

**Доклад  
о результатах мониторинга качества предоставления  
государственных услуг**

**1. Наименование исполнительного органа государственной власти  
Забайкальского края (далее – орган).**

Государственная служба занятости населения Забайкальского края.

**2. Количество государственных услуг, предоставляемых органом в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).**

Органом предоставляется 1 государственная услуга, в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).

**3. Количество государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг (в случае, если данный показатель менее 60 процентов от включенных в Перечень государственных услуг, необходимо указать причины отклонения).**

В соответствии с распоряжением Службы занятости Забайкальского края от 26 ноября 2015 года № 33-р «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг государственными казенными учреждениями центрами занятости населения в 2016 году» определена 1 услуга – информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации, в отношении которой должен быть осуществлен мониторинг, (что составляет 100% от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

**4. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде.**

Исследуемая услуга может быть предоставлена в электронном виде.

**5. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.**

Предоставление исследуемой услуги может осуществляться через МФЦ.

**6. Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.**

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации,

на информационных стендах подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения. Также информацию можно получить по телефону горячей линии у специалистов и при личном посещении гражданами.

#### **7. Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.**

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на информационном портале Службы занятости, на информационных стендах подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

#### **8. Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги.**

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляется в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня. Услуга не предоставляется в вечернее время и в выходные дни.

#### **9. Сведения об организации условий предоставления услуг.**

##### **Условия предоставления услуг включают:**

- наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 17 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения (из 31), существующих в Забайкальском крае;
- наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие информационных карточек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;
- наличие мест для сидения в местах ожидания во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- во всех центрах занятости населения внедрена система электронной записи на прием к специалисту посредством информационного портала Службы занятости, функционируют системы звукового и электронного информирования.

#### **10. Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг.**

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа и подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

#### **11. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги.**

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг являются:

- не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) отметили **3 респондента или 0,9%** (в 2015 году 18 респондентов или 2,05%);
- неудобный режим работы органа (учреждения) отметили **14 респондентов или 4,3%** (в 2015 году 93 респондента или 10,59%);
- помещение плохо оборудовано для приема посетителей отметили **9 респондентов или 2,8%** (в 2015 году 44 респондента или 5,01%);
- требование большого количества документов из других органов (учреждений) отметил **1 респондент или 0,3%** (в 2015 году 2 респондента или 0,23%);
- грубость, невнимательность сотрудников отметил **1 респондент или 0,3%**.

## **12. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг.**

Всего в опросе заявителей услуг приняли участие 323 респондента. Из них оценили удовлетворенность качеством услуг:

- в 5 баллов - 294 человека (91 %),
- в 4 балла - 27 человек (8,3 %),
- в 3 балла - 2 человека (0,6 %).

Общий уровень удовлетворенности заявителей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления по всем исследуемым услугам в соответствии с весовой оценкой анкет заявителей составляет 99,69 баллов.

В целом по результатам проведенного мониторинга уровень качества предоставления государственных услуг характеризуется как хороший (0,79%).

## **13. Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.**

1. Оборудовать пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 3 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения.

2. Рассмотреть возможность приобретения новых помещений для государственных казенных учреждений центров занятости населения Калганского, Сретенского, Газимуро-Заводского районов в связи с аварийностью зданий.

3. Информирование граждан о возможности получения государственной услуги через МФЦ.