

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных услуг)

«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 юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края
от 14 декабря 2017 года № 2115

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **80 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **31 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса - **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **31 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе в **17 отделах ГКУ «ЖЦЗН» Забайкальского края: Александрово-Заводский (1), Приаргунский (1), Могойтуйский (1), Чернышевский и Каларский (1), Оловянинский (1), Дульдургинский (1), Нерчинский (1), Хилокский (1), Карымский (1), Борзинский и Забайкальский (2), Агинский (1), Шилкинский (2), Шелопугинский (1), Краснокаменский (3), Читинский и г.Чита (11), Балейский (1), Петровск-Забайкальский (1).**

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **2 дня (1,19)**, что не соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – 4 минуты (3,97), что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,16), что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в 12 из 17 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге;

имеются кнопки вызова персонала;

имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);

имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;

имеются места для сидения в местах ожидания;

имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,77)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 84

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,29

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 33,33

3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет

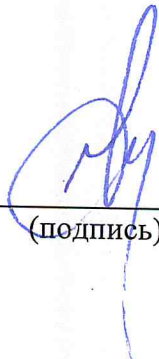
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти предоставляющих государственную услугу – нет.

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения

Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных услуг)

«Осуществление назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка до достижения им возраста шестнадцати лет (на учащегося общеобразовательного учреждения – до окончания им обучения, но не более чем до достижения им возраста восемнадцати лет)»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения

Забайкальского края от 27.03.2017 г. № 513

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**

1.2. Получателями услуги являются **физические лица**

1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **3 787 человек**

1.5. Общее количество опрошенных лиц – **50 человек**, в том числе: посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**; по месту предоставления услуги – **50 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:

в **25 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края**: Нерчинский (2), Оловянинский (3), Петровск-Забайкальский (2), Межрайонный (10), Калганский (1), Дульдургинский (2), Приаргунский (2), Шелопугинский (1), Краснокаменский (4), Балейский (1), Хилокский (2), Чернышевский (2), Нерчинско-Заводский (1), Александрово-Заводский (1), Борзинский (3), Акшинский (1), Могойтуйский (1), Газимуро-Заводский (1), Карымский (2), Сретенский (1), Могочинский (1), Улетовский (2), Кыринский (1), Тунгиро-Олекминский (1), Забайкальский (2).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **18 дней (17,88)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **5 минут (4,62)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет один раз (1,0), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в 13 из 25 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге; имеются кнопки вызова персонала; имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения); имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах; имеются места для сидения в местах ожидания; имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворяет» (100)
3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги - «хороший»(0,86)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 70
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,76
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 100
3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу – нет
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского
края от 11.12.2017 г. № 2105

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент
предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**

1.2. Получателями услуги являются **физические лица**

1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **217 человек**

1.5. Общее количество опрошенных лиц – **50 человек**, в том числе:

посредством интернет-опроса - **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;

по месту предоставления услуги – **50 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе в **26 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края: Сретенский (2), Приаргунский (1), Шилкинский (2), Шелопугинский (1), Хилокский (1), Карымский (1), Могойтуйский (1), Оловянинский (2), Чернышевский и Каларский (2), Балейский (2), Краснокаменский (2), Борзинский и Забайкальский (2), Кыринский (1), Могочинский и Тунгино-Олекминский (2), Улетовский (2), Тунгокоченский (1), Нерчинский (2), Читинский и г.Чита (11), Ононский (2), Дульдургинский (2), Акшинский (2), Нерчинско-Заводский (1), Агинский (2), Александрово-Заводский (1), Красночикоийский (1), Петровск-Забайкальский (1).**

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **2 дня (1,32)**, что **соответствует** нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **6 минут (6,02)**, что **соответствует** нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более одного раза (1,16)**, что **не соответствует** нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в органе и в **15 из 26 отделов**, в которых проводился мониторинг по данной услуге;
имеются кнопки вызова персонала;
имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)
3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,82)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 82
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 87,2
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67
3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги – да (всего 4 заявителя, отдел по г.Чите и Читинскому району (6.2. – 1 заявитель; 6.4. – 3 заявителя)), в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти предоставляющих государственную услугу – нет.
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением: не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1 заявитель.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра



(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы
деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального
обучения и получения дополнительного профессионального образования»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского
края от 14.12.2017 г. № 2113
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент
предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **1398 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **51 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса - **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **51 человек (100% от общего числа опрошенных)**,
в том числе в **27 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края**: Улетовский (2),
Приаргунский (1), Могочинский и Тунгиро-Олекминский (3), Сретенский (1),
Кыринский (2), Нерчинский (2), Тунгокоченский (1), Чернышевский и Каларский
(2), Балейский (1), Краснокаменский (2), Борзинский и Забайкальский (2),
Хилокский (1), Калганский (2), Дульдургинский (2), Могойтуйский (1),
Оловянинский (1), Читинский и г.Чита (11), Шилкинский (2), Шелопугинский (1),
Калганский (1), Нерчинско-Заводский (1), Акшинский (3), Ононский (1),
Приаргунский (1), Александрово-Заводский (1), Агинский (1).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **2 дня (1,42)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **7 минут (6,74)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более одного**

раза (1,06), что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:

имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;

имеются пандусы в 15 из 27 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге;

имеются кнопки вызова персонала;

имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);

имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;

имеются места для сидения в местах ожидания;

имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,82)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 82

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,74

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67

3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет

3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги – да (1 заявитель (6.4.), отдел по г.Чите и Читинскому району), в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти предоставляющих государственную услугу – нет.

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением:

1. Не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) - 1 заявитель;

2. Длительное ожидание в очереди – 1 заявитель;

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Осуществление назначения, выплаты и подготовки отчетности о
расходе средств, предусмотренных на финансовое обеспечение расходов
на выплату пособий гражданам, имеющим детей в соответствии с
Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим
детей»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 05.04.2017 г. № 612
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный
регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **738 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **50 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **50 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 27 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Межрайонный (10), Борзинский (3), Краснокаменский (1), Александрово-Заводский (1), Балейский (1), Шилкинский (1), Карымский (2), Акшинский (1), Красночикийский (1), Сретенский (1), Хилокский (1), Чернышевский (1), Могойтуйский (2), Газимуро-Заводский (1), Приаргунский (2), Дульдургинский (1), Калганский (1), Ононский (4), Нерчинский (2), Оловянинский (2), Петровск-Забайкальский (2), Тунгокоченский (1), Улетовский (2), Краснокаменский (1), Тунги́ро-Олекминский (1), Могочинский (1), Забайкальский (1).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **22 дня (22,0)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **6 минут (5,76)**, что соответствует нормативно

установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет один раз (1,0), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в 15 из 27 отделов, в которых проводился мониторинг данной услуги;
имеются кнопки вызова персонала;
имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)
3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги - «хороший» (0,86)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 70
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,48
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 100
3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти предоставляющих государственную услугу – нет
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И
ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Учет и регистрация многодетной семьи для получения мер
социальной поддержки»»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства социальной защиты населения Забайкальского
края от 28.12.2015 г. № 1010
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный
регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **448 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **54 человека**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **54 человека (100 % от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 25 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Нерчинско-Заводский (2), Межрайонный (9), Карымский (2), Дульдургинский (2), Могойтуйский (2), Агинский (1), Шелопугинский (2), Оловянинский (2), Калганский (2), Улетовский (2), Газимуро-Заводский (2), Краснокаменский (2), Александрово-Заводский (2), Кыринский (2), Балейский (2), Чернышевский (2), Сретенский (2), Могочинский (2), Нерчинский (1), Акшинский (2), Шилкинский (2), Ононский (1), Красночическойский (2), Петровск-Забайкальский (2), Хилокский (2).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **3 дня (2,76)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **5 минут (4,69)**, что соответствует нормативно установленному

сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,06), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в органе и в 15 из 25 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге;
имеются кнопки вызова персонала;
имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)
3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,86)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 73
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 100
3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги - да (2 заявителя (6.2), Шилкинский отдел), в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу – нет.
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных услуг)

«Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилых помещений,
отопления и освещения педагогическим работникам образовательных
учреждений Забайкальского края, муниципальных образовательных
учреждений, проживающим и работающим в сельской местности, рабочих
поселках (поселках городского типа)»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 27.03.2017 г. № 512

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный
регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Предоставление услуги осуществляется непосредственно в органе,
в МФЦ и в электронной форме

1.2. Получателями услуги являются физические лица

1.3. Услуга предоставляется бесплатно

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за
предоставлением государственной услуги – 2 447 человек

1.5. Общее количество опрошенных лиц – 50 человек, в том числе:
посредством интернет-опроса – 0 человек (0 от общего числа опрошенных);
по месту предоставления услуги – 50 человек (100% от общего числа
опрошенных), в том числе:

в 25 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Межрайонный (6),
Сретенский (2), Нерчинско-Заводский (1), Нерчинский (1), Акшинский (1),
Александрово-Заводский (2), Краснокаменский (1), Борзинский (2),
Красночикийский (3), Петровск-Забайкальский (3), Улетовский (3), Хилокский
(2), Шилкинский (1), Кыринский (1), Шелопугинский (1), Газимуро-Заводский
(1), Могойтуйский (4), Оловяннинский (2), Бaleyский (1), Чернышевский (2),
Калганский (1), Карымский (2), Агинский (3), Могочинский (1).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **20 дней** (19,2), что
соответствует нормативно установленному административным регламентом
сроку предоставления услуги

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении услуги – 7 минут (6,08), что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,04), что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в органе и в 14 из 25 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге; имеются кнопки вызова персонала; имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения); имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах; имеются места для сидения в местах ожидания; имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,80)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 74

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,38

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67

3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет

3.7. Привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу – нет

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края

(наименование исполнителя государственных услуг)

«Принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда» или «Ветеран труда
Забайкальского края» либо об отказе в присвоении этого звания, выдача
удостоверения установленного образца лицу, которому присвоено звание
«Ветеран труда» или «Ветеран труда
Забайкальского края»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 27.03.2017 г. № 517

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный
регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **143 человека**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **50 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **50 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 23 отделах ГКУ «ЖЦСЗН» Забайкальского края: Межрайонный (12), Нерчинско-Заводский (2), Могойтуйский (2), Дульдургинский (2), Агинский (1), Карымский (2), Шелопугинский (2), Петровск-Забайкальский (2), Оловянинский (2), Краснокаменский (2), Газимуро-Заводский (2), Улетовский (2), Александрово-Заводский (1), Балейский (1), Кыринский (1), Борзинский (2), Чернышевский (2), Могочинский (2), Сретенский (2), Нерчинский (1), Хилокский (2), Акшинский (1), Красночикойский (2).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **21 дней (20,68)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении услуги – 5 минут (4,06), что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,18), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в 12 из 23 отделов, в которых проводился мониторинг;
имеются кнопки вызова персонала;
имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения);
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,85)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 67

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,52

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 100

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет

3.7. Привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги – да (1 заявитель (6.1), Межрайонный отдел), в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу - нет

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра



(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 14.12.2017г. № 2117
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно.**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **121 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **20 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **20 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в **14 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края**: Сретенский (1), Нерчинский (1), Тунгокоченский (1), Улетовский (1), Приаргунский (1), Агинский (1), Забайкальский и Борзинский (1), Кыринский (1), Дульдургинский (1), Балейский (1), Чернышевский и Каларский (1), Александрово-Заводский (1), Акшинский (1), Межрайонный (7).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **1 день (1,0)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **8 минут (8,0)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более одного раза (1,1)**, что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; наличие пандусов – в 8 из 14 отделов ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края; имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах; имеются места для сидения в местах ожидания; имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

- 3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворяет» (100)
3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги - «хороший»(0,81)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 80
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,25
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67
3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет
3.7. Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги – да (один заявитель, Нерчинский район (6.3.)) , в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу – да
3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением – нет.

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра


(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
(наименование исполнителя государственных услуг)

«Прием, регистрация документов для назначения членам семей погибших
(умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов
исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по
оплате жилых помещений,
коммунальных и других видов услуг»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 31.03.2017 г. № 576
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный
регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в МФЦ и в электронной форме**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **131 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **56 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных);**
по месту предоставления услуги – **56 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 13 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Межрайонный (21), Краснокаменский (4), Хилокский (1), Забайкальский (1), Улетовский (4), Борзинский (4), Могочинский (3), Приаргунский (3), Красночикойский (2), Акшинский (1), Шилкинский (1), Карымский (8), Могойтуйский (3).

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Фактический срок предоставления услуги **20 дней** (19,34), что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **4 минуты** (3,46), что соответствует нормативно

установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,11), что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в органе и в 7 из 13 отделов, в которых проводился мониторинг по данной услуге; имеются кнопки вызова персонала; имеются другие элементы доступной среды (лифты, поручни и др.) для инвалидов и других маломобильных групп населения); имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах; имеются места для сидения в местах ожидания; имеются оборудованные места для заполнения необходимых документов.

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления – «полностью удовлетворен» (100)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – «хороший» (0,79)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 70

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,09

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 66,67

3.6. Неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги – нет

3.7. Привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти предоставляющих государственную услугу – нет

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением:

1. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей (1 заявитель, Шилкинский отдел).

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Замечаний и предложений нет.

Первый заместитель министра



(подпись)

Е.О.Казаченко
(Ф.И.О.)