# Мониторинг от 25 февраля 2019 г.

## Мониторинг и оценка качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения (по итогам деятельности органов службы занятости в 2018 году)

Проведение мониторинга и оценки качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения в соответствии с подпунктом 7 пункта 3 статьи 7 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» и приказом Минтруда России от 26 октября 2017 года № 751 «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения» осуществляется Минтрудом России в установленном порядке по всем субъектам Российской Федерации.

В целях повышения качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец 9 июня 2016 г. утвержден план мероприятий на 2016-2018 годы по повышению качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения, в том числе с учетом адресного подхода предоставления указанных услуг, пунктом 1.6 которого в целях контроля достижения показателей качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости также предусмотрено проведение мониторинга качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения.

В целях повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения по предоставлению государственных услуг Минтруд России осуществляет мониторинг качества и доступности государственных услуг, оказываемых органами службы занятости гражданам и работодателям (изменение в динамике) и оценку качества и доступности этих услуг (достижение запланированных показателей).

Актуальность мониторинга обусловлена необходимостью повышения роли органов службы занятости в системе кадрового обеспечения экономики.

Мониторинг качества и доступности государственных услуг как процесс имеет следующие характеристики:

* систематическое повторяющееся наблюдение - проводится на регулярной основе (каждые полгода);
* комплексное использование информации из разных источников (федеральное статистическое наблюдение, результаты социологических обследований, внутренняя отчетность);
* комплексный анализ, в т.ч. построение рейтингов;
* распространение данных, полученных по результатам мониторинга;
* методологическое обеспечение (единая система показателей, установленных приказом № 751).

Единая система показателей включает показатели качества и доступности государственных услуг, а также имиджа органов службы занятости:

* доступность государственных услуг в области содействия занятости населения;
* качество государственных услуг в области содействия занятости населения;
* имидж органов службы занятости.

Доступность государственной услуги - одна из характеристик государственной услуги, определяющая возможность получения государственной услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений. Немаловажную роль приобретает наличие нескольких каналов взаимодействия, их надежность и скорость, удобство и оперативность получения результата.

Для оценки доступности государственной услуги применяется такой показатель как доля получивших государственную услугу в общей численности потенциальных получателей государственной услуги (граждан, зарегистрированных в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, граждан, зарегистрированных в качестве безработных, несовершеннолетних граждан и др.).

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания её конечного результата, и, как следствие, решение задачи трудоустройства (занятости) граждан.

Для оценки качества государственной услуги применяется такой показатель как доля трудоустроенных (открывших собственное дело) в общей численности получивших государственную услугу.

Качество и доступность государственных услуг зависят от сформированного положительного имиджа органов службы занятости, уровня доверия граждан и работодателей к ее деятельности, выступающего ключевым фактором их адаптации на рынке труда.

Для оценки имиджа органов службы занятости применяются показатели, характеризующие уровень обращаемости в органы службы занятости, качество заявленных в органы службы занятости вакансий, обеспечение перехода на электронные формы взаимодействия и взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг – повышение уровня доверия к деятельности государства в целом и к системе предоставления государственных услуг в частности.

Отмеченные показатели зависят, в том числе от организации органами службы занятости массовых мероприятий, рекламных акций, обеспеченности достаточным количеством квалифицированных кадров.

Кроме того, особенностью мониторинга является интегральная оценка качества и доступности государственных услуг, выраженная рейтингом эффективности предоставления государственных услуг с учетом уровня их качества и доступности,  имиджа органов службы занятости, а также соотношения объема средств бюджета субъекта Российской Федерации, израсходованных на мероприятия активной политики занятости населения к объему средств из федерального бюджета на мероприятия пассивной политики занятости населения (по социальной поддержке безработных граждан).

Особую значимость имеет учет интересов и потребностей граждан – получателей государственных услуг, что отражено в содержании каждой государственной услуги и утверждено на федеральном уровне в федеральных государственных стандартах государственных услуг. При этом имеет значение комплексность услуг в зависимости от профильной группы получателей и с учетом возникшей жизненной ситуации, в частности «поиск работы».

По результатам оценки качества и доступности государственных услуг (рейтингу достижения уровня качества и доступности государственных услуг субъектами Российской Федерации) формируются перечни субъектов Российской Федерации в порядке убывания указанных показателей по каждой из оцениваемых государственных услуг.

Информация доводится до сведения высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения,  для принятия управленческих решений.

Результаты мониторинга и оценки качества и доступности государственных услуг размещаются на официальном сайте Минтруда России.