



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**КОМИТЕТ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ОКУД

№ _____

**Об организации мониторинга соблюдения
требований к условиям и порядку предоставления
государственной услуги и мониторинга
удовлетворенности полнотой и качеством
предоставления государственной услуги
по сопровождению при содействии занятости
инвалидов**

В целях оценки эффективности реализации мероприятий, проводимых в рамках апробации механизмов организации оказания государственных услуг по сопровождению при содействии занятости инвалидов и в целях повышения качества оказания государственных услуг в социальной сфере, организовать мониторинг соблюдения требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов (далее – государственная услуга), и мониторинг удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, для чего:

1. Утвердить форму предоставления информации по соблюдению требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги согласно приложению № 1 к распоряжению.

2. Утвердить методические рекомендации по организации и проведению мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно приложению № 2 к распоряжению.

3. Отделу занятости граждан с особыми потребностями (Кузнецовой И.В.):

3.1. организовать проведение методического совещания с исполнителем государственной услуги – Благотворительным фондом «Рауль» и представителями Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения «Центр занятости населения Санкт-Петербурга», ответственными за предоставление государственной услуги по вопросам проведения мониторингов.

Срок: до 30.09.2022.

3.2. обеспечить получение от исполнителя государственной услуги, заключившего соглашение об оказании государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов – Благотворительного фонда «Рауль»:

3.2.1. информации по форме приложения № 1 к распоряжению.

Срок: за август до 30.09.2022 г., далее – не позднее 15 числа месяца следующего за отчетным.

3.2.2. заполненные получателями государственной услуги опросные листы для проведения анализа удовлетворенности получателей государственной услуги

полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Срок: ежемесячно не позднее 15 числа месяца, в котором были проведены анкетные опросы.

4. Контроль за выполнением распоряжения возложить на первого заместителя председателя Комитета Рогачева Н.А.

**Председатель Комитета
по труду и занятости
населения Санкт-Петербурга**

Д.С.Чернейко

Место для подписи

Форма
(предоставляется ежемесячно до 15-го числа
следующего за отчетным периодом)

ИНФОРМАЦИЯ
по соблюдению требований к условиям и порядку
предоставления государственной услуги
за период с _____ по _____
(в рамках проведения мониторинга)

Информация по соблюдению требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги предоставляется в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга (далее – Комитет) в целях проведения мониторинга по соблюдению Требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – Услуга), утвержденных распоряжением Комитета от 21.07.2022 № 121-р.

1. Наличие оборудованных помещений для предоставления Услуги инвалидам (в соответствии с паспортом доступности объектов для реализации государственных услуг инвалидам и санитарными нормами): ☐ есть ☐ нет

2. Рабочие места предоставления Услуг обеспечены писчими принадлежностями:
☐ да ☐ нет

3. Вход в здание (помещение), в котором предоставляется Услуга оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы исполнителя государственной услуги: ☐ да ☐ нет

4. Работниками, которые осуществляют предоставление Услуги оказывается необходимая помощь инвалидам при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления государственной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения государственной услуги действий: ☐ да ☐ нет

5. Услуга оказывается в рабочее время: режим работы для предоставления Услуги, указать: _____

Обеспечивается возможность согласования времени предоставления государственной услуги: ☐ да ☐ нет

6. Размещение информации по предоставлению Услуг:
на официальном сайте: ☐ да ☐ нет
на стендах (о порядке предоставления услуги): ☐ да ☐ нет

7. Информация по договорам:

№ п/п	Договоры	Количество заключенных договоров	
		всего	за месяц
	Договор об организации сопровождения при содействии занятости инвалида, заключенный с СПБ ГАУ «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» (районным Агентством занятости населения Санкт-Петербурга) по каждому инвалиду, которому оказана услуга по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов и осуществлен подбор исполнителя услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов»		
	Договор об оказании государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов, заключенный с потребителем Услуги		

8. Информация о реализации Услуги,

Количество Потребителей услуг(инвалидов)				Количество о запросов в МСЭ (по необходимости)	Количество разработанных индивидуальных планов сопровождения	Количество Потребителей услуг, которым полностью оказана услуга				Количество Потребителей услуг, которым услуга оказывается по состоянию на _____	Средний период предоставления услуги
Всего	из графы 1					всего	из строки 9:				
	I гр. инв.	II гр. инв.	III гр. инв.				трудоустроено	не трудоустроено	отказались от услуги (по собств. инициативе)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

8.1. Из графы 8:

Количество потребителей услуги, трудоустроенных, всего	варианты трудоустройства		Количество потребителей услуги, закрепившихся на рабочих местах более 3-х месяцев после трудоустройства
	трудоустройство (бессрочный трудовой договор)	трудоустройство (срочный трудовой договор)	
8	8.1	8.2	8.3

9. Работа с работодателями в рамках предоставления государственной услуги

Количество работодателей, всего	из графы 1, проведенная работа и работа по консультированию			
	Подобраны кандидаты на вакансии	Принято участие в подборе наставника	Инструктирование специалистов работодателя работающих с инвалидом, по вопросам оказания ему помощи в преодолении барьеров, мешающих исполнению трудовых обязанностей	Консультирование по вопросам оснащения рабочего места инвалида
1	2	3	4	5

**Методические рекомендации
по организации и проведению мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством
предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии
занятости инвалидов**

1. Общие положения

1.1. При проведении мероприятий мониторинга удовлетворенности получателей государственной услуги полнотой и качеством оказания государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов, предоставляемой исполнителем при её оказании (далее – мониторинг), используется следующий инструментарий:

настоящие методические рекомендации;

опросные листы для проведения анкетных опросов получателей государственной услуги (далее – опросные листы, анкеты) по форме Приложения к настоящим методическим рекомендациям;

1.2. Методические рекомендации по организации и проведению мониторинга разработаны в целях оценки уровня удовлетворенности получателей – инвалидов, нуждающихся в сопровождении при содействии их занятости (далее – гражданин, получатель) полнотой и качеством государственных услуг, предоставляемых получателям исполнителем государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – исполнитель).

Методические рекомендации предназначены для использования сотрудниками Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга и сотрудниками исполнителя.

1.3. Проведение мероприятий мониторинга направлено на:

повышение качества государственной услуги, предоставляемой потребителям в рамках осуществления исполнителем государственной услуги;

совершенствование системы управления, коррекции требований к порядку и условиям оказания государственной услуги;

установление необходимых показателей объема и качества предоставления государственной услуги.

1.4. Проведение мониторинга включает анкетные опросы получателей государственных услуг у исполнителя.

1.5. Объектом изучения и оценки в рамках мониторинга являются предоставляемая получателями государственная услуга.

1.6. Опросы получателей государственной услуги в рамках мониторинга проводятся при соблюдении принципа добровольности участия в них граждан.

2. Термины и определения

В настоящих методических рекомендациях применяются следующие термины и определения.

2.1. Качество предоставления государственных услуг – степень, с которой совокупность собственных характеристик указанных процессов соответствует потребностям или ожиданиям их получателей.

2.2. Полнота предоставления государственной услуги – соблюдение исполнителем государственной услуги требований к порядку и условиям предоставления государственной услуги, утвержденных нормативными правовыми актами.

2.3. Удовлетворенность получателя – восприятие получателем факта удовлетворения его запроса (потребности или ожидания), то есть, что получатель считает важным.

2.4. Получатели государственных услуг – незанятые инвалиды, нуждающиеся в оказании индивидуальной помощи в виде сопровождения при содействии занятости, которые были направлены Службой занятости населения Санкт-Петербурга в результате получения государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов.

3. Участники проведения мероприятий мониторинга и их функции

3.1. Основным участником организации и проведения мероприятий мониторинга является Исполнитель государственной услуги.

3.2. В рамках реализации мониторинга исполнитель информирует получателей услуги, с которым заключен договор на оказание государственной услуги, о проведении опроса, и предлагает по окончании предоставления государственной услуги заполнить опросник, кроме того размещает информацию на стенде в помещении, на странице сайта в сети Интернет о проводимом мониторинге по результатам оказания государственной услуги.

3.3. В рамках реализации мероприятий мониторинга исполнитель:

3.3.1. Обеспечивает проведение анкетных опросов получателей государственной услуги:

создает условия для заполнения получателями опросных листов;

консультируют граждан по заполнению опросных листов;

производят сбор заполненных опросных листов;

3.3.2. Осуществляют передачу опросных листов в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга для их обработки и анализа.

3.3.3. Готовят предложения по совершенствованию форм опросных листов, методики проведения мероприятий мониторинга.

4. Сроки и порядок проведения мониторинговых опросов

4.1. Сроки проведения мероприятий мониторинга: в период действия Соглашения об оказании государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов, заключенного Комитетом по труду и занятости населения Санкт-Петербурга с исполнителем государственной услуги.

4.2. Опрос может проводиться в форме интервью (путем заполнения опросного листа работником исполнителя), либо путем заполнения опросного листа получателями государственной услуги самостоятельно.

В случае если государственная услуга или часть услуги предоставлены, а получатель услуги не успел по каким-либо причинам заполнить опросный лист, то опросный лист может быть направлен получателю государственной услуги с использованием тех же средств связи, которые используются при предоставлении государственной услуги.

4.3. Выборка респондентов для проведения опросов должна составлять 100% получателей государственных услуг.

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ (ИНВАЛИДОВ) ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРИ СОДЕЙСТВИИ ЗАНЯТОСТИ ИНВАЛИДОВ

1. ОТКУДА ВЫ УЗНАЛИ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ? (отметьте одну или несколько позиций)

- ☐ 1. Газеты
- ☐ 2. Телевидение
- ☐ 3. Интернет-сайт Роструда
- ☐ 4. Интернет-сайт Центра занятости населения Санкт-Петербурга или Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга
- ☐ 5. Знакомые /родственники / друзья
- ☐ 6. Работники Центра занятости населения
- ☐ 7. Стенды, вывески, плакаты, а также раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, памятки и т.п.) в центре занятости населения и вне его
- ☐ 8. Бюро медико-социальной экспертизы (Бюро МСЭ)
- ☐ 9. Средства телефонной связи
- ☐ 10. Негосударственные организации, которые предоставляют другие услуги для инвалидов, в том числе Общественные организации
- ☐ 11. Другое (напишите) _____

2. ДОСТИГНУТА ЛИ ЦЕЛЬ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?

- ☐ 1. Достигнута полностью ☐ 2. Достигнута частично ☐ 3. Не достигнута

2.1. ЕСЛИ ЦЕЛЬ ДОСТИГНУТА НЕ ПОЛНОСТЬЮ (частично) ИЛИ НЕ ДОСТИГНУТА, УКАЖИТЕ ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ (напишите) _____

3. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ РАНЕЕ ОБРАЩАТЬСЯ В ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПОДОБНОЙ УСЛУГИ?

- ☐ да ☐ нет

3.1. ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ «ДА» НА ПРЕДЫДУЩИЙ ВОПРОС, ТО ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ЦЕНТРОМ ЗАНЯТОСТИ ПО СРАВНЕНИЮ С НЕГОСУДАРСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, В КОТОРОЙ ВЫ ПОЛУЧИЛИ УСЛУГУ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ:

- ☐ 1. Ниже ☐ 2. Такой же ☐ 3. Выше

4. ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ О СУЩЕСТВОВАНИИ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, ГДЕ ОПРЕДЕЛЕНА ПРОЦЕДУРА, ВРЕМЯ И ДРУГИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ?

- | | | | |
|---|--|--|--|
| ☐ Да, знаю. Меня ознакомили с порядком предоставления услуги в Организации, предоставляющей услугу | ☐ Да, знаю. Ознакомился (-лась) с порядком самостоятельно на сайте службы занятости | ☐ Да, знаю, что такие есть, но не видел (-а) их | ☐ Нет, никогда о таком не слышал (-а) |
|---|--|--|--|

5. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, КРАТКУЮ ИНФОРМАЦИЮ О СЕБЕ:

5.1. ВОЗРАСТ, лет (напишите) _____

5.2. ПОЛ: ☐ мужской ☐ женский

5.3. ГРУППА ИНВАЛИДНОСТИ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ:

- ☐ 1. Первая ☐ 2. Вторая ☐ 3. Третья

5.3. ОБРАЗОВАНИЕ:

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. Высшее профессиональное | ☐ 4. Начальное профессиональное (ПТУ) |
| ☐ 2. Неполное высшее профессиональное (учусь в ВУЗе) | ☐ 5. Среднее (полное) общее (11 кл.) |
| ☐ 3. Среднее профессиональное (Техникум) | ☐ 6. Основное общее (9 кл.) |

5.4. ОТНОШЕНИЕ К ЗАНЯТОСТИ (отметьте одну или несколько позиций)

- ☐ 1. Не работаю, пособие по безработице не получаю ☐ 2. Безработный, получаю пособие по безработице

**6. УКАЖИТЕ СТЕПЕНЬ ВАШЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ УСЛУГИ.
ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ДЛЯ ВАС ВАЖНЫ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ В ТАБЛИЦЕ ФАКТОРЫ?**

Поставьте в КАЖДОЙ СТРОКЕ галочку в квадратик, соответствующий Вашим оценкам удовлетворенности и важности

Факторы, влияющие на оказание услуги		НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ?					НАСКОЛЬКО ДЛЯ ВАС ВАЖНЫ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ФАКТОРЫ?	
		очень удовлетворен	удовлетворен	не удовлетворен	очень не удовлетворен	затрудняюсь с ответом	очень важно	абсолютно не важно
	Результаты оказания услуг	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Полнота и своевременность информирования о предоставлении государственной услуги (о месте, условиях, порядке предоставления, новостях, о проводимых мероприятиях и др.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	График работы организации	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Доступность помещений , в которых оказываются услуги для разных категорий инвалидов (пандус, поручни, таблички на дверях ...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Размер и оборудование мест предоставления государственной услуги , в том числе освещенность, вентиляция, удобство мест общего пользования, достаточность и удобство столов и стульев для работы и канцелярских принадлежностей для заполнения документов	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Организация посещений и время ожидания в специалиста (назначалось ли посещение, звонил ли специалист; долго ли пришлось ожидать специалиста, когда пришли к назначенному времени)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Взаимодействие с работниками организации в связи с оказанием государственной услуги (компетентность, вежливость персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Что следует улучшить при предоставлении государственной услуги? поставьте галочку в соответствующем Вашему ответу квадратике или напишите свой вариант ответа

- ☐ Предоставлять больше информации об услуге в Центре занятости населения, в бюро МСЭ, в СМИ (газетах, на телевидении, в интернете)
- ☐ Сделать доступными для посетителей места общего пользования (туалет, гардероб и др.)
- ☐ Увеличить количество столов и писчих принадлежностей (ручек) для работы и заполнения документов
- ☐ Оборудовать помещения, предназначенные для ожидания оказания услуги автоматами с питьевой водой
- ☐ Другое (напишите) _____

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который её Вам предоставил.

СПАСИБО ВАМ ЗА ВАШЕ МНЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ВАМ УСЛУГЕ!