



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.09.2022

№ 146-р

ОКУД

**Об организации мониторинга соблюдения требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги и мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов**

В целях проведения мониторинга соблюдения требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов (далее – государственная услуга), и мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги:

1. Утвердить форму Информации по соблюдению требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 1 к распоряжению.

2. Утвердить форму Опросного листа по оценке удовлетворенности получателей (инвалидов) полнотой и качеством государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 2 к распоряжению.

3. Утвердить Методические рекомендации по организации и проведению мониторинга удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов согласно приложению № 3 к распоряжению.

4. Организациям, предоставляющим государственную услугу представить в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга заполненные формы, указанные в пунктах 1 и 2 настоящего распоряжения в течение 5 рабочих дней после получения запроса.

5. 4. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

**Председатель Комитета  
по труду и занятости  
населения Санкт-Петербурга**

**Д.С.Чернейко**

Форма  
(предоставляется ежемесячно до 15-го числа  
следующего за отчетным периодом)

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**по соблюдению требований к условиям и порядку предоставления**  
**государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов**  
**за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**  
**(в рамках проведения мониторинга)**

Информация по соблюдению требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги предоставляется в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга (далее – Комитет) в целях проведения мониторинга по соблюдению Требований к условиям и порядку предоставления государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – услуга), утвержденных распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 21.07.2022 № 121-р.

1. Наличие оборудованных помещений для предоставления услуги инвалидам (в соответствии с паспортом доступности объектов для реализации государственных услуг инвалидам и санитарными нормами):  есть  нет

2. Рабочие места предоставления услуги обеспечены писчими принадлежностями:  
 да  нет

3. Вход в здание (помещение), в котором предоставляется услуга оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы исполнителя государственной услуги:  да  нет

4. Работниками, которые осуществляют предоставление услуги оказывается необходимая помощь инвалидам при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения услуги действий:  да  нет

5. Услуга оказывается в рабочее время: режим работы для предоставления услуги, указать: \_\_\_\_\_

Обеспечивается возможность согласования времени предоставления государственной услуги:  да  нет

6. Размещение информации по предоставлению услуг:

на официальном сайте:  да  нет

на стендах (о порядке предоставления услуги):  да  нет

7. Информация по договорам:

№ п/п	Договоры	Количество заключенных договоров	
		всего	за месяц
	Договор об организации сопровождении при содействии занятости инвалида, заключенный с СПб ГАУ «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» (районным Агентством занятости населения Санкт-Петербурга) по каждому инвалиду, которому оказана услуга по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов и осуществлен подбор исполнителя услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов		
	Договор об оказании государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов, заключенный с потребителем услуги		

## 8. Информация о реализации услуги,

Количество Потребителей услуг(инвалидов)				Количество о запросов в МСЭ (по необходимости)	Количество разработанных индивидуальных планов сопровождения	Количество Потребителей услуг, которым полностью оказана услуга				Количество Потребителей услуг, которым услуга оказывается по состоянию на _____	Средний период предоставления услуги
Всего	из графы 1					всего	из строки 9:				
	I гр. инв.	II гр. инв.	III гр. инв.				трудоустроено	не трудоустроено	отказались от услуги (по собств. инициативе)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

## 8.1. Из графы 8:

Количество потребителей услуги, трудоустроенных, всего	варианты трудоустройства		Количество потребителей услуги, закрепившихся на рабочих местах более 3-х месяцев после трудоустройства
	трудоустройство (бессрочный трудовой договор)	трудоустройство (срочный трудовой договор)	
8	8.1	8.2	8.3

## 9. Работа с работодателями в рамках предоставления государственной услуги

Количество работодателей, всего	из графы 1, проведенная работа и работа по консультированию			
	Подобраны кандидаты на вакансии	Принято участие в подборе наставника	Инструктирование специалистов работодателя работающих с инвалидом, по вопросам оказания ему помощи в преодолении барьеров, мешающих исполнению трудовых обязанностей	Консультирование по вопросам оснащения рабочего места инвалида
1	2	3	4	5

Руководитель организации - исполнителя \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 (подпись) (расшифровка подписи)

## ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ (ИНВАЛИДОВ) ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРИ СОДЕЙСТВИИ ЗАНЯТОСТИ ИНВАЛИДОВ

**1. ОТКУДА ВЫ УЗНАЛИ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?** (отметьте одну или несколько позиций)

- 1. Газеты
- 2. Телевидение
- 3. Интернет-сайт Роструда
- 4. Интернет-сайт Центра занятости населения Санкт-Петербурга или Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга
- 5. Знакомые /родственники / друзья
- 6. Работники Центра занятости населения
- 7. Стенды, вывески, плакаты, а также раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, памятки и т.п.) в центре занятости населения и вне его
- 8. Бюро медико-социальной экспертизы (Бюро МСЭ)
- 9. Средства телефонной связи
- 10. Негосударственные организации, которые предоставляют другие услуги для инвалидов, в том числе Общественные организации
- 11. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**2. ДОСТИГНУТА ЛИ ЦЕЛЬ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?**

1. Достигнута полностью       2. Достигнута частично       3. Не достигнута

**2.1. ЕСЛИ ЦЕЛЬ ДОСТИГНУТА НЕ ПОЛНОСТЬЮ (частично) ИЛИ НЕ ДОСТИГНУТА, УКАЖИТЕ ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ** (напишите) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ РАНЕЕ ОБРАЩАТЬСЯ В ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПОДОБНОЙ УСЛУГИ?**

- да       нет

**3.1. ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ «ДА» НА ПРЕДЫДУЩИЙ ВОПРОС, ТО ОЦЕНИТЕ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ЦЕНТРОМ ЗАНЯТОСТИ ПО СРАВНЕНИЮ С НЕГОСУДАРСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, В КОТОРОЙ ВЫ ПОЛУЧИЛИ УСЛУГУ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ:**

1. Ниже       2. Такой же       3. Выше

**4. ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ О СУЩЕСТВОВАНИИ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, ГДЕ ОПРЕДЕЛЕНА ПРОЦЕДУРА, ВРЕМЯ И ДРУГИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ?**

- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Да, знаю. Меня ознакомили с порядком предоставления услуги в Организации, предоставляющей услугу | <input type="checkbox"/> Да, знаю. Ознакомился (-лась) с порядком самостоятельно на сайте службы занятости | <input type="checkbox"/> Да, знаю, что такие есть, но не видел (-а) их | <input type="checkbox"/> Нет, никогда о таком не слышал (-а) |
|---|--|--|--|

**5. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, КРАТКУЮ ИНФОРМАЦИЮ О СЕБЕ:**

**5.1. ВОЗРАСТ, лет** (напишите) \_\_\_\_\_

**5.2. ПОЛ:**       мужской       женский

**5.3. ГРУППА ИНВАЛИДНОСТИ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ:**

1. Первая       2. Вторая       3. Третья

**5.3. ОБРАЗОВАНИЕ:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Высшее профессиональное                         | <input type="checkbox"/> 4. Начальное профессиональное (ПТУ) |
| <input type="checkbox"/> 2. Неполное высшее профессиональное (учусь в ВУЗе) | <input type="checkbox"/> 5. Среднее (полное) общее (11 кл.)  |
| <input type="checkbox"/> 3. Среднее профессиональное (Техникум)             | <input type="checkbox"/> 6. Основное общее (9 кл.)           |

**5.4. ОТНОШЕНИЕ К ЗАНЯТОСТИ** (отметьте одну или несколько позиций)

1. Не работаю, пособие по безработице не получаю       2. Безработный, получаю пособие по безработице

**6. УКАЖИТЕ СТЕПЕНЬ ВАШЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ УСЛУГИ.  
ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ДЛЯ ВАС ВАЖНЫ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ В ТАБЛИЦЕ ФАКТОРЫ?**

Поставьте в **КАЖДОЙ СТРОКЕ** галочку в квадратик, соответствующий Вашим оценкам удовлетворенности и важности

Факторы, влияющие на оказание услуги	НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ?						НАСКОЛЬКО ДЛЯ ВАС ВАЖНЫ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ФАКТОРЫ?	
	очень удовлетворен	удовлетворен	не удовлетворен	очень не удовлетворен	не затрудняюсь с ответом	очень важно	абсолютно не важно	
Результаты оказания услуг	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Полнота и своевременность информирования о предоставлении государственной услуги (о месте, условиях, порядке предоставления, новостях, о проводимых мероприятиях и др.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
График работы организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Доступность помещений, в которых оказываются услуги для разных категорий инвалидов (пандус, поручни, таблички на дверях ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Размер и оборудование мест предоставления государственной услуги, в том числе освещенность, вентиляция, удобство мест общего пользования, достаточность и удобство столов и стульев для работы и канцелярских принадлежностей для заполнения документов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Организация посещений и время ожидания в специалиста (назначалось ли посещение, звонил ли специалист; долго ли пришлось ожидать специалиста, когда пришли к назначенному времени)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Взаимодействие с работниками организации в связи с оказанием государственной услуги (компетентность, вежливость персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Что следует улучшить при предоставлении государственной услуги? поставьте галочку в соответствующем Вашему ответу квадратике или напишите свой вариант ответа

- Предоставлять больше информации об услуге в Центре занятости населения, в бюро МСЭ, в СМИ (газетах, на телевидении, в интернете)
- Сделать доступными для посетителей места общего пользования (туалет, гардероб и др.)
- Увеличить количество столов и писчих принадлежностей (ручек) для работы и заполнения документов
- Оборудовать помещения, предназначенные для ожидания оказания услуги автоматами с питьевой водой
- Другое (напишите) \_\_\_\_\_

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который её Вам предоставил.

**СПАСИБО ВАМ ЗА ВАШЕ МНЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ВАМ УСЛУГЕ!**

**Методические рекомендации  
по организации и проведению мониторинга удовлетворенности полнотой  
и качеством предоставления государственной услуги по сопровождению  
при содействии занятости инвалидов**

**1. Общие положения**

1.1. Методические рекомендации по организации и проведению мониторинга разработаны в целях оценки уровня удовлетворенности получателей – инвалидов, нуждающихся в сопровождении при содействии их занятости (далее – гражданин, получатель) полнотой и качеством государственных услуг, предоставляемых получателям исполнителем государственной услуги сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – исполнитель).

1.2. Проведение мероприятий мониторинга направлено на:  
повышение качества государственной услуги, предоставляемой потребителям в рамках осуществления исполнителем государственной услуги;  
совершенствование системы управления, коррекции требований к порядку и условиям оказания государственной услуги;  
установление необходимых показателей объема и качества предоставления государственной услуги.

1.3. Проведение мониторинга включает анкетные опросы получателей государственной услуги исполнителем государственной услуги.

1.4. Объектом изучения и оценки, в рамках мониторинга, является предоставляемая получателям государственная услуга.

1.5. Опросы получателей государственной услуги в рамках мониторинга проводятся при соблюдении принципа добровольности участия в них граждан.

**2. Понятия и определения**

В настоящих методических рекомендациях применяются следующие понятия и определения.

2.1. Качество предоставления государственных услуг – степень, с которой совокупность собственных характеристик указанных процессов соответствует потребностям или ожиданиям их получателей.

2.2. Полнота предоставления государственной услуги – соблюдение исполнителем государственной услуги требований к порядку и условиям предоставления государственной услуги, утвержденных нормативными правовыми актами.

2.3. Удовлетворенность получателя – восприятие получателем факта удовлетворения его запроса (потребности или ожидания), то есть, что получатель считает важным.

2.4. Получатели государственных услуг – незанятые инвалиды, нуждающиеся в оказании индивидуальной помощи в виде сопровождения при содействии занятости, которые были направлены Службой занятости населения Санкт-Петербурга в результате получения государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов.

2.5. Исполнитель государственной услуги – негосударственная организация, оказывающая получателям государственных услуг услугу по сопровождению при содействии занятости инвалидов, заключившая соглашение об оказании государственной услуги по сопровождению по результатам проведенного конкурса.

## **2. Участники проведения мероприятий мониторинга и их функции**

3.1. Основным участником организации и проведения мероприятий мониторинга является исполнитель государственной услуги.

3.2. В рамках реализации мониторинга исполнитель информирует получателей государственной услуги, с которыми заключен договор на оказание государственной услуги, о проведении опроса, и предлагает по окончании предоставления государственной услуги заполнить Опросный лист по оценке удовлетворенности получателей (инвалидов) полнотой и качеством государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов (далее – опросный лист), форму которого необходимо разместить на стенде в помещении, где предоставляется государственная услуга, а также на странице сайта в сети Интернет.

3.3. В рамках реализации мероприятий мониторинга исполнитель государственной услуги:

3.3.1. Обеспечивает проведение опросов получателей государственной услуги:

создает условия для заполнения получателями опросных листов;

консультируют граждан по заполнению опросных листов;

производят сбор заполненных опросных листов;

3.3.2. Осуществляют передачу опросных листов в Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга для их обработки и анализа.

3.3.3. Готовит предложения по совершенствованию форм опросных листов, методики проведения мероприятий мониторинга.

## **4. Сроки и порядок проведения мониторинговых опросов**

4.1. Сроки проведения мероприятий мониторинга: в период действия Соглашения об оказании государственной услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов, заключенного Комитетом по труду и занятости населения Санкт-Петербурга с исполнителем государственной услуги.

4.2. Опрос может проводиться в форме интервью (путем заполнения опросного листа работником исполнителя), либо путем заполнения опросного листа получателями государственной услуги самостоятельно.

В случае если государственная услуга или часть услуги предоставлены, а получатель услуги не успел по каким-либо причинам заполнить опросный лист, то опросный лист может быть направлен получателю государственной услуги с использованием тех же средств связи, которые используются при предоставлении государственной услуги.

4.3. Выборка респондентов для проведения опросов должна составлять 100% получателей государственных услуг.

---