

ПРОЕКТ

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета по труду  
и занятости населения Курской области  
от \_\_\_\_\_ 2018г. № 01-\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
комитета по труду и занятости населения Курской области по  
предоставлению государственной услуги «Содействие в  
урегулировании коллективных трудовых споров»**

**I. Общие положения**

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент комитета по труду и занятости населения Курской области по предоставлению государственной услуги «Содействие в урегулировании коллективных трудовых споров» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги по содействию в урегулировании коллективных трудовых споров на территории Курской области, за исключением содействия в урегулировании коллективных трудовых споров по поводу заключения, изменения и выполнения соглашений, заключаемых на федеральном уровне социального партнерства, коллективных трудовых споров в федеральных государственных органах, федеральных государственных учреждениях, федеральных государственных унитарных предприятиях, а также коллективных трудовых споров, возникающих в случаях, когда в соответствии с частями первой и второй статьи 413 Трудового кодекса Российской Федерации в целях разрешения коллективного трудового спора забастовка не может быть проведена (далее – коллективный спор).

В рамках предоставления государственной услуги оказывается содействие в урегулировании коллективных трудовых споров по поводу установления и изменения условий труда (включая заработную плату), заключения, изменения и выполнения коллективных договоров, соглашений, а также в связи с отказом работодателя учесть мнение выборного представительного органа работников при принятии локальных нормативных актов.

Круг заявителей

1.2. Государственная услуга предоставляется:

профсоюзам (их объединениям) и объединениям работодателей (далее – заявители) – при возникновении коллективных трудовых споров по поводу заключения, изменения и выполнения соглашений, заключаемых на региональном уровне социального партнерства;

работникам (их представителям) и работодателям (их представителям) (далее – заявители) – при возникновении коллективных трудовых споров в организациях всех форм собственности (за исключением федеральных государственных органов, федеральных государственных учреждений, федеральных государственных унитарных предприятий).

В соответствии с законодательством Российской Федерации стороны коллективного трудового спора вправе наделять своих представителей полномочиями по рассмотрению и разрешению коллективных трудовых споров.

#### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

#### Информация о месте нахождения и графике работы комитета по труду и занятости населения Курской области, способы получения информации

1.3. Юридический адрес и место нахождения комитета по труду и занятости населения Курской области:

305000, г. Курск, ул. М. Горького, д. 50.

Контактный телефон/факс: (4712) 52-10-97.

Режим работы: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

1.4. Информация о месте нахождения и графике работы комитета по труду и занятости населения Курской области предоставляется заявителю непосредственно в комитете по труду и занятости населения Курской области, а также по телефону, электронной почте, посредством размещения указанных сведений на официальном сайте комитета по труду и занятости населения Курской области и с использованием региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» (<http://pgu.rkursk.ru>), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Справочные телефоны структурного подразделения комитета по труду и занятости населения Курской области, предоставляющего государственную услугу

1.5. Прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно в отделе социально-трудовых отношений комитета по труду и занятости населения Курской области по адресу:

г. Курск, ул. Островского, д. 8, каб. № 11 и № 15.

Контактный телефон отдела социально-трудовых отношений: (4712) 34-40-45, факс: (4712) 34-40-45.

Режим работы: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Проезд пассажирским городским транспортом: автобус № 41; трамвай № 1, 2, 4; маршрутное такси, следующие по маршрутам: центр города – АПЗ - 20, центр города – железнодорожный вокзал, центр города – пос. им. М. Жукова. Остановка: ул. Дубровинского, городская ГИБДД.

Адрес официального сайта комитета по труду и занятости населения Курской области в сети «Интернет», содержащего информацию о предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты

1.6. Адрес официального сайта комитета по труду и занятости населения Курской области: <http://trud46.ru>.

Адрес электронной почты комитета по труду и занятости населения Курской области: [fgszn@sovtest.ru](mailto:fgszn@sovtest.ru); отдела социально-трудовых отношений: [soctrud@reg-rkursk.ru](mailto:soctrud@reg-rkursk.ru)

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги

1.7. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется публично или индивидуально следующими способами:

- непосредственно в отделе социально-трудовых отношений комитета по труду и занятости населения Курской области;

- на официальном сайте комитета по труду и занятости населения Курской области;

- на официальном сайте Администрации Курской области;

- с использованием средств телефонной и электронной связи;

- посредством размещения на информационном стенде, расположенном по месту нахождения отдела социально - трудовых отношений.

1.8. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги,

предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме, а также по электронной почте.

При устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист-эксперт, обеспечивающий предоставление государственной услуги, дает устный ответ.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо комитета по труду и занятости населения Курской области, сняв трубку, называет свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предлагает заявителю представиться и изложить суть обращения. Далее подробно в корректной форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам.

Время разговора по телефону - не более 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок необходимо переадресовать другому должностному лицу, или же сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время ожидания заявителем ответа при информировании не более 15 минут.

Должностное лицо не вправе проводить устное информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги.

Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от заявителя, специалист предлагает заявителю направить в комитет по труду и занятости населения Курской области письменный заявление, ответ на который предоставляется в письменной форме.

При письменном заявлении ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня его регистрации.

Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги, а также на официальном сайте комитета по труду и занятости населения Курской области

1.9. На информационном стенде и официальном сайте комитета по труду и занятости населения Курской области, в том числе в доступном для инвалидов по зрению режиме, портале государственных и муниципальных услуг Курской области размещается следующая информация:

полное наименование, полный почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов для справок, адреса официального сайта в сети Интернет и электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу;

краткие сведения о порядке предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

образец заявления заявителя о предоставлении государственной услуги по содействию в урегулировании коллективного трудового спора;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

административный регламент.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### Наименование государственной услуги

2.1. Содействие в урегулировании коллективных трудовых споров (далее – государственная услуга).

Наименование органа исполнительной власти Курской области, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляет комитет по труду и занятости населения Курской области (далее – комитет).

Комитет не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

а) направление заявителю разъяснений по вопросу урегулирования коллективного трудового спора, и (или) рекомендаций о кандидатуре посредника, и (или) решения о создании трудового арбитража, его составе, регламенте и полномочиях, оформленных в письменной форме на бумажном носителе;

б) направление заявителю уведомления об отказе в содействии в урегулировании коллективного трудового спора.

Срок предоставления государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом

## предоставления государственной услуги

2.4. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги не более 30 календарных дней с момента регистрации заявления заявителя в комитете.

2.5. В случае необходимости получения дополнительной информации и уточнения имеющихся сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, сроки предоставления государственной услуги могут быть продлены председателем комитета (в его отсутствие - лицом, его замещающим), но не более чем на 30 календарных дней, с сообщением заявителю о продлении срока предоставления государственной услуги в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока.

2.6. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.7. Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 г., № 237);

Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 2002, № 1 (ч. I), ст. 3);

Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 01.12.2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 49, ч. VI, ст. 6928);

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2014 года №654н «Об утверждении административного регламента предоставления федеральной службой по труду и занятости государственной услуги по оказанию в урегулировании коллективных трудовых споров по поводу заключения, изменения и выполнения соглашений, заключаемых на федеральном уровне социального партнерства, коллективных трудовых споров в организациях, финансируемых из федерального бюджета, а также коллективных

трудовых споров, возникающих в случаях, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях разрешения коллективного трудового спора забастовка не может быть проведена» («Российская газета» №299, 31.12.2014 года);

Законом Курской области от 04.01.2003 года №1-ЗКО «Об административных правонарушениях в Курской области» («Курская правда» №№4-5, 11.01.2003 года);

Постановление Администрации Курской области от 29.09.2011 г. № 473-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (газета «Курская правда», 08.10.2011, № 120);

Постановлением Администрации Курской области от 19.12.2012 г. № 1100-па «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Курской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Курской области (газета «Курская правда», 25.12.2012 г., № 154).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.8. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении государственной услуги (далее – заявление) в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, по образцу согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

Заявление заявителя, в том числе в форме электронного документа, адресуется на имя председателя комитета.

Заявление заполняется заявителем разборчиво, в машинописном виде или от руки, на русском языке, ставится личная подпись получателя государственной услуги и дата обращения. Заявление в форме электронного документа подписывается с использованием средств электронной цифровой подписи.

В заявлении заявителя должна содержаться следующая информация:

- 1) наименование и **правовой статус заявителя**;
- 2) почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) контактные телефоны и адрес электронной почты (последнее - при наличии) заявителя;
- 4) просьба заявителя о предоставлении государственной услуги по содействию в урегулировании коллективного трудового спора;

5) фамилия, имя, отчество представителя заявителя (последнее - при наличии);

6) информация о второй стороне коллективного трудового спора (наименование, **правовой статус**, почтовый адрес, контактные номера телефонов, адрес электронной почты (при наличии), фамилия, имя, отчество и должность представителя);

7) дата начала коллективного трудового спора;

8) этап разрешения коллективного трудового спора в соответствии с порядком разрешения коллективных трудовых споров, установленным статьей 401 Трудового кодекса Российской Федерации;

9) дата составления заявления, личная подпись представителя заявителя, его должность или статус согласно полномочиям.

К заявлению заявителя должны прилагаться:

1) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;

2) удостоверенная заявителем копия требований, направленных работодателю (представителю работодателей) или полученные работодателем (представителем работодателей);

3) удостоверенная заявителем копия сообщения работодателя (представителя работодателей) о принятом решении относительно требований работников (представителей работников) - при наличии.

К заявлению заявителя может также прилагаться иная (дополнительная) информация, характеризующая коллективный трудовой спор.

2.9. Документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть представлены заявителем при личном обращении, направлены почтовым отправлением или по электронной почте в адрес комитета.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок предоставления

2.11. Для предоставления государственной услуги предоставление документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, не требуется.

#### Указание на запрет требовать от заявителя

2.12. Запрещается требовать от заявителя:

представление документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено



нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.13. Оснований для отказа в приёме документов действующим законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

2.14. Основания для приостановления оказания государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.15. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются следующие:

а) Коллективный трудовой спор возник за пределами Курской области;

б) Урегулирование коллективного трудового спора относится к компетенции Федеральной службы по труду и занятости в случаях:

предмет разногласий сторон коллективного трудового спора относится к заключению, изменению и выполнению соглашений, заключаемых на федеральном уровне социального партнерства;

организация, в которой возник коллективный трудовой спор, относится к организациям, финансируемым из федерального бюджета;

коллективный трудовой спор в соответствии с законодательством Российской Федерации не может быть разрешен путем проведения забастовки;

в) Существо коллективного трудового спора, указанное в заявлении о предоставлении государственной услуги, не соответствует содержанию представленных документов, необходимых для получения государственной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующим в предоставлении государственной услуги

2.16. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующим в предоставлении государственной услуги, не имеется.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.17. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине комитета, специалиста и (или) должностного лица, многофункционального центра (далее – МФЦ) и (или) работника МФЦ, плата с заявителя не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

2.18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и документов, при получении результата предоставления государственной услуги не более 15 минут.

Время приема заявления при личном обращении заявителя не более 10 минут.

Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.19. Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги не более 30 минут.

2.20. Поступившие в комитет заявления регистрируются специалистом, ответственным за делопроизводство, в день их поступления и в течение одного рабочего дня передаются в отдел социально-трудовых отношений.

Учет заявлений от заявителей осуществляется специалистом отдела социально-трудовых отношений (далее – Специалист) в Журнале учета

заявлений от заявителей (далее – Журнал учета) в день их поступления (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

2.21. Ведение Журнала учета осуществляется также и в электронном виде.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.22. Прием заявителей осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.23. Кабинеты приема получателей государственных услуг оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Каждое рабочее место специалиста, ведущего прием получателя государственной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, а также сканирующим устройством (по возможности).

2.24. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, для ожидания приема получателей государственной услуги (их законных представителей) оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов.

Количество мест для ожидания приема получателей государственной услуги определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.25. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования. На видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

2.26. На стенах оборудуются стенды с визуальной, звуковой, текстовой и иной графической информацией, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне, о правилах предоставления государственной услуги, о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, обновляемой по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление государственной услуги. Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.27. При обращении за получением государственной услуги работник отдела социально-трудовых отношений, прошедший инструктаж по

вопросам работы с инвалидами, обеспечивает сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, в помещении, где оказывается услуга; разъясняет в доступной форме порядок предоставления и получения государственной услуги; оказывает помощь в оформлении документов, необходимых для её предоставления, и указанных в пункте 2.8. настоящего Административного регламента.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.28. Показателем доступности государственной услуги является возможность:

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятые решения и действия (бездействие) должностных лиц комитета.

2.29. Показателем качества государственной услуги является: своевременность и полнота предоставления государственной услуги; соблюдение стандарта предоставления государственной услуги; отсутствие обоснованных жалоб заявителей на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.30. В рабочее время заявитель может получить информацию о ходе предоставления государственной услуги по телефону, электронной почте или лично, непосредственно в отделе социально-трудовых отношений.

Иные требования, в том числе учитывающие предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг и особенности предоставления услуги в электронной форме

2.31. Настоящая государственная услуга не оказывается через ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

регистрация и рассмотрение заявления заявителя и принятие решения о предоставлении (отказе предоставлении) государственной услуги;

содействие в разрешении трудового спора примирительной комиссией;

содействие в разрешении трудового спора с участием посредника;

содействие в разрешении трудового спора в трудовом арбитраже;

содействие в случае, если примирительные процедуры не привели к разрешению коллективного трудового спора, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Блок схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

Регистрация и рассмотрение заявления заявителя и принятие решения о предоставлении (отказе предоставлении) государственной услуги

3.3. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление заявления (в том числе в форме электронного документа) о предоставлении государственной услуги с прилагаемыми документами (далее – документы).

3.4. Специалист комитета, ответственный за делопроизводство, регистрирует в порядке делопроизводства поступившие документы.

3.5. Зарегистрированные документы с резолюцией председателя комитета либо лица, его замещающего, передаются начальнику отдела социально-трудовых отношений комитета, ответственному за организацию работы по предоставлению государственной услуги (далее – начальник отдела).

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

3.6. Начальник отдела либо лицо, исполняющее его обязанности, обеспечивает оперативное рассмотрение документов и доведение их до специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги, в день поступления документов.

3.7. Специалист проверяет наличие всех необходимых документов, установленных пунктом 2.8 настоящего административного регламента, а также соответствие их требованиям, предусмотренным административным регламентом.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 40 минут.

3.8. При наличии оснований, указанных в пункте 2.13 настоящего административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов.

Об отказе в приеме документов заявитель уведомляется письменно с указанием причин в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения об отказе.

3.9. При выявлении оснований для отказа в предоставлении государственной услуги по основаниям, установленным пунктом 2.15 настоящего административного регламента, специалист готовит проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием оснований для отказа и представляет его на подпись председателю комитета либо лицу, его замещающему.

Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги оформляется в соответствии с приложением № 4 к настоящему административному регламенту.

3.10. Специалист направляет в порядке делопроизводства или выдает заявителю уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги в течение одного 1 рабочего дня со дня его подписания.

3.11. Специалист вносит в Журнал учета информацию о дате и исходящем номере направленного (выданного) заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.12. В случае принятия решения об оказании государственной услуги специалист:

вступает в контакт (по телефону, по электронной почте, путем направления письменного заявления или выезда на место рассмотрения коллективного трудового спора) с заявителем и выясняет причины возникновения коллективного трудового спора, причины и основания разногласий между сторонами коллективного трудового спора, уточняет дату начала коллективного трудового спора;

уточняет у заявителя соблюдение порядка разрешения коллективного трудового спора, установленного законодательством Российской Федерации;

информирует заявителя о том, какие этапы разрешения коллективного трудового спора в соответствии с законодательством Российской Федерации являются обязательными;

информирует заявителя о способах содействия в урегулировании коллективного трудового спора на соответствующих этапах его разрешения;

уточняет у заявителя необходимый способ содействия в урегулировании коллективного трудового спора.

3.13. Специалист информирует представителей сторон коллективного трудового спора о том, что:

ни одна из сторон коллективного трудового спора не имеет права уклоняться от участия в примирительных процедурах;

примирительные процедуры проводятся в установленные законодательством Российской Федерации сроки, которые при необходимости могут быть продлены по согласованию сторон коллективного трудового спора.

3.14. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 2 рабочих дня с момента регистрации заявления.

3.15. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о приеме или отказе в приеме документов, предоставлении или отказе в предоставлении государственной услуги.

Данный результат фиксируется в журнале регистрации входящей корреспонденции и в Журнале учета.

#### Последовательность административных действий на этапе рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией

3.16. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя на этапе рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией.

3.17. Специалист на этапе рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией:

оказывает методическую помощь сторонам коллективного трудового спора;

проводит консультации по вопросам урегулирования коллективных трудовых споров;

разъясняет вопросы, связанные с порядком, сроками создания примирительной комиссии, ее составом и полномочиями;

разъясняет вопросы, связанные с оформлением решения, принятого примирительной комиссией, а также порядком и сроками его исполнения;

уточняет у сторон коллективного трудового спора результат завершения этапа рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией;

фиксирует результат завершения этапа рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией и выдачу (направление) предложений по урегулированию коллективного трудового спора в Журнале учета;

информирует, что при недостижении согласия в примирительной комиссии стороны коллективного трудового спора приступают к переговорам о приглашении посредника и (или) создании трудового арбитража.

3.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 5 рабочих дней.

3.19. Результатом административной процедуры является проведение разъяснений о процедуре рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией и выдача (направление) предложений по урегулированию коллективного трудового спора.

Способом фиксации результата является внесение соответствующей записи в Журнал учета.

Последовательность административных действий  
на этапе рассмотрения коллективного трудового спора  
с участием посредника

3.20. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя на этапе рассмотрения коллективного трудового спора с участием посредника или продолжение взаимодействия со сторонами коллективного трудового спора с этапа рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией.

3.21. Специалист на этапе рассмотрения коллективного трудового спора с участием посредника:

- оказывает методическую помощь сторонам коллективного трудового спора;

- проводит консультации по вопросам урегулирования коллективных трудовых споров;

- рекомендует кандидатуры посредников;

- уточняет у представителей сторон коллективного трудового спора, какая из предложенных кандидатур посредников одобрена сторонами коллективного трудового спора;

- фиксирует факт одобрения кандидатуры посредника сторонами коллективного трудового спора в Журнале учета или разъясняет, что в случае если стороны коллективного трудового спора не достигли соглашения относительно кандидатуры посредника, они приступают к переговорам о создании трудового арбитража;

- разъясняет вопросы, связанные с оформлением соглашения, достигнутого сторонами коллективного трудового спора на данном этапе, и его исполнением;

- информирует, что при недостижении согласия с участием посредника стороны коллективного трудового спора приступают к переговорам о создании трудового арбитража.

3.22. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 10 рабочих дней.

3.23. Результатом административной процедуры является определение кандидатуры посредника

Способом фиксации результата является внесение соответствующей записи в Журнал учета.



Последовательность административных действий  
на этапе рассмотрения коллективного трудового спора  
в трудовом арбитраже

3.24. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя на этапе рассмотрения коллективного трудового спора в трудовом арбитраже или продолжение взаимодействия со сторонами коллективного трудового спора с этапа рассмотрения коллективного трудового спора примирительной комиссией или с этапа рассмотрения коллективного трудового спора с участием посредника.

3.25. Специалист на этапе рассмотрения коллективного трудового спора в трудовом арбитраже:

оказывает методическую помощь сторонам коллективного трудового спора;

проводит консультации по вопросам урегулирования коллективных трудовых споров;

разъясняет вопросы, связанные с функциями, условиями, сроками создания трудового арбитража, сроками рассмотрения коллективного трудового спора на данном этапе, а также оформлением и выполнением решения трудового арбитража;

участвует совместно со сторонами коллективного трудового спора в подготовке соответствующего решения о создании трудового арбитража, в формировании состава трудового арбитража, разработке регламента трудового арбитража, определении полномочий трудового арбитража;

осуществляет подготовку решения комитета по вопросам создания трудового арбитража, формирования его состава, регламенте трудового арбитража и полномочиях.

3.26. На основании подготовленного специалистом решения о создании трудового арбитража, его составе, регламенте и полномочиях, председатель комитета либо лицо, его замещающее, принимает соответствующее решение, которое оформляется в письменном виде и направляется не позднее одного рабочего дня с момента принятия решения о создании трудового арбитража сторонам коллективного трудового спора вместе с письменным уведомлением о времени, дате и месте проведения заседания трудового арбитража.

3.27. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 10 рабочих дней.

3.28. Результатом выполнения административной процедуры является оформление решения временного трудового арбитража по существу коллективного трудового спора и передача его сторонам коллективного трудового спора.

Способом фиксации результата является внесение соответствующей записи в Журнал учета.

Последовательность административных действий  
в случае, если примирительные процедуры не привели  
к разрешению коллективного трудового спора, и в иных  
случаях, предусмотренных законодательством  
Российской Федерации

3.29. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в случае, если примирительные процедуры не привели к разрешению коллективного трудового спора, если работодатель (его представитель) или представители работодателей уклоняются от участия в примирительных процедурах, не выполняют соглашение, достигнутое в ходе разрешения коллективного трудового спора, или не исполняют решение трудового арбитража, или в случае продолжения взаимодействия со сторонами коллективного трудового спора с этапов рассмотрения коллективного трудового спора согласно порядку разрешения коллективного трудового спора.

3.30. Специалист:

оказывает методическую помощь сторонам коллективного трудового спора;

проводит консультации по вопросам урегулирования коллективных трудовых споров;

информирует об ответственности за уклонение от участия в примирительных процедурах, невыполнение соглашения, достигнутого в результате примирительных процедур, неисполнение либо отказ от исполнения решения трудового арбитража, о праве на забастовку, ограничении права на забастовку, незаконных забастовках, гарантиях и правовом положении работников в связи с проведением забастовки, ответственности за незаконные забастовки, обязанностях сторон коллективного трудового спора в ходе проведения забастовки;

фиксирует результат разрешения коллективного трудового спора в Журнале учета.

3.31. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня.

3.32. Результатом выполнения административной процедуры является подготовка предложений по урегулированию коллективного трудового спора и выдача (направление) их сторонам коллективного трудового спора.

Способом фиксации результата является внесение соответствующей записи в Журнал учета.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется начальником отдела социально-трудовых отношений и заместителем председателя комитета, курирующим данный отдел и вопросы предоставления государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения постоянных проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами комитета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается председателем комитета или заместителем председателя комитета, курирующим вопросы предоставления государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.3. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления государственной услуги.

Плановые проверки осуществляются в соответствии с утвержденным планом работы комитета на текущий год.

Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению заявителей.

Проверки проводятся на основании приказов председателя комитета (в его отсутствие – лица, его замещающего).

При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается должностным лицом (лицами) комитета, осуществлявшим (осуществляющими) проверку.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие),  
принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления  
государственной услуги

4.5. Должностные лица комитета, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут дисциплинарную и (или) административную ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Курской области.

Ответственность должностных лиц комитета закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.6. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Комитет индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Курской области.

4.7. Получатели государственной услуги могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем  
решений и действий (бездействия) комитета, его должностного лица  
либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ**

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействия) комитета, его должностного лица либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ (далее - жалоба)

5.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и действия (бездействия) комитета, его должностного лица либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ.

#### Предмет жалобы

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами Курской области, которыми на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Курской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в соответствии с правовыми актами Курской области, которыми на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

б) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области;

7) отказ комитета, его должностного лица либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в соответствии с правовыми актами Курской области, которыми на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Курской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в соответствии с правовыми актами Курской области, которыми на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

Органы исполнительной власти Курской области, МФЦ, либо соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба может быть направлена:

Администрацию Курской области;

Комитет;

МФЦ либо учредителю МФЦ.

5.4. Жалобы рассматривают:  
в Администрации Курской области - заместитель Губернатора Курской области, в ведении которого находится комитет;  
в комитете - уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица;  
руководитель МФЦ;  
руководитель учредителя МФЦ.

#### Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в комитет, МФЦ, либо учредителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) председателя комитета подаются в вышестоящий орган – Администрацию Курской области, заместителю Губернатора Курской области, в ведении которого находится комитет.

Жалобы на решения и действия (бездействие) комитета, его должностных лиц либо специалистов при предоставлении государственной услуги подаются в комитет.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) комитета, председателя комитета, должностного лица либо специалиста комитета может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта комитета (<http://trud46.ru>) или официального сайта Администрации Курской области (<http://adm.rkursk.ru>), единого портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. В случае если жалоба, поданная заявителем в комитет, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 5.4. настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации орган, получивший жалобу направляет ее в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование комитета, должностного лица комитета либо специалиста, МФЦ, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) комитета, его должностного лица либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) комитета, его должностного лица либо специалиста, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### Сроки рассмотрения жалобы

5.9. Жалоба, поступившая в комитет, МФЦ, учредителю МФЦ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.10. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы по данной государственной услуге законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Курской области, не предусмотрено.

#### Результат рассмотрения жалобы

5.11. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено



нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области.

5.12. В удовлетворении жалобы отказывается.

Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.14. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в комитет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4. настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования, ответ заявителю направляется посредством федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

### Порядок обжалования решения по жалобе

5.18. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или неприятием по ней решения, заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в порядке, установленном пунктом 5.4. настоящего Административного регламента, а также в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.19. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.20. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в комитете, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>), на официальном сайте комитета (<http://trud46.ru>) или официальном сайте Администрации Курской области (<http://adm.rkursk.ru>), осуществляется, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.21. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.22. Информирование граждан о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте центра занятости (при наличии), на официальном сайте комитета ([www.kursk.regiontrud.ru](http://www.kursk.regiontrud.ru)), на официальном сайте Администрации Курской области ([www.adm.rkursk.ru](http://www.adm.rkursk.ru)) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» ([www.pgu.rkursk.ru](http://www.pgu.rkursk.ru)), а также путем оказания консультаций по телефону, электронной почте, при личном приеме»