

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2019 году

1. Наименование исполнительного органа государственной власти Забайкальского края (далее – орган).

Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (далее – Министерство).

2. Количество государственных услуг, предоставляемых органом.

В соответствии с постановлением Губернатора Забайкальского края от 30 сентября 2016 года № 80 Министерству переданы полномочия в сфере содействия занятости населения, трудовых отношений и реализации государственной демографической политики, в связи с чем Министерством предоставляются 63 государственные услуги (в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (с учетом предложений на 20 февраля 2019 года)).

3. Количество государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг.

В соответствии с приказом Министерства от 06 ноября 2018 года № 1593 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2019 году», определены 34 государственные услуги, в отношении которых осуществлен мониторинг.

По итогам отчетного периода, уполномоченными в оказании услуг органами предоставлены анкеты по 31 государственной услуге, 2 услуги в отчетном периоде не предоставлялись («Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости», «Уведомительная регистрация коллективных трудовых споров»).

4. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде.

Заявители предпочитают подавать документы в бумажном виде (98,86 %). Возможность подачи заявления в электронном виде реализована в отношении большинства услуг с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг», «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (0,91 %), через официальный сайт органа (учреждения) (0,23 %).

5. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

По принципу «одного окна» реализована возможность получения 27 услуг, в том числе через МФЦ – 22 услуги (из исследуемой 31 услуги).

6. Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации, на информационных стендах в органе и его территориальных отделах. Также информацию можно получить по выделенному телефону у специалистов и при личном посещении гражданами.

7. Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах в органе и его территориальных отделах, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

8. Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляются в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня. Государственные услуги, получаемые через МФЦ, предоставляются в вечернее время и в выходные дни.

9. Сведения об организации условий предоставления услуг.

Условия предоставления услуг включают:

- наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех территориальных отделах;
- пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения имеются в Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края, в 19 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края (из 32) и в 16 территориальных отделах ГКУ «Краевой центр занятости населения» Забайкальского края (из 28), в которых проводился мониторинг;
- наличие кнопок вызова персонала;
- наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех территориальных отделах;
- наличие мест для сидения в местах ожидания в органе и во всех территориальных отделах;
- наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов в органе и во всех территориальных отделах.

10. Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг.

В исследуемый период в отношении должностных лиц органа и его

территориальных отделов судебных исков и жалоб на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

11. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги.

По 11 услугам превышено количество обращений заявителей услуги - некоторые заявители обращались несколько раз по разным причинам (обратились за консультацией без документов, позже предоставили документы; принесли неполный пакет документов; принесли копии вместо оригиналов; обратились без доверенности, (при необходимости); при первичном отказе в предоставлении услуги (поменялись обстоятельства) обратились снова и другие причины). Непонятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – по 6 услугам.

12. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг.

За исследуемый период проведено анкетирование 1316 заявителей. Из них оценили удовлетворенность качеством услуг:

- в 5 баллов – 1280 человека (97,26%),
- в 4 балла – 35 человек (2,66%),
- в 3 балла – 1 человек (0,08%)

Общий уровень удовлетворенности заявителей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления по всем исследуемым услугам соответствует оценке «Полностью удовлетворен» (99,92).

В целом по результатам проведенного мониторинга уровень качества предоставления государственных услуг характеризуется как «хороший» (0,83).

13. Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.

Обеспечить доступность предоставления государственных услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения во всех территориальных отделах края.

Обеспечить получателям государственных услуг доступную и понятную информацию, для их более ясного понимания порядка получения государственных услуг.