# Мониторинг от 2 сентября 2019 г.

## Мониторинг и оценка качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения (по итогам деятельности органов службы занятости в первом полугодии 2019 года)

Одной из основных задач федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» является задача повышения эффективности деятельности службы занятости населения. При этом ожидаемыми результатами мероприятий федерального проекта являются: повышение качества предоставления услуг в области содействия занятости населения гражданам (в том числе испытывающим трудности в поиске работы) и работодателям, создание модельных центров занятости населения в субъектах Российской Федерации, тиражирование внедрения лучших практик.

В Плане мероприятий Правительства Российской Федерации по реализации Генерального соглашения между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительством Российской Федерации на 2018 - 2020 годы, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2019 г. № 888-р, предусмотрены мероприятия по формированию эффективной системы взаимодействия органов службы занятости населения с получателями государственных услуг в области содействия занятости населения (с гражданами и работодателями), а также повышению доступности и качества государственных услуг в области содействия занятости населения на основе развития государственной службы занятости населения.

В этих условиях актуализируется необходимость проведения мониторинга и оценки качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения, правовые основания проведения которого определены подпунктом 7 пункта 3 статьи 7 Закона Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» и приказом Минтруда России от 26 октября 2017 г. № 751 «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения».

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).

Мониторинг качества и доступности государственных услуг проводится на регулярной основе (каждые полгода) с использованием единой системы показателей 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.

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, выступающего ключевым фактором их адаптации к новым требованиям в части обеспечения качества и доступности государственных услуг.

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.

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

Кроме того, особенностью данной формы 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  федерального бюджета на мероприятия пассивной политики занятости населения (социальную поддержку безработных граждан).

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.