



**ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«19» 07. 2022

№ 139-ОД

О предоставлении информации об уровне удовлетворенности получателей государственных услуг полнотой и качеством предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения

В целях проведения мониторинга предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в области содействия занятости населения п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

- опросной лист получателя государственных услуг в области содействия занятости населения (приложение № 1);
- опросной лист получателя государственной услуги по содействию работодателям в подборе необходимых работников (приложение № 2).

2. Директорам смоленских областных государственных казенных учреждений службы занятости населения (далее – центры занятости населения):

2.1. Организовать ежемесячное проведение выборочных опросов получателей государственных услуг в области содействия занятости населения (далее – выборочные опросы).

2.2. Директорам центров занятости населения при проведении выборочных опросов использовать в работе утвержденные настоящим приказом формы опросных листов и рекомендации по проведению выборочного опроса получателей государственных услуг в области содействия занятости населения (приложение № 3).

2.3. По результатам выборочных опросов сведения по внедрению стандарта полноты и качества предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в формате Excel направлять ежеквартально к 14 числу месяца, следующего за отчетным периодом, в отдел программ занятости и рынка труда по адресу электронной почты slzanrin@rostelecom67.ru с указанием темы сообщения «Инф о гос услугах» и имени передаваемого во вложении файла «Инф о гос услугах_код района».

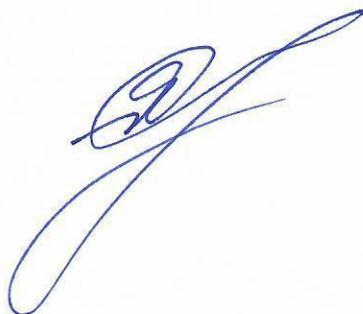
3. Отделу программ занятости и рынка труда Департамента государственной службы занятости населения Смоленской области (Савченко И.Н.) организовать

работу по сбору и обобщению сведений на основе представленной центрами занятости информации.

4. Признать утратившим силу приказ начальника Департамента государственной службы занятости населения Смоленской области от 04.12.2008 № 131-ОД «О предоставлении информации о внедрении административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в области содействия занятости населения».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Департамента государственной службы занятости населения Смоленской области - начальника отдела трудоустройства и специальных программ Леванюка Р.В.

Начальник Департамента



Р.А. Романенков

Наименование Центра занятости населения _____

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
получателя государственных услуг в области содействия занятости населения

I. Общая информация

1. Укажите Ваш пол

- Мужской Женский

2. Укажите Ваш возраст

- 14-18 31-45
 19-30 46-60
 старше 60

3. Укажите Ваше образование:

- основное общее
 среднее (полное) общее
 среднее профессиональное
 высшее профессиональное

4. Укажите период безработицы:

- не являюсь безработным
 до 1 месяца
 от 1 до 4 месяцев
 от 4 до 8 месяцев
 более года

II. Информация о стандарте полноты и качества предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги? (включая продолжительность ожидания и продолжительность предоставления государственных услуг)

- В полном объеме
 Не в полном объеме
 Причины, препятствующие соблюдению сроков в полном объеме

6. Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием с работниками Центра занятости населения в связи с оказанием государственной услуги?

- Удовлетворен
- Не удовлетворен

7. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками Центра занятости населения?

- Некорректное поведение
- Невнимательное отношение
- Не получил ответов на интересующие вопросы
- Другое _____

8. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги?

- Да
- Нет

9. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной услуги?

- Необоснованный отказ в предоставлении государственной услуги
- Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством
- Другое _____

10. Удовлетворены ли Вы полнотой и качеством предоставления государственных услуг?

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

III. Информация о стандарте комфортности предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций

11. Удовлетворяет ли Вас график работы Центра занятости населения, предоставляющего государственную услугу?

- Удовлетворяет
- Не удовлетворяет
- Причины неудовлетворённости _____

12. Удовлетворены ли Вы степенью комфортности предоставления государственных услуг?

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

IV. Информация по внедрению стандарта качества информирования получателей государственных услуг и порядке их предоставления и исполнения государственных функций

13. Укажите источники получения информации о предоставлении Центром занятости населения государственных услуг

- Официальный сайт Центра занятости населения
- Интерактивный портал службы занятости населения Смоленской области «Работа в России»
- Телевидение
- Интернет
- Телефон (автоответчик)
- Знакомые
- Работники Центра занятости населения
- Информационные стенды
- Брошюры

14. Располагаете ли Вы достаточной информацией о предоставляемых государственных услугах?

- Да
- Частично
- Нет
- Затрудняюсь ответить

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования деятельности центров занятости населения

Наименование Центра занятости населения _____

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

получателя государственной услуги по содействию работодателям
в подборе необходимых работников

I. Общая информация

1. Приходилось ли Вашей организации ранее обращаться в Центр занятости населения по вопросу подбора необходимых работников?

- Нет, подобный опыт отсутствует
- Да, взаимодействие с Центрами занятости населения - один из способов поиска работников

2. Укажите численность работников Вашей организации

- 10 человек и менее 51- 300 человек
- 11 – 50 человек более 300

II. Информация о стандарте полноты и качества предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций

3. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги? (включая продолжительность ожидания и продолжительность предоставления государственных услуг)

- В полном объеме
- Не в полном объеме
- Причины, препятствующие соблюдению сроков в полном объеме

4. Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием с работниками Центра занятости населения в связи с оказанием государственной услуги?

- Удовлетворен
- Не удовлетворен

5. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками Центра занятости населения?

- Некорректное поведение
- Невнимательное отношение
- Не получил ответов на интересующие вопросы
- Другое _____

6. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги?

- Да
- Нет

7. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной услуги?

- Советы обратиться в другую организацию, помогающую в подборе работников за плату
- Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством
- Другое _____

8. Приходилось ли Вашей организации повторно обращаться в Центр занятости населения по одному вопросу?

- Не приходилось
- Один раз
- Два раза и более

9. По каким причинам Вашей организации приходилось повторно обращаться в Центр занятости населения?

- Внесение дополнительных сведений о вакансиях
- Потребовали переоформить заявку
- Отсутствовали сведения о требующихся работниках, имеющих необходимую квалификацию
- Завышенные ожидания работников от места работы
- Другое: _____

10. Удовлетворяют ли Вашу организацию полнота и качество предоставления государственных услуг?

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

III. Информация о стандарте комфортности предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций

11. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении государственной услуги?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Телефон (автоответчик) | <input type="checkbox"/> Обычная почта |
| <input type="checkbox"/> Интернет (электронная почта) | <input type="checkbox"/> Информационные стенды |

12. Удовлетворены ли Вы степенью комфортности предоставления государственных услуг?

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

IV. Информация по внедрению стандарта качества информирования получателей государственных услуг и порядке их предоставления и исполнения государственных функций

13. Укажите источники получения информации о предоставлении Центром занятости населения государственной услуги

- Официальный сайт Центра занятости населения
- Интерактивный портал службы занятости населения Смоленской области «Работа в России»
- Газеты
- Телевидение
- Интернет (электронная почта)
- Телефон (автоответчик)
- Знакомые
- Работники Центра занятости населения
- Информационные стенды

14. Располагаете ли Ваша организация достаточной информацией о предоставляемых государственных услугах?

- Да
- Частично
- Нет
- Затрудняюсь ответить

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования деятельности центров занятости населения

**Рекомендации по проведению
выборочного опроса получателей государственных услуг
в области содействия занятости населения**

1. Цель проведения выборочного опроса

Выборочный опрос получателей государственных услуг проводится в смоленских областных государственных казенных учреждениях службы занятости населения (далее – центры занятости населения) с целью получения данных о степени удовлетворенности граждан и работодателей полнотой и качеством предоставляемых государственных услуг.

2. Организация проведения опроса

2.1. При проведении выборочного опроса используется следующий инструментарий:

опросные листы получателей государственных услуг (далее – опросные листы);

настоящие рекомендации по проведению опроса получателей государственных услуг.

2.2. Выборочный опрос получателей государственных услуг проводится ежемесячно.

2.3. Выборочный опрос получателей государственных услуг проводится при соблюдении принципа добровольности участия.

2.4. Директор центра занятости населения обеспечивает условия для заполнения получателями государственных услуг опросных листов, осуществляет контроль за соблюдением объема и структуры выборки в соответствии с пунктом 3.2. настоящих рекомендаций и направлением опросных листов в Департамент государственной службы занятости населения Смоленской области, назначает работника, ответственного за проведение работ. В обязанности этого работника входит:

- информирование граждан и работодателей, обращающихся в центры занятости населения по вопросам предоставления государственных услуг, о проведении выборочного опроса и предложение принять в нем участие;

- раздача опросных листов участникам выборочного опроса;

- консультирование участников выборочного опроса по заполнению опросных листов;

- сбор заполненных опросных листов.

2.5. Выборочный опрос может проводиться в форме интервью (путем заполнения опросного листа работником центра занятости населения) либо путем заполнения опросного листа получателями государственных услуг самостоятельно.

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

2.7. При проведении выборочного опроса работодателей опросный лист может заполняться представителем работодателя, осуществляющим взаимодействие с центром занятости населения по вопросу получения государственной услуги. Наделение представителя работодателя специальными полномочиями для участия в опросе не требуется.

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

3. Формирование выборки получателей государственных услуг

3.1. Основа (база) выборки

В качестве информационной базы (основы) для формирования выборочной совокупности данных о степени удовлетворенности граждан и работодателей полнотой и качеством предоставляемых государственных услуг используются данные, полученные в ходе выборочного опроса от лиц, обращающихся в центры занятости населения по вопросам предоставления государственных услуг в области занятости населения.

3.2. Определение объема выборки

3.2.1. Для проведения обследования по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставляемых государственных услуг рекомендуемый объем выборочного массива составляет не менее 25% от общей численности граждан, обратившихся в соответствующий центр занятости населения в течение исследуемого периода.

Для выборочного опроса получателей государственных услуг рекомендуется структура выборки получателей государственных услуг (граждан), приведенная в таблице.

Таблица

Рекомендуемая половозрастная структура выборки получателей государственных услуг (граждан)

№ п/п	Возраст получателя государственных услуг	Мужчины	Женщины	Всего
1.	От 14 до 18 лет	5%	5%	10%
2.	От 19 до 30 лет	15%	15%	20%
3.	От 31 до 45 лет	15%	15%	40%
4.	От 46 до 60 лет	10%	10%	20%
5.	Старше 60 лет	5%	5%	10%
Итого		50%	50%	100%

3.2.2. При проведении опроса среди получателей государственных услуг, являющихся работодателями, рекомендуемая выборка составляет не менее 50% получателей государственных услуг, обратившихся в течение периода проведения выборочного опроса.