

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги в 2016 году

Государственная служба занятости населения Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

Информирование о положении на рынке труда в Забайкальском крае
(наименование государственной услуги)

Приказ Государственной службы занятости населения Забайкальского края от 07 ноября 2013 года № 88/ОД «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Информирование о положении на рынке труда в Забайкальском крае»

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Предоставление услуги осуществляется:

непосредственно в органе, подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
посредством мобильных офисов центров занятости населения (МОЦЗН);
в электронной форме;
в МФЦ.

1.2. Получателями услуги являются **физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица.**

1.3. Услуга предоставляется **бесплатно.**

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **3 520 человек.**

1.5. Общее количество опрошенных лиц – **323** человека, в том числе: посредством интернет-опроса – **0** человек;

по месту предоставления услуги в 31 государственном казенном учреждении центре занятости населения Забайкальского края – **323** человека (**100%** от общего числа опрошенных), в том числе:

ГКУ «Центр занятости населения г. Читы» – 61 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Агинского района» – 7 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Акшинского района» – 5 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Александрово-Заводского района» – 10 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Балейского района» – 4 человека;

ГКУ «Центр занятости населения Борзинского района» – 10 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Газимуро-Заводского района» – 6 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Дульдургинского района» – 7 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Забайкальского района» – 3 человека;

ГКУ «Центр занятости населения Каларского района» – 12 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Калганского района» – 9 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Карымского района» – 9 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Краснокаменского района» – 12 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Красночикойского района» – 4 человека;

ГКУ «Центр занятости населения Кыринского района» – 10 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Могойтуйского района» – 8 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Могочинского района» – 8 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Нерчинского района» – 6 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Нерчинско-Заводского района» – 8 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Оловянинского района» – 12 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Ононского района» – 6 человек;

ГКУ «Центр занятости населения Петровск-Забайкальского района» – 12 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Приаргунского района» – 10 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Тунгокоченского района» – 4 человека;
ГКУ «Центр занятости населения Сретенского района» – 14 человека;
ГКУ «Центр занятости населения Улетовского района» – 12 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Хилокского района» – 8 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Чернышевского района» – 12 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Читинского района» – 10 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Шелопугинского района» – 7 человек;
ГКУ «Центр занятости населения Шилкинского района» – 17 человек.

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **1,04 дня**, что больше установленному Административным регламентом по предоставлению государственной услуги сроку на 0,04, это связано с подготовкой ответов заявителям, получающим услугу в электронной форме. В сравнении с результатами мониторинга 2015 года, данный показатель изменился в сторону уменьшения на 0,11 (в прошлом году он составлял 1,15 дня).
2. Фактический срок ожидания в очереди для получения услуги – **9,91 минут**, что меньше установленного административным регламентом на 5,09 минуты (15 минут).
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **1,1 раз**, что больше нормативно установленному количеству обращений административным регламентом на 0,1, это связано с обращением заявителей услуги за предварительным консультированием по порядку ее предоставления. В сравнении с результатами мониторинга 2015 года, данный показатель изменился в сторону уменьшения на 0,26 (в прошлом году он составлял 1,36 раз).
4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
 - имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
 - имеются пандусы в 17 из 31 подведомственного государственного казенного учреждения центре занятости населения, в которых проводился мониторинг по данной услуге;
 - имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
 - имеются информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;
 - имеются места для сидения в местах ожидания;
 - имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов;
 - во всех центрах занятости населения внедрена система электронной записи на прием к специалисту, посредством информационного портала Службы занятости, функционируют системы звукового и электронного информирования.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления - **99,69**.
- 3.2. Общая оценка качества предоставления услуги – **0,79 «хороший»** (результат 2015 года составлял 0,77)
- 3.3. Весовая оценка опроса должностного лица - **93**
- 3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – **88,28** (результат 2015 года составлял 83,65)
- 3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – **33,33**
- 3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги - **нет**
- 3.7. Привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти

предоставляющих государственную услугу - **нет**

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением:

- 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%**.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Оборудовать пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 3 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения (в 11 учреждениях это сделать невозможно по причине размещения на вторых этажах административных зданий старой застройки).

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.

И.о. руководителя Государственной
службы занятости населения
Забайкальского края

(подпись)

И.С. Щеглова
(Ф.И.О.)