



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ОКУД

№ _____

**О проведении мониторинга соблюдения
условий и порядка предоставления
государственной услуги по организации
сопровождения при содействии занятости
инвалидов и мониторинга удовлетворенности
получателей услуги полнотой и качеством
ее предоставления**

В целях проведения мониторинга и оценки результатов оказания государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов, полноты и качества ее предоставления:

1. Утвердить форму Информации по соблюдению условий предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 1.

2. Утвердить форму Опросного листа по оценке удовлетворенности получателей (инвалидов) полнотой и качеством государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 2.

3. Утвердить Методические рекомендации по организации и проведению мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 3.

4. Утвердить форму Анкеты по оценке удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 4.

5. Директору Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» (далее – ГАУ ЦЗН):

5.1. Представить в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга (далее – Комитет) Информацию по соблюдению требований к условиям предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов в установленные сроки.

5.2. Организовать опрос граждан, получивших в 2024 году услугу по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов, в отношении которых было принято решение о назначении ответственного работника ГАУ ЦЗН по сопровождению при содействии занятости.

5.3. Разместить на официальном ресурсе ГАУ ЦЗН в сети Интернет: www.r21.spb.ru Анкету по оценке удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов для осуществления возможности проведения опроса в электронной форме.

5.4. Заполненные Опросные листы и Информацию по электронному анкетированию, представить в Комитет до 27.12.2024.

6. Контроль за выполнением распоряжения остается за председателем Комитета.

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

Д.С.Чернейко

Место для подписи

Форма
(предоставляется нарастающим итогом
10.09.2024 и 27.12.2024)

ИНФОРМАЦИЯ
по соблюдению условий предоставления государственной услуги
по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов
за период с января по _____

Информация по соблюдению условий и порядка предоставления государственной услуги предоставляется в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга (далее – Комитет) в целях проведения мониторинга соблюдения условий предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – услуга), установленных Административным регламентом Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов» (далее – Административный регламент), утвержденным распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 05.03.2019 № 36-р (в ред. от 28.03.2024):

1. Помещения ГАУ ЦЗН имеют площади, предусмотренные санитарными нормами, имеют автоматизированное рабочее место, оборудованное персональным компьютером с выходом в Интернет для осуществления помощи в регистрации (подаче заявления) на Единую цифровую платформу «Работа России» - «гостевой» компьютер: ☐ да ☐ нет

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

3. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, оборудованы пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери) ☐ 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 услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения услуги действий: ☐ да ☐ нет

5. Услуга оказывается в соответствии с режим работы учреждения: ☐ да ☐ нет

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

7. Информация по приказам (договорам):

№ п/п	Приказы (договоры)	Количество приказов (договоров)
1	Количество приказов о назначении ответственного работника ГАУ ЦЗН по сопровождению при содействии занятости	
2	Количество договоров об организации сопровождении при содействии занятости инвалида, заключенных с негосударственными организациями	

8. Информация о реализации услуги, по получателям, в отношении которых было принято решение о назначении ответственного работника ГАУ ЦЗН по сопровождению при содействии занятости,

Количество Потребителей услуг(инвалидов) . по которым принято решение о назначении ответственного работника ГАУ ЦЗН				Количеств о запросов в МСЭ	Количество разработанных индивидуальных планов сопровождения	Количество Потребителей услуг, которым полностью оказана услуга *				Средний период предоставления услуги
Всего	из графы 1					всего	из графы 7			
	I гр. инв.	II гр. инв.	III гр. инв.				трудоустроено	не трудоустроено	отказались от услуги	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

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

Руководитель ГАУ ЦЗН _____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ (ИНВАЛИДОВ) ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ 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 НЕГОСУДАРСТВЕННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ (БФ Рауль или ЧУ «Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер Оук» ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПОДОБНОЙ УСЛУГИ?

- ☐ да ☐ нет

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

- ☐ 1. Ниже ☐ 2. Такой же ☐ 3. Выше

4. ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ О СТАНДАРТЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ И АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ, ГДЕ ОПРЕДЕЛЕНА ПРАВИЛА (ПОРЯДОК И ПРОЦЕДУРА) ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| ☐ Да, знаю.
Меня ознакомили
порядком
предоставления услуги | ☐ Да, знаю.
Ознакомился (-лась)
самостоятельно на сайте
службы занятости | ☐ Да, знаю,
что такие есть,
но никогда
не видел (-а) | ☐ Нет,
никогда
о таких
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

5.4. ОБРАЗОВАНИЕ:

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. Высшее профессиональное | ☐ 4. Среднее (полное) общее (11 кл.) |
| ☐ 2. Среднее профессиональное (техникум, колледж) | ☐ 5. Основное общее (9 кл.) |
| ☐ 3. Начальное профессиональное (лицей, профессионально-техническое училище) | ☐ 6. Коррекционная школа |

5.5. 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 при предоставлении услуги	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	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 , наличие компьютера, наличие воды	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Организация посещений и время ожидания помощи 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 компьютеров, 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 ее Вам предоставил

СПАСИБО ВАМ ЗА ВАШЕ МНЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ВАМ УСЛУГЕ!

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

1. Общие положения

1.1. 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).

1.2. 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.

1.3. Проведение мониторинга включает анкетные опросы получателей государственной услуги исполнителем государственной услуги.

1.4. Объектом изучения и оценки, в рамках мониторинга, является предоставляемая получателям государственная услуга.

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

2. Понятия и определения

В настоящих методических рекомендациях применяются следующие понятия 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 условий 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, после закрепления за ними работника Центра занятости населения Санкт-Петербурга в соответствии с приказами. Информация о назначенном работнике службы занятости отражена в выданном заявителю сертификате.

2.5. Исполнитель государственной услуги – в контексте данного опроса исполнителем услуги является Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» (далее – ГАУ ЦЗН), оказывающий получателям государственных услуг услугу по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов.

2. Участники проведения мероприятий мониторинга и их функции

3.1. Основным участником организации и проведения мероприятий мониторинга является исполнитель государственной услуги – ГАУ ЦЗН.

3.2. В рамках реализации мониторинга исполнитель информирует получателей государственной услуги, за которыми в соответствии с приказом закреплены работники ГАУ ЦЗН для оказания индивидуальной помощи в виде сопровождения, о проведении опроса, и предлагает по окончании предоставления государственной услуги заполнить Опросный лист по оценке удовлетворенности получателей (инвалидов) полнотой и качеством государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов (далее – опросный лист), форму которого необходимо разместить на стенде в помещении, где предоставляется государственная услуга, а также на странице сайта в сети Интернет.

3.3. В рамках реализации мероприятий мониторинга исполнитель государственной услуги:

3.3.1. Обеспечивает проведение 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. Готовит 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 2024 года.

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 не менее 80% получателей государственных услуг.

АНКЕТА
ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРИ СОДЕЙСТВИИ ЗАНЯТОСТИ ИНВАЛИДОВ

1. ГДЕ ПОЛУЧАЛИ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ (отметьте одну позицию)

- ☐ Служба занятости населения
☐ Частное учреждение «Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер Ок»
☐ Благотворительный фонд «Рауль»

-

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

- ☐ телевидение, газеты, интернет, стенды, плакаты, брошюры
☐ знакомые, родственники, друзья
☐ работники Центра занятости населения
☐ негосударственные организации, которые предоставляют другие услуги для инвалидов

3. ДОСТИГНУТА ЛИ ЦЕЛЬ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ? (отметьте одну позицию)

- ☐ достигнута (трудоустроен, посещал работодателя, был на собеседовании)
☐ достигнута частично (хорошо подготовлен к будущему трудоустройству, знаю как искать работу)
☐ не достигнута (вакансии мне не подошли; не устроился на работу по личным причинам)

4. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ РЕЗУЛЬТАТОМ ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УСЛУГИ?
(отметьте одну позицию)

- ☐ удовлетворен (мне помогли найти работу, помогли составить резюме, подготовить документы)
☐ не удовлетворен (вакансий не было, резюме не помогли составлять)
☐ затрудняюсь с ответом

5. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ?
(их компетентностью, вежливостью и желанием помочь)
(отметьте одну позицию)

- ☐ удовлетворен (специалист вежлив; помогает подготовиться к будущей работе; разъясняет, если есть вопросы)
☐ не удовлетворен (специалист грубо общался, не отвечал на вопросы, ему было всегда некогда помочь)

6. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ И КОМФОРТНОСТЬЮ ПОМЕЩЕНИЙ?
(отметьте одну позицию)

- ☐ удовлетворен (удобно перемещаться по помещениям, понятно куда идти, есть на чем сидеть)
☐ не удовлетворен (не понятно куда идти, нет табличек на кабинетах)

7. ЧТО НАИБОЛЕЕ ВАЖНО ДЛЯ ВАС ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?
(отметьте одну или несколько позиций)

- ☐ результат оказания услуги (трудоустройство, сопровождение и помощь в подготовке к будущей работе)
☐ взаимодействие с работниками организации (желание помочь, вежливость)
☐ организация посещений при предоставлении услуги (количество назначенных встреч)
☐ наличие информации об услуге (зачем нужна услуга, в чем она заключается, какие могут быть итоги)

8. Возраст (отметьте одну позицию)

- ☐ 16 - 29 лет; ☐ 30 - 49 лет; ☐ 50 - 59 лет; ☐ 60 лет и более

9. Группа инвалидности (отметьте одну позицию)

- ☐ Первая; ☐ Вторая; ☐ Третья

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВАШЕ МНЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ВАМ УСЛУГЕ!
