятости населения структурных подразделений в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта.	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения  Сведения согласно чек-листу, разрабатываемому Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - чек-лист)	1. Если в государственном учреждении службы занятости населения созданы структурные подразделения в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не созданы структурные подразделения в соответствии с требованиями пункта 8 Стандарта - 0 баллов.
2	Соответствие основных функций управляющего центра занятости населения установленным требованиям	Балл	Положение об организационной структуре государственного учреждения службы занятости населения  Чек-лист	1. Определяется перечень основных функций управляющего центра занятости населения. 2. Если перечень основных функций управляющего центра занятости населения соответствует

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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
				соответствующих установленному типу, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.
<b>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</b>				
5	Соответствие реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации установленным требованиям	Балл	Порядок ведения реестра мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации, утвержденный нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации Реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации  Чек-лист	1. Определяется состав информации, которую содержит реестр мероприятий в сфере занятости и дополнительных услуг субъекта Российской Федерации. 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.
6	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное	Процент	Правовые акты субъекта Российской Федерации, утверждающие технологические карты комплексов	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	обслуживание граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения		<p>государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией и содержащие список территориальных центров занятости населения, в которых эти комплексы предоставляются</p> <p>Правовые акты 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>количество территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.</p>
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к деятельности государственного учреждения службы занятости населения при взаимодействии с гражданами и работодателями</b>				
7	Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие в следующих точках (единая цифровая платформа; единый портал; официальный сайт исполнительного органа субъекта Российской Федерации,	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие взаимодействие территориальных центров занятости населения в каждой точке взаимодействия (фото, техническая документация оборудования, планы зданий/помещений	<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</p>



№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	<p>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>центров занятости населения)  Чек-лист</p>	<p>отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых организовано взаимодействие во всех перечисленных точках, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.</p>
8	<p>Доля территориальных центров занятости населения, в которых организована возможность осуществить предварительную запись на прием всеми способами, к которым</p>	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию каждого канала осуществления предварительной записи на прием в территориальных</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в которых</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	установлены требования, от общего количества территориальных центров занятости населения		<p>центрах занятости населения для клиентов (фото, техническая документация оборудования, скриншоты)</p> <p>Чек-лист</p>	<p>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 населения 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 населения.</p> <p>2. Если функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если функциональные возможности контакт-центра государственного учреждения службы занятости населения не соответствуют</p>

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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
			Чек-лист	населения, в которых график работы соответствует установленным требованиям, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.
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	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие организацию доступа к требуемым информационным ресурсам в секторах цифровых сервисов (фото)  Чек-лист	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, указанным в подпункте «а» пункта 44 Стандарта. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в секторах цифровых сервисов которых организован доступ ко всем информационным ресурсам, указанным в подпункте «а» пункта 44 Стандарта, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.
13	Доля территориальных центров занятости	Процент	Данные субъекта Российской Федерации,	1. Определяется общее количество территориальных

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	населения, в секторах цифровых сервисов которых организовано консультационное сопровождение граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения		<p>подтверждающие осуществление консультационного сопровождения в секторах цифровых сервисов (штатное расписание, должностные инструкции, журнал учета консультаций)</p> <p>Чек-лист</p>	<p>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 для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными требованиями, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие обеспечение сектора цифровых сервисов для граждан автоматизированным и рабочими местами (планшетными компьютерами/электронными планшетами) (план помещений с указанием количества окон, фото)</p> <p>Чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, секторы цифровых сервисов для граждан которых оборудованы автоматизированными рабочими местами для граждан (планшетными компьютерами/электронными планшетами) в соответствии с установленными</p>

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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
				<p>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.</p>
16	<p>Доля территориальных центров занятости населения, в которых среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут, от общего количества территориальных центров занятости населения</p>	Процент	<p>Отчеты о времени ожидания в очереди при обращении клиента территориальные центры занятости населения</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 среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут.</p> <p>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.</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе управления клиентским опытом</b>				
17	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости населения 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 населения профилей клиентских групп.</p> <p>2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения профилей клиентских групп соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения профилей клиентских групп не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.</p>
18	Соответствие количества сформированных государственным учреждением службы занятости населения 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>1. Определяется количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов.</p> <p>2. Если количество сформированных государственным учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов соответствует установленным требованиям - 1 балл; Если количество сформированных государственным</p>



№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
			Чек-лист	учреждением службы занятости населения клиентских маршрутов не соответствует установленным требованиям - 0 баллов.
19	Соответствие количества и состава источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, установленным требованиям	Балл	<p>Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие системы сбора информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения (описание системы сбора обратной связи)</p> <p>Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта</p> <p>Чек-лист</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 населения.</p> <p>2. Если количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если количество и состав источников, из которых осуществляется сбор информации для измерения качества клиентского опыта в точках взаимодействия клиента и государственного учреждения службы занятости населения, не соответствуют</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
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 населения</p> <p>Отчет о результатах анализа качества клиентского опыта</p> <p>Чек-лист</p>	<p>установленным требованиям - 0 баллов.</p> <p>Если ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 1 балл;</p> <p>Если не ведется единая база данных об анализе качества клиентского опыта - 0 баллов.</p>
21	Наличие целевых значений клиентских показателей эффективности	Балл	<p>Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, утверждающие целевые значения клиентских показателей эффективности;</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если целевые значения клиентских показателей эффективности утверждены - 1 балл;</p> <p>Если целевые значения клиентских показателей эффективности не утверждены - 0 баллов.</p>
22	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – службы дизайна клиентского опыта	Балл	<p>Положение о структурном подразделении – службе дизайна клиентского опыта;</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если в структуре управляющего центра занятости населения создана служба дизайна клиентского опыта - 1 балл;</p> <p>Если в структуре управляющего центра занятости населения не создана служба дизайна клиентского опыта - 0 баллов.</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
23	Соответствие периодичности заседаний рабочей группы по клиентоцентричности установленным требованиям	Балл	Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности и  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 периодичности проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников установленным требованиям	Балл	Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие мероприятий по повышению клиентоцентричности и (отчет о мероприятии, фотографии)  Чек-лист	1. Определяется периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников. 2. Если периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников соответствуют установленным требованиям - 1 балл; Если периодичность проведения мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций работников не соответствуют установленным требованиям - 0 баллов.

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
25	Наличие базы знаний, содержащей успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта	Балл	<p>Протоколы региональной рабочей группы по клиентоцентричности, данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие наличие базы знаний (банка решений) по вопросам, связанным с функционированием системы управления клиентским опытом (ссылки, скриншоты, документы, описывающие базу знаний, ее расположение и функционирование)</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если в государственном учреждении службы занятости населения сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 1 балл;</p> <p>Если в государственном учреждении службы занятости населения не сформирована база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта - 0 баллов.</p>
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к организации процессов управления персоналом государственных учреждений службы занятости населения</b>				
26	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – службы по работе с персоналом	Балл	<p>Положение о структурном подразделении – службе по работе с персоналом</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если в структуре управляющего центра занятости населения создана служба по работе с персоналом - 1 балл;</p> <p>Если в структуре управляющего центра занятости населения не создана служба по работе с персоналом - 0 баллов.</p>
27	Наличие ежегодного плана мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор, адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка,	Балл	<p>План мероприятий в сфере управления персоналом</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден ежегодный план мероприятий в сфере управления персоналом по следующим направлениям работы с персоналом: подбор,</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	развитие корпоративной культуры			адаптация, обучение и развитие персонала, мотивация, оценка, развитие корпоративной культуры - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения 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	Положение о подборе персонала; Положение об адаптации персонала; Положение об обучении персонала  Чек-лист	Если в государственном учреждении службы занятости населения утверждены положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утверждены положения о подборе персонала, об адаптации персонала, об обучении персонала - 0 баллов.
29	Наличие отдельного раздела на сайте государственного учреждения службы занятости населения для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в	Балл	Раздел на сайте государственного учреждения службы занятости населения для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном	Если на сайте государственного учреждения службы занятости населения создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	государственном учреждении службы занятости населения		учреждении службы занятости населения (ссылка)  Чек-лист	государственном учреждении службы занятости населения - 1 балл; Если на сайте государственного учреждения службы занятости населения не создан отдельный раздел для кандидатов на вакансии, в том числе студентов, которые хотели бы пройти стажировку или практику в государственном учреждении службы занятости населения - 0 баллов.
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к информационному сопровождению деятельности государственных учреждений службы занятости населения</b>				
30	Наличие в структуре управляющего центра занятости населения структурного подразделения – пресс-службы	Балл	Положение о структурном подразделении – пресс-службе Должностные инструкции сотрудников 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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
				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 населения	Балл	<p>План информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения</p> <p>Чек-лист</p>	<p>Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден ежегодный план информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения - 1 балл;</p> <p>Если в государственном учреждении службы занятости населения не утвержден ежегодный план информационного сопровождения государственного учреждения службы занятости населения - 0 баллов.</p>
33	Наличие ежемесячных отчетов пресс-службы, содержащих информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для государственного	Балл	<p>Отчеты пресс-службы, содержащие информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для государственного</p>	<p>Если пресс-служба в государственном учреждении службы занятости населения формирует ежемесячно отчеты, содержащие информацию об оценке общественностью деятельности государственного учреждения службы занятости и о возможных имиджевых рисках для</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	учреждения службы занятости		учреждения службы занятости  Чек-лист	государственного учреждения службы занятости - 1 балл; Если пресс-служба в государственном учреждении службы занятости населения 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.
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к расположению центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют и оснащению рабочих мест</b>				
34	Доля территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	Данные субъекта Российской Федерации, подтверждающие соблюдение требований руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (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», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. 3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, в которых соблюдаются



№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
				<p>требования руководства по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, к общему количеству территориальных центров занятости населения и умножается на 100.</p>
35	<p>Доля территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения</p>	Процент	<p>Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом</p> <p>Чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, расположение зданий которых соответствует установленным требованиям.</p> <p>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.</p>
36	<p>Доля территориальных центров занятости населения, количество и состав функциональных секторов (зон)</p>	Процент	<p>Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество</p>

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

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

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	работы с работодателями, которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения		<p>осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом</p> <p>Чек-лист</p>	<p>центров занятости населения, зона индивидуальной работы с гражданами и зона индивидуальной работы с работодателями которых соответствуют установленным требованиям.</p> <p>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.</p>
40	Доля территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-залу) которых соответствуют установленным требованиям, от общего количества территориальных центров занятости населения	Процент	<p>Акты комиссионного обследования, подписанные руководителем исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего полномочия в области содействия занятости населения, или иным надлежащим образом уполномоченным лицом</p> <p>Чек-лист</p>	<p>1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения.</p> <p>2. Определяется количество территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий (конференц-залу) которых соответствуют установленным требованиям.</p> <p>3. Определяется отношение количества территориальных центров занятости населения, зал групповых занятий</p>

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
				(конференц-залу) которых соответствуют 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.
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к системам информатизации и автоматизации государственных учреждений службы занятости населения</b>				
42	Доля территориальных центров занятости населения, рабочие места, сотрудников, оказывающих	Процент	Документы, подтверждающие факт наличия рабочих мест, в том числе: аттестат рабочего места, акт о	1. Определяется общее количество территориальных центров занятости населения. 2. Определяется

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	государственные 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		создании (оснащении) рабочего места, акт закрепления рабочего места, штатное расписание государственного учреждения службы занятости населения  Чек-лист	количество территориальных центров занятости населения, рабочие места сотрудников, 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 сотрудников, 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.
<b>Показатели исполнения Стандарта в части требований к системе контроля и оценки качества деятельности государственного учреждения службы занятости населения по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения</b>				
43	Наличие в государственном учреждении службы занятости населения утвержденного порядка сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения	Балл	Утверждаемый руководителем государственного учреждения службы занятости населения порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения	Если в государственном учреждении службы занятости населения утвержден Порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерени я	Источники информации для расчета (оценки)	Методика оценки (расчета)
1	2	3	4	5
	государственным учреждением службы занятости населения требований Стандарта.		государственным учреждением службы занятости населения требований Стандарта  Чек-лист	занятости населения требований Стандарта - 1 балл; Если в государственном учреждении службы занятости населения не утвержден Порядок сбора сведений, необходимых для расчета показателей исполнения государственным учреждением службы занятости населения требований Стандарта - 0 баллов.

23. Приложение № 2 исключить.