

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

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

«Психологическая поддержка безработных граждан»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского
края от 14.12.2017 г. № 2116
(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 – **209 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 28 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края: Читинский и г.Чита (10), Борзинский и Забайкальский (3), Акшинский (1), Нерчинско-Заводский (2), Шелопугинский (1), Шилкинский (2), Ононский (1), Александрово-Заводский (1), Кыринский (1), Краснокаменский (3), Карымский (2), Приаргунский (1), Сретенский (1), Агинский (2), Чернышевский и Каларский (1), Нерчинский (2), Балейский (1), Хилокский (1), Петровск-Забайкальский (2), Тунгокоченский (1), Могочинский и Тунги́ро-Олекминский (1), Улетовский (1), Калганский (1), Газимуро-Заводский (1), Красночи́койский (1), Оловя́ннинский (2), Могойту́йский (1), Дульдурги́нский (1).**

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

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

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **7 минут (6,6)**, 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.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в 16 из 28 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» (0,75)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 80
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,12
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги – 33,33
3.6. Неформальных платежей (платежей, неимеющих 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:

1. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей – 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)

«Содействие гражданам в поиске подходящей работы,
а работодателям в подборе необходимых работников»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского
края от 11.12.2017 г. № 2104

(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, индивидуальные предприниматели, фермерские хозяйства.

1.3. Услуга предоставляется бесплатно

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – 3 277 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 человека (100% от общего числа опрошенных), в том числе в 25 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края:

Могочинский и Тунги́ро-Олекминский (1), Хилокский (1), Петровск-Забайкальский (2), Нерчинский (2), Приаргунский (1), Борзинский и Забайкальский (пгт.Забайкальск) (3), Кыринский (1), Шилкинский (2), Акшинский (3), Калганский (2), Александрово-Заводский (1), Нерчинско-Заводский (1), Улетовский (2), Карымский (2), Ононский (1), Краснокаменский (3), Чернышевский и Каларский (пгт.Чернышевск) (1), Читинский и г.Чита (12), Газимуро-Заводский (1), Агинский (2), Дульдургинский (1), Сретенский (1), Оловянинский (2), Шелопугинский (1), Могойтуйский (1).

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

1. Фактический срок предоставления услуги 1 день (1,06), что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги

2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – 8 минут (7,24), что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет более одного раза (1,08), что не соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы 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» (0,77)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 86

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,08

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)

«Информирование о положении на рынке труда
в Забайкальском крае»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 26.05.2017 г. № 916
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе, в электронной форме и в МФЦ**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели, фермерское хозяйство**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **12 676 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 «КЦЗН» Забайкальского края: Газимуро-Заводский (1), Приаргунский (1), Красночикоийский (1), Оловянинский (1), Тунгокоченский (1), Кыринский (1), Борзинский и Забайкальский (г.Борзя) (3), Хилокский (1), Петровск-Забайкальский (2), Улетовский (2), Агинский (2), Калганский (1), Сретенский (1), Балейский (1), Нерчинско-Заводский (1), Могочинский и Тунгиро-Олекминский (1), Чернышевский (2), Краснокаменский (3), Ононский (1), Карымский (2), Нерчинский (2), Межрайонный (12), Могойтуйский (1), Акшинский (1), Шелопугинский (1), Александрово-Заводский (1), Шилкинский (2).

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

1. Фактический срок предоставления услуги **1 день (1,08)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги.
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **8 минут (7,82)**, что соответствует 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, 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»** (98)

3.2. Общая оценка уровня качества предоставления услуги – **хороший»** (0,75)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица - **78**

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – **89,4**

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 - **да**, 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. Непонятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – 1 заявитель (Межрайонный филиал);

2. Требование большого количества документов из других органов – 1 заявитель (Межрайонный филиал).

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 гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью, информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и выдаче предварительных разрешений на усыновление детей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от
24 февраля 2016 года № 278
(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1. Предоставление услуги осуществляется **непосредственно в органе**
- 1.2. Получателями услуги являются **физические лица**
- 1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**
- 1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **11 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **30 человек**, в том числе: посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**; по месту предоставления услуги – **30 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

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

1. Фактический срок предоставления услуги **2 дня (1,77)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги.
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **4 минуты (3,27)**, что соответствует установленному сроку административным регламентом.
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **один**

раз (1,0), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеется пандус в органе;
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» (0,9)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица - 80

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 91,27

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)

«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»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края от 11.12.2017г. № 2099

(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 – 687 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 28 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края: Шилкинский (2), Шелопугинский (1), Чернышевский и Каларский отдел (2), Хилокский (1), Улетовский (2), Тунгокоченский (1), Сретенский (1), Приаргунский (1), Петровск-Забайкальский (2), Ононский (1), Оловянинский (2), Нерчинский (2), Нерчинско-Заводский (1), Могочинский и Тунгиро-Олекминский (1), Могойтуйский (1), Кыринский (1), Красночикоийский (1), Краснокаменский (3), Карымский (3), Калганский (1), Борзинский и Забайкальский (3), Дульдургинский (1), Газимуро-Заводский (1), Александрово-Заводский (1), Балейский (1), Агинский (2), Читинский и г.Чита (10), Акшинский (1).

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

1. Фактический срок предоставления услуги 2 дня (1,58), что не соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги.
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – 7 минут (7,1), что соответствует нормативно установленному сроку

административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **один раз (1)**, что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:

имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;

имеются пандусы в **16 из 28** 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 – **88,94**

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, 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) - 2 заявителя (Карымский, Борзинский и Забайкальский отделы).

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 проведения оплачиваемых общественных работ»
(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 14.12.2017 г. № 2114
(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 – **113 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **30 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **30 человек (100 % от общего числа опрошенных)**, в том числе в **24 отделах ГКУ «КЦЗН» Забайкальского края: Борзинский и Забайкальский (г.Борзя) (3), Петровск-Забайкальский (2), Читинский и г.Чита (3), Краснокаменский (2), Александрово-Заводский (1), Красночикоийский (1), Балейский (1), Могочинский и Тунги́ро-Олекминский (1), Хилокский (1), Карымский (1), Шелопугинский (1), Нерчинский (1), Улетовский (1), Агинский (1), Приаргунский (1), Сретенский (1), Акшинский (1), Шилкинский (1), Кыринский (1), Тунгокоченский (1), Нерчинско-Заводский (1), Дульдургинский (1), Ононский (1), Калганский (1).**

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

1. Фактический срок предоставления услуги **2 дня** (1,5), что **соответствует** нормативно установленному сроку административным регламентом
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **7 минут** (6,6), что **соответствует** нормативно установленному сроку административным регламентом
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более одного раза** (1,03), что **не соответствует** нормативно

установленному количеству обращений административным регламентом, так как заявители обращались повторно (в Агинском отделе).

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга: имеется наличие бесплатной автомобильной парковки; имеются пандусы в 12 из 24 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» (0,84)
- 3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 89
- 3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,73
- 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, 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 – Заявители обращались повторно (в Агинском отделе).

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)

«Проведение уведомительной регистрации
коллективных договоров и соглашений»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 13.04.2017г. № 674

(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 **юридические лица, индивидуальные предприниматели**

1.3. Услуга предоставляется **бесплатно**

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги – **25 человек**

1.5. Общее количество опрошенных лиц – **10 человек**, в том числе: посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**; по месту предоставления услуги – **10 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

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

1. Фактический срок предоставления услуги **21 день** (20,6), что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги.

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

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более одного раза** (1,4), что не соответствует нормативно установленному

количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются указатели о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах;
имеются места для сидения в местах ожидания;
имеется пандус в органе;
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» (0,81)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица - 79
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,9
3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги - 66,67
3.6. Неформальных платежей (платежей, неимеющих 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 - помещение плохо оборудовано для приема посетителей (1 человек).

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)

«Установление опеки или попечительства»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства социальной защиты населения Забайкальского
края от 28 декабря 2015 года № 1015

(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 – **25 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **11 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса - **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **11 человек (100 % от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 6 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Карымский (2), Чернышевский (1), Борзинский (1), Могочинский (1), Газимуро-Заводский (1), Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (5).

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

1. Фактический срок предоставления услуги **24 дня (23,82)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **3 минуты (2,82)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **2 раза (1,55)**, что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом.

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеется пандус в органе и в 3 из 5 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» (0,76)
3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 62
3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 88,18
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, 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. Обращение заявителя за получением государственной услуги 3 раза (при нормативно установленном количестве обращений административным регламентом 2 раза) – 1 заявитель, в Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

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)

«Оформление и выдача в установленном порядке удостоверений единого
образца ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой
Отечественно войны и приравненным к ним лицам, бывшим
несовершеннолетним узникам фашизма»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского
края от 27 марта 2017 года № 518

(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 – **10 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **8 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **8 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 5 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Могочинский (2), Ононский (1), Карымский (1), Улетовский (1), Межрайонный (3).

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

1. Фактический срок предоставления услуги составляет **17 дней (17,13)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **7 минут (6,5)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом
3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет **более**

одного раза (1,13), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:

имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;

имеются пандусы в 3 из 5 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 качества предоставления услуги – «хороший» (0,83)

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица – 67

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 86,63

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. Привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги – да ((6.4), Ононский 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:

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

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга качества предоставления
государственной услуги
в 2019 году

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

«Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам,
награжденным знаком «Почетный донор России»

(наименование государственной услуги)

Приказ Министерства труда и социальной защиты населения
Забайкальского края от 31.03.2017г. № 577
(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 – **9 человек**
- 1.5. Общее количество опрошенных лиц – **30 человек**, в том числе:
посредством интернет-опроса – **0 человек (0% от общего числа опрошенных)**;
по месту предоставления услуги – **30 человек (100% от общего числа опрошенных)**, в том числе:
в 12 отделах ГКУ «КЦСЗН» Забайкальского края: Межрайонный (12), Могочинский (2), Агинский (2), Борзинский (1), Краснокаменский (3), Тунгокоченский (1), Улетовский (1), Петровск-Забайкальский (2), Карымский (2), Балейский (2), Чернышевский (1), Акшинский (1).

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

1. Фактический срок предоставления услуги **24 дня (24,3)**, что соответствует нормативно установленному административным регламентом сроку предоставления услуги.
2. Фактический срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – **6 минут (5,8)**, что соответствует нормативно установленному сроку административным регламентом

3. Фактическое количество обращений заявителей услуги составляет один раз (1), что соответствует нормативно установленному количеству обращений административным регламентом

4. Соответствие помещений, в которых предоставляется услуга:
имеется наличие бесплатной автомобильной парковки;
имеются пандусы в 7 из 12 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 – 70

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги – 89,63

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.)