

Утвержден
приказом Главного управления
по труду и занятости населения
Тверской области
от «3» 06.2018 г. № 8

**Стандарт
государственной услуги Тверской области
«Реализация основных профессиональных образовательных программ
профессионального обучения –
программ переподготовки рабочих и служащих»**

1. Общее описание государственной услуги Тверской области

1.1. Цель оказания государственной услуги Тверской области:

Прохождение гражданами, обратившимися в государственные казенные учреждения Тверской области центры занятости населения (далее – центры занятости) с целью поиска работы, профессионального обучения (далее – обучение) по программам переподготовки рабочих и служащих.

1.2. Основные действия по оказанию государственной услуги Тверской области:

реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ переподготовки рабочих и служащих.

1.3. Организация, оказывающая государственную услугу Тверской области:

государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Тверской области «Учебный центр службы занятости» (далее – учреждение), подведомственное Главному управлению по труду и занятости населения Тверской области.

1.4. Потенциальные потребители государственной услуги Тверской области:

физические лица, имеющие профессию рабочего или должность служащего, из числа граждан, признанных в установленном порядке безработными и направленными центрами занятости на обучение (далее – потребители).

1.5. Правовые основы оказания государственной услуги Тверской области:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (далее – закон об образовании);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.10.2002 № 787 «О порядке утверждения Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.09.2012 № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»;

- Приказ Министерства социального развития и здравоохранения Российской Федерации от 12.04.2011 № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах с вредным и (или) опасными условиями труда»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- Постановление Министерства труда России и Министерства образования России от 13.01.2000 №3/1 «Об утверждении Положения об организации профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013 № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.04.2014 № 262н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию безработных граждан, включая обучение в другой местности»;

- Приказ Главного управления по труду и занятости населения Тверской области от 17.09.2014 № 9-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности».

1.6. Документы, необходимые для получения государственной услуги Тверской области:

- паспорт или документ, его заменяющий;
- направление на обучение, выданное центром занятости;
- медицинский документ, подтверждающий отсутствие противопоказаний к осуществлению трудовой деятельности по осваиваемой профессии (специальности) (при направлении на обучение по профессиям (специальностям), требующим медицинского освидетельствования (осмотра, обследования);
- документ, подтверждающий наличие профессии рабочего, специальности служащего.

1.7. Основанием для отказа в оказании государственной услуги Тверской области является отсутствие документов, указанных в п. 1.6.

2. Способы получения потребителями информации о государственной услуге Тверской области:

Способ	Характеристика
Личное обращение	<p>В случае личного обращения потребителя во время работы учреждения работники подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим вопросам получения государственной услуги Тверской области.</p> <p>Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут.</p>
Обращение по телефону	<p>В случае обращения по телефону во время работы учреждения работники подробно и в вежливой форме информируют гражданина по вопросам предоставления государственной услуги Тверской области. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.</p> <p>При отсутствии у работника, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому работнику либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.</p> <p>Время разговора не должно превышать 10 минут.</p> <p>Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.</p>
Письменное обращение	<p>Письменные обращения по вопросам предоставления государственной услуги Тверской области, включая обращения в форме электронного документа, рассматриваются работниками учреждения в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.</p>
Информация у входа в здание	<p>У входа в здание размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - график (режим) работы учреждения; - номера телефонов учреждения.
Информация в помещениях учреждения, оказывающего государственную услугу	<p>В помещениях в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень оказываемых услуг, в том числе платных (с указанием цен); - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги; - перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги Тверской области;

	<ul style="list-style-type: none"> - информация о руководителе учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего исполнительного органа государственной власти Тверской области; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, оказывающего государственную услугу; - копия лицензии на осуществление образовательной деятельности; - план-график приема и выпуска слушателей на текущее полугодие и расписание занятий текущих учебных групп. <p>На стенах или дверях внутренних помещений размещаются вывески с указанием функционального назначения помещения и/или фамилии, имени, отчества, должности работника учреждения.</p>
<p>Информация в печатных средствах массовой информации</p>	<p>Учреждение не реже одного раза в год размещает в средствах массовой информации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование, почтовый и электронный адрес учреждения, телефоны для справок; - перечень реализуемых образовательных программ с указанием сроков обучения; - условия приема на обучение.
<p>Информация в сети Интернет</p>	<p>На сайте (странице) учреждения размещаются и поддерживаются в актуальном режиме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании учреждения; - информация о почтовом и электронном адресах, маршрутах проезда и номерах телефонов учреждения; - перечень оказываемых услуг, в том числе платных (с указанием цен); - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги Тверской области; - перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги Тверской области; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения; - копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); - план-график приема и выпуска слушателей на текущее полугодие;

	<ul style="list-style-type: none"> - государственное задание учреждению и отчеты о его выполнении; - ежегодный отчет о результатах деятельности учреждения и использовании имущества; - иная информация, предусмотренная статьей 29 закона об образовании.
--	---

3. Требования к удобству и комфортности государственной услуги Тверской области:

Требование	Характеристика
Режим работы	<p>Режим работы учреждения формируется в пределах следующих часов работы: понедельник, среда 8.30 – 17.30, вторник, четверг - 8.30 – 20.00, пятница 8.30 – 16.30</p> <p>Режим работы учреждения предусматривает возможность оказания государственной услуги Тверской области в один из выходных дней.</p>
Продолжительность оказания государственной услуги	<p>Продолжительность оказания государственной услуги Тверской области устанавливается в соответствии с нормативным сроком освоения соответствующей образовательной программы.</p> <p>Продолжительность обучения не должна превышать 6 месяцев.</p> <p>Обучение осуществляется круглогодично.</p> <p>Учебные занятия могут проводиться в один из выходных дней.</p>
Сроки ожидания начала оказания государственной услуги	<p>Время ожидания непосредственного взаимодействия с работником учреждения для представления документов, необходимых для получения государственной услуги Тверской области, составляет не более 15 минут при отсутствии сидячих мест для ожидающих лиц и 30 минут при наличии сидячих мест для ожидающих лиц.</p>

4. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги Тверской области:

Требование	Характеристика
Письменные обращения потребителей	<p>Письменные обращения, содержащие отзывы и предложения по вопросам предоставления государственной услуги Тверской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, направившего обращение.</p> <p>Письменные обращения, содержащие жалобы (в том числе жалобы на действия или бездействие работников</p>

	и должностных лиц учреждения), рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения с подготовкой соответствующего ответа потребителю. В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней, при условии обязательного уведомления о продлении срока его рассмотрения потребителя, направившего обращение.
Личный прием граждан	Руководитель учреждения проводит личный прием граждан не реже 1 раза в неделю.
Опросы потребителей (опросный лист получателя государственной услуги Тверской области – приложение 1)	В учреждении организуются регулярные опросы граждан, прошедших обучение, об их удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги Тверской области и ежеквартальный анализ результатов опросов получателей государственной услуги Тверской области. В случае невыполнения учреждением установленного в государственном задании соответствующего показателя качества государственной услуги Тверской области, им разрабатывается план мероприятий по повышению качества предоставления государственной услуги Тверской области.
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям немедленно по их требованию. Отзывы и предложения потребителей рассматриваются не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, оставившего запись, о принятых мерах.

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги Тверской области:

Требование	Характеристика
К зданию	Учреждение имеет в наличии на праве собственности или ином законном основании здания (строения, сооружения, помещения), необходимые для осуществления образовательной деятельности по реализуемым программам. Учреждение размещается в специально предназначенном здании, доступном для населения, оборудованном водопроводом, горячим водоснабжением и канализацией, обеспеченном телефонной связью, а также располагает отдельно стоящими сооружениями либо помещениями. Состояние зданий (строений, сооружений, помещений).

	в которых располагается учреждение, не является аварийным.
К составу помещений	В учреждении имеются на законных основаниях помещения, необходимые для осуществления образовательной деятельности по реализуемым программам, включая: - учебные кабинеты; - помещения для проведения практических занятий; - кабинеты для административно-управленческого персонала; - места общего пользования (туалеты).
К мебели и оборудованию	Каждый слушатель в зависимости от осваиваемой образовательной программы обеспечивается: - исправной мебелью (стульями, столами); - учебными инструментами и оборудованием, приспособлениями, расходными материалами.
К обеспечению транспортными средствами	Учреждение обеспечено автомобилем для служебного пользования.
К информатизации и компьютеризации	В учреждении организовано 30 учебных мест, оборудованных персональными компьютерами. При проведении занятий по соответствующим образовательным программам каждому слушателю предоставляется оборудованное компьютером учебное место. В учебных целях не менее 20 компьютеров подключено к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
К учебно-методической литературе и средствам обучения	На занятиях слушатели обеспечиваются учебно-методической литературой по соответствующим учебным дисциплинам, в том числе, при необходимости, обучающими компьютерными программами.

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги Тверской области:

Требование	Характеристика
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на осуществление образовательной деятельности по реализуемым программам профессионального обучения.
Учредительные документы	Устав образовательного учреждения соответствует законодательству.
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

	Уборка помещений учреждения производится ежедневно, в том числе мест общего пользования (туалетов) – по мере загрязнения. У входа в здание учреждения установлено не менее одной урны для мусора.
Криминальная безопасность	В учреждении организована круглосуточная охрана.
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте в помещении учреждения располагаются схемы размещения средств пожаротушения и планы-схемы эвакуации людей в случае пожара. Имеется инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению быстрой и безопасной эвакуации людей. На видных местах в помещении учреждения размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест, специально отведенных для курения.

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги Тверской области:

Требование	Характеристика
Укомплектованность штатов	Общая укомплектованность штатов (с учетом внешних и внутренних совместителей) – 100%
Образовательный уровень работников	Высшее профессиональное образование имеют не менее: - 60% педагогических работников; - 30 % мастеров производственного обучения и лиц, непосредственно принимающих участие в оказании государственной услуги.
Повышение квалификации кадров	Педагогические работники, состоящие в штате учреждения, не реже одного раза в 3 года повышают квалификацию.
Навыки работы с персональным компьютером	Все педагогические работники учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером.

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги Тверской области (приложение 2).

Приложение 1
к стандарту государственной услуги
Тверской области
«Реализация основных профессиональных
образовательных программ
профессионального обучения –
программ переподготовки
рабочих и служащих»

Опросный лист
получателя государственной услуги Тверской области
«Реализация основных профессиональных образовательных программ
профессионального обучения –
программ переподготовки рабочих и служащих»

Фамилия, имя, отчество получателя государственной услуги

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной услуги

да

нет, по причине _____.

2. Ваши замечания к организации обучения и предложения по повышению качества предоставления государственной услуги (при наличии)

Подпись _____.

Дата заполнения «__» _____ 20__ год

Приложение 2
к стандарту государственной услуги
Тверской области
«Реализация основных профессиональных
образовательных программ
профессионального обучения –
программ переподготовки
рабочих и служащих»

Показатели оценки качества оказания государственной услуги
Тверской области

Наименование показателя, единицы измерения показателя	Методика расчета значения показателя	Источник информации для получения данных о значении показателя
1. Количество безработных граждан, принятых на обучение в рамках государственного задания, человек	Фактическая численность безработных граждан, принятых на обучение в рамках государственного задания	отчет учреждения, приказы о приеме граждан на обучение в учреждение
2. Доля получателей государственной услуги, успешно прошедших итоговую аттестацию, %	$\frac{Ч_{зо}}{Ч_{зо} + Ч_{отч.}} \times 100,0$ <p>где: Ч_{зо} - численность получателей государственной услуги, успешно прошедших итоговую аттестацию и отчисленных из учреждения в связи с завершением обучения; Ч_{отч.} - численность получателей государственной услуги, не прошедших итоговую аттестацию и отчисленных из учреждения досрочно</p>	отчет учреждения, приказы о приеме граждан на обучение в учреждение и приказы об отчислении граждан из учреждения
3. Уровень удовлетворенности получателей государственной услуги качеством предоставления государственной услуги, %	$\frac{Оу}{О} \times 100,0$ <p>где: Оу - численность опрошенных получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги; О - общая численность опрошенных получателей государственной услуги</p>	отрасные листы получателей государственной услуги