

## ПРИКАЗ

агентства по занятости населения Астраханской области от 22.05.2015  
№167/П «О системе оценке качества и доступности государственных услуг в  
области содействия занятости населения Астраханской области»

О системе оценке качества и  
доступности государственных  
услуг в области содействия за-  
нятости населения Астрахан-  
ской области

В целях создания и функционирования независимой системы оценки качества работы и удовлетворённости качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области, а также повышения эффективности деятельности областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемые:

- Положение об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения Астраханской области (далее - Положение);

- Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, подведомственными агентству по занятости населения Астраханской области;

- Порядок проведения мониторинга удовлетворенности физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области посредством опроса (далее – Мониторинг);

- Перечень критериев и показателей качества оказания услуг областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, подведомственными агентству по занятости населения Астраханской области;

- Положение об Общественном совете при агентстве по занятости населения Астраханской области;

- состав Общественного совета при агентстве по занятости населения Астраханской области.

2. Отделу программ занятости и рынка труда (И.М. Жеребчук) обеспе-

чить оценку качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения в соответствии с Положением в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

3. Начальнику отдела информационных технологий и автоматизации (Н.В. Есина) в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять в отдел программ занятости и рынка труда (И.М. Жеребчук) результаты независимой оценки качества работы ОГКУ ЦЗН, а также сводную информацию (в разрезе ОГКУ ЦЗН) в соответствии с Положением.

4. Начальнику отдела профориентации и профессионального обучения (М.А. Чеховская) в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять в отдел программ занятости и рынка труда (И.М. Жеребчук) данные ведомственной отчетности в разрезе ОГКУ ЦЗН для расчета показателей оценки качества и доступности государственной услуги по профессиональному обучению безработных граждан.

5. Начальнику отдела информационных технологий и автоматизации (Н.В. Есина) провести исследование рынка путем изучения общедоступных источников информации для выявления имеющихся на рынке услуг по проведению независимой оценки качества предоставления услуг в автоматизированном виде.

6. Признать утратившим силу приказ агентства по занятости населения Астраханской области от 31.07.2012 № 80/п «Об утверждении Методики расчета показателей оценки эффективности деятельности областных государственных казенных учреждений центров занятости населения».

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителей руководителя агентства Илюхину И.А. и Мозгову И.В.

8. Приказ вступает в силу с 01.01.2016, а в части проведения независимой оценки качества предоставления услуг в автоматизированном виде с 01.01.2017 года.

Руководитель агентства

А.А. Абдуллаев

УТВЕРЖДЕНО  
приказом агентства  
по занятости населения  
Астраханской области  
от 22.05.2015 №167/П

Положение  
об оценке качества и доступности государственных услуг  
в области содействия занятости населения Астраханской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения Астраханской области (далее - Положение) разработано в целях повышения эффективности деятельности областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области (далее – ОГКУ ЦЗН) по предоставлению государственных услуг в области содействия занятости населения (далее - государственные услуги), а также повышения ответственности директоров и специалистов ОГКУ ЦЗН за результаты работы.

2. Настоящее Положение определяет:  
критерии оценки качества и доступности государственных услуг;  
перечень и порядок расчета показателей, характеризующих качество и доступность государственных услуг;  
порядок формирования результатов оценки качества и доступности государственных услуг;  
результат оценки качества и доступности государственных услуг в ОГКУ ЦЗН.

3. Объектами оценки качества и доступности государственных услуг являются следующие государственные услуги:

содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;

информирование населения и работодателей о положении на рынке труда;

профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности (далее - профессиональное обучение);

социальная адаптация безработных граждан на рынке труда;

психологическая поддержка безработных граждан;

организация проведения оплачиваемых общественных работ;

содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юриди-

ческого лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации (далее - содействие самозанятости безработных граждан).

4. Для оценки качества и доступности государственных услуг используются:

4.1. Количественные показатели, предусмотренные формой федерального статистического наблюдения № 2-Т (трудоустройство) «Сведения о предоставлении государственных услуг в области содействия занятости населения», утвержденной приказом Федеральной службы государственной статистики от 11.02.2015 № 56 «Об утверждении статистического инструментария для организации Рострудом федерального статистического наблюдения за деятельностью по содействию занятости населения», (далее - данные формы № 2-Т) в разрезе ОГКУ ЦЗН.

4.2. Данные ведомственной отчетности отдела профориентации и профессионального обучения агентства по занятости населения Астраханской области (далее – агентство).

4.3. Данные ОГКУ ЦЗН:

численность граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

численность граждан, подавших заявление о предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг;

численность граждан, подавших заявление о предоставлении государственной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ);

среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОГКУ ЦЗН для получения государственных услуг.

4.4. Численность экономически активного населения в разрезе ОГКУ ЦЗН в соответствии с приказом агентства от 10.04.2014 №54/п.

## II. Критерии оценки качества и доступности государственных услуг

5. Критериями оценки доступности государственных услуг являются:

степень достижения ОГКУ ЦЗН показателей в области содействия занятости населения, характеризующих долю получивших государственную услугу в общей численности потенциальных получателей государственной услуги (граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, или граждан, зарегистрированных в качестве безработных граждан) в зависимости от вида государственной услуги и долю граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг, в

численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги;

6. Критериями оценки качества государственных услуг являются степень достижения ОГКУ ЦЗН показателей в области содействия занятости населения, характеризующих долю трудоустроенных (открывших собственное дело) в общей численности получивших государственную услугу граждан.

### III. Перечень и порядок расчета показателей, характеризующих качество и доступность государственных услуг

7. Для оценки качества и доступности государственной услуги по содействию гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников используются следующие показатели:

7.1. Доля трудоустроенных граждан в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.тр.} = \text{Ч.тр.} : \text{Ч.обр.} \times 100\%,$$

где:

Д.тр. - доля трудоустроенных граждан в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.тр. - численность трудоустроенных граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы в ОГКУ ЦЗН (чел.);

7.2. Доля трудоустроенных граждан, относящихся к категории инвалидов, в общей численности граждан, относящихся к категории инвалидов, обратившихся в целях поиска подходящей работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.тр.и.} = \text{Ч.тр.и.} : \text{Ч.обр.и.} \times 100\%,$$

где:

Д.тр.и. - доля трудоустроенных граждан, относящихся к категории инвалидов, в общей численности граждан, относящихся к категории инвалидов, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.тр.и. - численность трудоустроенных граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, относящихся к категории инвалидов, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр.и. - общая численность граждан, относящихся к категории инвалидов, обратившихся в целях поиска подходящей работы в ОГКУ ЦЗН (чел.);

7.3. Доля трудоустроенных на постоянную работу граждан в численности трудоустроенных из числа обратившихся в целях поиска подходящей работы без учета численности принявших участие во временном трудоустройстве в свободное от учебы время несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.тр.п.} = \text{Ч.тр.п.} : (\text{Ч.тр.} - \text{Ч.в.тр.н.}) \times 100\%,$$

где:

Д.тр.п. - доля трудоустроенных на постоянную работу граждан в численности трудоустроенных из числа обратившихся в целях поиска подходящей работы без учета численности принявших участие во временном трудоустройстве в свободное от учебы время несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.тр.п. - численность трудоустроенных на постоянную работу граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.тр. - численность трудоустроенных из числа обратившихся в целях поиска подходящей работы в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.в.тр.н. - численность принявших участие во временном трудоустройстве в свободное от учебы время несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в ОГКУ ЦЗН (чел.);

7.4. Доля граждан, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы, в общей численности экономически активного населения, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.обр.} = \text{Ч.обр.} : \text{Ч.э.а.н.} \times 100\%,$$

где:

Д.обр. - доля граждан, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы в ОГКУ ЦЗН, в общей численности экономически активного населения (%);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.э.а.н. - численность экономически активного населения, установленная по территории для расчета уровня безработицы (чел.).

7.5. Доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.пр.б.} = \text{Ч.пр.б.} : \text{Ч.обр.} \times 100\%,$$

где:

Д.пр.б. - доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.пр.б. - численность граждан, признанных в установленном порядке безработными, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

7.6. Доля безработных граждан, ищущих работу 12 и более месяцев, в общей численности безработных граждан, зарегистрированных в ОГКУ ЦЗН, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.д. бр.} = \text{Ч д.б.} : \text{Ч б.} \times 100\%,$$

где:

Д.д. бр. - доля безработных граждан, ищущих работу 12 и более месяцев, в общей численности безработных граждан, зарегистрированных в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч д.б. - численность безработных граждан, состоящих на учете 12 и бо-

лее месяцев, на конец отчетного периода в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч б. - численность граждан, состоящих на учете в качестве безработных на конец отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

7.7. Доля граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием сети «Интернет», в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.с.видео.} = \text{Ч.с.видео.} : \text{Ч.обр.} \times 100\%,$$

где:

Д.с.видео. - доля граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием сети «Интернет», в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.с.видео.- численность граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием сети «Интернет», в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

7.8. Доля численности граждан, трудоустроенных в течение месяца с даты обращения в ОГКУ ЦЗН, в численности граждан, обратившихся в ОГКУ ЦЗН за содействием в поиске работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.тр.1 мес.} = \text{Ч.тр.1 мес.} : \text{Ч.обр.},$$

где:

Д.тр.1 мес. - доля численности граждан, трудоустроенных в течение месяца с даты обращения в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.тр.1 мес. - численность граждан, трудоустроенных в течение месяца с даты обращения в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в ОГКУ ЦЗН за содействием в поиске работы за период (чел.).

7.9. Доля граждан, принявших участие в мероприятиях по содействию трудоустройству, в численности граждан, обратившихся в ОГКУ ЦЗН за содействием в поиске работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.п.м.} = \text{Ч.п.м.} : \text{Ч.обр.} \times 100\%,$$

где:

Д.п.м. – доля граждан, принявших участие в мероприятиях по содействию трудоустройству в ОГКУ ЦЗН (%)

Ч.п.м. – суммарная численность граждан, принимавших участие в мероприятиях по содействию трудоустройству (общественные работы, временное трудоустройство несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет,

временное трудоустройство граждан, испытывающих трудности в поиске работы, самозанятость, временное трудоустройство безработных выпускников учебных заведений начального и среднего профессионального образования в возрасте от 18 до 20 лет, впервые ищущих работу, стажировка выпускников) в отчетном периоде в ОГКУ ЦЗН (чел.)

Ч.обр. – численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, с учетом зарегистрированных на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

7.10. Уровень регистрируемой безработицы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$У.р.б. = Ч.з.б. : Ч.э.а.н. \times 100\%,$$

где:

У.р.б. – уровень регистрируемой безработицы (по территории на конец отчетного периода (%))

Ч. з.б. – численность зарегистрированных в ОГКУ ЦЗН безработных на конец отчетного периода (чел.)

Ч.э.а.н. – численность экономически активного населения, установленная по территории для расчета уровня безработицы (чел.)

7.11. Уровень сдерживания безработицы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$У. с.б. = (Ч.нез.т. + Ч.б.п.проф.) : Ч.э.а.н. \times 100\% : У.р.б.,$$

где:

У. с.б. – уровень сдерживания безработицы на территории (%);

Ч.нез.т. - численность незанятых трудовой деятельностью граждан, трудоустроенных ОГКУ ЦЗН за отчетный период (чел.);

Ч.б.п.проф. - численность безработных граждан, приступивших к профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации за отчетный период, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.э.а.н.- численность экономически активного населения, установленная по территории для расчета уровня безработицы (чел.);

У.р.б. - уровень регистрируемой безработицы по территории на конец отчетного периода (%).

7.12. Коэффициент напряженности на рынке труда, который рассчитывается по следующей формуле:

$$К. \text{ напр.} = Ч.зар.нез. : В.заяв. ,$$

где:

К. напр. – коэффициент напряженности на рынке труда (чел. на 1 вакансию);

Ч.зар.нез. – численность зарегистрированных в ОГКУ ЦЗН незанятых трудовой деятельностью граждан на конец отчетного периода (чел.);

В.заяв. – количество вакансий, заявленных работодателями в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода (чел.).

7.13. Средняя продолжительность безработицы, которая рассчитывается по следующей формуле:

$$С.пр.бр. = ((Ч.б. до 1 м. \times 0,5) + (Ч.б. от 1 до 4 м. \times 2,5) + (Ч.б. от 4 до$$

$$8\text{м.}*6)+(Ч.б. \text{ от } 8 \text{ до } 1 \text{ г.}*10)+(Ч.б.> 1 \text{ г.}*15))/ Ч.б.,$$

где:

С.пр.бр. - средняя продолжительность безработицы (мес.);

Ч.б. до 1 м. – численность безработных граждан, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода с продолжительностью периода безработицы до 1 месяца (чел.);

Ч.б. от 1 до 4 м. – численность безработных граждан, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода с продолжительностью периода безработицы от 1 до 4 месяцев (чел.);

Ч.б. от 4 до 8 м. – численность безработных граждан, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода с продолжительностью периода безработицы от 4 до 8 месяцев (чел.);

Ч.б. от 8 до 1 г. – численность безработных граждан, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода с продолжительностью периода безработицы от 8 до 1 года (чел.);

Ч.б. > 1 г. – численность безработных граждан, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода с продолжительностью периода безработицы более 1 года (чел.);

Ч.б. – численность безработных, состоящих на учете в ОГКУ ЦЗН на конец отчетного периода (чел.).

8. Для оценки качества и доступности государственной услуги по профессиональному обучению безработных граждан используются следующие показатели:

8.1. Доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, направленных на профессиональное обучение, в численности граждан, признанных в установленном порядке безработными, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.п.проф.} = \text{Ч.б.п.проф.} : \text{Ч.общ.бр.} \times 100\%,$$

где:

Д.п.проф. - доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, направленных на профессиональное обучение, в численности граждан, признанных в установленном порядке безработными, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.б.п.проф. - численность граждан, признанных в установленном порядке безработными, направленных на профессиональное обучение, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.общ.бр. - численность граждан, признанных в установленном порядке безработными, с учетом признанных безработными на начало отчетного периода в ОГКУ ЦЗН (чел.).

8.2. Доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, в численности закончивших профессиональное обучение граждан, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.пр.б.п.об.} = \text{Ч.пр.б.п.об.} : \text{Ч.зак.об.} \times 100\%,$$

где:

Д.пр.б.п.об. - доля граждан, признанных в установленном порядке без-

работными, в численности закончивших профессиональное обучение граждан, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.пр.б.п.об - численность признанных безработными граждан из числа закончивших профессиональное обучение без учета численности признанных безработными граждан, закончивших профессиональное обучение для открытия собственного дела в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.зак.об. - численность закончивших профессиональное обучение граждан, с учетом закончивших обучение в IV квартале предыдущего года, без учета численности граждан, закончивших профессиональное обучение для открытия собственного дела, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

9. Для оценки качества и доступности государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда используется следующий показатель:

Доля граждан, получивших государственную услугу по социальной адаптации, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.соц.ад.} = \text{Ч.соц.ад.} : \text{Ч.б.} \times 100\%,$$

где:

Д.соц.ад. - доля граждан, получивших государственную услугу по социальной адаптации, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.соц.ад. - численность граждан, получивших государственную услугу по социальной адаптации, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.б. - численность граждан, зарегистрированных в качестве безработных, с учетом признанных безработными на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

10. Для оценки доступности государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан используется следующий показатель:

Доля граждан, получивших государственную услугу по психологической поддержке, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.псих.п.} = \text{Ч.псих.п.} : \text{Ч.б.} \times 100\%,$$

где:

Д.псих.п. - доля граждан, получивших государственную услугу по психологической поддержке, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.псих.п. - численность граждан, получивших государственную услугу по психологической поддержке, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.б. - численность граждан, зарегистрированных в качестве безработных, с учетом признанных безработными на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

11. Для оценки качества государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ используется следующий показатель:

Доля граждан, трудоустроенных на общественные работы, в численно-

сти граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.тр.общ.} = \text{Ч.тр.общ.} : \text{Ч.обр.} \times 100\%,$$

где:

Д.тр.общ. - доля граждан, трудоустроенных на общественные работы, в численности граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.тр.общ. - численность граждан, приступивших к общественным работам, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.обр. - численность граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы, с учетом зарегистрированных на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

12. Для оценки качества и доступности государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан используются следующие показатели:

12.1. Доля граждан, получивших государственную услугу по содействию самозанятости безработных граждан, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.у.сам.} = \text{Ч.у.сам.} : \text{Ч.б.} \times 100\%,$$

где:

Д.у.сам. - доля граждан, получивших государственную услугу по самозанятости, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.у.сам. - численность граждан, получивших государственную услугу по содействию самозанятости безработных граждан, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.б. - численность граждан, зарегистрированных в качестве безработных, с учетом признанных безработными на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (%).

12.2. Доля граждан, открывших собственное дело, в общей численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.с.д.} = \text{Ч.с.д.} : \text{Ч.б.} \times 100\%,$$

где:

Д.с.д. - доля граждан, открывших собственное дело, в общей численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.с.д. - численность граждан, открывших собственное дело, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

Ч.б. - численность граждан, зарегистрированных в качестве безработных, с учетом признанных безработными на начало отчетного периода, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

13. Для оценки качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения используются следующие показатели:

13.1. Доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственных услуг, в том числе с использованием Единого портала государственных

ных (муниципальных) услуг, в численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.э.ф.} = \text{Ч.э.ф.} : \text{Ч.об.з.} \times 100\%,$$

где:

Д.э.ф. - доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственных услуг в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг, в общей численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.э.ф. - численность граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг (%);

Ч.об.з. - численность граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, в ОГКУ ЦЗН (чел.);

13.2. Доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в МФЦ, в численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, который рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Д.м.ф.ц.} = \text{Ч.м.ф.ц.} : \text{Ч.об.з.} \times 100\%,$$

где:

Д.м.ф.ц. - доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в МФЦ, в численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, в ОГКУ ЦЗН (%);

Ч.м.ф.ц. - численность граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в МФЦ (чел.);

Ч.об.з. - численность граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги, в ОГКУ ЦЗН (чел.).

13.3. Результаты независимой оценки качества работы центров занятости населения (Приказ №\_\_ от \_\_\_\_).

#### IV. Порядок формирования результатов оценки качества и доступности государственных услуг

14. Отдел программ занятости и рынка труда после получения сведений из центров занятости по каждой из государственных услуг, по которым осуществляется оценка качества и доступности государственных услуг в каждом ОГКУ ЦЗН, производит расчет интегрированного показателя каждого ОГКУ ЦЗН.

14.1. Расчет интегрированного показателя оценки качества и доступности государственных услуг каждого ОГКУ ЦЗН осуществляется следующим образом:

а) рассчитываются баллы по каждому показателю (согласно Приложению 2 к настоящему Положению) по каждому ОГКУ ЦЗН путем присвоения лучшему значению данного показателя максимального балла, остальные

оцениваются в соотношении с максимальным значением;

б) выводится сумма баллов по каждому ОГКУ ЦЗН по всем вышеуказанным показателям;

в) рассчитывается среднее по области значение по всем вышеуказанным показателям.

14.2. Определяются места ОГКУ ЦЗН по наибольшей сумме баллов.

14.3. Оценка качества и доступности государственных услуг рассчитывается следующим образом:

«Высокая» оценка присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель превышает более чем на 5 баллов средний по области показатель.

«Выше средней» оценка присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель от 2 до 5 баллов превышает средний по области показатель.

«Средняя» оценка присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель колеблется в пределах от +2 до - 2 баллов от среднего по области показателя.

«Ниже средней» оценка присваивается тем ОГКУ ЦЗН, по которым интегрированный показатель в пределах от 2 до 5 баллов ниже среднего по области показателя.

«Низкая» оценка присваивается тем ОГКУ ЦЗН, по которым интегрированный показатель более чем на 5 баллов ниже среднего по области показателя.

15. Результат оценки качества и доступности государственных услуг является одним из критериев оценки труда директоров ОГКУ ЦЗН для установления им выплат стимулирующего характера.

Приложение №1  
к Положению

Сведения,  
представляемые ОГКУ ЦЗН в агентство по занятости населения Астра-  
ханской области

| №<br>п/п | Наименование сведений                                                                                                                                                                                                                       | Период, за<br>который<br>представ-<br>ляются све-<br>дения (от-<br>четный пе-<br>риод)  | Примечание                                                                                                            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Численность граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием сети «Интернет» | ежеквар-<br>тально до<br>10 числа<br>месяца сле-<br>дующего за<br>отчетным<br>кварталом |                                                                                                                       |
| 2.       | Численность граждан, подавших заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг                      | ежеквар-<br>тально до<br>10 числа<br>месяца сле-<br>дующего за<br>отчетным<br>кварталом | Суммарно по всем<br>государственным<br>услугам в области<br>содействия занято-<br>сти населения                       |
| 3.       | Численность граждан, подавших заявление о предоставлении государственной услуги в области содействия занятости в МФЦ                                                                                                                        | ежеквар-<br>тально до<br>10 числа<br>месяца сле-<br>дующего за<br>отчетным<br>кварталом | Суммарно по всем<br>государственным<br>услугам в области<br>содействия занято-<br>сти населения                       |
| 4.       | Среднее времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственное учреждение службы занятости населения для получения государственных услуг в области содействия занятости населения                                             | I полугодие,<br>год до 10<br>числа меся-<br>ца следую-<br>щего за от-<br>четным         | При наличии дан-<br>ных социологиче-<br>ских исследований,<br>направленных на<br>определение значе-<br>ния показателя |

Приложение № 2  
к Положению

Базовая оценка показателей за лучший результат

По каждому показателю, рассчитываемому для оценки качества и доступности государственных услуг, присваивается максимальный балл. Остальные результаты оцениваются в соотношении с максимальным баллом путем расчета.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Доля трудоустроенных граждан в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы                                                                                                                                                                                                          | 6 |
| Доля трудоустроенных граждан, относящихся к категории инвалидов, в общей численности граждан, относящихся к категории инвалидов, обратившихся в целях поиска подходящей работы                                                                                                                             | 6 |
| Доля трудоустроенных на постоянную работу граждан в численности трудоустроенных из числа обратившихся в целях поиска подходящей работы без учета численности принявших участие во временном трудоустройстве в свободное от учебы время несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет               | 3 |
| Доля граждан, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы, в общей численности экономически активного населения                                                                                                                                                                                 | 3 |
| Доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы                                                                                                                                                                        | 3 |
| Доля безработных граждан, ищущих работу 12 и более месяцев, в общей численности безработных граждан, зарегистрированных в органах службы занятости                                                                                                                                                         | 5 |
| Доля граждан, которым в ходе предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы обеспечена возможность проведения собеседований с работодателями посредством видеосвязи с использованием сети «Интернет», в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы | 5 |
| Доля численности граждан, трудоустроенных в течение месяца с даты обращения в ОГКУ ЦЗН, в общей численности граждан, обратившихся в ОГКУ ЦЗН за содействием в поиске работы                                                                                                                                | 6 |
| Доля граждан, принявших участие в мероприятиях по содействию трудоустройству, в численности граждан, обратившихся в органы службы занятости за содействием в поиске работы                                                                                                                                 | 3 |
| Уровень регистрируемой безработицы                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 |
| Уровень сдерживания безработицы                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5 |
| Коэффициент напряженности на рынке труда                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Средняя продолжительность безработицы                                                                                                                                                                                                                             | 3  |
| Доля граждан, направленных на профессиональное обучение, в численности граждан, признанных в установленном порядке безработными                                                                                                                                   | 3  |
| Доля граждан, признанных в установленном порядке безработными, в численности закончивших профессиональное обучение граждан                                                                                                                                        | 5  |
| Доля граждан, получивших государственную услугу по социальной адаптации, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных                                                                                                                         | 3  |
| Доля граждан, получивших государственную услугу по психологической поддержке, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных                                                                                                                    | 3  |
| Доля граждан, трудоустроенных на общественные работы, в численности граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы                                                                                                                                  | 3  |
| Доля граждан, получивших государственную услугу по содействию самозанятости безработных граждан, в численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных                                                                                                 | 3  |
| Доля граждан, открывших собственное дело, в общей численности граждан, зарегистрированных в качестве безработных                                                                                                                                                  | 5  |
| Доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственных услуг в электронном виде, в том числе с использованием Единого портала государственных (муниципальных) услуг, в численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги | 6  |
| Доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги в МФЦ, в численности граждан, подавших заявления о предоставлении государственной услуги                                                                                                 | 3  |
| Результаты независимой оценки качества работы центров занятости населения                                                                                                                                                                                         | 10 |

УТВЕРЖДЕН

приказом агентства  
по занятости населения  
Астраханской области  
от №

## Порядок

проведения независимой оценки качества оказания услуг областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, подведомственными агентству по занятости населения Астраханской области

### 1. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, подведомственными агентству по занятости населения Астраханской области (далее - Порядок), устанавливает основные подходы и требования к функционированию независимой оценки качества оказания услуг областными государственными казенными учреждениями центрами занятости населения, находящихся в ведении агентства по занятости населения Астраханской области (далее - ОГКУ ЦЗН), оказывающими государственные услуги в сфере занятости населения (далее - услуги).

2. Независимая оценка качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг ОГКУ ЦЗН, а также в целях повышения качества их деятельности.

3. Под независимой оценкой качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН понимается оценка деятельности ОГКУ ЦЗН в соответствии с критериями и показателями, определенными агентством по занятости населения Астраханской области (далее - агентство) в установленном порядке, и составление рейтингов качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН (далее - рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и доступность;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОГКУ ЦЗН;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН используется общедоступная информация об ОГКУ ЦЗН, размещаемая

в том числе в форме открытых данных.

Агентство обеспечивает на своем официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг ОГКУ ЦЗН.

ОГКУ ЦЗН обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

1) дата создания ОГКУ ЦЗН, учредители, место нахождения ОГКУ ЦЗН и их филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

2) структура и органы управления ОГКУ ЦЗН;

3) виды услуг, предоставляемых ОГКУ ЦЗН;

4) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

5) устав ОГКУ ЦЗН;

6) бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг);

9) информация, которая размещается, публикуется по решению ОГКУ ЦЗН, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) иная информация, определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН.

Агентство:

- формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН с участием общественных ОГКУ ЦЗН, и утверждает положение о нем. Независимая оценка качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН, организуемая общественным советом, проводится не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года;

- определяет критерии и показатели качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН;

Агентство, ОГКУ ЦЗН заключают государственные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд (далее – контракт).

Поступившая соответственно в агентство, ОГКУ ЦЗН информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается при выработке мер по совершенствованию работы ОГКУ ЦЗН.

Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН размещается соответственно на официальном сайте службы занятости населения.

Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 2. Формирование независимой системы оценки качества работы ОГКУ ЦЗН

Независимая система оценки качества работы ОГКУ ЦЗН включает в себя:

- а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации ОГКУ ЦЗН, в том числе в электронной форме;
- б) формирование результатов оценки качества работы ОГКУ ЦЗН и рейтингов их деятельности.

В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности ОГКУ ЦЗН агентство осуществляет контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов.

В целях обеспечения проведения оценки качества работы агентство:

- а) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы ОГКУ ЦЗН и рейтингов их деятельности, полученных от общественных ОГКУ ЦЗН, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;
- б) образует общественные советы.

В целях улучшения качества работы ОГКУ ЦЗН:

а) агентство:

направляет ОГКУ ЦЗН предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы ОГКУ ЦЗН и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывает информацию о выполнении разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы ОГКУ ЦЗН при оценке эффективности работы их руководителей;

б) ОГКУ ЦЗН:

разрабатывают план об улучшении качества работы и утверждают этот план по согласованию с агентством;

предоставляют для размещения планы мероприятий по улучшению качества работы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.

5. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг ОГКУ ЦЗН осуществляется агентством в соответствии с законодательством Российской Федерации.

УТВЕРЖДЕН  
приказом агентства  
по занятости населения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Порядок  
проведения мониторинга удовлетворенности физических, юридических лиц и  
индивидуальных предпринимателей качеством предоставления государст-  
венных услуг в сфере занятости населения Астраханской области посредст-  
вом опроса

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга удовлетворенности физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области посредством опроса (далее - Порядок) определяет механизм оценки уровня удовлетворенности физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - заявители) качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области и устанавливает сроки и последовательность действий агентства по занятости населения Астраханской области и подведомственных ему областных государственных казенных учреждений центров занятости населения Астраханской области (далее - агентство, подведомственные учреждения) при проведении мониторинга.

1.2. Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области (далее - мониторинг) проводится в целях осуществления анализа текущей практики предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области (далее - государственные услуги), выявления проблем в рамках предоставления государственных услуг и выработки системы мер, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

1.3. Задачами проведения мониторинга являются:

оценка соответствия качества и комфортности предоставления государственных услуг административным регламентам;

оценка качества взаимодействия сотрудников подведомственных учреждений с заявителями;

выявление направлений совершенствования административных процессов и условий предоставления государственных услуг;

выявление и анализ проблем при предоставлении государственных услуг;

подготовка предложений по решению выявленных проблем и повышению качества предоставления государственных услуг.

1.4. Правовую основу мониторинга составляют:

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы ОГКУ ЦЗН, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции»;

приказ Минтруда России от 30.08.2013 №391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы ОГКУ ЦЗН, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

перечень поручений Президента РФ от 27.12.2013 № Пр-3086 по реализации послания Президента РФ 2013 года, реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Закон Астраханской области от 28.05.2008 № 23/2008-ОЗ «О противодействии коррупции в Астраханской области».

1.5. Объектом мониторинга является государственная услуга или комплекс государственных услуг, обеспечивающих достижение заявителем необходимого результата.

1.6. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения основных показателей удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по следующим направлениям:

соблюдение административных регламентов предоставления государственных услуг;

удовлетворенность заявителей качеством (в том числе доступностью, комфортностью и полнотой) предоставления государственных услуг, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления государственных услуг;

временные затраты заявителей при получении ими конечного результата государственных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственных услуг.

## 2. Инструментарий мониторинга

2.1. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в рамках проведения мониторинга определяется в соответствии с системой показателей качества предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области и их индикаторов, приведенной в приложении 1 к настоящему Порядку, с учетом весовых коэффициентов, устанавливаемых по источникам получения результатов опросов и показателям.

2.2. Измерение индикаторов качества предоставления государственных услуг проводится посредством проведения опросов получателей государственных услуг, в том числе в электронной форме (посредством опросов на Интернет-сайтах, в информационных киосках, а также с использованием специализированных сервисов), в соответствии с опросными листами, типовые формы которых приведены в приложениях 2, 3, 4, 5 к настоящему Порядку. Содержание и количество вопросов в опросных листах при необходимости могут быть изменены.

2.3. При проведении мониторинга в случае необходимости могут использоваться дополнительные показатели качества предоставления государственных услуг и их индикаторы.

2.4. Опросы получателей государственных услуг могут проводиться:  
в учреждениях, подведомственных агентству;

в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), в которых осуществляется предоставление государственных услуг (в соответствии с соглашением о взаимодействии между агентством и МФЦ при предоставлении государственных услуг на базе МФЦ);

в информационных Интернет-киосках, размещаемых в подведомственных учреждениях и в МФЦ;

на официальном сайте службы занятости населения Астраханской области;

на иных информационных ресурсах.

2.5. Опросы получателей государственных услуг проводятся при соблюдении принципа добровольности участия.

2.6. При проведении опросов в подведомственных учреждениях директор подведомственного учреждения обеспечивает условия для заполнения получателями государственных услуг опросных листов, осуществляет контроль за соблюдением объема и структуры выборки в соответствии с пунктом 2.12 настоящего раздела, назначает работника, ответственного за проведение опросов.

В обязанности работника, ответственного за проведение опросов, входит:

информирование заявителей, обращающихся в подведомственные учреждения по вопросам предоставления государственных услуг, о проведении опроса и предложение принять в нем участие;

раздача опросных листов участникам опроса;  
консультирование участников опроса по заполнению опросных листов и использования иных механизмов;  
сбор заполненных опросных листов,

2.7. Опрос может проводиться в форме интервью (путем заполнения опросного листа работником подведомственного учреждения) либо путем заполнения опросного листа получателями государственных услуг самостоятельно (посредством опросов на Интернет-сайтах, в информационных киосках, а также с использованием специализированных сервисов).

2.8. При проведении опроса юридического лица или индивидуального предпринимателя опросный лист может заполняться представителем юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющим взаимодействие с подведомственным учреждением по вопросу получения государственной услуги. Наделение представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя специальными полномочиями для участия в опросе не требуется.

2.9. При проведении опроса в форме интервью интервьюер должен давать пояснения по существу вопросов опросного листа, при этом недопустимо оказывать влияние на ответы интервьюируемого.

При проведении опросов в электронном виде заполнение опросных листов получателями государственных услуг осуществляется самостоятельно.

2.10. В случае, если государственная услуга или часть государственной услуги предоставляется в электронном виде, опросный лист может быть направлен получателю государственной услуги с использованием тех же средств связи, которые используются при предоставлении государственной услуги.

2.11. При проведении опроса не допускается внесение в опросный лист персональных данных опрашиваемого получателя государственной услуги.

2.12. В качестве информационной базы для формирования выборочной совокупности данных для проведения мониторинга используются данные, полученные в ходе опросов от лиц, обращающихся в подведомственные учреждения и МФЦ по вопросам предоставления государственных услуг, пользователей информационных киосков и Интернет-ресурсов.

2.13. Рекомендуемый общий объем выборочного массива при проведении опросов составляет не менее 4000 опрошенных в год (по 1000 опрошенных ежеквартально).

2.14. Результаты опросов, проводимых в подведомственных учреждениях и МФЦ, представляются подведомственными учреждениями в агентство ежеквартально не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

2.15. Результаты опросов, проводимых в МФЦ, представляются в агентство подведомственными учреждениями, находящимися в том же муниципальном образовании, на территории которого действует МФЦ.

2.16. Итоги опросов, проводимых в электронной форме на Интернет-

сайтах и в информационных киосках, подводятся ежеквартально до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом. С начала следующего квартала результаты опросов обнуляются.

### 3. Организация проведения мониторинга

Мониторинг проводится постоянно в течение года.

Проведение мониторинга включает в себя следующие этапы:

- организация проведения опросов;
- сбор результатов опросов;
- обработка, систематизация и анализ результатов опросов;
- формирование отчета о результатах проведения мониторинга.

3.1. Организацию проведения мониторинга осуществляет отдел информационных технологий и автоматизации агентства. Для обработки, систематизации и анализа результатов опросов и формирования отчетов о результатах проведения мониторинга создается рабочая группа по проведению мониторинга из числа сотрудников структурных подразделений агентства.

3.2. Состав рабочей группы утверждается приказом агентства. Секретарь рабочей группы назначается из числа сотрудников отдела информационных технологий и автоматизации агентства.

3.3. Для проведения мониторинга агентство может привлекать исполнителя соответствующих работ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Рабочая группа по проведению мониторинга ежеквартально в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, осуществляет обработку, систематизацию и анализ результатов опросов и формирует отчет о результатах проведения мониторинга, ежегодно в срок до 25 января готовит отчет о проведении мониторинга за год.

3.5. Отчет о результатах проведения мониторинга должен содержать следующую информацию:

- сведения о нарушении административных регламентов предоставления государственных услуг;
- оценку удовлетворенности получателей качеством предоставления государственных услуг;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления государственных услуг и предложений по их решению;
- выводы и предложения по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями получателей государственной услуги и повышению качества предоставления государственных услуг;
- иные предложения, направленные на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

3.6. К отчету прикладываются итоговые данные, содержащие результаты по каждому опрошенному.

3.7. Отчеты о результатах проведения мониторинга публикуются на официальном Интернет-сайте службы занятости населения Астраханской области.

Приложение 1  
к Порядку

Система показателей удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области

| №<br>п/п | Наименование<br>показателя                                                                                                        | Наименование индикатора                                                                                                  | Целевой по-<br>казатель       | Баллы |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|
| 1.       | Соблюдение стандар-<br>тов предоставления<br>государственных ус-<br>луг, предусмотрен-<br>ных административ-<br>ными регламентами | Удовлетворенность заявите-<br>лей возможностями получе-<br>ния информации о предос-<br>тавлении государственных<br>услуг | Полностью<br>удовлетворяет    | 5     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее удов-<br>летворяет     | 4     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Затрудняюсь<br>ответить       | 3     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее не<br>удовлетворяет    | 2     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Полностью не<br>удовлетворяет | 1     |
|          |                                                                                                                                   | Удовлетворенность заявите-<br>лей графиком работы подве-<br>домственных учреждений                                       | Полностью<br>удовлетворяет    | 5     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее удов-<br>летворяет     | 4     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Затрудняюсь<br>ответить       | 3     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее не<br>удовлетворяет    | 2     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Полностью не<br>удовлетворяет | 1     |
|          |                                                                                                                                   | Удовлетворенность заявите-<br>лей оснащенностью мест<br>предоставления государст-<br>венных услуг                        | Полностью<br>удовлетворяет    | 5     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее удов-<br>летворяет     | 4     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Затрудняюсь<br>ответить       | 3     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее не<br>удовлетворяет    | 2     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Полностью не<br>удовлетворяет | 1     |
|          |                                                                                                                                   | Удовлетворенность заявите-<br>лей этикой делового поведе-<br>ния сотрудников подведом-<br>ственных учреждений            | Полностью<br>удовлетворяет    | 5     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Скорее удов-<br>летворяет     | 4     |
|          |                                                                                                                                   |                                                                                                                          | Затрудняюсь                   | 3     |

|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                            |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----|
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | ответить                   |     |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Скорее не удовлетворяет    | 2   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Полностью не удовлетворяет | 1   |
|    |                                                                                           | Удовлетворенность заявителей конечным результатом предоставления государственных услуг                                                                                                     | Полностью удовлетворяет    | 5   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Скорее удовлетворяет       | 4   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Затрудняюсь ответить       | 3   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Скорее не удовлетворяет    | 2   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Полностью не удовлетворяет | 1   |
|    |                                                                                           | Удовлетворенность заявителей сроками предоставления государственной услуги                                                                                                                 | Полностью удовлетворяет    | 5   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Скорее удовлетворяет       | 4   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Затрудняюсь ответить       | 3   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Скорее не удовлетворяет    | 2   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Полностью не удовлетворяет | 1   |
| 2. | Временные затраты заявителей при получении ими конечного результата государственных услуг | Удовлетворенность заявителей временем ожидания в очереди                                                                                                                                   | До 5 минут                 | 40  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | От 5 до 10 минут           | 35  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | От 10 до 15 минут          | 20  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | от 15 до 20 минут          | 10  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Более 20 минут             | 0   |
| 3. | Доступность государственных услуг для заявителей                                          | Доля заявлений об оказании услуг, поступивших от заявителей в альтернативной форме получения государственных услуг (в электронной форме, на базе МФЦ и др.) от общего количества заявлений | До 10%                     | 0   |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | От 10 до 20%               | 10  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | От 20 до 35%               | 20  |
|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | Свыше 35%                  | 30  |
|    | Максимальное количество баллов                                                            |                                                                                                                                                                                            |                            | 100 |

## **Расчет интегрированного показателя удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области**

1. Расчет интегрированного показателя оценки деятельности ОГКУ ЦЗН осуществляется следующим образом:

1.1. Каждому значению целевого показателя присваивается балл.

1.2. По каждому индикатору рассчитывается отношение суммы присвоенных баллов по каждому индикатору к количеству опросов.

1.3. Выводится сумма баллов по каждому ОГКУ ЦЗН по всем вышеуказанным целевым показателям;

1.4. Рассчитывается среднее по области значение по всем вышеуказанным показателям.

2. Определяются места ОГКУ ЦЗН по наибольшей сумме баллов.

3. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных услуг оценивается путем присвоения следующих уровней:

«Высокий» уровень удовлетворенности присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель составил более 70 баллов.

«Выше среднего» уровень присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель составил от 53 до 70 баллов.

«Средний» уровень удовлетворенности присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель колеблется в пределах от 47 до 53 баллов.

«Ниже среднего» уровень удовлетворенности присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель сложился в пределах от 20 до 47 баллов.

«Низкий» уровень удовлетворенности присваивается тем ОГКУ ЦЗН, у которых интегрированный показатель сложился ниже 20 баллов.

**Типовая форма опросного листа для граждан**

---

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ДЛЯ ГРАЖДАН (печатный)**

1. За получением какой государственной услуги Вы обратились?
- ☐ Содействие гражданам в поиске подходящей работы
  - ☐ Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными
  - ☐ Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области
  - ☐ Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности
  - ☐ Содействие самозанятости безработных граждан
  - ☐ Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства
  - ☐ Организация проведения оплачиваемых общественных работ
  - ☐ Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые
  - ☐ Организация профессиональной ориентации граждан
  - ☐ Психологическая поддержка безработных граждан
  - ☐ Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда
2. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения, предоставляющего государственные услуги? (Удовлетворенность графиком работы центра занятости населения)
- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяет (укажите причину)

---

---

3. Удовлетворяет ли Вас размер, оснащенность, комфортность помещения, в котором учреждение предоставляет услугу? (Удовлетворенность оснащенностью мест предоставления государственных услуг)

- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяет (укажите причину)
- 
- 

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью, компетенцией работников учреждения в связи с получением государственной услуги? (Удовлетворенность этикой делового поведения сотрудников подведомственных учреждений)

- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяет (укажите причину)
- 
- 

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги.

- ☐ Полностью удовлетворяют
  - ☐ Скорее удовлетворяют
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяют
  - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 
- 

6. Удовлетворены ли Вы временем ожидания в очереди?

- ☐ Полностью удовлетворяют (до 5 минут)
- ☐ Скорее удовлетворяют (5-10 минут)
- ☐ Затрудняюсь ответить (10-15 минут)
- ☐ Скорее не удовлетворяют (15-20 минут)

- ☐ Полностью не удовлетворяют (более 20 минут)

7. Удовлетворены ли вы качеством (результатом) получения государственной услуги

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)

8. Располагаете ли Вы достаточной информацией о получаемой государственной услуге?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да, чем нет
- ☐ Скорее нет, чем да
- ☐ Нет

9. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе получения государственной услуги?

- ☐ Да (укажите с какими) \_\_\_\_\_
- ☐ Нет

10. Укажите источники получения информации о предоставлении государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области, которые Вы используете:

- ☐ Интернет-портал службы занятости населения Астраханской области
- ☐ Газеты
- ☐ Телевидение
- ☐ Информационные стенды
- ☐ Буклеты, брошюры, другие печатные информационные материалы
- ☐ Информационные киоски
- ☐ Работники центра занятости населения
- ☐ Другое \_\_\_\_\_

11. Достаточно ли на Ваш взгляд информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

- ☐ Да
- ☐ Да, но не вся информация актуальная
- ☐ Нет

12. Располагаете ли Вы информацией о том, как обжаловать действия работника учреждения, предоставляющего государственные услуги, и удалось ли Вам с пользой для себя воспользоваться этой возможностью?

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия работника и сделал(а) это, что положительно отразилось на результате оказания услуги

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия сотрудника и сделал(а) это, но это отрицательно отразилось на результате оказания услуги

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но не стал(а) делать этого

☐ Нет, я не знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но и не стал(а) бы делать этого, если бы у меня была эта информация

☐ Нет, я не знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но обязательно сделал(а) бы это, если бы у меня была эта информация

☐ Другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

13. Показалась ли Вам в целом процедура получения государственной услуги четкой и понятной?

☐ Да

☐ Скорее да, чем нет

☐ Нет (укажите причину) \_\_\_\_\_

14. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования механизмов предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области.

## Типовая форма опросного листа для работодателей

---

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

### ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ДЛЯ РАБОТОДАТЕЛЕЙ

1. За получением какой государственной услуги Вы обратились?
    - ☐ Содействие работодателям в подборе необходимых работников
    - ☐ Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области
    - ☐ Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
    - ☐ Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации безработных граждан, включая обучение в другой местности
    - ☐ Организация и проведение оплачиваемых общественных работ
    - ☐ Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время
    - ☐ Организация временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые
    - ☐ Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы
  2. Укажите численность работников Вашей организации
    - ☐ менее 30 человек
    - ☐ 30-100 человек
    - ☐ 100 - 250 человек
    - ☐ более 250
  3. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения, предоставляющего государственные услуги? (Удовлетворенность графиком работы учреждений)
    - ☐ Полностью удовлетворяет
    - ☐ Скорее удовлетворяет
    - ☐ Затрудняюсь ответить
    - ☐ Скорее не удовлетворяет
    - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 
-

4. Удовлетворяет ли Вас размер, оснащенность, комфортность помещения, в котором учреждение предоставляет услугу? (Удовлетворенность оснащенностью мест предоставления государственных услуг)

- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью, компетенцией работников учреждения в связи с получением государственной услуги? (Удовлетворенность этикой делового поведения сотрудников подведомственных учреждений)

- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 

6. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги? (Удовлетворенность конечным результатом предоставления государственных услуг)

- ☐ Полностью удовлетворяет
  - ☐ Скорее удовлетворяет
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяет
  - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 

7. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе получения государственной услуги?

- ☐ Да (укажите с какими) \_\_\_\_\_
- ☐ Нет

8. Располагаете ли Вы достаточной информацией о получаемой государственной услуге?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да, чем нет
- ☐ Нет

9. Укажите источники получения информации о предоставлении государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области, которые Вы используете:

- ☐ Интернет-портал службы занятости населения Астраханской области
- ☐ Газеты
- ☐ Телевидение
- ☐ Информационные стенды
- ☐ Буклеты, брошюры, другие печатные информационные материалы
- ☐ Информационные киоски
- ☐ Работники центра занятости населения
- ☐ Другое \_\_\_\_\_

10. Достаточно ли на Ваш взгляд информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

- ☐ Да
- ☐ Да, но не вся информация актуальная
- ☐ Нет

11. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги.

- ☐ Полностью удовлетворяют
  - ☐ Скорее удовлетворяют
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяют
  - ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)
- 
- 

12. Удовлетворены ли Вы временем ожидания в очереди?

- ☐ Полностью удовлетворяют (до 5 минут)
- ☐ Скорее удовлетворяют (5-10 минут)
- ☐ Затрудняюсь ответить (10-15 минут)
- ☐ Скорее не удовлетворяют (15-20 минут)
- ☐ Полностью не удовлетворяют (более 20 минут)

13. Располагаете ли Вы информацией о том, как обжаловать действия работника учреждения, предоставляющего государственные услуги, и удалось ли Вам с пользой для себя воспользоваться этой возможностью?

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия работника и сделал(а) это, что положительно отразилось на результате оказания услуги

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия сотрудника и сделал(а) это, но это отрицательно отразилось на результате оказания услуги

☐ Да, я знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но не стал(а) делать этого

☐ Нет, я не знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но и не стал(а) бы делать этого, если бы у меня была эта информация

☐ Нет, я не знаю, как можно обжаловать действия сотрудника, но обязательно сделал(а) бы это, если бы у меня была эта информация

☐ Другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

14. Показалась ли Вам в целом процедура получения государственной услуги четкой и понятной?

☐ Да

☐ Скорее да, чем нет

☐ Нет (укажите причину) \_\_\_\_\_

15. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги? \_\_\_\_\_

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования механизмов предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области.

**Типовая форма опросного листа в электронном виде для граждан**

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН**

1. За получением какой государственной услуги Вы обратились?
  - ☐ Содействие гражданам в поиске подходящей работы
  - ☐ Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными
  - ☐ Информирование о положении на рынке труда в Астраханской области
  - ☐ Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности
  - ☐ Содействие самозанятости безработных граждан
  - ☐ Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства
  - ☐ Организация проведения оплачиваемых общественных работ
    - ☐ Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые
  - ☐ Организация профессиональной ориентации граждан
  - ☐ Психологическая поддержка безработных граждан
  - ☐ Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда
2. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения, предоставляющего государственные услуги? (Удовлетворенность графиком работы центра занятости населения)
  - ☐ Полностью удовлетворяют
  - ☐ Скорее удовлетворяют
  - ☐ Затрудняюсь ответить
  - ☐ Скорее не удовлетворяют
  - ☐ Полностью не удовлетворяют
3. Удовлетворяет ли Вас размер, оснащенность, комфортность помещения, в котором учреждение предоставляет услугу? (Удовлетворенность оснащенностью мест предоставления государственных услуг)
  - ☐ Полностью удовлетворяют
  - ☐ Скорее удовлетворяют
  - ☐ Затрудняюсь ответить

- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью, компетенцией работников учреждения в связи с получением государственной услуги? (Удовлетворенность этикой делового поведения сотрудников подведомственных учреждений)

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)

6. Удовлетворены ли Вы временем ожидания в очереди?

- ☐ Полностью удовлетворяют (до 5 минут)
- ☐ Скорее удовлетворяют (5-10 минут)
- ☐ Затрудняюсь ответить (10-15 минут)
- ☐ Скорее не удовлетворяют (15-20 минут)
- ☐ Полностью не удовлетворяют (более 20 минут)

7. Удовлетворены ли вы качеством (результатом) получения государственной услуги

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)

8. Располагаете ли Вы достаточной информацией о получаемой государственной услуге?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да, чем нет
- ☐ Скорее нет, чем да
- ☐ Нет

9.Отзыв \_\_\_\_\_

---

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования механизмов предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области.

**Типовая форма опросного листа в электронном виде для работодателей**

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ РАБОТОДАТЕЛЕЙ**

1. За получением какой государственной услуги Вы обратились?

- ☐ содействие работодателям в подборе необходимых работников
- ☐ информирование о положении на рынке труда в Астраханской области
- ☐ организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
- ☐ профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации безработных граждан, включая обучение в другой местности
- ☐ организация и проведение оплачиваемых общественных работ
- ☐ организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время
- ☐ организация временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые
- ☐ организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы

2. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения, предоставляющего государственные услуги? (Удовлетворенность графиком работы центра занятости населения)

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют

3. Удовлетворяет ли Вас размер, оснащенность, комфортность помещения, в котором учреждение предоставляет услугу? (Удовлетворенность оснащенностью мест предоставления государственных услуг)

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью, компе-

тенцией работников учреждения в связи с получением государственной услуги? (Удовлетворенность этикой делового поведения сотрудников подведомственных учреждений)

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги.

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)

6. Удовлетворены ли Вы временем ожидания в очереди?

- ☐ Полностью удовлетворяют (до 5 минут)
- ☐ Скорее удовлетворяют (5-10 минут)
- ☐ Затрудняюсь ответить (10-15 минут)
- ☐ Скорее не удовлетворяют (15-20 минут)
- ☐ Полностью не удовлетворяют (15-20 минут)

7. Удовлетворены ли вы качеством (результатом) получения государственной услуги

- ☐ Полностью удовлетворяют
- ☐ Скорее удовлетворяют
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Скорее не удовлетворяют
- ☐ Полностью не удовлетворяют (укажите причину)

8. Располагаете ли Вы достаточной информацией о получаемой государственной услуге?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да, чем нет
- ☐ Скорее нет, чем да
- ☐ Нет

9.Отзыв \_\_\_\_\_

---

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет ис-

пользована для совершенствования механизмов предоставления государственных услуг в сфере занятости населения Астраханской области.

УТВЕРЖДЕН  
приказом агентства  
по занятости населения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Перечень  
критериев и показателей качества оказания услуг государственных учрежде-  
ний

| Наименование показателя                                                                                                                                                                                                                                | Источник ин-<br>формации                           | Значимость<br>показателя,<br>баллы<br>(макс=10) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Открытость и доступность информации об организации:                                                                                                                                                                                                 |                                                    |                                                 |
| 1) уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)                                                                                                                                                            | <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> | 7                                               |
| 2) полнота, актуальность и понятность информации об организации предоставления государственных услуг, размещаемой на официальном сайте (баллы)                                                                                                         | Анализ сайта                                       | 7                                               |
| 3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)                                                                                                                                                                           | Анализ сайта                                       | 8                                               |
| 4) доля лиц, считающих информирование о работе государственных учреждений и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)                                                                                                          | Опрос граждан-получателей ус-<br>луг               | 8                                               |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:                                                                                                                                 |                                                    |                                                 |
| 1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в государственных учреждениях (баллы) | Невключенное<br>наблюдение                         | 10                                              |
| 2) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)                                                                                                   | Опрос граждан-получателей ус-<br>луг               | 8                                               |
| 3. Время ожидания в очереди при получении услуг:                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                                                 |
| 1) среднее время ожидания получения ус-<br>луг в государственных учреждениях (дн.)                                                                                                                                                                     | Опрос граждан-получателей ус-<br>луг               | 7                                               |

|                                                                                                                                               |                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|
| 2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)                             | Опрос граждан-получателей услуг | 8  |
| 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственных учреждений:                                                     |                                 |    |
| 1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников государственных учреждений (%) | Опрос граждан-получателей услуг | 9  |
| 2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников государственных учреждений (%)                                  | Опрос граждан-получателей услуг | 9  |
| 5. Удовлетворенность качеством обслуживания в государственных учреждениях:                                                                    |                                 |    |
| 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственных учреждениях (%)                                           | Опрос граждан-получателей услуг | 10 |
| 2) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать государственные учреждения друзьям, родственникам, знакомым (%)                       | Опрос граждан-получателей услуг | 8  |
| 3) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных государственным учреждением (жалоб на 100 получателей услуг) | Официальная статистика          | 8  |

УТВЕРЖДЕНО  
приказом агентства по за-  
нятости населения Астра-  
ханской области  
от №

ПОЛОЖЕНИЕ  
об Общественном совете при агентстве по занятости населения Астраханской  
области

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет компетенцию, порядок формирования и деятельности Общественного совета при агентстве по занятости населения Астраханской области (далее соответственно - Общественный совет, агентство).

2. Общественный совет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом, образованным для обеспечения проведения оценки качества работы государственных учреждений Астраханской области, находящихся в ведении агентства, оказывающих государственные услуги в сфере занятости населения (далее - государственные учреждения).

3. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер и подлежат обязательному рассмотрению агентством.

4. Персональный состав Общественного совета и изменения, вносимые в него, утверждаются приказом агентства.

5. Организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета осуществляет отдел информационных технологий и автоматизации агентства.

2. Компетенция Общественного совета

6. Общественный совет вправе:

1) осуществлять в соответствии с законодательством общественный контроль за деятельностью государственных учреждений;

2) рассматривать направленные в Общественный совет инициативы граждан Российской Федерации, общественных и иных ОГКУ ЦЗН по вопросам, относящимся к сфере деятельности агентства, и направлять в агентство предложения по их реализации;

3) проводить оценку качества работы государственных учреждений, в том числе оказываемых ими государственных услуг;

4) формировать перечень государственных учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

5) устанавливать порядок оценки качества оказания услуг государственных

ного учреждения на основании определенных критериев и показателей качества оказания услуг государственного учреждения;

6) организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов оценки качества работы государственных учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами, средствами массовой информации, специализированными рейтинговыми агентствами и иными экспертами;

7) направлять в агентство:

- информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг государственных учреждений;

- предложения об улучшении качества оказания услуг, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

8) взаимодействовать со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета;

9) приглашать на заседания Общественного совета руководителя, его заместителей, руководителей структурных подразделений агентства, а также по согласованию представителей от иных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления Астраханской области, общественных и иных ОГКУ ЦЗН (далее - приглашаемые лица);

10) создавать по вопросам, отнесенным к компетенции Общественного совета, комиссии и рабочие группы, в состав которых могут входить приглашаемые лица;

11) направлять запросы в органы государственной власти Астраханской области, общественные и иные организации.

### 3. Порядок формирования Общественного совета

7. Состав Общественного совета формируется из числа представителей общественных ОГКУ ЦЗН. Число членов Общественного совета не может быть менее, чем 5 человек.

8. Членами Общественного совета не могут быть:

1) Президент Российской Федерации, члены Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, судьи, иные лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, депутаты Думы Астраханской области, лица, замещающие государственные должности Астраханской области, должности государственной гражданской службы Астраханской области, лица, замещающие муниципальные должности либо должности муниципальной службы, а также лица, замещающие выборные должности в органах местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области;

2) лица, признанные недееспособными на основании решения суда;

3) лица, имеющие непогашенную или неснятую судимость.

9. В состав Общественного совета включаются члены Общественной па-

латы Астраханской области, представители заинтересованных общественных объединений по предложению совета Общественной палаты Астраханской области.

10. Полномочия члена Общественного совета, являющегося представителем Общественной палаты Астраханской области, прекращаются и приостанавливаются в случаях, предусмотренных статьей 6 Закона Астраханской области от 24.10.2013 № 57/2013-ОЗ «Об Общественной палате Астраханской области».

11. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

12. Информация о деятельности Общественного совета размещается агентством на официальном сайте службы занятости населения Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### 4. Порядок деятельности Общественного совета

12. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы на год, согласованным с руководителем и утвержденным председателем Общественного совета, определяющим перечень вопросов, рассмотрение которых на заседаниях Общественного совета является обязательным.

13. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся не чаще чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года и считаются правомочными при присутствии на них не менее половины членов Общественного совета. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание, а также заочное.

14. Решения Общественного совета по рассмотренным вопросам принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих).

15. При равенстве голосов председательствующий на заседании Общественного совета имеет право решающего голоса.

16. Решения Общественного совета отражаются в протоколах его заседаний, копии которых направляются секретарем Общественного совета членам Общественного совета.

17. Члены Общественного совета, не согласные с решением Общественного совета, вправе изложить свое особое мнение, которое в обязательном порядке вносится в протокол заседания Общественного совета.

18. За 10 дней до начала заседания Общественного совета члены Общественного совета, ответственные за рассмотрение вопросов, включенных в повестку дня заседания Общественного совета, предоставляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания Общественного совета предоставляет указанные материалы руководителю и членам Общественного совета.

19. Председатель Общественного совета:

1) вносит предложения руководителю по уточнению и дополнению состава Общественного совета;

2) организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;

3) подписывает протоколы заседаний и другие документы Общественного совета;

4) формирует при участии членов Общественного совета и утверждает план работы Общественного совета, повестку дня заседания Общественного совета и состав экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

5) взаимодействует с руководителем, его заместителями по вопросам реализации решений Общественного совета;

6) принимает решение, в случае необходимости, о проведении заочного заседания Общественного совета, решения которого принимаются путем опроса его членов.

20. Заместитель председателя Общественного совета:

1) по поручению председателя Общественного совета председательствует на заседаниях в его отсутствие (отпуск, болезнь и т.п.);

2) участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

3) обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета.

21. Члены Общественного совета:

1) имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки дня заседаний Общественного совета;

- возглавлять комиссии и рабочие группы, формируемые Общественным советом;

- предлагать кандидатуры экспертов для участия в заседаниях Общественного совета;

- участвовать в подготовке материалов по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;

- представлять свою позицию по материалам, представленным на рассмотрение Общественного совета, при проведении заседания Общественного совета путем опроса в срок не позднее 10 дней с даты направления материалов;

- запрашивать сведения о реализации рекомендаций Общественного совета, направленных в агентство, а также документы, касающиеся деятельности подведомственных учреждений;

- оказывать агентству содействие в подготовке проектов нормативных правовых актов Астраханской области, разрабатываемых агентством;

- выходить из состава Общественного совета по собственному желанию;

2) обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании;

3) обязаны лично участвовать в заседаниях Общественного совета и не

вправе делегировать свои полномочия другим лицам.

22. Секретарь Общественного совета:

1) уведомляет членов Общественного совета и приглашаемых лиц о дате, месте и повестке дня предстоящего заседания Общественного совета, а также об утвержденном плане работы Общественного совета;

2) формирует и согласует с председателем Общественного совета повестку для заседания Общественного совета, материалы для обсуждения на заседаниях Общественного совета и направляет их в сроки, установленные пунктом 18 настоящего Положения, членам Общественного совета и приглашаемым лицам;

3) оформляет и рассылает членам Общественного совета протоколы заседаний Общественного совета, планы работы Общественного совета, иные документы и материалы Общественного совета;

4) хранит документацию Общественного совета;

5) в случае проведения заседания Общественного совета путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам Общественного совета необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;

6) готовит и согласует с председателем Общественного совета состав информации о деятельности Общественного совета, размещаемой на официальном сайте службы занятости населения Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

23. Общественный совет в целях обобщения практики работы направляет в агентство ежегодный отчет о своей работе.

УТВЕРЖДЕН  
приказом агентства по занято-  
сти населения Астраханской  
области  
от №

СОСТАВ  
Общественного совета при агентстве по занятости населения Астраханской  
области