

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2014 году

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

Информирование о положении на рынке труда в субъекте
Российской Федерации

(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 – **4300 человек.**

1.5. Общее количество опрошенных лиц – **698 человек**, в том числе: посредством интернет-опроса – **88 человек (12,6%** от общего числа опрошенных);

по месту предоставления услуги в 31 государственном казенном учреждении центре занятости населения Забайкальского края – **610 человек (87,4%** от общего числа опрошенных), в том числе:

- ГКУ «Центр занятости населения г. Читы» – 65 человек;

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

- ГКУ «Центр занятости населения Александрово-Заводского района» – 11 человек;

- ГКУ «Центр занятости населения Балецкого района» – 28 человек;

- ГКУ «Центр занятости населения Борзинского района» - 24 человека;
- ГКУ «Центр занятости населения Краснокаменского района» – 40 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Красночикойского района» – 14 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Кыринского района» – 61 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Могочинского района» – 31 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Нерчинско-Заводского района» – 7 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Нерчинского района» – 12 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Оловянинского района» – 15 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Ононского района» – 10 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Петровск-Забайкальского района» – 5 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Приаргунского района» – 20 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Газимуро-Заводского района» – 13 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Забайкальского района» – 15 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Каларского района» – 10 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Калганского района» – 7 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Карымского района» – 22 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Сретенского района» – 10 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Тунгокоченского района» – 4 человека;
- ГКУ «Центр занятости населения Улетовского района» – 17 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Хилокского района» – 20 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Чернышевского района» – 15 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Читинского района» – 21 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Шелопугинского района» – 24 человека;
- ГКУ «Центр занятости населения Шилкинского района» – 30 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Агинского района» – 29 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Могойтуйского района» – 17 человек;
- ГКУ «Центр занятости населения Дульдургинского района» – 7 человек.

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

1. Фактический срок предоставления услуги **1 день**, что соответствует нормативно установленному Административным регламентом по предоставлению государственной услуги_сроку предоставления услуги.
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **9 минут**, что меньше установленного административным регламентом на 6 минут (15 минут).
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **1 раз**, что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом
4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в 12 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.

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

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления - **«в основном удовлетворен»**

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги – **«хороший» (0,915)**

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица - **95**

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги - **86**

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги - **100**

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 11 респондентов (1,8%);

- неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 8 респондентов (1,3%);

- помещение плохо оборудовано для приема посетителей отметили 10 респондентов (1,6%);

- требование большого количества документов из других органов (учреждений) отметили 14 респондентов (2,2%).

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 8 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах

занятости населения, в рамках реализации краевой долгосрочной целевой программы «Доступная среда 2011-2015 годы», (в 11 учреждениях это сделать невозможно по причине размещения на вторых этажах административных зданий старой застройки).

2. В целях повышения качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения необходим переход на оказание услуг в электронной виде, с использованием новых информационных технологий, в рамках краевой долгосрочной программы «Электронное Забайкалье».

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

Руководитель Государственной
службы занятости населения
Забайкальского края

(подпись)

Л.В.Азеева
(Ф.И.О.)