

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 1 февраля 2017 года N 7-мпр

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ФУНКЦИИ И ПОЛНОМОЧИЯ УЧРЕДИТЕЛЯ

В соответствии с пунктом 5 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), утвержденных [постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп](#), руководствуясь статьей 21 [Устава Иркутской области](#), [Положением о министерстве труда и занятости Иркутской области](#), утвержденным [постановлением Правительства Иркутской области от 3 декабря 2012 года N 688-пп](#), приказываю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки (прилагается).

2. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации (прилагается).

3. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих (прилагается).

4. Признать утратившим силу [приказ министерства труда и занятости Иркутской области от 12 сентября 2016 года N 65-мпр "Об утверждении Стандартов качества оказания государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Иркутской области, в отношении которых министерство труда и занятости Иркутской области осуществляет функции и полномочия учредителя"](#).

5. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр
Н.В.ВОРОНЦОВА

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Утвержден
приказом министерства труда
Иркутской области
от 1 февраля 2017 года N 7-мпр

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки (далее - Стандарт, государственная услуга) - министерство труда и занятости Иркутской области (далее - Министерство).

Министерство является главным распорядителем средств областного бюджета и ответственным за организацию оказания государственной услуги.

Местонахождение и почтовый адрес Министерства: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743.

Контактный телефон Министерства: (3952) 33-62-39.

Адрес электронной почты Министерства: szn-irkobl@mail.ru.

Исполнитель государственной услуги - государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области "Центр обучения и содействия трудоустройству" (далее - Учреждение).

2. Единица измерения государственной услуги: человеко-час.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги настоящему Стандарту.

Иные термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги:

1) Статья 43 [Конституции Российской Федерации](#) от 12 декабря 1993 года;

2) [Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);

3) [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации](#)

предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

5) Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

7) постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013 года N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";

8) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации N 3, Министерства образования Российской Федерации N 1 от 13 января 2000 года "Об утверждении Положения об организации профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения";

9) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";

10) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";

11) приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 25 декабря 2000 года N 297 "Об утверждении Примерного положения об учебном центре территориального органа Минтруда России по вопросам занятости населения";

12) постановление Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации";

13) постановление Правительства Иркутской области от 3 декабря 2012 года N 688-пп "О министерстве труда и занятости населения Иркутской области";

14) приказ министерства труда и занятости Иркутской области от 2 сентября 2015 года N 66-мпр "Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, в отношении которых министерство труда и занятости Иркутской области осуществляет функции и полномочия учредителя".

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) полнота и своевременность оказания государственной услуги;

2) наличие документации, регламентирующей деятельность Учреждения (положения о приеме слушателей, о допуске к итоговой аттестации, об итоговой аттестации, о заполнении, выдаче, учете, хранении и списании (уничтожении) документов об образовании (бланков строгой отчетности), правила внутреннего распорядка, должностные инструкции работников, инструкция по пожарной безопасности);

3) условия размещения Учреждения;

4) укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

5) соблюдение технологии оказания государственной услуги;

6) наличие контроля за ходом оказания государственной услуги;

7) наличие и доступность информации об учреждении, порядке оказания государственной услуги;

8) наличие контроля за деятельностью Учреждения по соблюдению Стандарта.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Сведения о государственной услуге:

полное наименование государственной услуги - реализация дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки;

содержание государственной услуги - обучение по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки потребителей государственной услуги из числа безработных граждан по направлениям областных государственных казенных учреждений Центров занятости населения городов и районов Иркутской области (далее - Центр занятости населения);

потребители государственной услуги - физические лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование (далее - безработные граждане);

результат оказания государственной услуги - оказание безработным гражданам государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки.

7. Документами, регламентирующими деятельность Учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, являются Устав, положение, правила, инструкции, локальные нормативные акты.

8. Условия размещения и режим работы Учреждения:

1) местонахождение и почтовый адрес Учреждения:

664011, г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, 20-в.

Контактный телефон Учреждения: (3952) 20-13-78.

Режим работы Учреждения: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес Ангарского филиала Учреждения:

665826, г. Ангарск, 13 микрорайон, дом 21, литера А.

Контактный телефон: (3955) 55-50-00.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес обособленного подразделения

Учреждения - Учебный отдел: 664017, г. Иркутск, ул. Помяловского, 1.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Контактный телефон: (3952) 42-19-95.

Режим работы Учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка Учреждения;

2) учреждение располагает необходимыми помещениями (учебными классами и кабинетами для персонала) для оказания государственной услуги.

Состояние помещений Учреждения соответствует действующим строительным, противопожарным, санитарно-эпидемиологическим и правилам и гигиеническим нормативам, требованиям техники безопасности.

Условия предоставления государственной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей государственной услуги.

Помещения Учреждения обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью и подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Учреждение оснащено автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения.

Входы в помещения Учреждения, Ангарского филиала и Учебного отдела оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о полном наименовании Учреждения;

3) техническое оснащение Учреждения:

Учебные кабинеты оснащены персональными компьютерами, интерактивными досками, проекторами, инструментами, мебелью, рабочими местами для преподавателей, мебелью для хранения наглядных пособий, подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения.

Техническое оснащение Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

9. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

Государственная услуга оказывается в Учреждении квалифицированными преподавателями. Доля преподавателей с высшим образованием составляет 96%, свыше 85% имеют стаж преподавательской работы более трех лет.

10. Требования к технологии оказания государственной услуги.

10.1. Учебные группы в Учреждении комплектуются численностью не менее 10 человек, обучаемых по одной или родственным (смежным, совмещенным) профессиям, видам предстоящей трудовой деятельности, с учетом имеющегося уровня образования и опыта практической работы. Обучение проводится по учебным планам и образовательным программам, разрабатываемым Учреждением на основе примерных (типовых) учебных планов и образовательных программ.

Учреждение самостоятельно устанавливает систему оценок, формы, порядок и периодичность промежуточной аттестации потребителей государственной услуги.

Продолжительность обучения определяется согласно учебным планам и образовательным программам, утвержденным директором Учреждения.

В Учреждении в рамках теоретического и практического обучения проводятся лекционные и семинарские занятия, собеседования, практикумы, консультации, самостоятельные, исследовательские и лабораторные работы, экскурсии, деловые игры, выездные занятия, стажировка. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Не допускается отвлечение безработных граждан от учебных занятий на различного рода мероприятия, не связанные с учебным процессом.

При промежуточной аттестации применяются следующие формы: зачеты, тестирование, контрольные работы, собеседование, деловые и ролевые игры.

Обучение по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки в Учреждении завершается экзаменами, зачетами, выпускными работами и другими формами аттестации, предусмотренными учебными планами и образовательными программами.

Состав аттестационных комиссий и порядок их работы утверждается директором Учреждения.

Безработным гражданам, прошедшим полный курс по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки, и успешно прошедшим аттестацию, в последний день обучения выдается

документ установленного образца.

В случае несдачи безработными гражданами квалификационных зачетов (экзаменов), предусмотренных образовательной программой, из-за недостаточных знаний, умений и навыков, обусловленных уважительными причинами (заболевание), Учреждение проводит с ними дополнительные занятия. Допускается не более одной повторной пересдачи квалификационных экзаменов (зачетов).

При повторном непрохождении испытаний или досрочном прекращении обучения Учреждение не выдает безработному гражданину документ установленного образца.

10.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (далее - Перечень документов):

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, - для граждан Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации, - для иностранных граждан;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства в Российской Федерации, - для лиц без гражданства;

направление на профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование, выданное Центром занятости населения;

документы об образовании и (или) о квалификации с приложениями;

медицинская справка (при направлении на профессиональное обучение по профессиям (специальностям), требующим медицинского освидетельствования).

10.3. Государственная услуга оказывается в сроки, определенные образовательными программами, разработанными и утвержденными

Учреждением, и договором, заключенным между Учреждением и Центром занятости населения.

10.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги:

непредставление документов, необходимых для получения государственной услуги, указанных в настоящем Стандарте;

несоответствие получателя государственной услуги, установленной категории.

10.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги:

временная нетрудоспособность безработного гражданина, подтвержденная документом установленного образца (листок нетрудоспособности).

Срок приостановления оказания государственной услуги: период временной нетрудоспособности, подтвержденный документом установленного образца.

10.6. Состав и последовательность действий безработных граждан и сотрудников Учреждения:

Безработный гражданин обращается в Учреждение, представив документы, указанные в Перечне документов, в срок, указанный в направлении.

Сотрудник Учреждения лично в устной форме информирует безработного гражданина о номере группы, в которой он будет обучаться, о дате и времени начала обучения, об адресе, по которому будет проходить обучение, сообщает о его праве на отказ в предоставлении ему государственной услуги и последствиях такого отказа.

В случае отказа безработного гражданина от получения государственной услуги сотрудник Учреждения просит его письменно подтвердить отказ в получении государственной услуги.

При нежелании безработного гражданина выполнить указанные действия, просьба о подтверждении отказа от получения государственной услуги направляется ему по почте в течение трех рабочих дней с момента отказа от получения государственной услуги.

По факту отказа безработного гражданина от получения государственной услуги сотрудник Учреждения в день отказа выполняет соответствующую запись в направлении.

В случае, если имеются основания для отказа в предоставлении государственной услуги, сотрудник Учреждения в течение трех рабочих дней со дня обращения уведомляет безработного гражданина об отказе в предоставлении государственной услуги письменно либо по электронной почте.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги сотрудник Учреждения в день представления документов принимает направление.

Безработный гражданин направляется на организационное собрание группы, где знакомится с правилами внутреннего распорядка для слушателей, обучающихся в Ангарском филиале и Учебном отделе, учебным планом и расписанием учебных занятий.

По окончании организационного собрания группы Сотрудник Учреждения издает в течение двух рабочих дней приказ о зачислении безработного гражданина (далее - приказ о зачислении). Сотрудник Учреждения на основании приказа о зачислении заполняет уведомление о зачислении на профессиональное обучение (далее - уведомление).

Сотрудники Учреждения в течение двух рабочих дней с даты зачисления безработного гражданина представляют в Центр занятости населения оформленное уведомление, приказ о зачислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о месте нахождения, режиме работы, о сроках и условиях реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки размещается на сайте Министерства по адресу: www.irkzan.ru и сайте Учреждения по адресу: www.zost.ru.

Периодичность обновления информации на сайте Министерства - один раз в квартал до 15 числа месяца, следующего за кварталом, на сайте Учреждения - ежемесячно до 28 числа месяца.

Помещения Учреждения оснащаются информационными стендами с расписанием занятий и порядком оказания государственной услуги.

12. Контроль за деятельностью Учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, по соблюдению настоящего Стандарта.

12.1. Сотрудники Учреждения осуществляют ежедневный контроль за посещаемостью занятий и успеваемостью безработных граждан.

Сотрудники Учреждения ежемесячно, не позднее 25 числа текущего месяца, представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, соответствующую журналу учебных занятий и справку об успеваемости безработных граждан.

Сотрудники Учреждения в течение трех рабочих дней с даты окончания обучения представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, справку об успеваемости безработного гражданина, приказ об отчислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

Сотрудники Учреждения своевременно информируют Центр занятости населения о неуспевающих безработных гражданах, допускающих пропуски учебных занятий без уважительных причин, а также представляют по запросам Центра занятости населения требуемую информацию о состоянии и качестве оказания государственной услуги.

12.2. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги настоящему Стандарту.

Безработные граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения, во внесудебном и судебном порядках.

Во внесудебном порядке безработные граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) сотрудников Учреждения путем обращения в Министерство.

Безработные граждане имеют право обратиться лично, направив обращение, заявление или жалобу по адресу: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743 или по электронной почте по адресу: e-mail: szn-irkobl@mail.ru.

Личный прием безработных граждан проводится:

Должностными лицами Министерства по адресу: г. Иркутск, ул. Желябова, 8а.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение рабочего дня и рассмотрению в порядке, предусмотренном [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

Письменные обращения безработных граждан, содержащие жалобы, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения в предоставлении государственной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Безработные граждане могут сообщить о нарушении должностными лицами и сотрудниками Учреждения положений настоящего Стандарта и нарушении служебной этики по номерам телефонов:

(3952) 33-62-39, факс (3952) 33-45-98.

Сообщение безработного гражданина должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, место жительства или пребывания безработного гражданина;

наименование учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников Учреждения, допустивших нарушения служебной этики;

существо допущенных нарушений служебной этики.

Безработные граждане вправе обжаловать решение, действие или бездействие сотрудников и должностных лиц Министерства, Учреждения в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В указанных целях безработные граждане вправе обратиться в Министерство, Учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме посредством почтовой связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, а также на личном приеме.

Формы контроля:

Форма контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за соблюдением настоящего Стандарта
Плановые выездные проверки	в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным правовым актом Министерства	Министерство
Внеплановые выездные проверки	по мере необходимости, в случае поступления обоснованных жалоб потребителей государственной услуги	Министерство
Камеральные проверки отчетности	по мере поступления отчетности в Министерство, установленной нормативными правовыми актами Министерства	Министерство

13. Ответственность за качество оказания государственной услуги.

Приказом директора Учреждения определяется круг лиц, ответственных за качество и своевременность оказания государственной услуги:

целевое использование бюджетных средств - главный бухгалтер Учреждения;

выполнение объема государственной услуги - заместитель директора Учреждения;

обеспечение качества предоставления государственной услуги - начальник Ангарского филиала и начальник Учебного отдела, заместитель директора Учреждения;

представление в Министерство отчетов - заместитель директора и главный бухгалтер Учреждения.

При подтверждении факта некачественного и (или) несвоевременного предоставления государственной услуги к ответственным лицам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

14. Критерии оценки качества оказания государственной услуги.

Оценка качества фактически оказываемых государственных услуг по настоящему Стандарту осуществляется Министерством на основании следующих критериев:

1) отношение численности безработных граждан, успешно прошедших аттестацию по завершению полного курса обучения по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки и получивших документ установленного образца, к численности безработных граждан, приступивших к обучению - не менее 98%;

2) полное выполнение объема государственного задания, установленного Министерством по предоставлению государственной услуги.

15. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги:

N п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование Учреждения и его структурных подразделений с указанием адреса и (или) телефона. Содержание государственной услуги	По мере необходимости (при изменении наименования Учреждения и его структурных подразделений, их адреса и (или) телефона, содержания государственной услуги)
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды, буклеты		

16. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

N п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Ед. измерения
1.	Количество человеко-часов	человеко- час
2.	Доля потребителей государственной услуги, получивших документ установленного образца, от численности безработных граждан, приступивших к обучению по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки	%

17. Требования к доступности государственной услуги.

Особенности оказания государственной услуги отдельным категориям потребителей государственной услуги не определены.

Очередность оказания государственной услуги (совершения действий и принятия решений) не установлена в связи с отсутствием превышения спроса на государственную услугу над возможностью ее оказания без ожидания.

Реализация дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки осуществляется круглогодично по образовательным программам, профессиям, специальностям в соответствии с потребностями работодателей, рынка труда.

Открытие групп по направлениям обучения осуществляется в соответствии с графиком открытия групп, утвержденным директором Учреждения.

Обучение слушателей проводится в соответствии с расписанием занятий с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00 часов.

Учебная нагрузка обучающихся, а также продолжительность их работы в период производственного обучения и практики определяется учебными планами и не может превышать 8 часов в день.

Заместитель министра
С.Ю.ГАВРИН

Утвержден
приказом министерства труда
Иркутской области
от 1 февраля 2017 года N 7-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации (далее - Стандарт, государственная услуга) - министерство труда и занятости Иркутской области (далее - Министерство).

Министерство является главным распорядителем средств областного бюджета и ответственным за организацию оказания государственной услуги.

Местонахождение и почтовый адрес Министерства: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743.

Контактный телефон Министерства: (3952) 33-62-39.

Адрес электронной почты Министерства: szn-irkobl@mail.ru.

Исполнитель государственной услуги - государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области "Центр обучения и содействия трудоустройству" (далее - Учреждение).

2. Единица измерения государственной услуги: человеко-час.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги настоящему Стандарту.

Иные термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги:

1) Статья 43 [Конституции Российской Федерации](#) от 12 декабря 1993 года;

2) [Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);

3) [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации](#)

предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

5) Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

7) постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013 года N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";

8) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации N 3, Министерства образования Российской Федерации N 1 от 13 января 2000 года "Об утверждении Положения об организации профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения";

9) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";

10) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";

11) приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 25 декабря 2000 года N 297 "Об утверждении Примерного положения об учебном центре территориального органа Минтруда России по вопросам занятости населения";

12) постановление Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации";

13) постановление Правительства Иркутской области от 3 декабря 2012 года N 688-пп "О министерстве труда и занятости населения Иркутской области";

14) приказ министерства труда и занятости Иркутской области от 2 сентября 2015 года N 66-мпр "Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, в отношении которых министерство труда и занятости Иркутской области осуществляет функции и полномочия учредителя".

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) полнота и своевременность оказания государственной услуги;

2) наличие документации, регламентирующей деятельность Учреждения (положения о приеме слушателей, о допуске к итоговой аттестации, об итоговой аттестации, о заполнении, выдаче, учете, хранении и списании (уничтожении) документов об образовании (бланков строгой отчетности), правила внутреннего распорядка, должностные инструкции работников, инструкция по пожарной безопасности);

3) условия размещения Учреждения;

4) укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

5) соблюдение технологии оказания государственной услуги;

6) наличие контроля за ходом оказания государственной услуги;

7) наличие и доступность информации об учреждении, порядке оказания государственной услуги;

8) наличие контроля за деятельностью Учреждения по соблюдению Стандарта.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Сведения о государственной услуге:

полное наименование государственной услуги - реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации;

содержание государственной услуги - обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации потребителей государственной услуги из числа безработных граждан по направлениям областных государственных казенных учреждений Центров занятости населения городов и районов Иркутской области (далее - Центр занятости населения);

потребители государственной услуги - физические лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование (далее - безработные граждане);

результат оказания государственной услуги - оказание безработным гражданам государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

7. Документами, регламентирующими деятельность Учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, являются Устав, положение, правила, инструкции, локальные нормативные акты.

8. Условия размещения и режим работы Учреждения:

1) местонахождение и почтовый адрес Учреждения:

664011, г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, 20-в.

Контактный телефон Учреждения: (3952) 20-13-78.

Режим работы Учреждения: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес Ангарского филиала Учреждения:

665826, г. Ангарск, 13 микрорайон, дом 21, литера А.

Контактный телефон: (3955) 55-50-00.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес обособленного подразделения Учреждения - Учебный отдел: 664017, г. Иркутск, ул. Помяловского, 1.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Контактный телефон: (3952) 42-19-95.

Режим работы Учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка Учреждения;

2) учреждение располагает необходимыми помещениями (учебными классами и кабинетами для персонала) для оказания государственной услуги.

Состояние помещений Учреждения соответствует действующим строительным, противопожарным, санитарно-эпидемиологическим и правилам и гигиеническим нормативам, требованиям техники безопасности.

Условия предоставления государственной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей государственной услуги.

Помещения Учреждения обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью и подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Учреждение оснащено автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения.

Входы в помещения Учреждения, Ангарского филиала и Учебного отдела оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о полном наименовании Учреждения;

3) техническое оснащение Учреждения:

Учебные кабинеты оснащены персональными компьютерами, интерактивными досками, проекторами, инструментами, мебелью, рабочими местами для преподавателей, мебелью для хранения наглядных пособий, подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения.

Техническое оснащение Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

9. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

Государственная услуга оказывается в Учреждении квалифицированными

преподавателями. Доля преподавателей с высшим образованием составляет 96%, свыше 85% имеют стаж преподавательской работы более трех лет.

10. Требования к технологии оказания государственной услуги.

10.1. Учебные группы в Учреждении комплектуются численностью не менее 10 человек, обучаемых по одной или родственным (смежным, совмещенным) профессиям, видам предстоящей трудовой деятельности, с учетом имеющегося уровня образования и опыта практической работы. Обучение проводится по учебным планам и образовательным программам, разрабатываемым Учреждением на основе примерных (типовых) учебных планов и образовательных программ.

Учреждение самостоятельно устанавливает систему оценок, формы, порядок и периодичность промежуточной аттестации потребителей государственной услуги.

Продолжительность обучения определяется согласно учебным планам и образовательным программам, утвержденным директором Учреждения.

В Учреждении в рамках теоретического и практического обучения проводятся лекционные и семинарские занятия, собеседования, практикумы, консультации, самостоятельные, исследовательские и лабораторные работы, экскурсии, деловые игры, выездные занятия, стажировка. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Не допускается отвлечение безработных граждан от учебных занятий на различного рода мероприятия, не связанные с учебным процессом.

При промежуточной аттестации применяются следующие формы: зачеты, тестирование, контрольные работы, собеседование, деловые и ролевые игры.

Обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в Учреждении завершается экзаменами, зачетами, выпускными работами и другими формами аттестации, предусмотренными учебными планами и образовательными программами.

Состав аттестационных комиссий и порядок их работы утверждается директором Учреждения.

Безработным гражданам, прошедшим полный курс по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, и успешно прошедшим аттестацию, в последний день обучения выдается документ установленного образца.

В случае несдачи безработными гражданами квалификационных зачетов (экзаменов), предусмотренных образовательной программой, из-за недостаточных знаний, умений и навыков, обусловленных уважительными причинами (заболевание), Учреждение проводит с ними дополнительные занятия. Допускается не более одной повторной пересдачи квалификационных экзаменов (зачетов).

При повторном непрохождении испытаний или досрочном прекращении обучения Учреждение не выдает безработному гражданину документ установленного образца.

10.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (далее - Перечень документов):

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, - для граждан Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации, - для иностранных граждан;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства в Российской Федерации, - для лиц без гражданства;

направление на профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование, выданное Центром занятости населения;

документы об образовании и (или) о квалификации с приложениями;

медицинская справка (при направлении на профессиональное обучение по профессиям (специальностям), требующим медицинского освидетельствования).

10.3. Государственная услуга оказывается в сроки, определенные образовательными программами, разработанными и утвержденными Учреждением, и договором, заключенным между Учреждением и Центром

занятости населения.

10.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги:

непредставление документов, необходимых для получения государственной услуги, указанных в настоящем Стандарте;

несоответствие получателя государственной услуги, установленной категории.

10.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги:

временная нетрудоспособность безработного гражданина, подтвержденная документом установленного образца (листок нетрудоспособности).

Срок приостановления оказания государственной услуги: период временной нетрудоспособности, подтвержденный документом установленного образца.

10.6. Состав и последовательность действий безработных граждан и сотрудников Учреждения:

Безработный гражданин обращается в Учреждение, представив документы, указанные в Перечне документов, в срок, указанный в направлении.

Сотрудник Учреждения лично в устной форме информирует безработного гражданина о номере группы, в которой он будет обучаться, о дате и времени начала обучения, об адресе, по которому будет проходить обучение, сообщает о его праве на отказ в предоставлении ему государственной услуги и последствиях такого отказа.

В случае отказа безработного гражданина от получения государственной услуги сотрудник Учреждения просит его письменно подтвердить отказ в получении государственной услуги.

При нежелании безработного гражданина выполнить указанные действия, просьба о подтверждении отказа от получения государственной услуги направляется ему по почте в течение трех рабочих дней с момента отказа от получения государственной услуги.

По факту отказа безработного гражданина от получения государственной

услуги сотрудник Учреждения в день отказа выполняет соответствующую запись в направлении.

В случае, если имеются основания для отказа в предоставлении государственной услуги, сотрудник Учреждения в течение трех рабочих дней со дня обращения уведомляет безработного гражданина об отказе в предоставлении государственной услуги письменно либо по электронной почте.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги сотрудник Учреждения в день представления документов принимает направление.

Безработный гражданин направляется на организационное собрание группы, где знакомится с правилами внутреннего распорядка для слушателей, обучающихся в Ангарском филиале и Учебном отделе, учебным планом и расписанием учебных занятий.

По окончании организационного собрания группы Сотрудник Учреждения издает в течение двух рабочих дней приказ о зачислении безработного гражданина (далее - приказ о зачислении). Сотрудник Учреждения на основании приказа о зачислении заполняет уведомление о зачислении на профессиональное обучение (далее - уведомление).

Сотрудники Учреждения в течение двух рабочих дней с даты зачисления безработного гражданина представляют в Центр занятости населения оформленное уведомление, приказ о зачислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о месте нахождения, режиме работы, о сроках и условиях реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации размещается на сайте Министерства по адресу: www.irkzan.ru и сайте Учреждения по адресу: www.zost.ru.

Периодичность обновления информации на сайте Министерства - один раз в квартал до 15 числа месяца, следующего за кварталом, на сайте Учреждения - ежемесячно до 28 числа месяца.

Помещения Учреждения оснащаются информационными стендами с расписанием занятий и порядком оказания государственной услуги.

12. Контроль за деятельностью Учреждения, непосредственно

оказывающего государственную услугу, по соблюдению настоящего Стандарта.

12.1. Сотрудники Учреждения осуществляют ежедневный контроль за посещаемостью занятий и успеваемостью безработных граждан.

Сотрудники Учреждения ежемесячно, не позднее 25 числа текущего месяца, представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, соответствующую журналу учебных занятий и справку об успеваемости безработных граждан.

Сотрудники Учреждения в течение трех рабочих дней с даты окончания обучения представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, справку об успеваемости безработного гражданина, приказ об отчислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

Сотрудники Учреждения своевременно информируют Центр занятости населения о неуспевающих безработных гражданах, допускающих пропуски учебных занятий без уважительных причин, а также представляют по запросам Центра занятости населения требуемую информацию о состоянии и качестве оказания государственной услуги.

12.2. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги настоящему Стандарту.

Безработные граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения, во внесудебном и судебном порядке.

Во внесудебном порядке безработные граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) сотрудников Учреждения путем обращения в Министерство.

Безработные граждане имеют право обратиться лично, направив обращение, заявление или жалобу по адресу: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743 или по электронной почте по адресу: e-mail: szn-irkobl@mail.ru.

Личный прием безработных граждан проводится:

Должностными лицами Министерства по адресу: г. Иркутск, ул. Желябова,

8а.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение рабочего дня и рассмотрению в порядке, предусмотренном [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

Письменные обращения безработных граждан, содержащие жалобы, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения в предоставлении государственной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Безработные граждане могут сообщить о нарушении должностными лицами и сотрудниками Учреждения положений настоящего Стандарта и нарушении служебной этики по номерам телефонов:

(3952) 33-62-39, факс (3952) 33-45-98.

Сообщение безработного гражданина должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, место жительства или пребывания безработного гражданина;

наименование учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников Учреждения, допустивших нарушения служебной этики;

существо допущенных нарушений служебной этики.

Безработные граждане вправе обжаловать решение, действие или бездействие сотрудников и должностных лиц Министерства, Учреждения в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В указанных целях безработные граждане вправе обратиться в

Министерство, Учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме посредством почтовой связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, а также на личном приеме.

Формы контроля:

Форма контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за соблюдением настоящего Стандарта
Плановые выездные проверки	в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным правовым актом Министерства	Министерство
Внеплановые выездные проверки	по мере необходимости, в случае поступления обоснованных жалоб потребителей государственной услуги	Министерство
Камеральные проверки отчетности	по мере поступления отчетности в Министерство, установленной нормативными правовыми актами Министерства	Министерство

13. Ответственность за качество оказания государственной услуги.

Приказом директора Учреждения определяется круг лиц, ответственных за качество и своевременность оказания государственной услуги:

целевое использование бюджетных средств - главный бухгалтер Учреждения;

выполнение объема государственной услуги - заместитель директора Учреждения;

обеспечение качества предоставления государственной услуги - начальник Ангарского филиала и начальник Учебного отдела, заместитель директора Учреждения;

представление в Министерство отчетов - заместитель директора и главный бухгалтер Учреждения.

При подтверждении факта некачественного и (или) несвоевременного предоставления государственной услуги к ответственным лицам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

14. Критерии оценки качества оказания государственной услуги.

Оценка качества фактически оказываемых государственных услуг по настоящему Стандарту осуществляется Министерством на основании следующих критериев:

1) отношение численности безработных граждан, успешно прошедших аттестацию по завершению полного курса обучения по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и получивших документ установленного образца, к численности безработных граждан, приступивших к обучению - не менее 98%;

2) полное выполнение объема государственного задания, установленного Министерством по предоставлению государственной услуги.

15. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги:

N п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование Учреждения и его структурных подразделений с указанием адреса и (или) телефона. Содержание государственной услуги	По мере необходимости (при изменении наименования Учреждения и его структурных подразделений, их адреса и (или) телефона, содержания государственной услуги)
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды, буклеты		

16. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

N п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Ед. измерения
1.	Количество человеко-часов	человеко- час
2.	Доля потребителей государственной услуги, получивших документ установленного образца, от численности безработных граждан, приступивших к обучению по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации	%

17. Требования к доступности государственной услуги.

Особенности оказания государственной услуги отдельным категориям потребителей государственной услуги не определены.

Очередность оказания государственной услуги (совершения действий и принятия решений) не установлена в связи с отсутствием превышения спроса на государственную услугу над возможностью ее оказания без ожидания.

Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации осуществляется круглогодично по образовательным программам, профессиям, специальностям в соответствии с потребностями работодателей, рынка труда.

Открытие групп по направлениям обучения осуществляется в соответствии с графиком открытия групп, утвержденным директором Учреждения.

Обучение слушателей проводится в соответствии с расписанием занятий с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00 часов.

Учебная нагрузка обучающихся, а также продолжительность их работы в период производственного обучения и практики определяется учебными планами и не может превышать 8 часов в день.

Заместитель министра
С.Ю.ГАВРИН

Утвержден
приказом министерства труда
Иркутской области
от 1 февраля 2017 года N 7-мпр

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -
ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих (далее - Стандарт, государственная услуга) - министерство труда и занятости Иркутской области (далее - Министерство).

Министерство является главным распорядителем средств областного бюджета и ответственным за организацию оказания государственной услуги.

Местонахождение и почтовый адрес Министерства: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743.

Контактный телефон Министерства: (3952) 33-62-39.

Адрес электронной почты Министерства: szn-irkobl@mail.ru.

Исполнитель государственной услуги - государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области "Центр обучения и содействия трудоустройству" (далее - Учреждение).

2. Единица измерения государственной услуги: человеко-час.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги настоящему Стандарту.

Иные термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги:

1) Статья 43 [Конституции Российской Федерации](#) от 12 декабря 1993 года;

2) [Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);

- 3) [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);
- 4) [Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"](#);
- 5) [Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных \(представительных\) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"](#);
- 6) [Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"](#);
- 7) [постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013 года N 966 "О лицензировании образовательной деятельности"](#);
- 8) [постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации N 3, Министерства образования Российской Федерации N 1 от 13 января 2000 года "Об утверждении Положения об организации профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения"](#);
- 9) [приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"](#);
- 10) [приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения"](#);
- 11) [приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 25 декабря 2000 года N 297 "Об утверждении Примерного положения об учебном центре территориального органа Минтруда России по вопросам занятости населения"](#);
- 12) [постановление Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации"](#);
- 13) [постановление Правительства Иркутской области от 3 декабря 2012 года N 688-пп "О министерстве труда и занятости населения Иркутской области"](#);

области";

14) приказ министерства труда и занятости Иркутской области от 2 сентября 2015 года N 66-мпр "Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, в отношении которых министерство труда и занятости Иркутской области осуществляет функции и полномочия учредителя".

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) полнота и своевременность оказания государственной услуги;

2) наличие документации, регламентирующей деятельность Учреждения (положения о приеме слушателей, о допуске к итоговой аттестации, об итоговой аттестации, о заполнении, выдаче, учете, хранении и списании (уничтожении) документов об образовании (бланков строгой отчетности), правила внутреннего распорядка, должностные инструкции работников, инструкция по пожарной безопасности);

3) условия размещения Учреждения;

4) укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

5) соблюдение технологии оказания государственной услуги;

6) наличие контроля за ходом оказания государственной услуги;

7) наличие и доступность информации об учреждении, порядке оказания государственной услуги;

8) наличие контроля за деятельностью Учреждения по соблюдению Стандарта.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Сведения о государственной услуге:

полное наименование государственной услуги - реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих;

содержание государственной услуги - обучение по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих потребителей государственной услуги из числа безработных граждан по направлениям областных государственных казенных учреждений Центров занятости населения городов и районов Иркутской области (далее - Центр занятости населения);

потребители государственной услуги - физические лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего (далее - безработные граждане);

результат оказания государственной услуги - оказание безработным гражданам государственной услуги по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

7. Документами, регламентирующими деятельность Учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, являются Устав, положение, правила, инструкции, локальные нормативные акты.

8. Условия размещения и режим работы Учреждения:

1) местонахождение и почтовый адрес Учреждения:

664011, г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, 20-в.

Контактный телефон Учреждения: (3952) 20-13-78.

Режим работы Учреждения: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес Ангарского филиала Учреждения:

665826, г. Ангарск, 13 микрорайон, дом 21, литера А.

Контактный телефон: (3955) 55-50-00.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Местонахождение и почтовый адрес обособленного подразделения Учреждения - Учебный отдел: 664017, г. Иркутск, ул. Помяловского, 1.

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Контактный телефон: (3952) 42-19-95.

Режим работы Учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка Учреждения;

2) учреждение располагает необходимыми помещениями (учебными классами и кабинетами для персонала) для оказания государственной услуги.

Состояние помещений Учреждения соответствует действующим строительным, противопожарным, санитарно-эпидемиологическим и правилам и гигиеническим нормативам, требованиям техники безопасности.

Условия предоставления государственной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей государственной услуги.

Помещения Учреждения обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью и подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Учреждение оснащено автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения.

Входы в помещения Учреждения, Ангарского филиала и Учебного отдела оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о полном наименовании Учреждения;

3) техническое оснащение Учреждения:

Учебные кабинеты оснащены персональными компьютерами, интерактивными досками, проекторами, инструментами, мебелью, рабочими местами для преподавателей, мебелью для хранения наглядных пособий, подключены к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения.

Техническое оснащение Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

9. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

Государственная услуга оказывается в Учреждении квалифицированными преподавателями. Доля преподавателей с высшим образованием составляет 96%, свыше 85% имеют стаж преподавательской работы более трех лет.

10. Требования к технологии оказания государственной услуги.

10.1. Учебные группы в Учреждении комплектуются численностью не менее 10 человек, обучаемых по одной или родственным (смежным, совмещенным) профессиям, видам предстоящей трудовой деятельности, с учетом имеющегося уровня образования и опыта практической работы. Обучение проводится по учебным планам и образовательным программам, разрабатываемым Учреждением на основе примерных (типовых) учебных планов и образовательных программ.

Учреждение самостоятельно устанавливает систему оценок, формы, порядок и периодичность промежуточной аттестации потребителей государственной услуги.

Продолжительность обучения определяется согласно учебным планам и образовательным программам, утвержденным директором Учреждения.

В Учреждении в рамках теоретического и практического обучения проводятся лекционные и семинарские занятия, собеседования, практикумы, консультации, самостоятельные, исследовательские и лабораторные работы, экскурсии, деловые игры, выездные занятия, стажировка. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Не допускается отвлечение безработных граждан от учебных занятий на различного рода мероприятия, не связанные с учебным процессом.

При промежуточной аттестации применяются следующие формы: зачеты, тестирование, контрольные работы, собеседование, деловые и ролевые игры.

Обучение по основным профессиональным образовательным программам профессионального обучения - программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих в Учреждении завершается экзаменами, зачетами, выпускными работами и другими формами аттестации, предусмотренными учебными планами и образовательными программами.

Состав аттестационных комиссий и порядок их работы утверждается директором Учреждения.

Безработным гражданам, прошедшим полный курс по основным профессиональным образовательным программам профессионального обучения - программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, и успешно прошедшим аттестацию, в последний день обучения выдается документ установленного образца.

В случае несдачи безработными гражданами квалификационных зачетов (экзаменов), предусмотренных образовательной программой, из-за недостаточных знаний, умений и навыков, обусловленных уважительными причинами (заболевание), Учреждение проводит с ними дополнительные занятия. Допускается не более одной повторной пересдачи квалификационных экзаменов (зачетов).

При повторном непрохождении испытаний или досрочном прекращении обучения Учреждение не выдает безработному гражданину документ установленного образца.

10.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (далее - Перечень документов):

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, - для граждан Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации, - для иностранных граждан;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства в Российской Федерации, - для лиц без гражданства;

направление на профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование, выданное Центром занятости населения;

документы об образовании и (или) о квалификации с приложениями;

медицинская справка (при направлении на профессиональное обучение по

профессиям (специальностям), требующим медицинского освидетельствования).

10.3. Государственная услуга оказывается в сроки, определенные образовательными программами, разработанными и утвержденными Учреждением, и договором, заключенным между Учреждением и Центром занятости населения.

10.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги:

непредставление документов, необходимых для получения государственной услуги, указанных в настоящем Стандарте;

несоответствие получателя государственной услуги, установленной категории.

10.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги:

временная нетрудоспособность безработного гражданина, подтвержденная документом установленного образца (листок нетрудоспособности).

Срок приостановления оказания государственной услуги: период временной нетрудоспособности, подтвержденный документом установленного образца.

10.6. Состав и последовательность действий безработных граждан и сотрудников Учреждения:

Безработный гражданин обращается в Учреждение, представив документы, указанные в Перечне документов, в срок, указанный в направлении.

Сотрудник Учреждения лично в устной форме информирует безработного гражданина о номере группы, в которой он будет обучаться, о дате и времени начала обучения, об адресе, по которому будет проходить обучение, сообщает о его праве на отказ в предоставлении ему государственной услуги и последствиях такого отказа.

В случае отказа безработного гражданина от получения государственной услуги сотрудник Учреждения просит его письменно подтвердить отказ в получении государственной услуги.

При нежелании безработного гражданина выполнить указанные действия, просьба о подтверждении отказа от получения государственной услуги направляется ему по почте в течение трех рабочих дней с момента отказа от получения государственной услуги.

По факту отказа безработного гражданина от получения государственной услуги сотрудник Учреждения в день отказа выполняет соответствующую запись в направлении.

В случае, если имеются основания для отказа в предоставлении государственной услуги, сотрудник Учреждения в течение трех рабочих дней со дня обращения уведомляет безработного гражданина об отказе в предоставлении государственной услуги письменно либо по электронной почте.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги сотрудник Учреждения в день представления документов принимает направление.

Безработный гражданин направляется на организационное собрание группы, где знакомится с правилами внутреннего распорядка для слушателей, обучающихся в Ангарском филиале и Учебном отделе, учебным планом и расписанием учебных занятий.

По окончании организационного собрания группы Сотрудник Учреждения издает в течение двух рабочих дней приказ о зачислении безработного гражданина (далее - приказ о зачислении). Сотрудник Учреждения на основании приказа о зачислении заполняет уведомление о зачислении на профессиональное обучение (далее - уведомление).

Сотрудники Учреждения в течение двух рабочих дней с даты зачисления безработного гражданина представляют в Центр занятости населения оформленное уведомление, приказ о зачислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о месте нахождения, режиме работы, о сроках и условиях реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих размещается на сайте Министерства по адресу: www.irkzan.ru и сайте Учреждения по адресу: www.zost.ru.

Периодичность обновления информации на сайте Министерства - один раз в квартал до 15 числа месяца, следующего за кварталом, на сайте Учреждения - ежемесячно до 28 числа месяца.

Помещения Учреждения оснащаются информационными стендами с расписанием занятий и порядком оказания государственной услуги.

12. Контроль за деятельностью Учреждения, непосредственно оказывающего государственную услугу, по соблюдению настоящего Стандарта.

12.1. Сотрудники Учреждения осуществляют ежедневный контроль за посещаемостью занятий и успеваемостью безработных граждан.

Сотрудники Учреждения ежемесячно, не позднее 25 числа текущего месяца, представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, соответствующую журналу учебных занятий и справку об успеваемости безработных граждан.

Сотрудники Учреждения в течение трех рабочих дней с даты окончания обучения представляют в Центр занятости населения справку о посещении занятий, справку об успеваемости безработного гражданина, приказ об отчислении посредством факсимильной связи или электронной почты, с дальнейшим представлением оригинала через организации почтовой связи или нарочным способом.

Сотрудники Учреждения своевременно информируют Центр занятости населения о неуспевающих безработных гражданах, допускающих пропуски учебных занятий без уважительных причин, а также представляют по запросам Центра занятости населения требуемую информацию о состоянии и качестве оказания государственной услуги.

12.2. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги настоящему Стандарту.

Безработные граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения, во внесудебном и судебном порядках.

Во внесудебном порядке безработные граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) сотрудников Учреждения путем обращения в Министерство.

Безработные граждане имеют право обратиться лично, направив обращение, заявление или жалобу по адресу: 664011, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а, а/я 743 или по электронной почте по адресу: e-mail: szn-irkobl@mail.ru.

Личный прием безработных граждан проводится:

Должностными лицами Министерства по адресу: г. Иркутск, ул. Желябова, 8а.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение рабочего дня и рассмотрению в порядке, предусмотренном [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

Письменные обращения безработных граждан, содержащие жалобы, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения в предоставлении государственной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Безработные граждане могут сообщить о нарушении должностными лицами и сотрудниками Учреждения положений настоящего Стандарта и нарушении служебной этики по номерам телефонов:

(3952) 33-62-39, факс (3952) 33-45-98.

Сообщение безработного гражданина должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, место жительства или пребывания безработного гражданина;

наименование учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников Учреждения, допустивших нарушения служебной этики;

существо допущенных нарушений служебной этики.

Безработные граждане вправе обжаловать решение, действие или бездействие сотрудников и должностных лиц Министерства, Учреждения в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В указанных целях безработные граждане вправе обратиться в Министерство, Учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме посредством почтовой связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, а также на личном приеме.

Формы контроля:

Форма контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за соблюдением настоящего Стандарта
Плановые выездные проверки	в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным правовым актом Министерства	Министерство
Внеплановые выездные проверки	по мере необходимости, в случае поступления обоснованных жалоб потребителей государственной услуги	Министерство
Камеральные проверки отчетности	по мере поступления отчетности в Министерство, установленной нормативными правовыми актами Министерства	Министерство

13. Ответственность за качество оказания государственной услуги.

Приказом директора Учреждения определяется круг лиц, ответственных за качество и своевременность оказания государственной услуги:

целевое использование бюджетных средств - главный бухгалтер Учреждения;

выполнение объема государственной услуги - заместитель директора Учреждения;

обеспечение качества предоставления государственной услуги - начальник Ангарского филиала и начальник Учебного отдела, заместитель директора Учреждения;

представление в Министерство отчетов - заместитель директора и главный бухгалтер Учреждения.

При подтверждении факта некачественного и (или) несвоевременного предоставления государственной услуги к ответственным лицам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

14. Критерии оценки качества оказания государственной услуги.

Оценка качества фактически оказываемых государственных услуг по настоящему Стандарту осуществляется Министерством на основании следующих критериев:

1) отношение численности безработных граждан, успешно прошедших аттестацию по завершению полного курса обучения по основным профессиональным образовательным программам профессионального обучения - программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих и получивших документ установленного образца, к численности безработных граждан, приступивших к обучению - не менее 98%;

2) полное выполнение объема государственного задания, установленного Министерством по предоставлению государственной услуги.

15. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги:

N п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование Учреждения и его структурных подразделений с указанием адреса и (или) телефона. Содержание государственной услуги	По мере необходимости (при изменении наименования Учреждения и его структурных подразделений, их адреса и (или) телефона, содержания государственной услуги)
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды, буклеты		

16. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

N п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Ед. измерения
1.	Количество человеко-часов	человеко- час
2.	Доля потребителей государственной услуги, получивших документ установленного образца, от численности безработных граждан, приступивших к обучению по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих	%

17. Требования к доступности государственной услуги.

Особенности оказания государственной услуги отдельным категориям потребителей государственной услуги не определены.

Очередность оказания государственной услуги (совершения действий и принятия решений) не установлена в связи с отсутствием превышения спроса на государственную услугу над возможностью ее оказания без ожидания.

Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих осуществляется круглогодично по образовательным программам, профессиям, специальностям в соответствии с потребностями работодателей, рынка труда.

Открытие групп по направлениям обучения осуществляется в соответствии с графиком открытия групп, утвержденным директором Учреждения.

Обучение слушателей проводится в соответствии с расписанием занятий с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00 часов.

Учебная нагрузка обучающихся, а также продолжительность их работы в период производственного обучения и практики определяется учебными планами и не может превышать 8 часов в день.

Заместитель министра
С.Ю.ГАВРИН