



# ОПЫТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ



Санкт-Петербург, 2014

СПб БОО «Центр РНО»



# **ОПЫТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**

Санкт-Петербург, 2014



norden

Совет Министров Северных Стран

**Гусева Е. Г., Орлова А. В.**

**Опыт общественной оценки качества государственных и социальных услуг в Санкт-Петербурге.** – Санкт-Петербург: ЦРНО, 2014

Данное издание содержит описание опыта некоммерческих организаций Санкт-Петербурга по исследованию качества работы государственных учреждений, которые оказывают услуги населению. В качестве методов была использована контрольная закупка услуг агентств службы занятости населения и независимая оценка деятельности учреждений социального обслуживания граждан.

Брошюра предназначена для представителей некоммерческих организаций и инициативных групп граждан, заинтересованных в повышении качества государственных и социальных услуг для своих клиентов, а также для представителей государственной власти субъектов федерации и органов местного самоуправления, заинтересованных в налаживании механизмов конструктивной обратной связи от населения.

---

Центр развития некоммерческих организаций – одна из ведущих инфраструктурных организаций России, которая поддерживает НКО и гражданские инициативы, а также развивает благотворительность и корпоративную социальную ответственность.

[www.crno.ru](http://www.crno.ru)

---

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Введение</i> .....	4
<b>Результаты контрольной закупки услуг службы занятости Санкт-Петербурга (СЗН)</b>	
1. Общая характеристика контрольной закупки услуг СЗН.....	7
2. Изучение доступности информации об услуге.....	11
3. Условия оказания услуги.....	18
4. Закупка услуг СЗН.....	20
5. Выводы, рекомендации.....	23
<b>Оценка качества работы организаций Санкт-Петербурга, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания</b>	
1. Общая характеристика независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания граждан.....	27
2. Организация проведения независимой оценки.....	28
3. Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания граждан.....	30
4. Рекомендации по повышению качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания граждан.....	43
<i>Заключение</i> .....	46
<i>Приложение 1.</i> Анкета предоставления информации об услуге по электронной почте.....	48
<i>Приложение 2.</i> Анкета предоставление информации об услуге по телефону.....	49
<i>Приложение 3.</i> Протокол фиксации личного посещения АЗН.....	51
<i>Приложение 4.</i> Методика мониторинга официальных сайтов органов власти.....	53
<i>Приложение 5.</i> Протокол фиксации личного посещения АЗН с целью получения услуги.....	55
<i>Приложение 6.</i> Телефонный опросник руководителей НКО, искавших работников через СЗН.....	58
<i>Приложение 7.</i> Список государственных учреждений, которые участвовали в пилотной оценке.....	59
<i>Приложение 8.</i> Список районных центров социальной помощи семье и детям.....	60
<i>Приложение 9.</i> Анкета клиента.....	61
<i>Приложение 10.</i> Итоговая форма эксперта независимой оценки учреждений.....	63
<i>Приложение 11.</i> Карта контрольной закупки услуги по первичному консультированию по телефону.....	71
<i>Приложение 12.</i> Форма исследования сайта учреждений.....	73
<i>Приложение 13.</i> Рейтинг государственных учреждений социального обслуживания граждан по результатам пилотной оценки.....	74
<i>Приложение 14.</i> Памятка для консультантов НКО.....	75

## ВВЕДЕНИЕ

Российская Федерация как член Совета Европы подписала документ о внедрении 12 принципов эффективного управления в работу государственных и муниципальных органов власти:

1. Честные выборы, представительные, с высоким участием избирателей
2. Оперативность
3. Результативность и эффективность
4. Открытость и прозрачность
5. Верховенство права
6. Этичное поведение
7. Компетенции и способности
8. Инновации и готовность к изменениям
9. Устойчивое развитие и долгосрочная ориентация
10. Разумный финансовый менеджмент
11. Права человека, культурное многообразие и социальная сплоченность
12. Подотчетность

Многие из этих принципов созвучны целям реформирования государственного управления, которые начали реализовываться в России в начале 2000-х годов, в частности, целям административной и бюджетной реформ. Так, среди основных направлений административной реформы можно назвать:

- внедрение управления по результатам и проектного управления;
- регламентацию и стандартизацию государственных и муниципальных услуг;
- повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и гражданского общества;
- организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- реализацию общесистемных мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции.

Среди ключевых направлений бюджетной реформы стоит выделить:

- внедрение программноцелевых принципов организации деятельности органов государственной власти;
- развитие новых форм оказания и финансового обеспечения государственных и муниципальных услуг (реструктуризация бюджетного сектора);
- совершенствование системы государственных закупок;
- мониторинг исполнения бюджетного задания, независимый мониторинг качества бюджетных услуг;
- повышение ответственности подведомственных учреждений за качество и объем оказываемых услуг.

В качестве отдельного направления реформирования государственного управления можно выделить развитие системы обратной связи от граждан и общественного контроля за деятельностью государства. Среди последних конкретных шагов здесь можно назвать:

- создание Министерства Открытого правительства на федеральном уровне и соответствующих программ на уровне субъектов РФ;
- принятие ряда федеральных законов, связанных с открытостью государственной информации (ФЗ-8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», ФЗ-59 «Об обращениях граждан» и др.);
- требования к открытости, прозрачности и понятности публичного бюджета;

- создание публичных массивов государственных данных в форматах, пригодных для повторного использования и анализа, так называемые открытые данные (например, проект OpenGovData.ru);
- создание инструментов прямой коммуникации государственных служащих с экспертами и гражданами (общественные слушания, общественные консультативные советы, антикоррупционная экспертиза нормативно-правовых актов и др.).

Реализация перечисленных выше направлений реформирования государственного управления предъявляет новые требования не только к чиновникам, но и к представителям некоммерческих организаций и инициативных групп. С одной стороны, повышается их роль в информировании граждан о новых каналах обратной связи и возможностях влияния на принимаемые управленческие решения на местном и региональном уровнях. С другой стороны, чтобы эффективно защищать общественные интересы и интересы конкретных людей, общественники должны не только владеть изменяющейся нормативно-правовой базой (когда, куда и в каком виде, по какой процедуре должна быть представлена информация), но и осваивать (а иногда и создавать) новые механизмы и технологии общественного участия.

Часть необходимых механизмов общественного участия уже закреплена законодательно. Например:

- проведение общественных слушаний (по бюджету, по вопросам землепользования и застройки и др.);
- проведение общественной экологической экспертизы;
- участие представителей НКО в деятельности попечительских советов новых бюджетных учреждений и наблюдательных советах автономных учреждений;
- антикоррупционная экспертиза нормативно-правовых актов и их проектов;
- участие заинтересованной общественности в экспертизе административных регламентов;
- разработка и проведение независимой оценки деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги населению.

Но наличие нормативно-правового регулирования не является гарантией того, что в условиях дефицита информации и времени чиновники не организуют все процедуры формально или вообще решат ограничиться собственным пониманием ситуации. Поэтому во многих случаях представителям некоммерческих организаций сначала необходимо «вложиться» в создание различных действующих институтов, каналов или механизмов (общественные и наблюдательные советы, методики проведения публичных слушаний, оценка регулирующего воздействия, публичные доклады, аккредитация при рабочих группах и т.п.), а лишь потом их использовать. По большому счету, чиновники сами не верят в то, что им нужны все эти «требуемые сверху» формы обратной связи. Но получив работоспособный инструмент, они стараются его максимально использовать и в ведомственных, и в общественных целях.

Данная брошюра посвящена описанию опыта некоммерческих организаций Санкт-Петербурга по изучению качества государственных услуг на примере услуги «содействие гражданам в поиске подходящей работы» (доступность, комфортность, удовлетворенность клиентов) агентств занятости населения в разных районах Санкт-Петербурга. А также опыту проведения независимой оценки по определению качества социальных услуг (доступность, комфортность, удовлетворенность клиентов), предоставляемых десятью учреждениями системы социального обслуживания граждан в разных районах Санкт-Петербурга. В рамках эксперимента апробировались такие механизмы общественного участия, как контрольная закупка государственных услуг и независимая оценка деятельности государственных учреждений.

При этом происходило тесное взаимодействие НКО с представителями не только государственных учреждений, но и органов исполнительной власти города, а именно Комитета по труду и занятости населения и Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга.

В брошюре представлены методики, использованные для проведения контрольной закупки и независимой оценки услуг (включая опросные листы и анкеты), полученные результаты, а также рекомен-

дации и необходимые шаги по повышению качества услуг и совершенствованию работы обследованных учреждений. Кроме того, в тексте отражены основные уроки, которые необходимо извлечь НКО для дальнейшего использования механизмов общественного участия по совершенствованию системы социального обслуживания граждан.

Описанные выше механизмы были апробированы при поддержке программы «Продвижение принципов эффективного управления на Северо-Западе Российской Федерации» (Promoting Good Governance principles in the North-West of Russia). Эта программа была посвящена изучению скандинавского и европейского опыта стандартизации и оценки качества публичных услуг и адаптации его к законодательству и практике работы органов государственной власти субъектов федерации, органов местного самоуправления, СМИ и НКО Северо-Западного федерального округа.

Ведущими партнерами данной программы выступили Северо-Западный институт Российской академии народного хозяйства и государственной службы (бывшая Северо-Западная академия государственной службы), Институт региональной прессы и Центр развития некоммерческих организаций, при финансовой поддержке Совета Европы и Совета Министров Северных Стран.

Центр развития некоммерческих организаций выражает благодарность представителям некоммерческих организаций Санкт-Петербурга и специалистам Комитета по труду и занятости населения и Комитета по социальной политике, которые принимали участие в апробации механизмов общественной оценки качества государственных и социальных услуг. Также хочется поблагодарить специалистов Центра гражданского анализа независимых исследований «ГРАНИ» (г. Пермь), которые оказали неоценимую консультационную помощь при проведении контрольной закупки.

Надеемся, что данная брошюра будет полезна представителям некоммерческих организаций и инициативных групп граждан, заинтересованных в повышении качества государственных и социальных услуг для своих целевых аудиторий, а также представителям государственной власти субъектов федерации и органов местного самоуправления, заинтересованных в налаживании механизмов конструктивной обратной связи от населения. Данная брошюра призвана способствовать повышению качества публичной власти, ее более эффективному взаимодействию с гражданами, с организациями и институтами гражданского общества.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ УСЛУГ СЗН

В июле 2012 года вступило в силу большинство нововведений административной реформы, что дало возможность получателям государственных и муниципальных услуг увидеть и оценить состоявшиеся изменения лично.

Граждане вправе получать услуги с минимизированными издержками в соответствии с утвержденными стандартами и регламентами, в том числе с предоставлением гарантированного

стандартами информирования, комфортного и результативного приема и взаимодействия.

Качество услуг должно соответствовать потребностям и даже предпочтениям получателей. Соответствующие органы должны предоставлять государственные и муниципальные услуги без ошибок, с гарантированным результатом, и выявлять удовлетворенность населения и бизнеса от взаимодействия с производителями услуг.

---

*Цели органов власти в сфере административной модернизации в ближайшие годы напрямую направлены на учет интересов граждан и организаций через уменьшение их проблем при получении государственных и муниципальных услуг. Правительству Российской Федерации предлагается обеспечить достижение следующих показателей:*

- а) **уровень удовлетворенности** граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90%;*
- б) **доля граждан, имеющих доступ** к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году – не менее 90%;*
- в) **доля граждан, использующих** механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году – не менее 70%;*
- г) **снижение среднего числа обращений** представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году – до 2;*
- д) **сокращение времени ожидания в очереди** при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут.*

*(Указ Президента РФ от 07.05.2012 №601  
«Об основных направлениях совершенствования  
системы государственного управления»)*

---

В апреле-мае 2013 года исследовательская группа, состоящая из экспертов и сотрудников Центра РНО, провела потребительское исследование с целью измерить и оценить качество и полноту

перехода к новым принципам предоставления государственных услуг на примере услуг, которые оказывает служба занятости населения Санкт-Петербурга.

## А. Организация проведения контрольной закупки

**Цель проведения контрольной закупки** – изучение качества предоставления государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы», которая оказывается агентствами занятости населения в разных районах Санкт-Петербурга.

**Объект закупки** – агентства занятости населения (АЗН) 18 районов Санкт-Петербурга.

**Предмет изучения** – обеспечение государственными учреждениями занятости населения доступности помощи в трудоустройстве, комфортности обслуживания клиентов и их удовлетворенности оказанными услугами.

### Задачи изучения:

*Задача 1.* Изучение доступности информации о порядке и процедуре предоставления услуги. Оценить возможность получения информации об услуге разными способами – в Интернете, по электронной почте, по телефону и на информационных стендах в агентствах занятости.

*Задача 2.* Изучение комфортности обслуживания.

*Задача 3.* Изучение доступности получения услуги и удовлетворенности клиентов оказанными услугами.

Изначально предполагалось проведение контрольной закупки услуг Службы занятости Санкт-Петербурга силами клиентов некоммерческих организаций, так как они работают с наиболее социально незащищенными категориями граждан, которые могут нуждаться в трудоустройстве. Чтобы выявить заинтересованные организации, была проведена электронная рассылка информации о возможностях участия в контрольной закупке услуг СЗН (3352 подписчика, около 2000 подписчиков – представители НКО Санкт-Петербурга), информация распространялась на семинарах, которые проходили в Центре РНО в апреле 2013 года. Кроме того, был проведен телефонный обзвон 24 некоммерческих организаций из электронного каталога НКО Санкт-Петербурга ([www.soc-spb.ru](http://www.soc-spb.ru), 760 записей), которые указали в описании своей деятельности в том или ином виде содействие в трудоустройстве клиентов.

В результате этой работы в проведении контрольной закупки приняли участие сотрудники, эксперты, клиенты и волонтеры 12 некоммерческих организаций Санкт-Петербурга:

1. СПб ОО «Общество содействия социальной защите граждан “Петербургская Эгида”»
2. Санкт-Петербургский Еврейский Благотворительный Центр «Хэсэд Авраам»
3. Фонд свободы информации
4. Волонтерское движение Северо-Западного института РАНХиГС
5. СПб БОО «Центр развития некоммерческих организаций»
6. МРОО Ассоциация ветеранов, инвалидов и пенсионеров
7. ООО СПб Учебно-реабилитационное предприятие «Свет»

8. Благотворительный фонд социальной поддержки Санкт-Петербурга «Солнце»
9. Петербургская Иудейская религиозная община «Асконим»
10. Учреждение ВОС комплекс реабилитации инвалидов «Контакт»
11. Выборгская районная общественная организация местное отделение Всероссийского общества автомобилистов
12. Региональная благотворительная общественная организация «Азария» (Матери против наркотиков)

В ходе приглашения некоммерческих организаций к участию в контрольной закупке и телефонного обзвона удалось прояснить основные направления сотрудничества НКО со службами занятости и услуги, которыми они пользуются.

В частности:

- Некоммерческие организации, работающие с инвалидами, не направляют своих клиентов в службы занятости населения, предпочитая участвовать в специальных программах Комитета по труду и занятости населения СПб и специализированных ярмарках вакансий. Отчасти это связано с тем, что большинство их клиентов не может работать на открытом рынке труда без создания специальных условий. С другой стороны, это обусловлено слабой активностью самих инвалидов в поиске работы и их опасением потерять имеющиеся льготы. Кроме того, существенным препятствием является низкое качество (неконкретность) индивидуальных программ реабилитации инвалидов, что существенно затрудняет их обращение в городские службы занятости.
- Некоммерческие организации, работающие с социально незащищенными категориями населения (включая пожилых), крайне редко направляют своих клиентов в службы занятости населения. Отчасти это связано с малой информированностью об услугах, которые предоставляются службами занятости, отчасти с имеющимися стереотипами, общим негативным имиджем государственных структур как малоэффективных и бюрократических. Исключение составляет услуга по постановке на учет в качестве безработных с выплатой пособия,

которой рекомендуют воспользоваться своим клиентам некоторые организации. Кроме того, ряд организаций (например, ООО «Ночлежка») работает с клиентами, у которых в силу разных обстоятельств отсутствуют документы, необходимые для получения услуг СЗН.

- Некоммерческие организации достаточно активно используют услуги службы занятости как работодателя, размещая в базе данных имеющиеся у них вакансии.

Описанные выше особенности взаимодействия НКО со службами занятости населения были приняты во внимание при организации контрольной закупки. Помимо изначально предполагавшейся для закупки государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» было решено рассмотреть еще две услуги: «Постановка на учет в качестве безработного и социальные выплаты безработным гражданам» и «Содействие работодателю в поиске подходящих кадров».

## В. Методы сбора информации

Предметом исследования в ходе контрольной закупки были следующие вопросы:

1. Доступность информации о порядке и процедуре предоставления услуги.
  - Предоставление информации по электронной почте проверялось путем направления волонтерами электронных писем – запросов в 18 районных АЗН СПб (см. Приложение 1). При получении ответа оценивалось время предоставления ответа, полнота и понятность ответов на вопросы.
  - Предоставление информации об услуге по телефону проверялось путем телефонного обзвона (см. Приложение 2). Всего волонтерами было сделано 69 звонков: в 18 районных АЗН СПб, 4 отдела экспресс-обслуживания населения и Консультационный центр по занятости населения, а также по 3 звонка в каждое подразделение службы занятости населения. При обзвоне оценивались такие параметры, как время, которое потребовалось потратить, чтобы дозвониться, полнота, точность и понятность ответа, вежливость сотрудников и т.д.
  - Предоставление информации об услуге на стенде проверялось путем посещения волонтерами АЗН и знакомства с содержанием информационных стендов (см. Приложение 3, шаг 3). Всего было проведено 20 осмотров: в 15 районных АЗН СПб (из них 2 АЗН находятся в г. Колпино и г. Пушкин), в 4 отделах экспресс-обслуживания населения и в Консультационном

центре по занятости населения. При осмотре фиксировалась доступность стенда для знакомства с размещенной информацией и наличие на стендах информации, которая на них должна быть в соответствии с административным регламентом закупаемой услуги.

- Наличие информации об услуге в сети Интернет. Для этого экспертом Фонда свободы информации был проведен обзор и мониторинг сайтов <http://gu.spb.ru/>, <http://www.gosuslugi.ru>, <http://www.rspb.ru/>. Исследование проводилось на основе методики мониторинга официальных сайтов органов власти<sup>1</sup>, прошедшей многократную успешную апробацию (см. Приложение 4). Методика основывается на сравнении реального содержания официальных сайтов государственных органов с требованиями, предъявляемыми к ним действующим законодательством. Сравнение производится с учетом полноты, актуальности, навигационной и форматной доступности содержания для клиентов.
2. Комфортность обслуживания проверялась путем посещения волонтерами АЗН и знакомства с их инфраструктурой (см. Приложение 3, шаги 1-2). Всего было проведено 20 осмотров: в 15 районных АЗН СПб (из них 2 АЗН находятся в г. Колпино и г. Пушкин), в 4 отделах экспресс-обслуживания населения и в Консультационном центре по занятости населения. При осмотре фиксировалось удобство ме-

<sup>1</sup> Полный текст методики мониторинга официальных сайтов органов власти см.: <https://www.svobodainfo.org/ru/node/939>.

сторасположения АЗН, транспортная доступность, доступность для лиц с ограниченными возможностями и пожилых, наличие мест для ожидания и заполнения документов и т.д.

3. Личное посещение центра занятости с целью получения услуги и заполнение карты закупки услуги (см. Приложение 5). Всего была проведена контрольная закупка в 6 АЗН, при этом 4 человека закупили услугу «Содействие гражданам в поиске подходящей работы», а 2 человека – услугу «Постановка на учет в качестве безработного и социальные выплаты безработным гражданам».
4. Удовлетворенность работодателей услугой «Содействие работодателю в поиске подходящих кадров» проверялась путем телефонных интервью (см. Приложение 6). Всего было опрошено 8 руководителей НКО. Перечень работодателей был выбран из Общероссийского банка вакансий на сайте [www.trudvsem.ru](http://www.trudvsem.ru).

## 2. ИЗУЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ УСЛУГЕ

### А. Запрос предоставления информации о государственной услуге по электронной почте

Для оценки практики предоставления информации об услуге по электронной почте были направлены запросы в 18 агентств занятости населения районов Санкт-Петербурга (АЗН).

Информирование получателей государственной услуги по электронной почте должно содержать информацию о процедуре и порядке предоставления государственной услуги. Ответ на запрос по электронной почте должен предоставляться не позднее 3 дней с момента получения сообщения<sup>2</sup>.

Из 18 АЗН был получен ответ от 10 АЗН. В течение 3 дней ответили только 8 АЗН, 1 ответ пришел через 4 дня, и 1 – через 11 дней. Частичный ответ по существу запроса содержали только 9 из полученных ответов.

- Перечень необходимых документов для оказания услуги не указали Василеостровское и Приморское АЗН. Центральное и Кировское АЗН указали в качестве необходимого документа только паспорт.
- Адрес для обращения не указали Василеостровское, Центральное, Невское АЗН.
- Телефон для обращения был указан в Василеостровском, Приморском, Красносельском и Калининском АЗН. В Центральном, Пушкинском, Невском, Кировском АЗН телефон был указан или в подписи к письму, или в шапке вложенного документа. В Петродворцовом и Колпинском АЗН телефон указан не был.

- Время работы не указали Василеостровское, Центральное и Кировское АЗН.
- В ответе Василеостровского, Приморского и Центрального АЗН содержалась только отсылочная информация на другие виды информирования следующего содержания: «Позвоните нам по телефону...», «Приходите по адресу», «Смотрите необходимую информацию на сайтах».
- В Пушкинском, Петроградском, Красносельском, Калининском АЗН ответы прислали в виде отсканированных документов с подписью начальника АЗН, что демонстрирует непонимание характера ответа, ожидаемого пользователем.

При этом в 3 ответах прислали перечень открытых вакансий – то есть была оказана другая услуга, а именно «Информирование о положении на рынке труда в Санкт-Петербурге».

#### Не был получен ответ от следующих АЗН:

- Адмиралтейский р-н
- Выборгский р-н
- Кировский р-н
- Курортный р-н
- Кронштадтский р-н
- Московский р-н
- Петродворцовый р-н
- Фрунзенский р-н

### В. Запрос предоставления информации о государственной услуге по телефону

Для оценки практики предоставления информации об услуге по телефону обзвонили 23 адреса, по 3 звонка в каждое учреждение.

В отдел экспресс-обслуживания населения Фрунзенского р-на дозвониться не удалось, поэтому в дальнейшем анализировались 22 учреждения.

Ответы были оценены по 15 критериям, которые указаны в Административном регламенте (АР)<sup>3</sup>. 4 критерия из них («Что даст вам, если данные будут занесены в реестр вакансий», «Как часто будут приглашать на собеседования», «Доступность изложения информации» и «Вежливость

<sup>2</sup> В соответствии со статьей 13 Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (утв. приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3.07.2006 №513).

<sup>3</sup> Статья 13 Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (утв. приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3.07.2006 №513).

сотрудника») также зафиксированы в «Правилах оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти»<sup>4</sup>.

В результате одного звонка АЗН присваивался балл «0» или «1» по каждому критерию. «0», если ответ не был дан или был дан, но не соответствовал АР, и «1», если ответ соответствовал АР.

По итогам 3 звонков АЗН получало от 0 до 3 единиц по каждому критерию. Таким образом, мы можем заключить, что те АЗН, которые получили 3 единицы по данному критерию, выполняют требования АР. Если АЗН получило 0 единиц – требования АР не выполняются полностью. 1 и 2 единицы означают частичное выполнение АР, то есть ответ был дан 1-2 раза из 3-х звонков.

Два критерия («Доступность изложения информации» и «Вежливость сотрудника») оценивались клиентами по пятибалльной шкале.

Критерии оценки	Соответствуют АР (кол-во учреждений СЗН)	Не соответствуют АР (кол-во учреждений СЗН)	Частично соответствуют АР (кол-во учреждений СЗН)
1. Длительность разговора	22	0	0
2. Назвал ли сотрудник ФИО	0	22	0
3. Назвал ли сотрудник свою должность	0	11	9
4. Назвал ли сотрудник название учреждения	18	0	4
5. Результат оказания услуги	11	2	4
6. Какие преимущества дает занесение в банк вакансий	5	3	14
7. Как часто будут приглашать на собеседования	5	3	14
8. Перечень документов	19	3	0
9. Время приема	22	0	0
10. Можно ли обратиться в АЗН другого р-на	13	2	7
11. Адрес местонахождения АЗН	17	0	5
12. Адреса официальных сайтов	7	2	13
13. Отвлекался ли сотрудник во время телефонной консультации	19	0	3

1. «Длительность разговора»: все АЗН соответствовали АР и провели разговор меньше, чем за 10 минут. В итоге за этот критерий все АЗН получили по 3 единицы.
2. Хуже всего обстоит дело с критерием «Назвал ли сотрудник ФИО» – ни в одном случае сотрудник не представился.
3. «Назвал ли сотрудник занимаемую должность»: в 9 случаях из 22 сотрудник пред-

ставился, из них в 7 случаях – «Консультант отдела занятости», в одном АЗН покупатель говорил с консультантом отдела проф. ориентации, а в Колпинском р-не консультант переадресовал вопрос администратору.

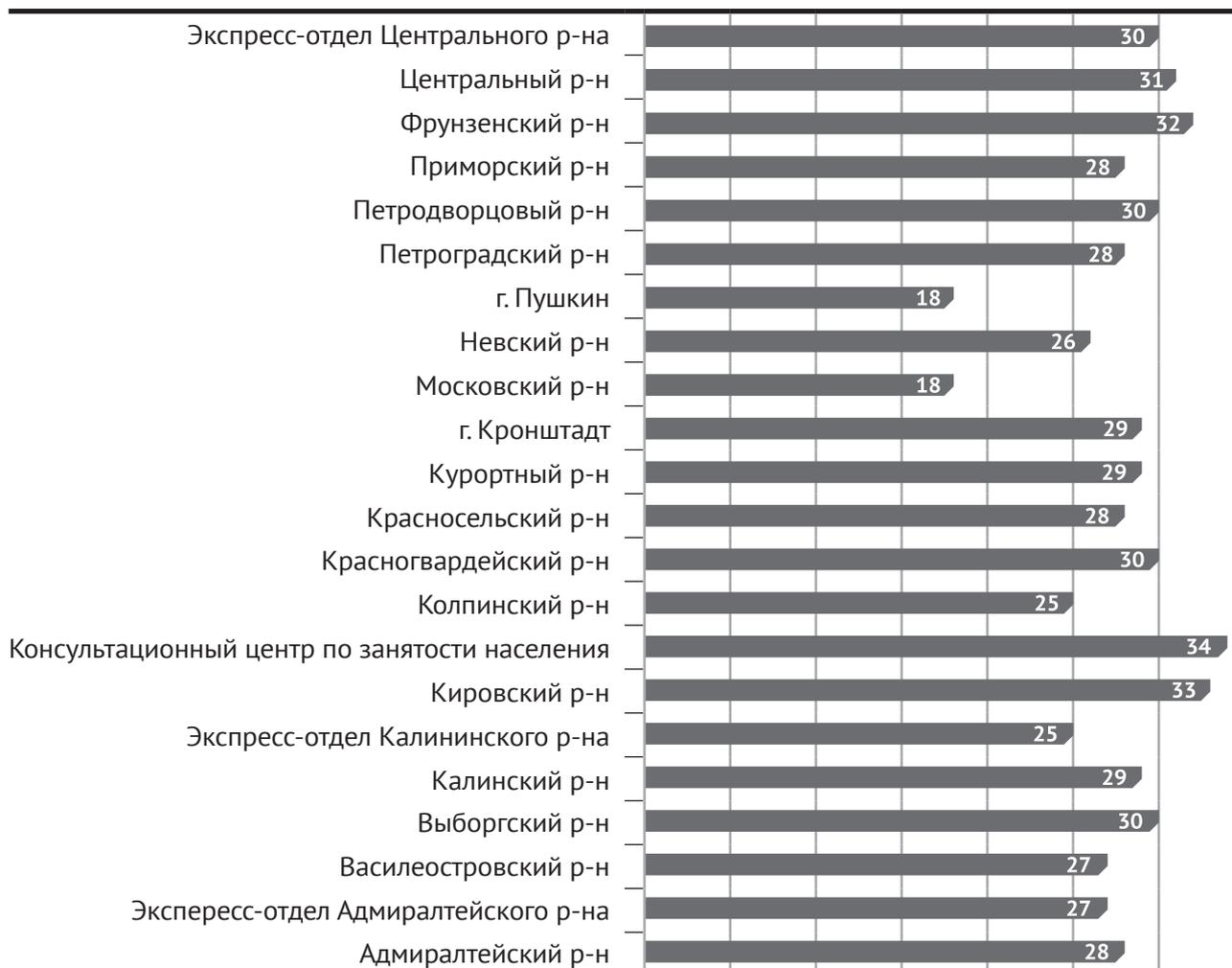
4. «Назвал ли сотрудник название учреждения»: в 18 случаях сотрудники (или автоответчик) говорят, куда попал абонент. В 4 случаях – частичное выполнение АР.

<sup>4</sup> Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений одосрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 №1284.

5. «Результат оказания услуги»: был озвучен в 11 случаях, в 2 случаях не назван, в 9 случаях – частичное выполнение АР.
6. «Какие преимущества приобретет заявитель при занесении в банк вакансий»: в 5 случаях ответ был дан, в 3 случаях ответ не был дан, в 14 случаях – частичное выполнение АР.
7. «Как часто заявителя будут приглашать на собеседования»: в 3 случаях ответ был дан, в 3 случаях ответ не был дан, в 16 случаях – частичное выполнение АР.
8. «Перечень документов, необходимых для получения услуги»: в 19 случаях был дан ответ в соответствии с АР, в 3 случаях ответ не соответствовал АР. Среди ответов были такие: «паспорт», «паспорт и трудовая книжка», «возьмите с собой все документы».
9. «Время приема АЗН»: все ответы соответствовали АР, и все АЗН за этот критерий получили по 3 единицы.
10. «Может ли заявитель обратиться в другой район»: в 13 случаях ответ соответствовал АР, в 2 случаях ответ не соответствовал АР, в 7 случаях – частичное выполнение АР.
11. «Адрес местонахождения АЗН»: назвали в 17 случаях, в 5 случаях – частичное выполнение АР.
12. «Адреса официальных сайтов»: в 7 случаях ответ был получен, в 2 случаях ответ не был получен, в 13 случаях – частичное выполнение АР.
13. «Отвлекался ли сотрудник во время телефонной консультации»: в 19 случаях сотрудник АЗН не отвлекался во время разговора по телефону, в 3 случаях отвлекался.

Ниже вы увидите сравнительный рейтинг доступности информации об оказании услуги по телефону, где на шкале от 0 до 39 максимальный балл – 34, минимальный балл – 18 (рис. 1).

Рис. 1. Рейтинг доступности информации об оказании услуги по телефону



Также стоит отметить:

- Московский и Пушкинский р-н – работает только автоответчик, без возможности ответа оператора, при этом в Пушкинском р-не даже автоответчик работает нерегулярно (удалось дозвониться только 1 раз из 3).
- В Петродворцовый и Петроградский р-н не могли дозвониться несколько дней.

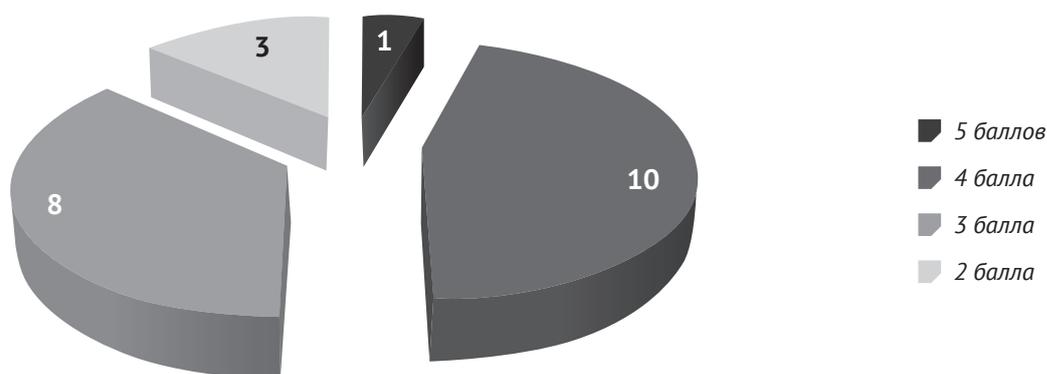
По критерию «Вежливость сотрудника» 5 баллов получил только Курортный р-н, 10 АЗН получили 4 балла, 8 АЗН получили оценку 3 балла, и 3 АЗН получили оценку 2 балла (Василеостровский р-н, Выборгский р-н, экспресс-отдел Калининского р-на) (рис. 2).

Среди причин, по которым покупатели поставили низкие баллы, были:

- сотрудники АЗН немедленно вешают трубку после того, как называют адрес, время работы и перечень документов;
- сотрудники торопятся закончить разговор;
- сотрудники демонстрируют нежелание отвечать на поставленные вопросы.

При этом сотрудники ссылаются на то, что при этом ведут очный прием и у них нет возможности консультировать по телефону (например: «Я не могу с вами долго разговаривать, потому что занята работой с другим человеком»), или предлагают получить всю информацию при непосредственном посещении.

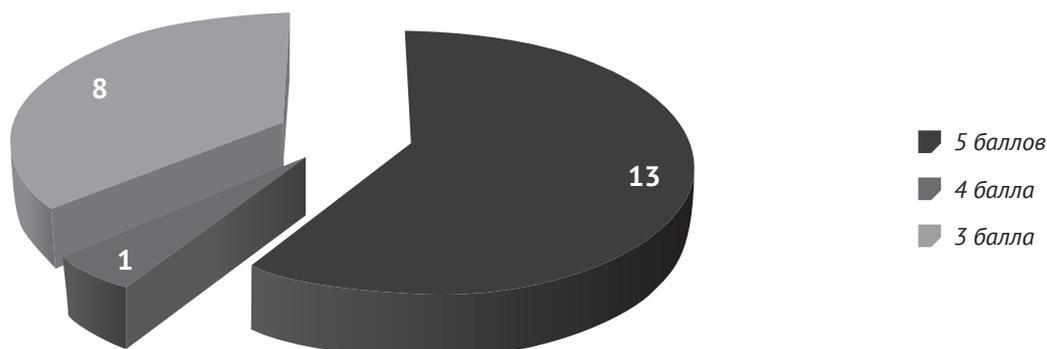
Рис. 2. Вежливость сотрудников АЗН



Критерий «Доступность изложения информации» получил больше баллов. Только 8 АЗН получили 3 балла, одному АЗН выставили 4 балла, остальные получили высшую оценку (рис. 3). Баллы

были снижены по той же причине, что указана в предыдущем критерии (сотрудники отказывались отвечать на вопросы).

Рис. 3. Доступность изложения информации сотрудниками АЗН



## С. Содержание информации на стендах

Для оценки содержания информации на стендах было посещено 20 учреждений СЗН.

Во всех 20 учреждениях информационный стенд располагается в доступном месте.

9 критериев для оценки были взяты из АР<sup>5</sup>:

1. Режим работы соответствующего агентства.
2. Адреса официальных сайтов.
3. Текст административного регламента с приложениями.
4. Блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственной услуги.
5. Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию.
6. Перечни документов, необходимых для получения услуги.
7. Образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги.

8. Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

9. Основания отказа в предоставлении услуги.

Несоответствие АР выявилось в следующих пунктах:

- Адреса официальных сайтов не были указаны в 5 случаях.
- Блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственной услуги не были указаны в 6 случаях.
- Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию, не был указан в 11 случаях.
- Основания отказа в предоставлении услуги не были указаны в 11 случаях.

## Д. Информирование через интернет-ресурсы

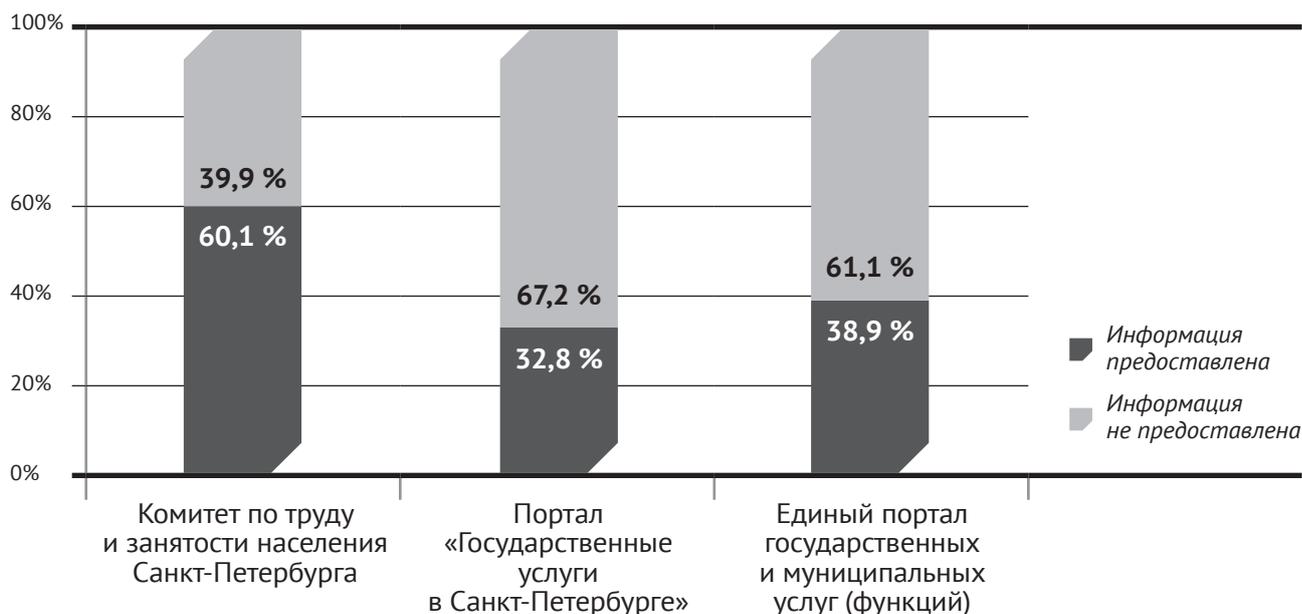
Необходимым условием ускоренного развития информационного общества в России является массовое интерактивное взаимодействие граждан и организаций с государственными органами и органами местного самоуправления при оказании последними государственных и муниципальных услуг. Среди задач государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» обозначен перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид, а именно повышение доли государственных услуг, по которым обеспечена возможность получения результатов их предоставления в электронном виде, до 100%. В связи с этим представляет интерес оценка наличия на Едином портале государственных и муниципальных услуг, портале «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» и

официальном сайте Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по крайней мере необходимого минимума информации о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы.

Мониторинг официальных сайтов и вычисление коэффициента информационной открытости, характеризующего степень представления информации о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы на официальном сайте, были проведены с помощью средств автоматизации. Данный коэффициент в рамках проводимого исследования является основным видом оценки соответствия размещенной информации о государственной услуге требованиям действующего законодательства (рис. 4.).

<sup>5</sup> Статья 14 Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (утв. приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3.07.2006 №513).

Рис. 4. Степень соответствия информации о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы требованиям законодательства



Из диаграммы видно, что на сайте Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга представлено более 60% требуемой информации, в то время как для Единого портала государственных и муниципальных услуг и портала «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» это значение составляет 38,9 и 32,8% соответственно. Стоит отметить, что требования к информации о государственной услуге на сайте Комитета по труду и занятости населения несколько отличаются.

Доступ к искомой информации на исследуемых сайтах обеспечен посредством не более 5 переходов с главной страницы, что позволяет говорить о достаточно высокой навигационной доступности. Форматная же доступность может быть усовершенствована: в настоящее время тексты правовых актов и бланки заявлений-анкет размещаются либо в формате файла для скачивания, либо в гипертекстовом формате, в то время как для удобства пользователей документы такого рода должны размещаться в обоих указанных форматах.

Необходимо отметить, что существенный объем социально значимых сведений об услугах приведен исключительно в текстах нормативных правовых актов, что делает их фактически недоступными для рядовых посетителей сайтов. Очевидно, что для удобства пользователей информация такого рода должна быть специально переработана и размещена отдельно от текстов правовых актов. Рассмотрим это явление на примере.

Подробная информация о сроках предоставления услуги (максимально допустимое время ее предоставления гражданам, обратившимся впервые, а также при последующих обращениях граждан; максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично; максимальный срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано и пр.) приведена только на сайте Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга. Рассмотрим форму, в которой эта информация приведена на сайте.

Информация представлена в тексте нормативного правового акта (Федерального государственного стандарта государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников – <http://www.rspb.ru/pub/pr524.pdf>). Это означает, что гражданам без юридических знаний и навыков анализа правовых актов будет крайне сложно найти данную информацию и воспользоваться ею.

Текст данного стандарта приведен только в виде графической копии оригинала документа, то есть ни в формате файла для скачивания, ни в html-формате этот стандарт недоступен. Это означает, что пользователь не может ни осуществлять поиск по тексту, ни копировать отдельные его фрагменты.

Перед нами наглядный пример того, как информация, формально размещенная на сайте, фактически недоступна гражданам.

Также обращают на себя внимание примеры размещения неполной информации:

- указаны не все результаты предоставления государственной услуги, отсутствуют: предложение о предоставлении иной государственной услуги в области содействия занятости населения; предложение пройти профессиональное обучение по направлению органов службы занятости женщинам в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 3 лет;
- приведены наименования не всех учреждений, участвующих в предоставлении услуги;
- не отражены все предусмотренные законодательством способы подачи заявления о предоставлении услуги, в частности, почтовой связью и с использованием средств факсимильной связи.

Текст основополагающего закона «О занятости населения в Российской Федерации» приведен в устаревшей редакции на обоих порталах государственных услуг.

Рассмотрим подробнее выявленные в ходе мониторинга сайтов проблемные области:

- Как на федеральном, так и на региональном портале государственных услуг не представлен Приказ Минтруда России от 13.11.2012 №524н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников», в то время как данный акт регулирует порядок предоставления рассматриваемой услуги.
- Отсутствует детальная информация о сроках предоставления услуги, в частности, о максимальном сроке ожидания в очереди.
- На порталах государственных услуг не отражено, что сроки предоставления услуги при первичном и последующих обращениях различаются. Не указано, что в этих случаях перечень документов, подлежащих обязательному представлению, также различается.
- Ни на одном из сайтов не приведены способы получения индивидуальной программы реабилитации инвалида и не указана услуга, в результате предоставления которой она может быть получена. Хотя существует нормативно закрепленное требование указывать способы получения документов, подлежащих

обязательному представлению заявителем для получения услуги.

- На порталах государственных услуг не приведены графики работы учреждений, предоставляющих услугу, что является существенным недостатком для граждан, намеренных получить услугу традиционным способом, тем более что для изучаемой услуги ее электронное предоставление не предусмотрено.
- В ходе мониторинга не было обнаружено указаний на возможность получения в электронной форме информации о поступлении от работодателя сведений о наличии свободного рабочего места при условии соответствия уровня профессиональной подготовки гражданина требованиям работодателя к исполнению трудовой функции. Хотя такая возможность предусмотрена в п.7 Положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утв. Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 №861.
- На сайте Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга не представлен целый ряд категорий информации, предусмотренных п.16 административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников, утв. приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3.07.2006 №513. В частности, отсутствует информация о возможности трудоустройства в другой местности; информация о профессионально-квалификационной структуре граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы; информация о порядке и способах защиты трудовых прав граждан. Не реализована возможность получения ответа на вопросы получателей услуги в режиме реального времени.

Проведенный мониторинг показал, что размещенный в настоящий момент на официальных сайтах объем информации о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы еще не в полной мере соответствует как потребностям пользователей, так и требованиям действующего российского законодательства.

### 3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

С целью выявить уровень комфортности обслуживания было посещено 20 учреждений СЗН.

#### Территориальная доступность

- Легко найти учреждение в 14 случаях; все учреждения находятся в пределах 10 минут ходьбы от остановок транспорта, но ни в одном случае около здания нет указателей.
- Только в 9 учреждениях есть парковки для автомобилей, но нигде нет мест для специального транспорта инвалидов.
- Только в 7 случаях входы в здания оборудованы пандусами (что, возможно, оправдано, так как наш опрос показал, что эта категория клиентов крайне мало обращается в СЗН).

**Вывеска на зданиях** есть – в 20 случаях, но:

- наименование – в 20 случаях;
- адрес – в 3 случаях;
- режим работы – в 19 случаях;
- адрес официального сайта – в 0 случаях;
- телефонные номера и электронный адрес справочной службы – в 1 случае.

То есть, если клиент сумел найти здание, но пришел не в рабочие часы, он увидит режим работы, но не сможет узнать телефоны и адреса сайтов. И ему придется прийти еще раз, даже просто за консультацией.

#### Комфортность в помещении:

- Помещения, оборудованные сидячими местами – 20.
- Помещения, оборудованные системой вентиляции – 20.
- Туалет имеется в 12 помещениях, но только в 7 из них можно попасть по указателям или попросив ключ у сотрудника.
- Гардероба нет ни в одном помещении.

#### Условия для заполнения посетителями документов и средства информирования

- Наличие столов – в 19 учреждениях.
- Наличие на столах писчей бумаги и ручек – в 9 учреждениях.
- Достаточная освещенность в зоне оформления документов – в 17 учреждениях.
- Наличие бланков для оформления документов – в 9 учреждениях.
- Наличие образцов оформления документов – в 18 учреждениях.

#### **НЕКОТОРЫЕ КОММЕНТАРИИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ ПО ОБЩЕМУ СОСТОЯНИЮ УЧРЕЖДЕНИЙ**

- *Просторно, удобные сидения, вся информация доступно изложена, вежливый и отзывчивый персонал.*
- *Приятное светлое помещение в двух крыльях отремонтированного здания. Внутри светло и чисто. Понятное расположение кабинетов. Есть электронная очередь.*
- *Достаточно комфортно внутри. Весьма сложно найти само учреждение. Зимой, в темное время суток было бы страшно.*
- *Внутри достаточно приятно, много света, дружелюбный персонал, недавно произведен ремонт помещения. Очень чисто и стоят камеры видеонаблюдения. На входе есть пандус для инвалидного кресла, но в здании нет лифта, а лестница слишком узкая, чтобы пронести по ней кресло.*
- *Просторно, вся информация доступно изложена, но нет туалета.*
- *Хорошее помещение, если не учитывать отсутствие лифта.*
- *Заведение средней степени комфортности. Внутри достаточно приятно, хорошо освещенное помещение, не сильно просторное, но вполне понятное.*
- *Сложно попасть внутрь с улицы, так как стоит домофон, а по указанному номеру не открывают. Пришлось ждать, пока будут выходить люди.*
- *Очень некомфортно. Грязная старая парадная, ступеньки разваливаются, вход в агентство со двора. Страшно и плохо пахнет. В самом агентстве тоже не очень приятно находиться.*
- *Отсутствие писчей бумаги, маленькие столы, нет туалета.*
- *Хорошее помещение, но тесное.*
- *Маленькие столы, разброс по этажам с первого по третий, нет бланков.*
- *Ожидание в узком коридоре, отсутствие пандуса.*

### Общее состояние учреждений

- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **отличное** – **4** (Кировский р-н, Консультационный центр по занятости населения, Красногвардейский р-н, Красносельский р-н).
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **хорошее** – **11**.
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **удовлетворительное** – **4** (Калининский р-н, Петроградский р-н, Центральный р-н, экспресс-отдел Центрального р-на).
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **неудовлетворительное** – **1** (Василеостровский р-н).

### Проблемы

- Количество учреждений, которые занимают более 2 этажей и в которых отсутствует лифт – 5 объектов. Таким образом, мы можем говорить о недружественной политике некоторых учреждений в отношении маломобильных групп населения (инвалиды-опорники, пожилые, пациенты с травмами и болезнями ног).
- Количество учреждений, в которых имеется и работает гардероб – 0.
- Количество учреждений, где имеется и работает туалет – 12. Из них имеются указатели на расположение туалета для клиентов – 7.

## 4. ЗАКУПКА УСЛУГ СЗН

### А. Закупка услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы»

Для оценки практики предоставления услуги выборочно посетили 4 АЗН. Потенциальный заявитель пытался получить услугу «Содействие гражданам в поиске подходящей работы».

При обращении к специалисту для подачи пакета документов были отслежены следующие параметры:

- время ожидания приема – в среднем 10 минут;
- количество человек в очереди – 1-2;
- наличие у работника бейджа с указанием ФИО и должности – во всех случаях;
- время взаимодействия с сотрудником – в среднем 10 минут.

При взаимодействии с сотрудником службы занятости были отслежены следующие параметры:

1. Выяснил потребности заявителя – в 3-х случаях.
2. Проверил документы – в 3-х случаях занес в базу данных только паспортные данные, не проверив трудовую книжку и справку о доходах.
3. Попросил заполнить заявление – в 3-х случаях.
4. Занес в банк вакансий – в 3-х случаях.
5. Определил по документам круг подходящих специальностей – во всех случаях круг специальностей подбирался со слов заявителей, а не на основе документов.
6. Подобрал подходящую работу из банка вакансий – во всех случаях была выдана выписка из банка вакансий (варианты оплачиваемой работы, для самостоятельного посещения работодателей).
7. Согласовал с заявителем варианты подходящей работы – не было сделано ни в одном случае.

8. Согласовал с работодателем кандидатуру гражданина – не было сделано ни в одном случае.
9. Направления на работу – не были выданы ни в одном случае.
10. Ни в одном случае не были предложены иные государственные услуги в области содействия занятости населения, кроме вариантов оплачиваемой работы для самостоятельного посещения работодателей.
11. Ни в одном случае посетители не были проинформированы о правах граждан и законодательных требованиях при получении госуслуги.

Оценка впечатления от взаимодействия с сотрудником по пятибалльной шкале:

- вежливость сотрудника – в среднем 4,5 балла;
- понятность объяснений сотрудника – в среднем 5 баллов;
- индивидуальный подход сотрудника – в среднем 4 балла;
- оценка в целом работы учреждения – в среднем 4,5 балла.

В результате обращения услуга оказана частично и не надлежащим образом, а именно:

- не запрашивали трудовую книжку и справку о зарплате у молодых закупщиков (студентов);
- не информировали о других услугах;
- не информировали о правах граждан и законодательных требованиях при получении госуслуги;
- в банк данных сведения о соискателе были занесены со слов заявителя;
- направления на работу выданы не были, по сути, клиентам была оказана другая услуга (информационная).

### В. Особый случай

Одним из четырех покупателей была гражданка Т. Она посетила АЗН Красносельского р-на.

Информация о заявительнице: обратилась в «Петербургскую Эгиду» в связи с тем, что ее трудовая книжка находится в качестве вещественного

доказательства в МВД по делу о мошенничестве третьих лиц. Имеет ребенка до 3-х лет. Гражданка Т. нуждается в устройстве на работу и получении пособия на ребенка. В качестве документа, заменяющего трудовую книжку, Т. представила справ-

ку от следователя, ведущего уголовное дело, об изъятии трудовой книжки для приобщения к делу в качестве вещественного доказательства.

Ей отказали в постановке на учет на основании того, что на руках у заявительницы отсутствует трудовая книжка, и предложили оказание информационных услуг. В частности, ею была получена информация об одной вакансии (оператор колл-центра), но направление от агентства выдано не было – ей предложили самостоятельно посетить

организацию для уточнения вопроса о возможности приема на работу.

Как можно видеть из вышеуказанной информации, поскольку в АР не разъясняется трактовка формулировки «документ, заменяющий трудовую книжку», справку от следователя не приняли в качестве такого документа. Соответственно, блокирована возможность постановки на учет в качестве ищущей работу.

### **С. Закупка услуги «Постановка на учет в качестве безработного и социальные выплаты безработным гражданам»**

Нами были опрошены 2 клиента Санкт-Петербургского Еврейского Благотворительного Центра «Хэсэд Авраам». По рекомендации сотрудников Центра они обратились в СЗН, зарегистрировались в качестве безработных и

уже несколько месяцев получают социальные выплаты. Они полностью удовлетворены СЗН и оценивают работу сотрудников СЗН как отличную. Никаких сложностей при получении услуги они не испытали.

### **D. Удовлетворенность работодателей услугой «Содействие работодателю в поиске подходящих кадров»**

С целью выявить степень удовлетворенности работодателей услугой «Содействие работодателю в поиске подходящих кадров» было опрошено 8 руководителей НКО. Перечень работодателей был выбран из Общероссийского банка вакансий на сайте [www.trudvsem.ru](http://www.trudvsem.ru). Мы выбирали тех, кто соответствовал следующим критериям:

1. Регион трудоустройства – г. Санкт-Петербург.
2. Форма собственности – общественные объединения/организации.
3. Наличие информации о контактном лице от предприятия – этот критерий был выбран, чтобы обратиться напрямую к работодателю.

Опрос проводился посредством телефонного интервью.

- *Много ли времени заняла процедура оформления вакансии?* – 7 респондентов ответили «Недолго. Нужно было заполнить анкету с требованиями к вакансии».
- *Какие документы понадобилось предоставить в АЗН?* – 7 респондентов ответили, что весь пакет документов есть в организации, то есть необходим был стандартный пакет.
- *Есть ли результат обращения в АЗН?* – «Да» ответили 5 респондентов.
- *На ваш взгляд, оправданы ли усилия по обращению в СЗН?* – «Да» ответили 4 респондента, ответ «Нет» дал 1 человек, и 4 человека ответили «Не очень».
- *Общая оценка работы СЗН* – оценили работу на **отлично 3** респондента, **хорошо – 3**, **удовлетворительно – 1**, **неудовлетворительно – 1**.

**ВОТ НЕКОТОРЫЕ АРГУМЕНТЫ,  
КОТОРЫЕ НАЗЫВАЛИ СОТРУДНИКИ ПРИ ВЫСТАВЛЕНИИ ОБЩИХ ОЦЕНОК:**

- Мы очень довольны многолетним сотрудничеством с Комитетом по труду и СЗН. Людей присылают, переобучают их, если нужно, ставят нас в известность о своих программах.
- Приходят люди по направлению из СЗН только с паспортом без резюме, документов, и каждый раз я трачу полчаса только для выяснения квалификации претендента. А на SuperJob я могу посмотреть резюме через Интернет и сделать предварительный отбор.
- Я не очень довольна кандидатами от СЗН: приходит очень мало людей, и почти все за отказом. Но в коммерческие агентства мы не можем обращаться, потому что у нас очень маленькие зарплаты.
- Не очень довольны результатом обращения в СЗН, у них очень маленький банк резюме, обращения в коммерческие агентства результативнее.
- Раньше, если ты уже есть в банке работодателей, можно было дать заявку по факсу. А теперь нужно каждый раз подавать заявку на вакансию лично, чтобы поставить на форме печать. Это неоправданная потеря времени.
- Звонит и приходит много людей, которые не соответствуют даже физическим требованиям к кандидатам. Они отнимают время, хотя мы в заявке подробно заполнили требования к вакансии.
- СЗН обслуживает быстро, приятны в общении, но никто от них не приходит. Если есть необходимость в сотрудниках, обращаемся в коммерческие агентства – так быстрее, и у них в базе есть нужные нам специалисты.
- Безумное количество документов, длинные анкеты, которые нужно заполнять вручную.
- Пользовались услугами СЗН только при поиске специалистов методом «ковровой бомбардировки». Они работают «вне поля» рынка труда – не учитывают реалии сегодняшнего дня, не пользуются современными возможностями – работодатели не ездят в метро, где они дают рекламу, на ярмарки вакансий для студентов приходят пенсионеры... По сути, СЗН не работают с работодателем.

## 5. ВЫВОДЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ

В целом у людей, которые лично посетили АЗН, складывается о них позитивное представление – доступные и удобные помещения, достаточно вежливые сотрудники, отсутствие очередей и т.д.

При этом предоставление информации об услугах службы занятости населения видится как одна из наиболее проблемных областей в общении с клиентами.

### 1. Изучение доступности информации о порядке и процедуре предоставления услуги

#### 1.1. Предоставление информации по электронной почте

Ответы получили из 10 АЗН, 3 АЗН ответили позже установленного срока, 8 АЗН не ответили вообще.

По существу ответа соответствие стандарту было в 9 случаях из 10.

##### **Ошибки в ответах:**

1. Неполнота – не во всех ответах были указаны:
  - а. Адрес
  - б. Время работы
  - в. Телефоны
  - г. Адреса сайтов и другие электронные возможности
  - д. Перечень документов
2. Несоответствующий формат:
  - а. Ответ содержал сканированный документ с подписью начальника и печатью
  - б. К ответу прикрепляли перечень вакансий

Это требовало избыточных усилий, которые могли быть потрачены на выполнение других задач.

##### **Рекомендации**

- Разработать стандарт ответа по электронному запросу для разных услуг
- Довести до сотрудников АЗН особенности электронного общения и возможности сети Интернет – например, возможность включения в ответы ссылок на официальные сайты, где есть необходимая информация.

#### 1.2. Предоставление информации об услуге по телефону

Из 23 учреждений СЗН стандарту не соответствует ни одно. В одно АЗН не удалось дозвониться вообще, еще в одно АЗН удалось дозвониться только 1 раз из 3-х, еще в 2 АЗН удалось дозвониться только в течение недели. Еще в 2-х АЗН работает автоответчик без возможности общения

с оператором, что блокирует возможность получения ответа на конкретные вопросы клиентов и снижает доступность услуг для маломобильных групп населения.

##### **Проблемы при ответах**

- Сотрудники не представляются и называют свою должность только по запросу.
- Часто общение носит формальный характер: сотрудники параллельно ведут очный прием клиентов и отвечают на заданные вопросы частично, основное предложение – «придите на прием».
- Сотрудники не рассказывают о возможностях дистанционного и электронного доступа к ресурсам СЗН.
- Сотрудникам сложно «перевести» услугу на язык потребностей клиента.

##### **Рекомендации**

- Возможно, стоит во всех агентствах делегировать функцию ответа по телефону консультантам отдела занятости или администраторам (от них получено наибольшее число ответов).
- При установке автоответчиков оставлять опцию «получить ответ консультанта».

#### 1.3. Предоставление информации об услуге на стенде

Информация на стендах доступна в 100% случаев, и большинство стендов соответствуют стандарту.

**Но:** в 50% случаев на стендах не указаны порядок обжалования решений и основания для отказа в предоставлении услуги. Соответственно, необходимо дополнить стенды данной информацией.

### 1.4. Наличие информации об услуге в сети Интернет

Информация доступна и полностью представлена, **но**:

- Сайт [www.rspb.ru](http://www.rspb.ru) плохо грузится, не работал в течение исследования в общей сложности почти 2 недели.
- Описание услуги содержится только в АР, который сложно скачать и сложно понять без юридической подготовки.

#### Рекомендации

- Дополнить недостающую информацию на официальных сайтах.

- Размещать тексты АР в форматах, которые позволяли бы пользователю копировать части текста и осуществлять автоматизированный поиск по тексту.
- Размещать информацию в формате файла для скачивания и в гипертекстовом формате.
- Возможно, для повышения доступности информации об услугах подготовить ответы на наиболее часто задаваемые вопросы в виде отдельных файлов.
- В перспективе необходимо переходить на оказание ряда услуг (прежде всего, информационных) в электронном виде.

## 2. Комфортность обслуживания

### Территориальная доступность

- Легко найти учреждение в 14 случаях из 20.
- Ни в одном случае нет указателей около здания, и некоторые АЗН приходилось подолгу искать.
- Парковки для автомобилей есть в 50% случаев, но нигде нет мест для специального транспорта инвалидов, и только в 7 случаях входы в здания оборудованы пандусами.
- Вывеска на зданиях есть в 20 случаях, но: на ней не указаны телефонные номера и электронный адрес справочной службы, адрес сайта. То есть, если клиент сумел найти здание, но пришел не в рабочие часы, он не сможет узнать телефоны и прочие координаты. И ему придется прийти еще раз, даже за консультацией.

### Общее состояние учреждений

- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **отличное – 4**.
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **хорошее – 11**.
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **удовлетворительное – 4**.
- Количество учреждений, общее состояние которых оценено как **неудовлетворительное – 1**.

### Проблемы

- Самая большая проблема в АЗН – это отсутствие или недоступность туалетов (в 13 случаях) и 100% отсутствие гардероба.
- Количество учреждений, которые занимают более 2 этажей и в которых отсутствует лифт – 5 объектов. Таким образом, мы можем говорить о недружественной политике некоторых учреждений в отношении маломобильных групп населения (инвалидов-опорников, пожилых людей, пациентов с травмами и болезнями ног).

## 3. Изучение доступности получения услуги и удовлетворенности клиентов оказанными услугами

### 3.1. Личное посещение центра занятости с целью получения услуги

Услуги оказываются по стандарту, **но**:

- Анкета, заполняемая соискателем, не предполагает представление его как хорошего работника, в ней нет места для указания его профессионального опыта.

- Сотрудники АЗН не ориентированы на написание банка вакансий.
- При обращении с нестандартными ситуациями (например, у человека может не оказаться трудовой книжки, она может быть утеряна или ее не вернул недобросовестный работодатель) СЗН самоустраняется, и требуемая клиентом услуга не оказывается.

енту услуга оказана не будет, хотя, как правило, это самые нуждающиеся в ней категории населения.

#### **Рекомендации**

- Необходимо более четко прояснить для сотрудников служб занятости, какой документ может быть документом, «заменяющим трудовую книжку», а также предпринимать шаги по усилению в этом вопросе межведомственного взаимодействия (например, выдача копии трудовой книжки следователем).
- Возможно, стоит поставить вопрос о пересмотре регламента оказания услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в части уменьшения числа документов, которые требуются для ее осуществления, тем более на практике при оказании этой услуги специалисты в 3 случаях из 4 не запрашивали трудовую книжку и справку о доходах. Данная услуга не предполагает выплат денежных средств или льгот, а для работодателей в направлении на работу можно делать специальную пометку о том, что информация о трудовом стаже получена со слов клиента.

## **4. Общие выводы**

СЗН предоставляет много услуг и обладает большими ресурсами, но жители и организации Санкт-Петербурга часто не могут ими воспользоваться в полном объеме. При этом наиболее слабым местом является информирование об услугах.

Например:

1. На официальных сайтах приводятся тексты административных регламентов, которые невозможно понять без специальной подготовки.
2. Сложно получить информацию об услугах по электронной почте или по телефону, электронная форма предоставления исследованных нами услуг отсутствует.
3. Специального обучения, просвещения или информирования граждан об их правах и

### **3.2. Удовлетворенность работодателей услугой «Содействие работодателю в поиске подходящих кадров»**

Несмотря на то, что СЗН и другие учреждения, работающие совместно с Комитетом по труду, оказывают немало услуг и взаимодействуют со многими незащищенными группами населения, работодатели при поиске кандидатов при малейшей возможности предпочитают работать с коммерческими агентствами.

#### **Проблемы**

- Маленький банк резюме.
- Многие шаги можно делать только при личном присутствии, хотя в настоящее время имеется масса возможностей работы через Интернет, и коммерческие кадровые агентства так и действуют.
- СЗН не сопоставляет требования в вакансиях и сведения, полученные об опыте работника. Тем самым СЗН действует формально, не уважая интересы работников и работодателей, тратя их время.

#### **Рекомендации**

- Работать в направлении предоставления большинства услуг для работодателей в электронном формате.
- Возможно, стоит запрашивать у людей, ищущих работу, резюме или помогать им в их составлении, чтобы облегчить работодателям взаимодействие с потенциальными сотрудниками.

возможностях на рынке труда в процессе оказания услуг не происходит. В результате граждане не знают и не пользуются своими правами и дополнительными возможностями на рынке труда.

СЗН ориентируют свою работу на две основные группы населения:

1. Люди находящиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в работе (безработные, инвалиды, матери, имеющие малолетних детей, студенты и выпускники вузов и т.д.).
2. Работодатели и люди, имеющие работу, которые хотят получить информацию о своих возможностях на рынке труда.

Получается, что для первой группы населения основные государственные услуги СЗН могут быть недоступны в связи с отсутствием необходимых документов или в связи с их изначальной ориентацией на специальные социальные сервисы и программы Комитета по труду и занятости населения. Что касается второй группы, то для нее главным фактором снижения доступности услуг СЗН является отсутствие электронных сервисов, которые помогли бы государственным учреждениям реально конкурировать с коммерческими компаниями.

С одной стороны, изменения происходят, и они заметны: размещение информации и публикация адресов электронной почты на сайтах, повысившая комфортность условий оказания услуг, снижение времени их оказания. Однако когда проводятся потребительские замеры практики непосредственного взаимодействия со служащими при обращении в органы власти (электронные запросы, общение по телефону), результаты заставляют задуматься: государственные служащие не только не предоставляют нужной информации в полном объеме, но и сами недостаточно информированы о правах и обязанностях получателей услуг.

Система государственного мониторинга выполнения мероприятий административной реформы не позволяет составить полное представление о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг и о соблюдении прав и интересов получателей услуг. Наиболее полную информацию о реальном распространении и соблюдении новых правил взаимодействия органов власти и получателей услуг можно получить только в рамках потребительских исследований. Темпы изменений будут во многом зависеть от наличия полноценного информирования получателей услуг об их новых правах, государственных и муниципальных служащих – об их новых обязанностях, а также от сложившейся практики вовлечения получателей услуг в процесс мониторинга и контроля за соблюдением своих прав и интересов.

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга во исполнение Указа Президента от 7 мая 2012 года, постановления Правительства РФ №286, приказов<sup>6</sup> Министерства труда и социальной защиты РФ, в рамках государственной социальной политики по повышению качества услуг гражданам сформировал летом 2013 года рабочую группу по разработке критериев независимой оценки государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания граждан. Распоряжением Комитета по социальной политике №364-р от 26 ноября 2013 года был создан Общественный совет, куда кроме уже работавших в группе НКО вошли представители других некоммерческих организаций и экспертного сообщества Санкт-Петербурга. 11 декабря 2013 года состоялось заседание Общественного совета, на котором утвердили порядок проведения оценки, структуру и задачи совета. В задачи Общественного совета входит

организация и проведение ежегодной независимой оценки 93 госучреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге. Для апробирования методики оценки случайным образом были выбраны 10 учреждений. Эксперты Общественного совета провели пилотную оценку этих учреждений, и 14 января 2014 результаты пилотной оценки были обсуждены и утверждены протоколом на заседании Общественного совета.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Оценивалась информационная открытость, в том числе качество информирования через интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, а также доброжелательность персонала и удовлетворенность клиентов.

<sup>6</sup> Проведение независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в соответствии с подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента РФ от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30 марта 2013 года №487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций на 2013-2015 годы», пунктом 5.1. Плана мероприятий «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания граждан на 2013-2018 годы», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 29 декабря 2012 года №650 и приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 года №391а «О методических рекомендациях по проведению оценки качества работы организаций», а также пунктом 5.1. Перечня мероприятий Плана мероприятий (дорожной карты) «Повышение эффективности и качества услуг для граждан Санкт-Петербурга на 2013-2018 годы», утверждено распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 10 апреля 2013 года №25-пн. См. <http://gov.spb.ru/gov/otrasl/trud/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-raboty-organizacij-okazyvayushih/>.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

### 2.1. Цели и задачи независимой оценки

**Целями** реализации независимой оценки работы учреждений являются:

1. улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги;
2. установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги, и гражданами – потребителями услуг;
3. повышения качества социальных услуг, оказываемых населению.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих **задач**:

1. выявление и анализ практики государственных учреждений по предоставлению социальных услуг;

2. получение сведений от получателей социальных услуг учреждений соцобслуживания о практике предоставления данных услуг;
3. выявление соответствия предоставления информации о работе учреждения на его сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. формирование предложений по повышению качества работы учреждений;
6. подготовка предложений для методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений в дальнейшем.

### 2.2. Объекты независимой оценки учреждений

Пилотная независимая оценка проводилась в отношении:

1. 10 государственных учреждений Санкт-Петербурга, предоставляющих услуги по социальному обслуживанию граждан и подведомственных Комитету по социальной политике Санкт-Петербурга и районным администрациям (список государственных учреждений см. *Приложение 7*). По состоянию на 1 декабря 2013 года в Санкт-Петербурге всего 93 таких учреждения.
2. Отдельно исследовались 15 центров социальной помощи семье и детям Санкт-Петербурга (список центров см. *Приложение 8*). Для них проводилась оценка взаимодействия с клиентом через специалистов отдела консультаций граждан и оценка информационной среды в сети Интернет.

#### **Период проведения исследования**

Оценка качества работы государственных учреждений Санкт-Петербурга, предоставляющих услуги по социальному обслуживанию граждан, и оценка сайтов центров социальной помощи семье и детям была произведена в период с 10 декабря 2013 по 14 января 2014 года.

Исследование работы учреждений и их электронных представительств проводилось командой специалистов НКО, которые вошли в Общественный совет по оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания граждан при Комитете по социальной политике Санкт-Петербурга (29 экспертов из 8 некоммерческих организаций Санкт-Петербурга).

## 2.3. Критерии независимой оценки учреждений

Независимая оценка качества работы учреждений **по организации взаимодействия с гражданами** в местах предоставления услуг проводилась по четырем основным блокам критериев. Оценивались:

1. информационная открытость и доступность учреждений (заочные и очные способы);
2. комфортность условий предоставления услуг (в том числе внешнее и внутреннее благоустройство здания);
3. доброжелательность и компетентность персонала;
4. удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления социальных услуг, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг учреждением, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения. Более подробно критерии независимой оценки представлены в следующих разделах.

Независимая оценка качества **организации информирования граждан** через сайт учреждений проводилась на основании 47 критериев клиентоориентированности содержания интернет-ресурса.

## 2.4. Методы сбора информации

Данные о практике предоставления социальных услуг в учреждениях собирались с помощью следующих методов исследования.

1. Натурные наблюдения — описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретного учреждения, оказывающего услугу. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, существующей в государственном учреждении, разработанным критериям.
2. Контрольная закупка — непосредственное прохождение процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия, для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.
3. Анкетирование — метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги и отношения к изучаемой теме.

**В рамках данной независимой оценки было проведено:**

Анкетирование около 500 клиентов госучреждений непосредственно в местах получения услуг. С анкетой клиента можно познакомиться в *Приложении 9*.

10 натурных наблюдений в местах предоставления услуг — в государственных учреждениях Санкт-Петербурга, предоставляющих услуги по социальному обслуживанию граждан, в которых участвовало 29 экспертов. Каждое из учреждений посетило не менее трех экспертов — представителей НКО. С формой экспертной оценки можно познакомиться в *Приложении 10*.

15 контрольных закупок — метод непосредственного прохождения исследователем процедуры получения услуги по первичной консультации в виде телефонного опроса. С картой контрольной закупки можно познакомиться в *Приложении 11*.

Исследование сайтов учреждений проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц веб-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя (см. *Приложение 12*). Всего было исследовано 8 сайтов центров помощи семье и детям.

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

#### 3.1. Результаты оценки качества заочных способов предоставления информации учреждениями, оказывающими услуги по социальному обслуживанию граждан

##### А. Рейтинг качества предоставления информации по телефону

В ходе данного исследования была проведена контрольная закупка услуги первичной консультации по телефону в 15 центрах помощи семье и детям. При составлении рейтинга центров полученные количественные показатели по 17 критериям были переведены в баллы. Каждый критерий оценивался по трехбалльной шкале, от 0 до 1.

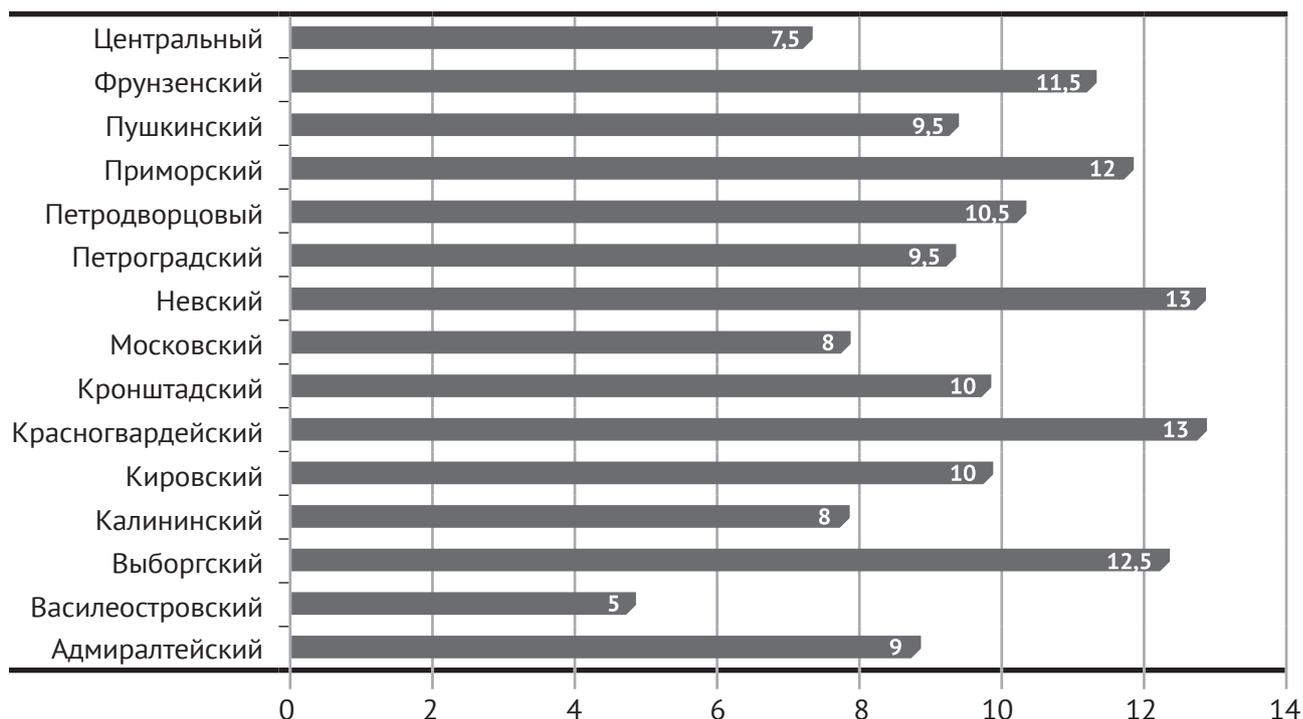
- 0 – отсутствие информации;
- 0,5 – информация предоставлена частично;
- 1 – информация предоставлена полностью.

Затем исходя из совокупности полученных баллов учреждения были прорейтингованы.

Критерии, использованные при составлении данного рейтинга:

- Количество звонков, совершенных в учреждение (шт.).
- Время, потраченное на запись к специалисту.
- Оценка, насколько легко дозвониться до учреждения.
- Сотрудник, принявший звонок назвал:
  - наименование учреждения;
  - ФИО, свою должность.
- Оценка вежливости телефонного консультирования.
- Оценка полноты ответа, компетентности сотрудника.
- Какие услуги предлагают?
- Какие документы необходимы для получения услуги?
- Могут ли клиенты обратиться в другой район?
- Можно ли записаться на прием/занятие по телефону?
- Ближайшая запись.
- Случаи предложения обратиться в платное отделение.
- Адрес местонахождения, информация об официальных сайтах.

Рис. 5. Рейтинг заочных способов предоставления информации



Максимально возможный балл, который могла получить организация – 15.

- Практически во всех случаях исследователь дозвонился с первого раза. Разговор длился в среднем 3-5 минут.
- Из 15 центров помощи семье и детям представился только сотрудник Пушкинского центра «Аист», принявший звонок. Ни в одном другом учреждении сотрудники не называли ни свое имя, ни должность. Во всех центрах сотрудники называли учреждение, но часто при этом не говорили название отделения.
- Очередь к специалистам практически отсутствует. В 8 центрах можно записаться по телефону. В остальных – только живая очередь.
- В 7 случаях исследователю ответили, что из документов придется заполнить только заявление. Набор документов для предоставления услуг назвали полностью или частично в 8 центрах.
- Только в 5 случаях исследователя спросили его место проживания, записали в журнал. Если исследователь представлялся живущим в другом районе, сотрудник центра перенаправлял в центр другого района.
- Около 50% сотрудников перенаправляли клиента из отдела консультаций в психологическую службу или другое отделение, в котором проводил прием психолог<sup>7</sup>. Внутри системы учреждений исследователи отметили высокую степень координации – часто, позвонив по общему телефону, исследователь получал телефон отдела консультаций, где давали контакты отделения, в котором принимает необходимый специалист.
- Никто из опрошенных не упоминал платные услуги, рассказывали про наборы социальных услуг, которые оказываются на безвозмездной основе.
- В качестве приоритетных групп, с которыми работают центры, назывались малоимущие семьи (у которых среднедушевой доход меньше прожиточного минимума), говорилось о том, что таким семьям в центрах могут помочь в оформлении документов на получение социальной помощи.
- Критерии «вежливость» и «компетентность» сотрудников оценивались по пятибалльной

шкале. Все центры получили высокую оценку по параметру «компетентность и вежливость». Лишь в нескольких центрах исследователи отметили тон сотрудника как «деловой» или «безразличный», во всех остальных случаях исследователи отмечали «доброжелательный тон, искренне предлагающий помочь».

- Около 20% центров предлагали прийти и на месте изложить проблему, после чего определиться с набором услуг. Одна часть таких ответов была вызвана недостаточной информированностью консультанта (я новый сотрудник, придите в центр или перезвоните другому специалисту за подробной информацией). Другая часть подобных ответов была продиктована деликатностью к ситуации клиента: на вопрос исследователя «У меня есть проблема, чем можете помочь?» сотрудник центра тонко, вызывающим доверие, предлагал клиенту самому определиться, в какое отделение обратиться. Для этого предлагалось прийти и пообщаться со специалистами непосредственно в центре.
- В большинстве случаев сотрудники проявляли профессионализм и чуткость к ситуации клиента, были вежливы.
- Около 30% респондентов заносили данные об оказанной телефонной консультации в журнал учета обращений – ФИО звонившего, ребенка, ВИЧ статус, адрес, номер школы, ФИО классного руководителя.

Стоит отметить, что при проведении контрольной закупки была зафиксирована противоречивая практика. Так, сотрудник центра Московского района отказал звонившему в записи на прием, несмотря на то что исследователь объяснил, что сменил место жительства и теперь ему удобнее получать услуги в данном учреждении в этом районе. Сотрудник учреждения не только не объяснил, что клиенту необходимо сделать для смены районного учреждения и как записаться к специалисту, но и вообще отказал в этом праве. Вместе с тем, в аналогичном случае в учреждении Выборгского района (при соблюдении той же легенды) звонившему было предложено в тот же день подойти к дежурному специалисту для пояснения ситуации.

<sup>7</sup> Направление на консультацию к психологу связано с тем, что исследователь представлялся родителем, имеющим трудности в воспитании ребенка-подростка.

### **Выводы**

Исследованные центры сложно сравнивать друг с другом, потому что они существенно различаются по структуре и набору услуг. Некоторые расположены в одном здании, в других учреждениях все отделения разнесены по разным площадкам внутри района. Одни работают со специальными категориями клиентов (например, детьми-инвалидами), так как нет специальных районных центров реабилитации, другие нет и т.д.

Тем не менее, можно сказать, что в целом в исследованных учреждениях достаточно хорошо работает телефонная служба консультации граждан. Дозвониться и получить первичную консультацию легко. При этом во время исследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе телефонных служб. Сотрудники службы консультаций в основном профессиональны и вежливы, с готовностью отвечают на вопросы клиента. С точки зрения удобства клиентов телефонная служба очень проста и удобна, позвонив по одному из телефонов центра и об-

рисовав свою ситуацию, клиент может получить информацию о необходимых ему услугах и даже поговорить со специалистами.

Одной из зон роста является повышение четкости в информировании клиентов о необходимых документах и условиях получения услуг. Для повышения доступности услуг необходимо развивать сотрудничество между центрами в предоставлении клиентам, обратившихся в «чужой» район, информации по телефону. Кроме того, необходимо всячески поддерживать практику предоставления услуг максимально близко к месту реального проживания клиента, а не к месту его официальной регистрации.

По итогам исследования лучшими учреждениями с точки зрения оказания первичной телефонной консультации оказались Красногвардейский и Невский центры – они набрали 13 баллов из 15 возможных. Наименее информативными были звонки в Василеостровский, Центральный, Калининский и Московский центры.

### **Б. Результаты оценки качества информирования через сайты учреждений, оказывающих социальные услуги**

Концепция создания единой государственной информационной системы<sup>8</sup> предполагает повышение роли интернет-представительства учреждений в развитии эффективного взаимодействия между ними и клиентами.

Сайт учреждения должен служить площадкой для вовлечения граждан в процесс наблюдения за собственным социальным комфортом, инструментом повышения уровня жизни и грамотности населения, а также должен позволять наладить взаимодействие с потенциальными клиентами, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации учреждения и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из этого оценка гражданами качества организации работы учреждения включает и оценку качества размещенной информации на сайте учреждения в сети Интернет, а также удобство использования (юзабилити – от англ. usability) сайтов учреждений.

Исследование сайтов учреждений проводилось командой из 5 исследователей методом сплошного просмотра содержимого страниц веб-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя сайта.

#### **Критерии оценки сайтов учреждений, оказывающих социальные услуги**

За основу разработки критериев оценки были взяты разработки мирового лидера оценки качества сайтов – Лаборатории киберметрики (Cybermetrics Lab) Центра информации и доку-

ментации Национального исследовательского совета Испании, который ежегодно публикует мировой рейтинг представленности медицинских клиник в интернет-среде – Ranking Web

<sup>8</sup> Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 года №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями на 23 сентября 2013 года).

of World Hospitals (<http://hospitals.webometrics.info/en>). На основании анализа содержания и основных характеристик лучших сайтов медицинских клиник мира были выявлены 47 критериев для оценки клиентоориентированности контента сайтов учреждений, оказывающих услуги населению. Среди них:

### 1. Общая информация об учреждении

1. Указано полное название учреждения.
2. Размещен логотип.
3. Предоставлены документы, регламентирующие деятельность учреждения.
4. Размещена история учреждения.
5. Размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения<sup>9</sup>.
6. Размещена информация о правах клиентов.
7. Размещены контакты контролирующих организаций.
8. Размещена информация о структуре учреждения, отделениях.
9. Имеются контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда.
10. Размещен график работы учреждения.
11. Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии.
12. Размещены информационно-методические справки, статистические сводки социальных проблем, с которыми работает учреждение, и способы их преодоления.
13. Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения.

### 2. Информация об услугах

1. Размещен перечень целевых групп и услуг, которые оказывает центр.
2. Размещены рекомендации дополнительных услуг.
3. Размещены правила записи на первичный прием/консультацию/обследование/групповые занятия.
4. Имеется перечень и прейскурант платных услуг (не рассматривался).
5. Размещен образец договора на оказание платных услуг (не рассматривался).

### 3. Информация о специалистах

1. Размещена информация о директоре: специальность, квалификация, фотография.

2. Размещена информация о графике приема посетителей директором.
3. Размещена информация о специалистах: ФИО, специальности, квалификации, степени.
4. Размещена информация о руководителях отделений.
5. Размещена информация о достижениях кадров на уровне отделений.
6. Размещена информация о вакансиях учреждения.

### 4. Обратная связь

1. Имеется форма для подачи электронного запроса.
2. Проводится опрос посетителей.
3. Размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций.
4. Имеется форум посетителей или рубрика «вопрос – ответ».
5. Есть возможность подписаться на новости или рассылку.
6. Имеются ссылки на публикации в СМИ.
7. Размещены отзывы клиентов.
8. Есть возможность оставлять комментарии.

### 5. Дополнительная информация и сервисы

1. Размещены научно-популярные статьи о социальных проблемах.
2. Есть возможность записаться на прием (ссылка на электронную регистратуру).
3. Есть ссылки на подобные учреждения и учреждения, занимающиеся решением социальных проблем.

### 6. Удобство пользования сайтом

1. Наличие работоспособного поиска по сайту.
2. Наличие карты сайта.
3. Заголовки страниц соответствуют их содержанию.
4. Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов.
5. Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читается.
6. Грамотность, отсутствие ошибок.
7. Возможность скачивания материалов, расписания.

В соответствии с данной методикой сайт мог набрать максимум **42,5 балла**.

<sup>9</sup> Первые пять пунктов относятся к **формальным критериям**, оцениваются по шкале 0 – нет/ 0,5 – есть. Дальнейшие критерии, важные для клиентов учреждений, оценивались по трехбалльной шкале, от 0 до 1, где:

- 0 – отсутствие информации,
- 0,5 – информация предоставлена частично,
- 1 – информация предоставлена полностью.

## Статистические результаты оценки сайтов

Все центры помощи семье и детям представлены в сети Интернет на официальных государственных сайтах региона<sup>10</sup>:

На региональном уровне на официальном сайте администрации Санкт-Петербурга <http://gov.spb.ru/>, на странице Комитета по социальной политике и страницах районных администраций есть общая информация об их подведомственных учреждениях (например: [http://gov.spb.ru/gov/terr/reg\\_pushkin/social\\_protection/podvedomstvennyye-uchrezhdeniya/](http://gov.spb.ru/gov/terr/reg_pushkin/social_protection/podvedomstvennyye-uchrezhdeniya/)).

- Также у отдельных районов города есть собственные сайты. На момент исследования работало 6 таких сайтов. На них размещена более развернутая информация о районных учреждениях, занимающихся социальным обслуживанием граждан, включая описание услуг, которые предоставляются разными отделениями (например: <http://voadm.spb.ru>, <http://www.rprim.spb.ru/administratsiya/189-spb-gbu-centr-socialnoj-pomoshhi-seme-i-detyam>, <http://www.frunzspb.ru/>).
- Развернутая информация о центрах помощи семье и детям представлена также на сайте регионального центра «Семья»<sup>11</sup>, созданного Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга в 1995 году для практической работы в сфере социального обслуживания семей и детей, а также для выработки обоснованной стратегии проведения государственной семейной политики с учетом особенностей города (см. <http://homekid.ru>).

Кроме прочих сведений на ресурсе размещен справочник контактной информации социальных служб по районам Санкт-Петербурга (<http://homekid.ru/socialsecurity/rajon.html>), который представляет информацию на апрель 2012 года.

- Недавно создан сайт <http://bus.gov.ru>, где содержится определенный объем информации о различных государственных учреждениях (бюджетные расходы, виды деятельности и т.д.), включая учреждения социального обслуживания населения в регионах<sup>12</sup>. В ряде писем Минфина уточняется порядок подготовки и размещения информации на указанном выше сайте<sup>13</sup>.
- Также информация обо всех центрах размещена на общероссийских и региональных справочных порталах. Например:
  - Электронный справочник организаций РФ (<http://bizspravka.su>);
  - Российский справочный портал «Желтые страницы РФ» (<http://yell.ru>);
  - Карты Google (<https://maps.google.com>);
  - «Помощь рядом»<sup>14</sup> (<http://www.помощь-рядом.рф>) – сайт для детей и подростков, поддерживаемый НКО «Врачи детям» с 2009 года;
  - и другие ресурсы.

<sup>10</sup> Сайты выявлялись путем запроса «территориальный центр помощи семье и детям Санкт-Петербурга» в поисковой системе Google.

<sup>11</sup> Центр «Семья» образован в рамках плана городских властей по созданию «социозащитных» учреждений, в которых в середине 1990-х годов остро нуждался город. Сейчас целями центра «Семья» являются: реализация государственной семейной политики; оказание информационно-аналитической и методической поддержки органов социальной защиты населения и учреждений в сфере социального обслуживания семей и детей; оказание экспертно-консультативных услуг в сфере семейно-брачных отношений и профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении.

<sup>12</sup> Регламентирующий акт – Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 года №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями на 23 сентября 2013 года).

<sup>13</sup> Письмо Минфина России от 11 апреля 2012 года №12-08-06/1616; Письмо Минфина РФ от 25 ноября 2011 года №18-05-05/1048; Письмо Минфина РФ от 27 октября 2011 года №18-05-08/203; Письмо Минфина РФ от 05 марта 2012 года №12-08-05/883; Письмо Минфина РФ от 16 января 2012 года №21-03-06/7.

<sup>14</sup> Общероссийский сайт «Помощь рядом» предназначен для детей и подростков в возрасте от 6 до 18 лет. Основная его цель – помочь несовершеннолетним в сложных вопросах, с которыми они могут столкнуться в своей жизни, путем предоставления безопасной информации и бесплатной психологической онлайн-помощи. На сайте есть следующая информация: «Вся информация сайта рецензируется и подвергается редакции и не зависит от каких-либо вероисповеданий, политических взглядов и общественных течений. Мы не преследуем какую-либо коммерческую выгоду и готовы на сотрудничество с волонтерами из числа организаций и специалистов помогающих профессий».

- В течение последнего года информация о трех центрах помощи семье и детям появилась в мобильном приложении Foursquare для смартфонов и социальных сетей. Пять центров представлены в социальных сетях в виде групп «ВКонтакте».
- Некоторые центры помощи семье и детям Санкт-Петербурга поддерживают собственный сайт в Интернете. Всего было исследовано 8 сайтов районных центров помощи семье и детям Санкт-Петербурга. Два из них не работали во время проведения исследования.

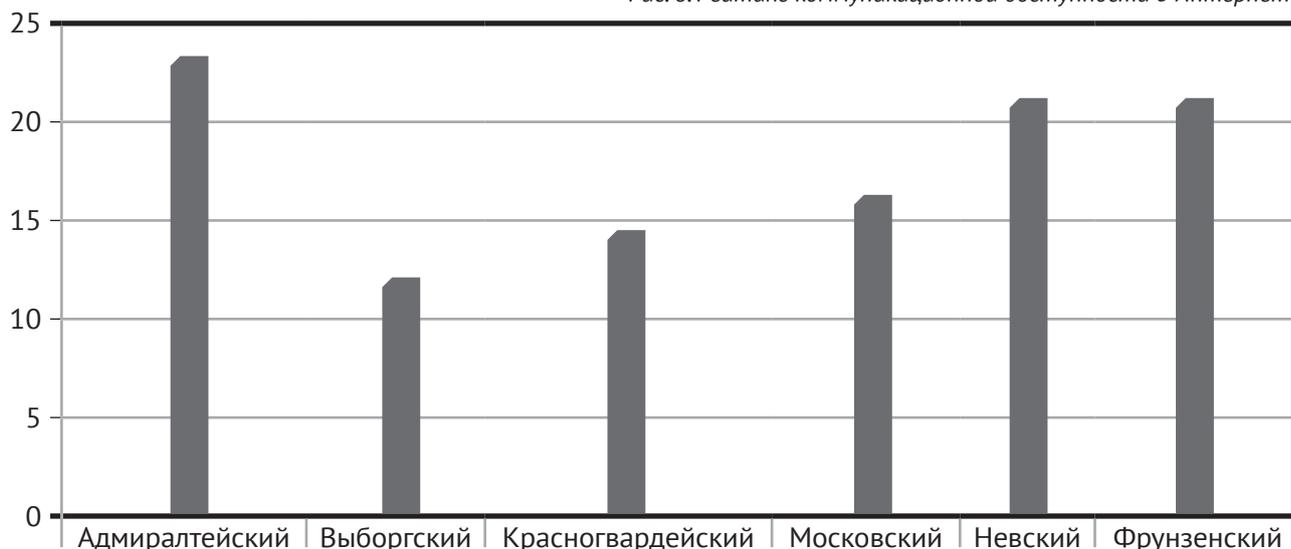
Наиболее содержательными по перечисленным выше критериям оказались сайты центров помощи семье и детям Адмиралтейского и Невского районов, наименее содержательным – сайт центра Выборгского района.



### Выводы по результатам оценки качества информирования через сайты организаций, оказывающих социальные услуги

- В целом на сайтах исследованных учреждений достаточно полно представлена общая информация об организации (наименование, график работы, информация о структуре, документы, контакты), и при этом сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации. Во время исследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе 6 сайтов.
- Только на одном из сайтов нет формы подачи электронного запроса.
- Лишь на одном из сайтов есть упоминания о контролирующих органах.
- На двух из шести сайтов есть косвенное описание прав и возможностей клиентов.
- Только на одном из сайтов есть возможность подписаться на новости.
- Лишь на сайте центра Адмиралтейского района есть частичное описание регламентирующих документов организации.
- Только на одном из сайтов есть возможность записаться на прием.
- На четырех сайтах размещена частичная информация о руководстве организации.
- На многих сайтах представлено много тематической информации, но не всегда удобна навигация. Так, только на одном из сайтов есть работающий поиск, и только один из сайтов использует функцию «карта сайта».
- Только на одном из сайтов размещен график приема посетителей директором.
- На одном из сайтов есть предложение для волонтеров.
- Ни на одном из сайтов нет информации для спонсоров и партнеров.
- На всех исследованных сайтах отсутствует упоминание платных услуг.

Рис. 6. Рейтинг коммуникационной доступности в Интернете



Похожая картина была получена экспертами, которые посещали 10 учреждений сферы социального обслуживания. Они заходили на сайты этих учреждений и оценивали их по следующим параметрам:

- наличие, полнота и доступность информации об организации в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, их содержании и специалистах, оказывающих услуги;
- возможность получить онлайн-консультацию от организации;
- возможность читать новости и объявления организации;
- наличие и доступность обратной связи получателям социальных услуг.

## ВЫВОДЫ

Важно, чтобы клиентоориентированные сайты появились у всех учреждений социального обслуживания населения. Создавая такие сайты, необходимо учитывать современные тенденции, как в наличии интерактивных форматов взаимодействия с клиентами (обратная связь, электронная запись на прием, возможность задать вопрос специалисту, поиск информации на сайте и т.д.), так и в выборе формы представления информации (инфографика, связь с электронными картами и т.д.).

У трех из 10 проверенных учреждений не оказалось собственного сайта. Только в одном учреждении есть возможность получить онлайн-консультацию, а только в четырех есть возможность получать обратную связь от клиентов через сайт. При этом информация об учреждениях не всегда полно представлена в сети Интернет и легкодоступна.

Например, Приморский центр помощи семье и детям имеет хороший сайт и группу «ВКонтакте» с рекордно большим количеством подписчиков – 1371 человек (в основном это клиенты центра из многодетных семей). Но эксперты все же дали несколько рекомендаций по совершенствованию сайта [www.cs-pr.ru](http://www.cs-pr.ru), чтобы повысить удобство его использования клиентами, а именно предложили:

1. Объединить два раздела – «Услуги» и «Проекты», которые имеют очень близкое содержание.
2. Подраздел «Задать вопрос психологу» вынести на главную страницу и переименовать в «Задать вопрос».
3. Раздел «Необходимые документы» лучше привязать к описанию оказываемых услуг.

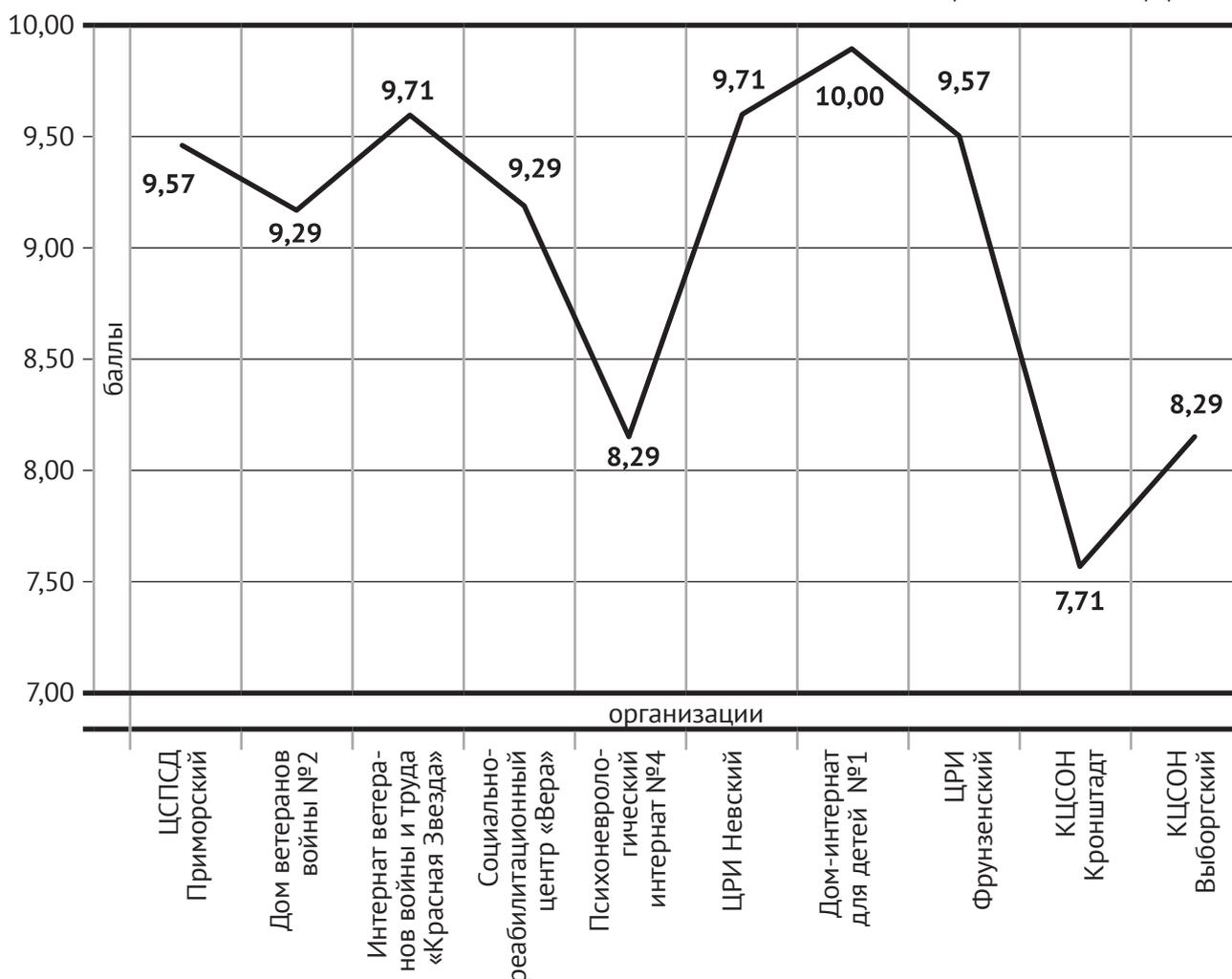
Одним из стимулов развития интернет-представительств для любых организаций является продвижение на рынке своих услуг. Возможно, появление сегмента платных услуг в центрах помощи семье и детям и других учреждениях социального обслуживания способствовало бы их более проактивной информационной политике.

### 3.2. Рейтинг очных способов предоставления информации

Для построения рейтинга очных способов предоставления информации использовалась оценка информационной доступности получения этих услуг. Критерии, использованные при составлении данного рейтинга:

- наличие информационных материалов, специальных буклетов;
- наличие информации о правах клиентов (да/нет);
- наличие перечня и прейскуранта услуг, которые предоставляются платно;
- наличие стенда с фамилиями специалистов, временем работы и номерами кабинетов;
- наличие информации о времени и кабинете приема директора;
- наличие информации о времени и кабинете приема регистратуры/приемной;
- наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях, способах обратной связи в виде жалоб и предложений;
- наличие информации о способах (формах) записи заочным способом (телефон, Интернет);
- наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов;
- наличие указателей на месторасположение гардероба;
- наличие указателей на месторасположение туалета.

Рис. 7. Рейтинг очных способов предоставления информации



Исследователи зафиксировали высокий уровень информационной доступности организаций. Только в двух учреждениях они отметили отсутствие ряда информационных буклетов. В одной

из организаций отсутствовали информационные указатели «туалет» и «гардероб». Во всех остальных случаях состояние стендов, указателей и других мест с информацией признано «хорошим».

Эксперты отметили, что, например, Приморский центр ведет большую работу по информированию населения о своих услугах. Созданы информационные буклеты, стенды и плакаты, которые размещены не только в самом центре, но и в поликлиниках, школах, женских консультациях; проводятся дни открытых дверей для руководителей учреждений здравоохранения и образо-

вания района; было много публикаций о центре в СМИ. Организация получила самый высокий балл по доступности и открытости информации о своей деятельности среди других оцененных учреждений<sup>15</sup>. Нам кажется, что с ее опытом в сфере информирования населения стоит познакомиться другим учреждениям.

### 3.3. Рейтинг комфортности предоставления социальных услуг

Данный рейтинг базируется на оценках двух групп критериев:

#### 1. Критерии внешнего благоустройства здания и территории:

- наличие автомобильной парковки для клиентов возле организации;
- наличие освещения территории вокруг учреждения;
- соблюдение чистоты вокруг учреждения.

#### 2. Критерии внутреннего благоустройства:

- наличие работающего лифта для клиентов в многоэтажных зданиях;
- наличие работающего для клиентов туалета;
- оборудованность туалета предметами гигиены;
- наличие урн на каждом этаже учреждения;
- наличие мест для ожидания в коридорах перед кабинетами;
- наличие условий для заполнения посетителями документов (при необходимости есть столы, стулья, ручки, бланки);
- достаточная освещенность помещений;
- достаточная проветриваемость помещений.

Во всех исследованных организациях отмечена достаточная освещенность и температурная комфортность.

Представленный на рис. 8 рейтинг комфортности демонстрирует проблемы внутреннего и внешнего благоустройства организаций, которые были выявлены в ходе исследования:

- не все многоэтажные здания оборудованы лифтами;
- наличие и состояние туалетов и гардеробов не всегда отвечает потребностям клиентов;

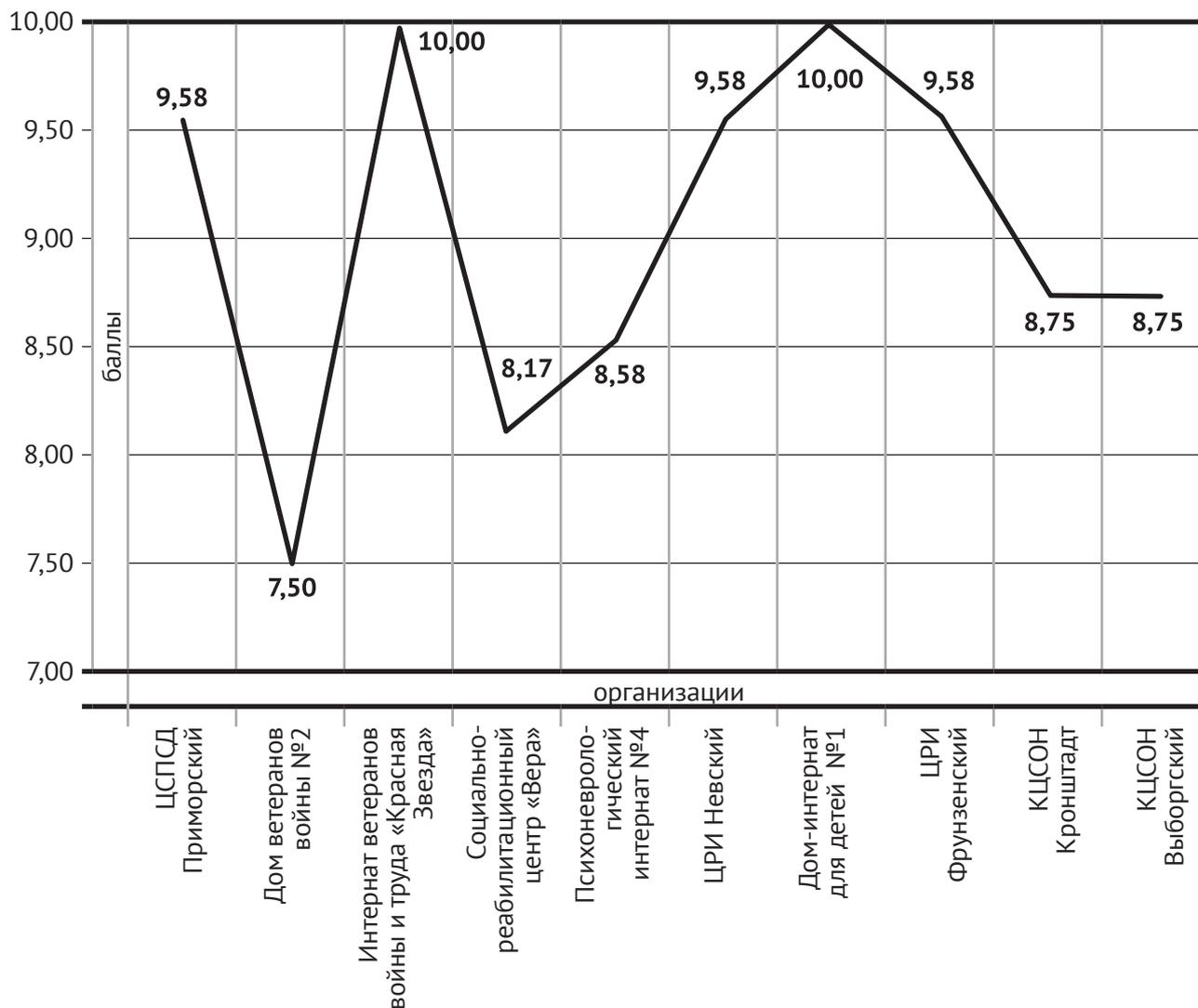
- критерий «наличие урн» вошел в противоречие с недавно изданными документами прокуратуры по противодействию экстремизму. Поэтому данный критерий учитывался с корректировкой;
- не всегда на территории вокруг организаций соблюдается чистота.

Несколько критериев, проблемы которых отражены на рис. 8, находятся вне зоны влияния руководства оцениваемых организаций. Сюда можно отнести особенности зданий, выделяемых администрацией города для работы государственных учреждений. Они не всегда полностью соответствуют требованиям к условиям оказания социальных услуг (например, отсутствует лифт). Кроме того, в некоторых случаях методика оценки не учитывала индивидуальные особенности учреждений. Например, это отразилось на расположении на графике стационарного учреждения дом ветеранов труда №2, так как столы и стулья для заполнения бумаг там не требуются, а параметр «чистота территории вокруг» зависит не только от сотрудников и посетителей организации.

С точки зрения посетителей, одной из составляющих комфортности является благоустройство подходов к зданию. Например, путь от остановки общественного транспорта до учреждения, состояние проезжей части и тротуаров. Эти критерии вошли в независимую оценку, но так как соблюдение этих параметров не является зоной ответственности оцениваемого учреждения, в рейтинге комфортности они не учитывались.

<sup>15</sup> По совокупности критериев очного и заочного способа предоставления информации.

Рис. 8. Рейтинг комфортности учреждения



### 3.4. Рейтинг учреждений по их готовности работать с гражданами со специальными потребностями

При проведении данной независимой оценки не ставилась задача делать полномасштабные замеры доступности учреждений для маломобильных групп населения, это должно быть предметом отдельного исследования. Однако в критериях независимой оценки был использован ряд характеристик, отражающих наиболее значимые параметры для лиц со специальными потребностями. Это позволило составить рейтинг готовности учреждений работать с людьми со специальными потребностями.

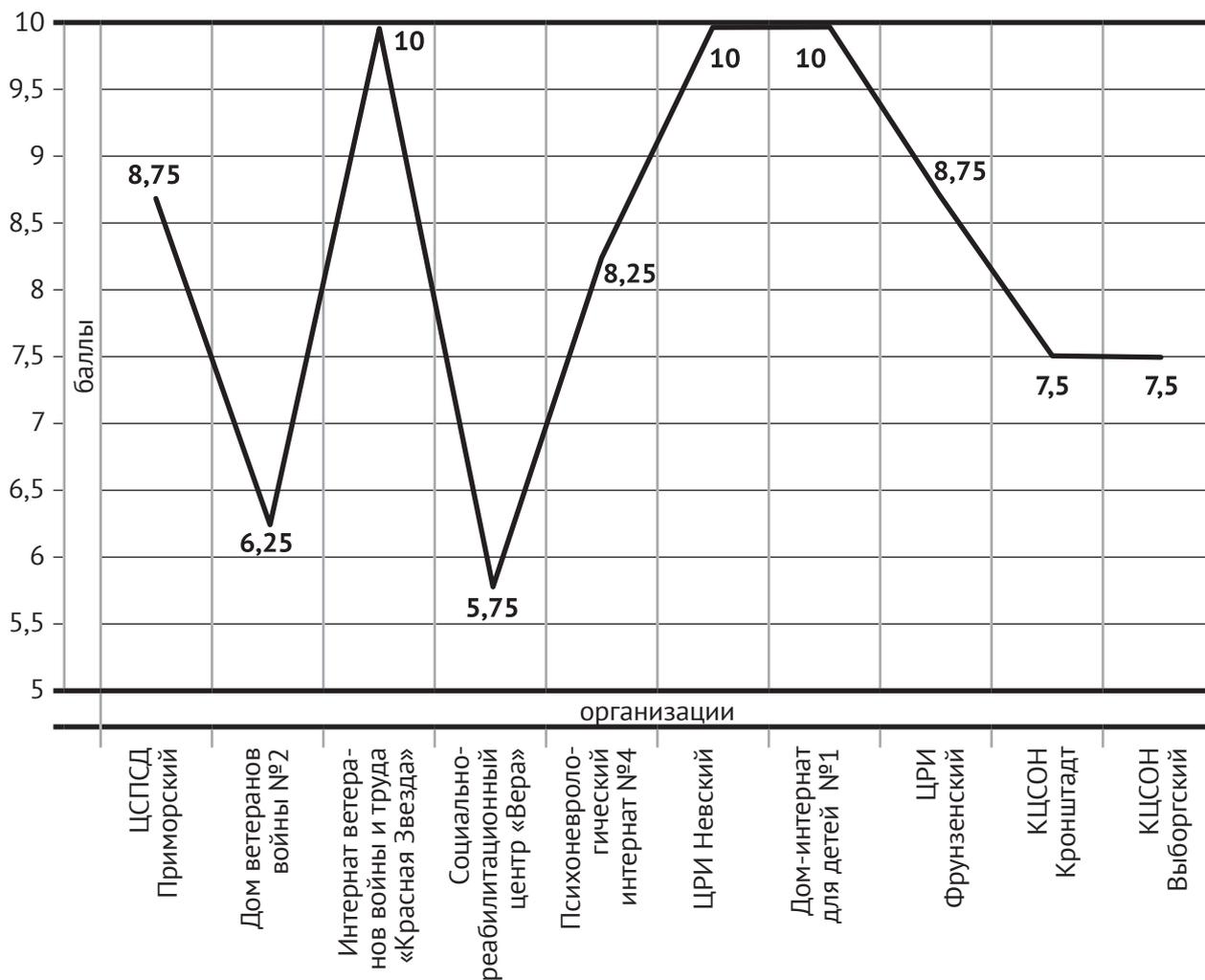
Для составления рейтинга использовались результаты оценки по следующим критериям:

- наличие работающего лифта для клиентов в многоэтажных зданиях;
- оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп граждан и групп граждан с нарушениями зрительной и слухоречевой функций;
- наличие специально оборудованной кабинки туалета для инвалидов.

В целом большинство исследованных зданий готовы принимать граждан с ограниченными возможностями. Но как мы уже отмечали, часто государственные учреждения становятся заложниками помещений, которые им выделяет город. Некоторые требования, которые предъявляются к условиям оказания услуг маломобильным группам, не могут быть выполнены из-за архитектурных особенностей этих зданий.

- оборудованность входа в учреждение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни);

Рис. 9. Рейтинг готовности учреждения работать с людьми со специальными потребностями



Одним из наименее приспособленных для приема маломобильных клиентов оказалось здание дома ветеранов войны №2. Помещение недоступно для инвалидов, особенно для колясочников, в виду конструктивных особенностей самого здания и невозможности перепланировки. А вот с лифтами в этом учреждении можно и нужно работать. Они требуют срочной замены (морально устаревшее оборудование, отсутствие запасных частей для ремонта, заводы уже не выпускают лифты данной конструкции).

Низкий же балл социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Вера» объясняется тем, что квартиры для подопечных центра размещаются в обычных жилых домах, где не проводятся специальные работы по улучшению доступности среды, да и клиенты центра в этих особых условиях не нуждаются.

Для ряда учреждений были даны рекомендации по повышению доступности для маломобильных групп. Например, один из экспертов предложил разместить дополнительные указатели для въезда колясочников, так как в КЦСОН Выборгского района здание позволяет разместить пандус только с торца, и с центрального входа его не видно. В большинстве случаев, если по техническим и архитектурным соображениям здание нельзя оборудовать лифтом и пандусом, сотрудники учреждений говорят, что они направляют нуждающихся граждан в другие специально оборудованные здания в районе. Проверка этой информации в данном исследовании не проводилась.

### 3.5. Рейтинг оценки доброжелательности персонала учреждения

Для составления рейтинга доброжелательности использовались следующие критерии:

- оценка отношения к клиентам специалистов учреждения (% положительных высказываний);
- положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб.

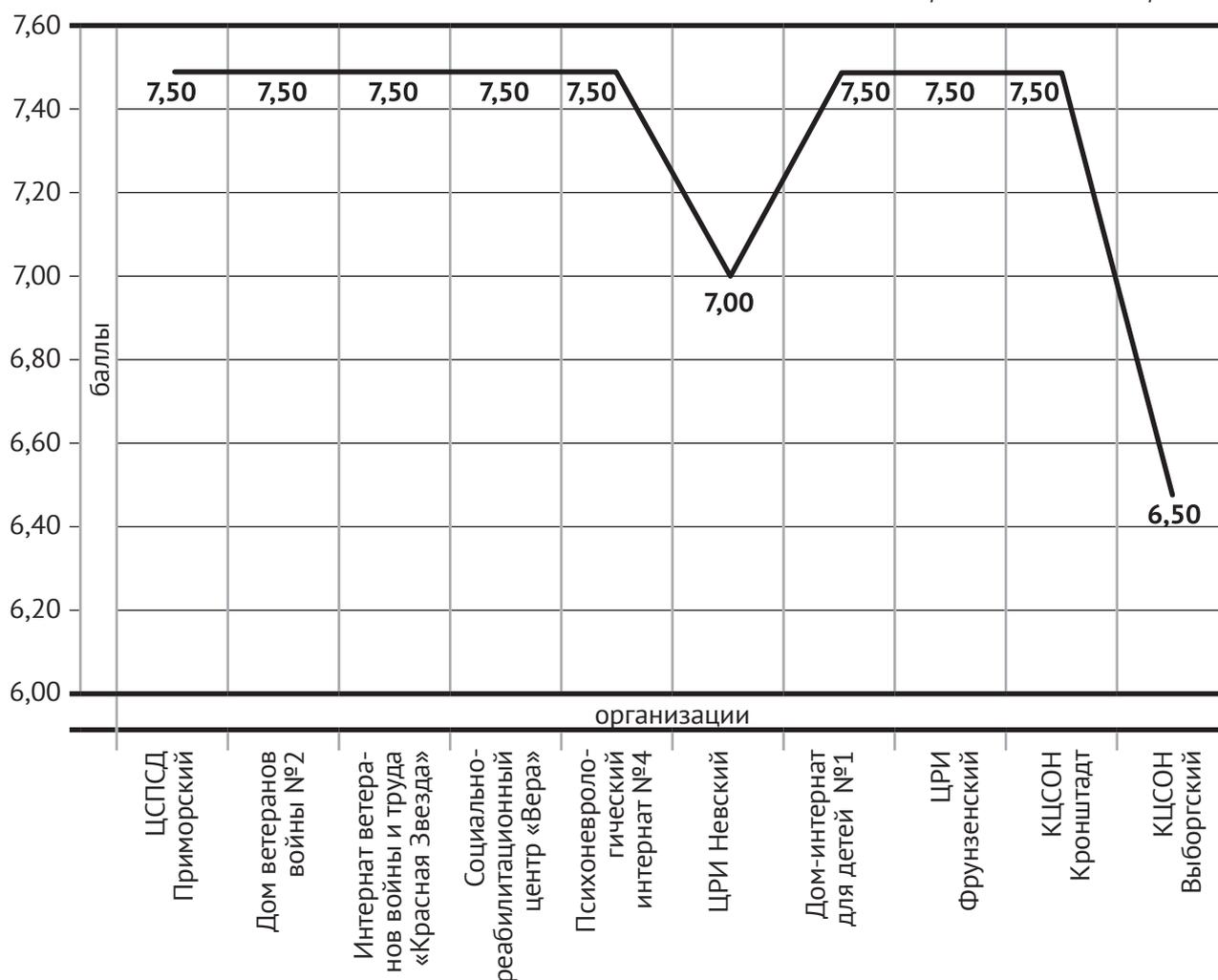
Отношение персонала к клиентам оценивается во всех учреждениях как доброжелательное.

В опросах посетителей центров было много положительных отзывов о персонале. Также существуют публикации с положительными оценками учреждений в СМИ.

График на диаграмме зафиксировал распределение голосов клиентов, считающих отношение сотрудников доброжелательным. В Невском ЦРИ 90% клиентов считают, что сотрудники организации доброжелательны «всегда и в любой ситуации», в Выборгском КСЦОНе так считают 80% клиентов. В остальных организациях клиенты единодушны в высокой оценке доброжелательности персонала.

По наблюдениям экспертов, наиболее высокие оценки клиентов в тех учреждениях, где существует внутренняя практика сбора обратной связи от получателей услуг.

Рис. 10. Рейтинг доброжелательности персонала



### 3.6. Рейтинг по результатам оценки клиентами качества работы учреждений

Критерии, которые использовались при анкетировании клиентов.

#### Оценка сроков предоставления услуги (доступности):

- срок ожидания по записи (промежуток времени между записью и приемом);
- насколько легко записаться на прием.

#### Понятность и доступность:

- оценка понятности объяснений и рекомендаций специалистов;
- смог ли специалист ответить на все вопросы клиента.

#### Удовлетворенность качеством обслуживания:

- оценка удовлетворенности клиента качеством обслуживания.

В целом опрошенные посетители оцениваемых учреждений удовлетворены качеством обслуживания. Респонденты указали, что организация

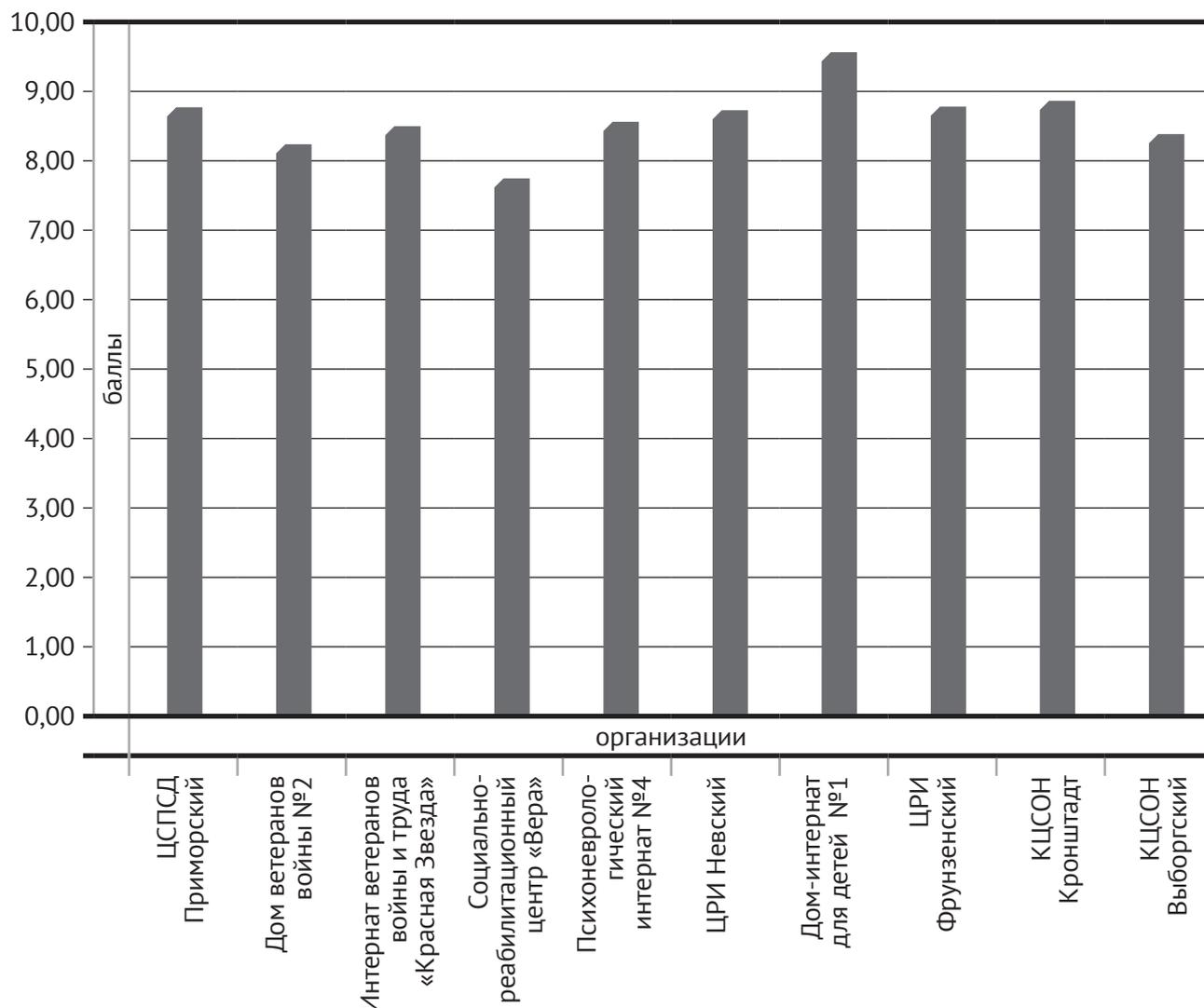
записи на прием является приемлемой – записаться достаточно легко. Средний срок записи (временной промежуток между днем записи и днем приема) составляет 2 дня для записи к специалистам на нестационарные услуги.

Только в четырех организациях клиенты отметили время ожидания в очереди на получение услуг как незначительное. Остальные респонденты отметили, что очередь отсутствует.

В то же время услуг со стационарным пребыванием явно недостаточно, чтобы удовлетворить спрос граждан района. Поэтому период ожидания на получение подобных услуг клиентами может длиться до полугода.

Общее представление о результатах пилотной оценки 10 учреждений социального обслуживания Санкт-Петербурга можно получить на рис. 11. Результаты оценки в разрезе отдельных критериев представлены в *Приложении 13*.

Рис. 11. Общий рейтинг учреждений, оказывающих социальные услуги



## 4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

**А.** Данные рекомендации базируются на представлении экспертов, проводивших оценку, о путях решения выявленных проблем, а также на предпочтениях и представлениях клиентов учреждений, полученных в ходе их анкетирования.

### 1. Информационная открытость и доступность учреждений

#### Организация заочных форм предоставления информации

1. Одной из зон роста является повышение четкости в информировании клиентов о необходимых документах и условиях получения услуг. Для этого стоит провести семинар для сотрудников отделов приема и консультаций граждан о правах клиентов, в том числе на получение услуг, и стандартах информирования по телефону.
2. Сайты учреждений на основании проведенной оценки должны быть доработаны с тем, чтобы свести к минимуму выявленные информационные дефициты.
3. Наличие собственного сайта, постоянное увеличение доли пользователей, получающих сведения и записавшихся на прием к специалисту через Интернет, могли бы стать одними из критериев эффективности работы учреждений. Другим важным критерием может стать наличие и активное использование учреждениями сайта как канала для обращений граждан и обратной связи от них.
4. Необходимо перенимать эффективные практики и опыт наиболее коммуникационно-активных учреждений по ведению групп в социальных сетях для специальных категорий клиентов, например, для многодетных семей, и размещении информации о своей работе в формате мобильных приложений.
5. Для повышения доступности услуг необходимо развивать сотрудничество между учреждениями в предоставлении информации клиентам, обратившимся в «чужой» район или не по адресу, по телефону. Кроме того, необходимо всячески поддерживать практику предоставления услуг максимально близко к месту реального проживания клиента, а не к месту его официальной регистрации.

#### Организация очных форм предоставления информации

1. Подготовить расширенный список того, что должно быть представлено на информационных стендах учреждений. На основании данного списка руководителю или иному должностному лицу провести анализ информационной среды учреждения.
2. Представлять информационные материалы не только в качестве выписок из нормативно-правовых актов, но и в простой и доступной форме для граждан, не обладающих специальными знаниями. Для этого возможно использовать практику описания действий клиента в качестве алгоритма (пошаговая инструкция), а также средства визуализации, инфографику.
3. Клиенты, которые приняли участие в анкетировании, писали о необходимости развития информационных услуг в учреждениях. Так как достаточно часто меняется нормативно-правовая база, у получателей услуг появляются новые возможности и к ним предъявляются новые требования. Было бы хорошо, чтобы учреждения занимали проактивную позицию в информировании об этом своих клиентов.

## 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг

1. Часть критериев, которые использовались в апробированной методике оценки, оказалась нерелевантной. Например, некоторые вопросы предназначались для учреждений, предоставляющих стационарные услуги. Поэтому организации, не участвующие в организации питания и проживания, получали в этих графах «0» баллов. А в организациях, оказывающих стационарные услуги, нет насущной необходимости в стульях и столах для заполнения документов. Сюда же можно отнести вопрос о наличии урн на каждом этаже, который вошел в противоречие с недавним распоряжением прокуратуры. В целом комфортность условий оценена клиентами и экспертами как «хорошая», однако стоит сопоставить критерии при выделении помещений администрацией города для государственных учреждений с потребностями конкретных групп клиентов конкретного района.
2. Необходимо продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения. Важно не только формальное наличие пандуса (специально оборудованного туалета, лифта и пр.) в учреждении, но и возможность легко этот пандус найти и беспрепятственно использовать имеющиеся возможности. Отдельным фактором является готовность специалистов учреждений к приему лиц с ограниченными возможностями.

## 3. Доброжелательность персонала и удовлетворенность клиентов

1. Стоит более активно использовать каналы обратной связи (ящики, книги жалоб и предложений) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются клиенты при получении услуг, а также их потребностей.
2. Стоит развивать механизмы внутреннего контроля качества в учреждениях. В результате оценки лучшие баллы оказались в учреждениях, где эти механизмы реально работают.

**Б.** Проведенная пилотная оценка позволила дать некоторые рекомендации учреждениям по повышению качества услуг. С другой стороны, она вскрыла несколько важных проблем.

Так, качество услуг населению только частично зависит от того, как работает конкретное государственное или муниципальное учреждение. В той же степени качество услуг зависит и от того, как устроена система социального обслуживания в целом. Например:

- как проводится изучение потребностей клиентов в предоставлении тех или иных услуг, и как оно влияет на формирование госзадания для учреждений;
- каким образом выделяются помещения для работы учреждений социального обслуживания и средства на их ремонт и реконструкцию;
- каким образом функционирует система повышения квалификации сотрудников;
- какие существуют нормативные требования к клиентам, которые могут являться получателями услуг в учреждениях, и т.д.

Оказалось, что существенную часть проблем, выявленных в процессе оценки, учреждения не могут решить самостоятельно без изменения общей регламентации своей деятельности, а такого рода предложения формально выходят за рамки полномочий Общественного совета по независимой оценке и его экспертов.

Критерии, которые были использованы для оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги по социальному обслуживанию населения, направлены скорее на выявление наличия в этих учреждениях условий для оказания социальных услуг, чем на оценку качества предоставляемых услуг. С одной стороны, такая стандартизация вроде бы позволяет создавать единый рейтинг учреждений. С другой стороны, она подчас не дает возможности формулировать развернутые и содержательные рекомендации

учреждениям с позиции потребителей услуг. Кроме того, такая оценка отчасти дублирует функции надзорных ведомств (СЭС, пожарные и т.д.), тем более что заключения этих органов эксперты должны были использовать в своей работе.

Были также выявлены **ограничения разработанного методического инструментария** оценки. Стало ясно, что анкеты обратной связи для получателей услуг и анкеты для общественных экспертов должны быть переработаны. В частности, стало очевидно, что эти анкеты:

- должны отличаться для стационарных и нестационарных учреждений, а также для учреждений, которые имеют одну или несколько площадок для оказания услуг;
- должны быть разработаны не только для клиентов, но и для опекунов/законных представителей клиентов, а в случаях одиноких недееспособных пожилых людей или детей и взрослых с ментальными нарушениями без опекунов заменены натурными наблюдениями и беседами с персоналом;
- нужна более дифференцированная шкала (например, десятибалльная) для экспертной оценки отдельных параметров.

Важный аспект общественной оценки – выявление барьеров для различных социальных групп и работа по их снижению. В связи с этим в исследовательском инструментарии необходимо расширить понимание критерия «доступность» и включить параметры, связанные с перечнем категорий населения, с которыми работает учреждение, и перечнем документов, необходимых для получения услуг.

Дополнительно следует рассмотреть возможность исследования спроса на услуги и потребностей клиентов. Поэтому необходимо сочетать разные методы – кроме экспертных оценок использовать и социологические методы для опроса более широкого круга потенциальных клиентов социальных учреждений. Тогда можно будет соотносить результаты не только с показателями выполнения госзадания, но и с емкостью рынка социальных услуг города.

Мы предлагаем сделать работу по независимой оценке максимально открытой. Для этого необходимо распространить информацию среди заинтересованных организаций о возможности участия в качестве эксперта в оценке в 2014 году. Также для репрезентативности группы оценщиков особенно настойчиво следует приглашать к участию организации, представляющие специальные группы (маломобильные, граждане с нарушением слуха, речи, зрения и с другими ограничениями).

Мы уверены, что процедура оценки будет совершенствоваться. Эта работа потребует привлечения профессионалов и существенных временных ресурсов, чтобы в следующем году результаты волонтерского труда общественных экспертов могли дать более качественные данные для повышения качества работы социальных учреждений и системы оказания социальных услуг населению в целом.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном сборнике представлено два опыта общественного контроля, осуществленного в государственных учреждениях:

1. Потребительское исследование в апреле-мае 2013 года с целью измерить и оценить качество предоставления государственных услуг на примере услуг, которые оказывает служба занятости населения Санкт-Петербурга.
2. Независимая оценка в ноябре 2013 – январе 2014 года качества работы государственных учреждений, подведомственных Комитету по социальной политике и районным администрациям Санкт-Петербурга, и предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Общественный контроль важен не сам по себе, а в той мере, в которой по его результатам происходят какие-то реальные изменения. В нашем случае по результатам контрольной закупки услуг службы занятости были сделаны следующие шаги:

1. Представители Комитета по труду и занятости населения и СПб ГАУ «Центр занятости населения Санкт-Петербурга» рассмотрели конкретные рекомендации по деятельности СЗН и взяли обязательство провести необходимую работу по устранению недостатков.
2. Некоммерческими организациями совместно с Комитетом по труду и занятости населения Санкт-Петербурга был разработан и распространен информационный буклет для консультационных служб НКО, информирующий об услугах службы занятости (см. Приложение 14).
3. Был подготовлен ряд предложений для изменения федеральной регламентации по оказанию ряда услуг СЗН, который был направлен полномочному представителю президента РФ в Северо-Западном федеральном округе.

Рекомендации учреждениям социального обслуживания населения, которые прошли независимую оценку, будут предоставлены Общественным советом в Комитет по социальной политике в феврале 2014 года. Кроме того, Совет принял решение о доработке методики независимой оценки и привлечении к ее проведению новых экспертов от заинтересованных некоммерческих организаций города.

Таким образом, мы можем говорить, что органы исполнительной власти Санкт-Петербурга продемонстрировали заинтересованность в становлении системы общественного контроля, а также в развитии конструктивного взаимодействия с НКО в организации этого процесса.

В целом по итогам проведенной работы можно сделать несколько заключений.

Метод контрольной закупки прекрасно работает с административными регламентами и стандартизированными государственными услугами. Практику общественного контроля здесь нужно расширять и информировать о нем прежде всего специалистов социально ориентированных НКО, которые могли бы повышать таким образом качество и доступность необходимых государственных услуг для своих клиентов и других заинтересованных лиц.

Однако систему независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам, нужно совершенствовать и дальше. Весьма удачно, что 2013 год стал годом кооперации НКО и представителей органов исполнительной власти города по вопросам качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения. Специалисты этих НКО входят в Общественный совет при Комитете социальной политике и продолжат начатую работу в 2014 году.

Также данная работа представляется важной в связи с внесением в феврале 2014 года Министерством труда и социальной защиты населения Российской Федерации в Правительство РФ законопроекта «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (по вопросам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги)».

«Его цель, – отметила замминистра Любовь Ельцова, – законодательное закрепление положений о порядке проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». К таким организациям, в частности, относятся учреждения, оказывающие услуги в сфере охраны здоровья граждан, образования, культуры, физической культуры и спорта. Замминистра напом-

нила, что, по данным Росстата, их количество составляет порядка 200 000, и только 74 организации не являются государственными.

Замглавы Министерства труда и социальной защиты населения России подчеркнула, что «основным элементом независимой оценки качества в законопроекте выступает открытость и доступность информации о деятельности учреждений как для потребителей услуг (которые могут ее использовать для определения своего поведенческого выбора), так и для независимых общественных и других организаций (для формирования собственных оценок качества работы организаций)».

Система независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих социальные услуги населению, находится в стадии становления в разных регионах России. Мы приглашаем некоммерческие организации более активно включаться в процесс независимой оценки. Мы надеемся, что эта система будет совершенствоваться и работать все более эффективно.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.****Анкета предоставления информации об услуге по электронной почте**

ФИО: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты анкетера: \_\_\_\_\_

Дата отправки письма (укажите число, месяц и день недели): \_\_\_\_\_

Время отправки письма: \_\_\_\_\_

**ПРИМЕРНЫЙ ТЕКСТ ПИСЬМА**

В агентство занятости населения \_\_\_\_\_ района,

Здравствуйтесь,

Я студент, я закончил \_\_\_\_\_ курса вуза \_\_\_\_\_ по специальности \_\_\_\_\_ .

Хочу устроиться на работу, до этого опыта работы не было.

Ответьте мне, пожалуйста:

1. Можете ли вы мне помочь устроиться?
2. Могу ли я получить работу по своей специальности \_\_\_\_\_ ?
3. Какие документы для этого нужны?
4. Как быстро я могу устроиться?
5. Куда и когда мне нужно обратиться?
6. Могу ли я воспользоваться услугой через Интернет?

Спасибо.

С уважением,

(ФИО) \_\_\_\_\_

Получили ли вы ответ на запрос?	Да/Нет
Был ли ответ понятным и содержал ли ответы на все ваши вопросы?	Да/Нет
Были ли предоставлены все необходимые бланки, памятка с перечнем документов и прочая информация?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Не было необходимости
В течение какого времени был получен ответ?	_____ дней

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

### Анкета предоставление информации об услуге по телефону

**Кого мы проверяем?** Службу занятости Санкт-Петербурга (18 агентств занятости населения районов Санкт-Петербурга и 4 отдела экспресс-обслуживания населения).

#### **Какую услугу мы проверяем?**

Служба занятости Санкт-Петербурга предоставляет **государственную услугу по содействию гражданам в поиске подходящей работы.**

#### **Согласно регламенту:**

Услуга предоставляется бесплатно.

Услуга может предоставляться в любом агентстве занятости, независимо от прописки.

Для ее получения нужно предъявить паспорт, документ об образовании; для тех, кто уже работал, трудовую книжку, для инвалидов – индивидуальную программу реабилитации.

Результатом оказания услуги является внесение заявителя в банк вакансий службы занятости и (при наличии необходимых документов и желания) предоставление вакансий.

Мы проверяем качество получения информации о данной услуге **по телефону.**

#### **Каков способ проверки?**

1. Позвонить в разное время и разные дни – 3 звонка в каждое агентство.
2. Дозвониться и выяснить по телефону: где, когда и как получить услугу по поиску подходящей работы, какие документы для этого нужны.
3. Описать результат в анкете.

**Каков мой статус?** Такой способ проверки называется анонимной закупкой, потому что чиновник не должен знать, что его проверяют. Вы действуете как рядовой гражданин, который обратился за услугой, и просто фиксируете все, с чем вам пришлось столкнуться. Поэтому не нужно никого запугивать, грозить чиновникам и т.д. Если в ходе проверки возникают нарушения, если вам в чем-то отказывают, вы должны просто это зафиксировать в протоколе.

**Что мне нужно будет делать с полученными сведениями?** Переслать заполненные протоколы электронной почтой координатору.

**Будут ли меня проверять?** Да, ЦРНО оставляет за собой право проверить проверяющего. Поэтому зафиксируйте себе ФИО человека, ответившего на звонок. Укажите дату и точное время беседы.

#### **Легенда**

Вы студент, ищете работу, хотите понять, как в этом вам может помочь агентство занятости: «Я слышал, что вы можете помочь в поиске подходящей работы...»

Телефон, по которому вы звонили: \_\_\_\_\_

Название агентства: \_\_\_\_\_

ФИО закупщика: \_\_\_\_\_

Дата звонка (укажите число, месяц и день недели): \_\_\_\_\_

Время звонка: \_\_\_\_\_

Сколько минут длился разговор?	_____ (минут)
Назвал ли сотрудник ФИО? ( <i>Запишите ФИО</i> )	Да/Нет
Назвал ли сотрудник занимаемую должность? ( <i>Запишите должность</i> )	Да/Нет
Назвал ли сотрудник название учреждения?	Да/Нет

<i>Задайте сотруднику вопросы:</i>	<i>Получили ответ (Да/Нет)</i>	<i>Соответствие регламенту (сравните полученную информацию с информацией об оказании услуги и укажите отличия)</i>
В чем состоит услуга / что вы получите в результате		
Что даст вам, если данные будут занесены в реестр вакансий		
Как часто вас будут звать на собеседования		
Какие документы необходимы для получения услуги		
Время приема		
Могу ли обратиться в другой район		
Адрес местонахождения		
Адреса официальных сайтов		
Получили ли вы ответ на все свои вопросы?		Да/Нет

Отвлекался ли сотрудник на параллельные разговоры (с другими сотрудниками, для ответа на другие звонки)	Да/Нет
<b>Был ли ответ понятен?</b> Выставьте оценку по пятибалльной шкале, где 1 – ничего не понятно (например, использует слова-паразиты, профессиональный сленг), 5 – все понятно (например, грамотная речь, говорит на понятном вам языке)	Балл (от 1 до 5)
<b>Вежлив ли сотрудник в общении?</b> Выставьте оценку по пятибалльной шкале, где 1 – неуважительный, грубый тон, 3 – безразличные интонации, 5 – доброжелательный тон, искренне предлагающий помочь	Балл (от 1 до 5)
Оцените, получили ли вы все нужные сведения Если нет – опишите, почему	Да/Нет
Сколько потребовалось звонков, прежде чем вы получили всю необходимую информацию?	_____ (количество раз)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Протокол фиксации личного посещения АЗН

Прежде чем ехать в агентство занятости, распечатайте этот протокол и возьмите его с собой. Можно заполнять протокол сразу по ходу получения услуги, но в этом случае старайтесь не привлекать к себе повышенного внимания (помните об анонимности закупки). Можно заполнить его сразу после того, как получили услугу и вышли из здания учреждения.

По возможности сделайте фотографии.

Удачи!

Название агентства: \_\_\_\_\_

ФИО закупщика: \_\_\_\_\_

Дата посещения (укажите число, месяц и день недели): \_\_\_\_\_

Время посещения: \_\_\_\_\_

### ШАГ 1. Вы подходите к зданию. Необходимо оценить обстановку вокруг

Оценивание значимости для посетителя идет по пятибалльной шкале: наиболее значимо для вас – 5 баллов, наименее значимо для вас – 1 балл. В таблице нужно обвести кружком нужный балл.

Фиксируемые параметры	Полученный результат	Оценка этапа
Легко ли найти путь от остановки общественного транспорта до агентства занятости?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Сколько времени занимает путь от остановки до агентства занятости?	_____ (минут)	1 2 3 4 5
Есть ли на территории, прилегающей к зданию, бесплатная автопарковка?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Оцените количество мест на парковке		
Есть ли на автопарковке место для специального транспорта инвалидов?	Да/Нет	
Сколько времени занимает путь от автопарковки до агентства занятости?	_____ (минут)	
Есть ли на входе и выходе пандусы для инвалидов?	Да/Нет	
Есть ли вывеска при входе в здание? Что из перечисленного указано на вывеске (отметьте галочкой): <input type="checkbox"/> наименование <input type="checkbox"/> адрес <input type="checkbox"/> режим работы <input type="checkbox"/> адрес официального сайта <input type="checkbox"/> телефонные номера и электронный адрес справочной службы		1 2 3 4 5
Наличие досмотра при входе в здание, системы пропусков для посетителей	Да/Нет	
Укажите: • этаж, на котором расположено агентство занятости • наличие лифта • количество работающих лифтов	_____ этаж Да/Нет _____ шт.	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

**ШАГ 2. Вы вошли в агентство занятости. Необходимо оценить комфорт для посетителей**

На каком этаже здания ведется прием посетителей?	_____ этаж	1 2 3 4 5
Наличие у входа в каждое из помещений таблички с наименованием зала (зал ожидания, зал приема, зал выдачи документов и т. д.)	Да/Нет	1 2 3 4 5
Укажите количество сидячих мест для ожидания	_____ шт.	1 2 3 4 5
Наличие в помещении системы вентиляции (окно, кондиционер, другое)	Да/Нет	1 2 3 4 5
Работала ли система вентиляции?	Да/Нет/ Нет необходимости	1 2 3 4 5
Наличие в помещении туалета	Да/Нет	
Удалось ли вам найти и посетить туалет без обращения к персоналу?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Есть ли в помещении гардероб?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Работал ли он в момент вашего визита?	Да/Нет	
Условия для заполнения посетителями документов (отметьте галочкой): <input type="checkbox"/> наличие столов <input type="checkbox"/> наличие на столах писчей бумаги и ручек <input type="checkbox"/> достаточная освещенность в зоне оформления документов <input type="checkbox"/> наличие бланков для оформления документов <input type="checkbox"/> наличие образцов оформления документов	Да/Нет	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
Соблюдаются ли указанные часы приема и обеденного перерыва?	Да/Нет	
Оцените комфортность помещения по пятибалльной шкале (1 балл – некомфортно, 5 баллов – очень комфортно). Объясните, почему	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

**ШАГ 3. Далее необходимо оценить информационный стенд в помещении**

Стенды находятся в доступном для чтения месте	Да/Нет
Какая информация из перечисленной размещена на информационном стенде (отметьте все, что обнаружите): <input type="checkbox"/> извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги <input type="checkbox"/> текст административного регламента с приложениями <input type="checkbox"/> блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственной услуги <input type="checkbox"/> перечни документов, необходимых для получения услуги <input type="checkbox"/> образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги <input type="checkbox"/> режим работы соответствующего агентства <input type="checkbox"/> основания отказа в предоставлении услуги <input type="checkbox"/> порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию <input type="checkbox"/> адреса официальных сайтов <input type="checkbox"/> номер телефона и адреса электронной почты справочной службы	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

### Методика мониторинга официальных сайтов органов власти

Требования к официальным сайтам формулируются в виде перечня определенных параметров, характеризующих доступность информации о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы.

Используемые в мониторинге требования к исследуемым сайтам основаны на положениях действующего законодательства, регулирующего отношения в сфере доступа к информации о государственных услугах. Таким образом, предметом мониторинга Единого портала государственных и муниципальных услуг и портала «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» явилось соответствие информации о рассматриваемой государственной услуге требованиям, содержащимся:

- в п. 5 и 7 Положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №861;
- в приложениях №1,3 к Положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №861.

Сведения о государственной услуге по содействию гражданам в поиске подходящей работы на едином портале государственных и муниципальных услуг и на портале «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» оценивались по единому перечню параметров, поскольку в соответствии с п. 4 Требований к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденных Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 №861, сведения, размещаемые исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, должны быть тождественны сведениям, представляемым ими для размещения в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

Предметом мониторинга официального сайта Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга явилось соответствие информации о рассматриваемой государственной услуге требованиям, содержащимся в п. 16 Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников, утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3.07.2006 №513. Заметим, что данное требование применимо к официальному сайту Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга в силу следующих причин:

- во-первых, в соответствии с п. 1 приказа Федеральной службы по труду и занятости от 27.10.2006 №274 «О реорганизации территориальных органов» с 1 января 2007 года территориальные органы по вопросам занятости населения Федеральной службы по труду и занятости были реорганизованы путем их преобразования в органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- во-вторых, в соответствии с п. 1.9 Положения о Комитете по труду и занятости населения Санкт-Петербурга, утвержденного постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 12.12.2006 №1542, Комитет является правопреемником территориального органа Федеральной службы по труду и занятости по городу Санкт-Петербургу.

Перечень параметров для мониторинга Единого портала государственных и муниципальных услуг и портала «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» составил 45 пунктов, а для официального сайта Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга – 42.

Исходя из специфики каждого параметра, определялся набор применимых для него критериев, по которым и производилась оценка. Методика предусматривает использование следующих критериев:

- *полнота* – количественный критерий, характеризующий достаточность объема размещенной на официальном сайте информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру;

- *актуальность* – качественный критерий, характеризующий степень частоты обновления информации на официальном сайте и сохранения ценности информации на момент ее анализа экспертами;
- *навигационная доступность* – качественный критерий, характеризующий удобство поиска размещенной на официальном сайте и соответствующей параметру информации;
- *HTML доступность* – качественный критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующей параметру информации в формате HTML, что обеспечивает пользователям удобство ее поиска;
- *файловая доступность* – качественный критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующего параметру документа в формате, обеспечивающем его сохранение на технические средства пользователя и допускающем возможность поиска и копирования фрагмента текста в документе, что обеспечивает пользователям дальнейшее использование информации;
- *графическая доступность* – качественный критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующего параметру документа в графическом формате точного образа документа, что обеспечивает пользователям возможность ознакомиться с оригиналом документа.

Полные перечни параметров, а также исходные оценки по критериям приведены в автоматизированной информационной системе ЭКСМО.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

### Протокол фиксации личного посещения АЗН с целью получения услуги

**Кого мы проверяем?** Службу занятости Санкт-Петербурга (СЗН) (18 агентств занятости населения районов Санкт-Петербурга и 4 отдела экспресс-обслуживания населения).

#### **Какую услугу мы проверяем?**

Служба занятости Санкт-Петербурга предоставляет **государственную услугу по содействию гражданам в поиске подходящей работы.**

#### **Согласно регламенту:**

- услуга предоставляется бесплатно;
- услуга может предоставляться в любом агентстве занятости, независимо от прописки.

Для ее получения нужно предъявить паспорт, документ об образовании; для тех, кто уже работал, трудовую книжку, справку о среднем заработке за последние 3 месяца по последнему месту работы; для инвалидов – индивидуальную программу реабилитации.

Результатом оказания услуги является внесение заявителя в банк вакансий службы занятости и (по желанию) предоставление вакансий.

#### **Обязательства, которые получение данной услуги накладывает на получателя**

- Если вы не соглашаетесь на предложенные вакансии или они вам не подходят, вам предложат написать отказ от услуги.
- Если подходящих вакансий нет, то вам предложат рассмотреть общественные работы, временное трудоустройство (если вам нет 18 лет) и участие в ярмарках вакансий. Также могут предложить услуги по профориентации (если вам меньше 21 года). Если вы откажетесь, то сможете еще раз обратиться в СЗН, не заполняя анкету повторно.
- Если вы согласитесь пройти собеседование, нужно будет вернуться в СЗН с отметкой работодателя. Если не работодатель, а вы откажетесь от вакансии, СЗН не присвоит вам статус безработного и не будет выплачивать пособие.

Мы проверяем качество получения данной услуги.

#### **Каков способ проверки?**

- Прийти в агентство лично.
- Описать процесс и результат получения услуги в анкете.

**Каков мой статус?** Такой способ проверки называется «анонимной закупкой», потому что чиновник не должен знать, что его проверяют. Вы действуете как рядовой гражданин, который обратился за услугой, и просто фиксируете все, с чем вам пришлось столкнуться. Поэтому не нужно никого запугивать, грозить чиновникам и т.д. Если в ходе проверки возникают нарушения, если вам в чем-то отказывают, вы должны просто это зафиксировать в протоколе.

**Что мне нужно будет делать с полученными сведениями?** Переслать заполненные протоколы электронной почтой координатору.

**Будут ли меня проверять?** Да, ЦРНО оставляет за собой право проверить проверяющего. Поэтому зафиксируйте себе ФИО сотрудника, с которым общались. Укажите дату и точное время, когда состоялась беседа.

**Легенда**

Вы студент, ищете работу, хотите понять, как вам может помочь в этом агентство занятости: «Я слышал, что вы можете помочь в поиске работы...»

Прежде чем ехать в агентство занятости, распечатайте этот протокол и возьмите его с собой. Можно заполнять протокол, как только выйдете из кабинета, но в этом случае старайтесь не привлекать к себе повышенного внимания (помните об анонимности закупки). Можно заполнить его сразу после того, как получили услугу и вышли из здания учреждения.

Удачи!

Название агентства: \_\_\_\_\_

ФИО закупщика: \_\_\_\_\_

Дата посещения (укажите число, месяц и день недели): \_\_\_\_\_

Время посещения: \_\_\_\_\_

**ШАГ 1. Обращение к специалисту для подачи пакета документов, необходимых для получения услуги**

Оценивание значимости для посетителя идет по пятибалльной шкале: наиболее значимо для вас – 5 баллов, наименее значимо для вас – 1 балл. В таблице нужно обвести кружком нужный балл.

<i>Фиксируемые параметры</i>	<i>Полученный результат</i>	<i>Оценка этапа Значимо / незначимо для посетителя</i>
Сколько времени заняло ожидание приема в очереди?	_____ мин.	1 2 3 4 5
Сколько человек перед вами было на момент, когда вы заняли очередь?	_____ чел.	1 2 3 4 5
Есть ли возможность донести недостающие документы, если каких-то не оказалось при сдаче?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Потребовали ли у вас дополнительно документы, не названные в регламенте?	Да/Нет	1 2 3 4 5

**ШАГ 2. Отследите основные этапы взаимодействия с сотрудником службы занятости**

(запишите его ФИО, должность) \_\_\_\_\_

Специалист осуществил следующие процедуры (обведите номер процедуры, которую сотрудник осуществил):

1. Выяснил ваши потребности
2. Проверил документы
3. Попросил заполнить заявление
4. Проверил, есть ли вы в банке вакансий, если нет – занес
5. Определил по документам круг подходящих специальностей
6. Подобрал подходящую работу из банка вакансий
7. Согласовал с вами варианты подходящей работы
8. Согласовал с работодателем кандидатуру гражданина
9. Выдал направления на работу (не более 2-х)
10. В случае вашего несогласия оформил отказ от данной услуги

11. В случае отсутствия вариантов подходящей работы предложил:
- направление на работу по смежной профессии (специальности)
  - варианты оплачиваемой работы, включая работу временного характера, для самостоятельного посещения работодателей
  - пройти профессиональную подготовку, переподготовку или повышение квалификации по направлению органов службы занятости женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
  - иные государственные услуги в области содействия занятости населения (укажите какие)
12. В случае вашего согласия оформил и выдал (соответственно):
- направление на работу по смежной профессии (специальности)
  - перечень вариантов работы
  - предложение пройти профессиональное обучение по направлению органов службы занятости женщинам в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет
  - предложение о предоставлении иной государственной услуги в области содействия занятости населения (укажите какой)

Проинформировал ли вас сотрудник агентства о (отметьте галочкой):

- требованиях Закона РФ «О занятости населения РФ» и постановления Правительства Российской Федерации «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы»
- правовых последствиях в случае отказа гражданина от подходящей работы
- положениях трудового законодательства, устанавливающих право на труд, запрещение принудительного труда и дискриминации в сфере труда
- необходимости представления выданного направления на работу с отметкой работодателя

### ШАГ 3. Оценка результативности поиска подходящей работы

Подходит ли вам работа, предложенная в агентстве? (если были получены вакансии)	Да/Нет	1 2 3 4 5
--	--------	-----------

### ШАГ 4. После окончания разговора оцените общее впечатление от взаимодействия с сотрудником

Есть ли у сотрудника бейдж с указанием ФИО и должности?	Да/Нет	1 2 3 4 5
Насколько просто вам было заполнять документы? (1 – ничего не понял, 5 – все понял)		1 2 3 4 5
Насколько вежливым вам показался сотрудник? (1 – неуважительный, грубый тон, 3 – безразличные интонации, 5 – доброжелательный тон, искренне предлагающий помочь)		1 2 3 4 5
Насколько понятно говорил сотрудник? (1 – ничего не понял, 5 – все понял)		1 2 3 4 5
Насколько индивидуальным был подход сотрудника? (1 – нет индивидуального подхода, 5 – полностью рассмотрена моя ситуация)		1 2 3 4 5
Сколько минут длилось ваше взаимодействие с сотрудником?	_____ минут	
Добавьте свой комментарий к процедуре подачи документов (что мешало или, напротив, помогало выполнению процедуры)		
_____		
_____		

**ШАГ 5. Обоснованность отказа**

(если вы получили отказ в связи с предоставлением неполного пакета документов, если были предоставлены ненадлежащие оформленные документы – исправьте недочеты и повторите попытку)

Если в предоставлении услуги было отказано, укажите основание для отказа	
_____	
_____	
_____	
Понятны ли вам причины отказа?	Да/Нет

**ШАГ 6. В случае возникновения спорной или конфликтной ситуации  
попробуйте спросить у сотрудника, как и к кому обратиться с жалобой**

Из каких источников вам стало известно о процедуре обжалования решения или подаче жалобы?

- Информационный стенд  
 От сотрудника службы занятости  
 На сайте  
 Другое \_\_\_\_\_

**ШАГ 7. Ваши замечания, впечатления, комментарии и предложения по данной анонимной закупке**

Удовлетворены ли вы качеством обслуживания?	Да/Нет	
Оцените работу учреждения по пятибалльной шкале		
Ваши комментарии		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
		1 2 3 4 5

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6.****Телефонный опросник руководителей НКО, искавших работников через СЗН**

1. Много ли времени заняла процедура оформления вакансии?
2. Какие документы понадобилось предоставить в АЗН?
3. Есть ли результат обращения в АЗН?
4. На ваш взгляд, оправданы ли усилия по обращению?
5. Оцените работу АЗН по пятибалльной шкале, где 1 балл – плохое качество работы, 5 баллов – отличное качество работы.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 7.****Список государственных учреждений, которые участвовали в пилотной оценке**

<i>№</i>	<i>Наименование государственного учреждения соц. обслуживания</i>	<i>Краткое название учреждения</i>	<i>Дата проверки</i>
1	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат №4»	Психоневрологический интернат №4	26.12
2	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом ветеранов войны №2»	Дом ветеранов войны №2	20.12
3	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат ветеранов войны и труда «Красная Звезда»	Интернат ветеранов войны и труда «Красная Звезда»	23.12
4	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии №1»	Дом-интернат для детей №1	24.12
5	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Выборгского района»	КЦСОН Выборгский	24.12
6	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кронштадтского района»	КЦСОН Кронштадт	25.12
7	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Невского района»	ЦРИ Невский	17.12
8	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Фрунзенского района»	ЦРИ Фрунзенский	20.12
9	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» (Адмиралтейский район)	Социально-реабилитационный центр «Вера»	24.12
10	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района»	ЦСПСД Приморский	24.12

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8.****Список районных центров социальной помощи семье и детям**

	<i>Районный центр</i>	<i>Телефон</i>	<i>Сайт</i>	<i>Социальные сети</i>
1	Адмиралтейский	387-22-29	<a href="http://spsid.spb.ru">http://spsid.spb.ru</a>	
2	Василеостровский	321-34-55		
3	Выборгский	294-05-17	<a href="http://www.csvr.ru/">http://www.csvr.ru/</a>	
4	Калининский	532-06-55	<a href="http://cspsid-kalin.spb.ru/">http://cspsid-kalin.spb.ru/</a>	
5	Кировский	786-01-40		
6	Красногвардейский	227-46-46	<a href="http://centrpomoshi.ru/">http://centrpomoshi.ru/</a>	<a href="http://vk.com/cpspd">http://vk.com/cpspd</a>
7	Кронштадтский	435-00-97		<a href="http://vk.com/club9360410">http://vk.com/club9360410</a>
8	Московский	388-48-70	<a href="http://cpspd-mr.ru/">http://cpspd-mr.ru/</a>	<a href="http://vk.com/club15527925">http://vk.com/club15527925</a>
9	Невский	362-76-86	<a href="http://www.sochelp.spb.ru/">http://www.sochelp.spb.ru/</a>	
10	Петроградский	573-98-35		<a href="http://vk.com/centr_semja_petrograd">http://vk.com/centr_semja_petrograd</a>
11	Петродворцовый	576-17-86		
12	Приморский	496-88-26	<a href="http://cs-pr.ru/">http://cs-pr.ru/</a>	<a href="http://vk.com/club12840845">http://vk.com/club12840845</a>
13	Пушкинский	476-62-02		
14	Фрунзенский	490-25-00	<a href="http://www.cs-fr.ru/">http://www.cs-fr.ru/</a>	
15	Центральный	717-82-47		

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9.

### Анкета клиента по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания населения

Мы хотим узнать, как вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой вам оказывают социальные услуги.

Просим вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. **В который раз вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:**
  - впервые
  - повторно
2. **Как вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:**
  - хорошо информирован(а)
  - слабо информирован(а)
  - не информирован(а)
3. **Удовлетворяют ли вас условия проживания в организации (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Вам здесь комфортно (в случае, если вы получаете услуги в стационарной форме):**
  - полностью
  - частично
  - условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

---



---
4. **Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении вам услуг? Довольны ли вы работой работников организации:**
  - да
  - нет
5. **Считаете ли вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:**
  - да, всегда и в любой ситуации
  - скорее, нет
  - абсолютно нет
6. **Как вы оцениваете время ожидания в очереди на получение услуг внутри организации:**
  - очередь на получение услуг отсутствует
  - незначительный период пребывал(а) в очереди
  - период ожидания в очереди длительный
7. **Как вы оцениваете период ожидания предоставления услуг с момента обращения до получения услуг:**
  - ожидание на получение услуг отсутствовало
  - незначительный период ожидал(а)
  - период ожидания длительный
8. **Удовлетворяет ли вас качество питания (в случае, если вы получаете данную услугу):**
  - полностью
  - частично
  - не удовлетворяет
9. **Удовлетворяют ли вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:**
  - полностью
  - частично
  - не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

---



---
10. **Удовлетворяет ли вас, как хранятся ваши личные вещи:**
  - полностью
  - частично
  - не удовлетворяет

**11. Удовлетворяет ли вас качество оказываемых вам услуг:**

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

**12. Посоветуете ли вы своим родственникам, знакомым (другим людям), нуждающимся в предоставлении социальных услуг, обратиться в данную организацию за их получением:**

- да  
 нет  
 пока не знаю

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Дата заполнения «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 10.

### Итоговая форма эксперта независимой оценки учреждений

#### Результаты проведения независимой системы оценки качества работы

название организации (далее – организация)			
№	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл	Полученные баллы в результате оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1.1	Наличие на здании организации таблички, содержащей: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование организации;</li> <li>• организационно-правовую форму создания организации;</li> <li>• форму собственности организации;</li> <li>• режим работы организации</li> </ul>	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует	
1.2	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• график работы организации;</li> <li>• наименование и место расположения в здании организации ее структурных подразделений;</li> <li>• перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание;</li> <li>• порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией;</li> <li>• образцы заполнения документов для получения услуг;</li> <li>• допустимость и порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий организации, предоставившей услуги</li> </ul>	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует	
1.3	Наличие в организации указателей: <ul style="list-style-type: none"> <li>• на месторасположение гардероба;</li> <li>• на месторасположение туалета</li> </ul>	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует	
1.4	Наличие информационных буклетов (проспектов и других информационных бумажных носителей) о деятельности организации, видах оказываемых ею услуг	10 – информация в буклетах представлена в полном объеме и доступна для получателя услуги (клиента); 5 – информация в буклетах представлена в неполном объеме; 0 – отсутствие информационных буклетов	

1.5	Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации для получения информации (консультации)	<p>10 – соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке;</p> <p>5 – соединение с организацией и получение информации произошло после третьего звонка;</p> <p>0 – соединение с организацией и получение информации не произошло после пятого звонка</p>	
1.6	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону	<p>10 – информация представлена в полном объеме;</p> <p>5 – информация представлена не в полном объеме;</p> <p>0 – информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены)</p>	
1.7	Наличие, полнота и доступность информации об организации в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, оказываемых организацией, их содержании, специалистах, оказывающих услуги	<p>10 – наличие у организации собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации;</p> <p>5 – собственный сайт в сети Интернет у организации отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте отраслевого ИОГВ;</p> <p>0 – отсутствие информации об организации в сети Интернет</p>	
1.8	Возможность получить онлайн-консультацию от организации	<p>10 – наличие возможности получения онлайн-консультации;</p> <p>0 – возможность получить онлайн-консультацию отсутствует</p>	
1.9	Наличие новостной ленты и объявлений организации	<p>10 – новостная лента имеется, информация о деятельности организации в актуальном состоянии;</p> <p>5 – новостная лента имеется, информация о деятельности организации устаревшая;</p> <p>0 – новостная лента отсутствует</p>	
1.10	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг на сайте организации	<p>5 – есть возможность получения обратной связи;</p> <p>0 – отсутствует возможность получения обратной связи</p>	

1.11	Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>16</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
2	<b>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации, время ожидания в очереди при получении услуг</b>		
2.1	Доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование и др.)	10 – организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме; 5 – организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья не в полном объеме; 0 – организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
2.2	Соответствие площадей жилых помещений организации установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого <sup>17</sup>	10 – соответствует на 100%; 8 – соответствует менее чем на 100%, но более чем на 75%; 5 – соответствует менее чем на 75%, но более чем на 50%; 1 – соответствует менее чем на 50%, но более чем на 25%; 0 – соответствует менее чем на 25%	

<sup>16</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество лиц из числа опрошенных, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным \*100 / количество опрошенных о работе организации.

<sup>17</sup> Для организаций, предоставляемых услуги в стационарной форме обслуживания (постоянного или временного проживания).

2.3	Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации	10 – гардероб, туалет, место ожидания доступны и комфортны; 5 – гардероб, туалет, место ожидания доступны, но не комфортны; 0 – гардероб, туалет, место ожидания не доступны	
2.4	Наличие в организации, расположенной в многоэтажных зданиях, работающего лифта для клиентов	10 – лифт работает; 0 – лифт не работает (лифт отсутствует)	
2.5	Наличие урн на каждом этаже организации	10 – урны расположены на каждом этаже; 5 – урны есть не на всех этажах; 0 – урны в здании организации отсутствуют	
2.6	Наличие мест для сидения для ожидания в коридорах перед кабинетами	10 – места для сидения есть; 5 – места для сидения есть не везде; 0 – места для сидения отсутствуют	
2.7	Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями)	10 – условия созданы; 0 – условия отсутствуют	
2.8	В организации обеспечена достаточная освещенность помещений	10 – в помещении организации достаточная освещенность; 5 – не во всех помещениях организации достаточная освещенность; 0 – в помещениях организации недостаточная освещенность	
2.9	В организации обеспечена температурная комфортность	10 – в помещении комфортно; 0 – в помещении дискомфортно	
2.10	Наличие автомобильной парковки для клиентов возле организации	10 – имеется автомобильная парковка; 5 – автомобильная парковка имеется, но не отвечает требованиям по удобству, местоположению и пр.; 0 – автомобильная парковка отсутствует	
2.11	Наличие освещения территории вокруг здания организации	10 – достаточная освещенность вокруг здания организации; 5 – недостаточная освещенность вокруг здания организации; 0 – освещение отсутствует	

2.12	Соблюдение чистоты вокруг организации	10 – вокруг здания организации чисто; 5 – вокруг здания организации убрано частично; 0 – вокруг здания организации не убрано	
2.13	Доля клиентов, оценивающих время ожидания внутри организации в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>18</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
2.14	Доля клиентов, оценивающих время ожидания предоставления услуги с момента обращения до получения услуги как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>19</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
<b>3</b>	<b>Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов)</b>		
3.1	Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб	5 – наличие положительных отзывов клиентов; 0 – отсутствие положительных отзывов клиентов	

<sup>18</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, \*100 / количество опрошенных клиентов организации.

<sup>19</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, оценивающих время ожидания предоставления услуги как незначительное, \*100 / количество опрошенных клиентов организации.

3.2	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>20</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
3.3	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>21</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
3.4	Соответствие базового образования занимаемой должности	10 – образование персонала организации на 100% соответствует занимаемым должностям; 8 – образование персонала организации от общего количества сотрудников организации менее чем на 100%, но более чем на 75% соответствует занимаемым должностям; 5 – образование персонала менее чем на 75%, но более чем на 50% соответствует занимаемым должностям; 0 – образование персонала менее чем на 50% соответствует занимаемым должностям	

<sup>20</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным, \*100 / количество опрошенных клиентов организации.

<sup>21</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, \*100 / количество опрошенных клиентов организации.

3.5	Повышение квалификации персонала	<p>10 – 100% персонала прошли повышение квалификации в течение последних 3 лет;</p> <p>8 – менее 100%, но более 75% персонала от общего количества сотрудников организации прошли повышение квалификации в течение последних 3 лет;</p> <p>5 – менее 75%, но более 50% персонала от общего количества сотрудников организации прошли повышение квалификации в течение последних 3 лет;</p> <p>0 – менее 50 % персонала от общего количества сотрудников организации прошли повышение квалификации в течение последних 3 лет</p>	
<b>4 Удовлетворенность качеством обслуживания в организации</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%)	<p>Метод анкетирования<sup>22</sup></p> <p>0–9,9% – 0 баллов;</p> <p>10–19,9% – 1 балл;</p> <p>20–29,9% – 2 балла;</p> <p>30–39,9% – 3 балла;</p> <p>40–49,9% – 4 балла;</p> <p>50–59,9% – 5 баллов;</p> <p>60–69,9% – 6 баллов;</p> <p>70–79,9% – 7 баллов;</p> <p>80–89,9% – 8 баллов;</p> <p>90–99,9% – 9 баллов;</p> <p>100% – 10 баллов</p>	
4.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим людям, нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей социальных услуг (значение от 0 до 100%)	<p>Метод – анкетирование<sup>23</sup></p> <p>0–9,9% – 0 баллов;</p> <p>10–19,9% – 1 балл;</p> <p>20–29,9% – 2 балла;</p> <p>30–39,9% – 3 балла;</p> <p>40–49,9% – 4 балла;</p> <p>50–59,9% – 5 баллов;</p> <p>60–69,9% – 6 баллов;</p> <p>70–79,9% – 7 баллов;</p> <p>80–89,9% – 8 баллов;</p> <p>90–99,9% – 9 баллов;</p> <p>100% – 10 баллов</p>	

<sup>22</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством обслуживания, \*100 / количество опрошенных клиентов организации.

<sup>23</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, \*100 / количество опрошенных получателей социальных услуг.

4.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (в случае если предоставление данной услуги предусмотрено в организации)	Метод – анкетирование <sup>24</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
4.4	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования <sup>25</sup> 0–9,9% – 0 баллов; 10–19,9% – 1 балл; 20–29,9% – 2 балла; 30–39,9% – 3 балла; 40–49,9% – 4 балла; 50–59,9% – 5 баллов; 60–69,9% – 6 баллов; 70–79,9% – 7 баллов; 80–89,9% – 8 баллов; 90–99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов	
<b>Итоговый балл<sup>26</sup></b>			

Приложение: Анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания населения на \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ экз.

ФИО, должность экспертов, осуществляющих независимую оценку качества работы организации:

\_\_\_\_\_

Дата проведения оценки \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

<sup>24</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством питания, \*100 / количество опрошенных получателей социальных услуг.

<sup>25</sup> Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, \*100 / количество опрошенных получателей социальных услуг.

<sup>26</sup> Рассчитывается как сумма баллов по каждому критерию, после чего данная сумма делится на количество критериев, использованных в ходе независимой оценки качества в отношении организации.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 11.

### Карта контрольной закупки услуги по первичному консультированию по телефону

#### Кого мы проверяем?

15 центров социальной помощи семье и детям.

#### Какую услугу мы проверяем?

Первичная консультация по телефону. Мы проверяем качество получения информации об услугах центра по телефону.

#### Каков способ проверки?

1. Позвонить в разное время и разные дни – в каждый центр.
2. Дозвониться и выяснить по телефону: где, когда и как получить услуги центра, какие документы для этого нужны.
3. Описать результат в анкете.

#### Каков мой статус?

Такой способ проверки называется анонимной закупкой, потому что чиновник не должен знать, что его проверяют. Вы действуете как обычный рядовой гражданин, который обратился за услугой, и просто фиксируете все, с чем вам пришлось столкнуться. Поэтому не нужно никого запугивать, грозить чиновникам и т.д. Если в ходе проверки возникают нарушения, вам в чем-то отказывают, вы должны просто это зафиксировать в протоколе.

#### Легенда

Вы родитель подростка 13 лет, 6 класс, который плохо успевает, нарекания по поведению в школе, отбил от рук. Хотите понять, какие услуги и кому оказывает центр семьи.

Телефон, по которому вы звонили: \_\_\_\_\_

Название центра: \_\_\_\_\_

ФИО закупщика: \_\_\_\_\_

Дата звонка (укажите число, месяц и день недели): \_\_\_\_\_

Время звонка: \_\_\_\_\_

С какого раза дозвонились?	_____ раз
Сколько времени потратили, чтобы дозвониться?	
Сколько минут длился разговор?	_____ минут
Назвал ли сотрудник ФИО? (Запишите ФИО) Занимаемую должность? (Запишите должность) _____	Да/Нет
Назвал ли сотрудник название учреждения?	Да/Нет
Задать сотруднику вопрос: «У меня проблемы с ребенком, узнала, что есть ваш центр, чем вы можете помочь?»	Получили ответ (Да/Нет)
Какие услуги предлагают / что вы получите в результате?	

Какие документы необходимы для получения услуги?	
Можно ли обратиться в другой район?	
Можно ли записаться на прием/занятие по телефону?	
Номер телефона, по которому можно осуществить предварительную запись _____	<i>Сверить с сайтом</i>
Ближайшая запись	_____ раз
Случаи предложения обратиться в платное отделение	
Адрес местонахождения	
Адреса официальных сайтов	

Получили ли вы ответ на все ваши вопросы?	Да/Нет
Отвлекался ли сотрудник на параллельные разговоры (с другими сотрудниками, для ответа на параллельные звонки)?	Да/Нет
<b>Был ли ответ понятен?</b> Выставьте оценку по пятибалльной шкале, где 1 – ничего не понятно (например, сотрудник использует слова-паразиты, профессиональный сленг), 5 – все понятно (например, грамотная речь, говорит на понятном вам языке)	Балл (от 1 до 5)
<b>Вежлив ли сотрудник в общении?</b> Выставьте оценку по пятибалльной шкале, где 1 – неуважительный, грубый тон, 3 – безразличные интонации, 5 – доброжелательный тон, искренне предлагающий помочь	Балл (от 1 до 5)
Оцените, получили ли вы все нужные сведения Если нет – опишите почему _____	Да/Нет

## ПРИЛОЖЕНИЕ 12.

### Форма исследования сайта учреждений

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САЙТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

##### 1. Общая информация об учреждении

*Формальные критерии, оцениваются по шкале есть/нет:*

- 1.1. Указано полное название учреждения.
- 1.2. Размещен логотип.
- 1.3. Предоставлены документы, регламентирующие деятельность учреждения.
- 1.4. Размещена история учреждения.
- 1.5. Размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения.

*Критерии для клиентов, оцениваются по пятибалльной шкале*

- 1.6. Размещена информация о правах клиентов.
- 1.7. Размещены контакты контролирующих организаций.
- 1.8. Размещена информация о структуре учреждения, отделениях.
- 1.9. Размещены контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда.
- 1.10. Размещен график работы учреждения.
- 1.11. Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии.
- 1.12. Размещены информационно-методические справки, статистические сводки социальных проблем, с которыми работает учреждение, и способов их преодоления.

##### 2. Информация об услугах

- 2.1. Размещен перечень целевых групп и услуг, которые оказывает центр.
- 2.2. Размещены рекомендации дополнительных услуг.
- 2.3. Размещены правила записи на первичный прием/консультацию/обследование/групповые занятия.
- 2.4. Имеется перечень и прейскурант платных услуг.

##### 3. Информация о специалистах

- 3.1. Размещена информация о директоре: специальность, квалификация, фотография.

- 3.2. Размещена информация о графике приема посетителей директором.
- 3.3. Размещена информация о специалистах: ФИО, специальности, квалификации, степени
- 3.4. Размещена информация о руководителях отделений.

##### 4. Обратная связь

- 4.1. Имеется форма для подачи электронного запроса.
- 4.2. На сайте проводится опрос посетителей.
- 4.3. Размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций.
- 4.4. Есть форум посетителей или рубрика «вопрос – ответ».
- 4.5. Есть возможность подписаться на новости или рассылку.
- 4.6. Размещены ссылки на публикации в СМИ.
- 4.7. Размещены отзывы клиентов.

##### 5. Дополнительная информация и сервисы

- 5.1. Есть научно-популярные статьи о социальных проблемах.
- 5.2. Есть возможность записаться на прием (ссылка на электронную регистратуру).
- 5.3. Размещены ссылки на подобные учреждения и учреждения, занимающиеся решением социальных проблем.
- 5.4. Есть возможность оставлять комментарии на сайте.

##### 6. Удобство пользования сайтом

- 6.1. Работоспособный поиск по сайту.
- 6.2. Имеется карта сайта.
- 6.3. Заголовки страниц соответствуют содержанию.
- 6.4. Нет пустых страниц.
- 6.5. Текст разбит на абзацы, удобен для чтения.
- 6.6. Грамотность, отсутствие ошибок.
- 6.7. Есть возможность скачивания материалов, расписания.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 13.****Рейтинг организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, в отношении которых в 2013 году проведена независимая оценка качества их работы**

Приложение № 3 к протоколу № 2  
заседания Общественного совета  
от 14.01.2014

	<i>Наименование государственного учреждения социального обслуживания населения</i>	<i>Итоговый балл</i>
1	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии № 1»	<b>9,76</b>
2	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кронштадтского района»	<b>9,11</b>
3	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Невского района»	<b>8,98</b>
4	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района»	<b>8,95</b>
5	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Фрунзенского района»	<b>8,93</b>
6	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат № 4»	<b>8,74</b>
7	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат ветеранов войны и труда «Красная Звезда»	<b>8,67</b>
8	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Выборгского района»	<b>8,55</b>
9	Санкт-Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом ветеранов войны № 2»	<b>8,4</b>
10	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» (Адмиралтейский район)	<b>7,89</b>

## ПРИЛОЖЕНИЕ 14.

### Памятка для консультантов НКО

Служба занятости населения (СЗН) Санкт-Петербурга занимается выполнением нескольких задач. Основной задачей является содействие обратившимся гражданам в трудоустройстве и предоставление информации об имеющихся свободных вакансиях. Кроме того, здесь консультируют по всем возникающим вопросам трудового законодательства. Служба занятости также предоставляет услуги по профессиональному обучению, повышению квалификации безработных граждан и может оказывать им материальную поддержку.

Граждане могут получить бесплатные услуги в **любом** агентстве занятости населения **вне зависимости** от места прописки и проживания.

Всего в Санкт-Петербурге функционирует 18 агентств занятости населения, 4 экспресс-отдела по подбору вакансий.

## Государственные услуги, предоставляемые службой занятости населения

### 1. УСЛУГИ ДЛЯ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН

1. Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест. Получить информацию о ближайших мероприятиях и местах их проведения в течение года можно в любом районном центре занятости или на сайтах Администрации СПб ([http://gov.spb.ru/gov/otrasl/kom\\_zan/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/kom_zan/)) и Комитета по труду и занятости СПб (<http://www.rspb.ru/>).
2. Профессиональная ориентация граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, профессионального обучения.
3. Организация проведения оплачиваемых общественных работ.
4. Информирование о положении на рынке труда. Во многих агентствах стоят информационные терминалы, в которых самостоятельно можно получить актуальную информацию о вакансиях. Если вы обратитесь к консультанту агентства, вам выдадут распечатку с подходящими вакансиями.
5. Содействие гражданам в поиске подходящей работы с использованием базы вакансий по Санкт-Петербургу и РФ.

#### *Необходимые документы*

Для получения услуги необходимо прийти в любое агентство занятости, написать заявление и предъявить:

- паспорт или документ, его заменяющий;
- трудовую книжку или ее заверенный дубликат;
- документы, удостоверяющие профессиональную квалификацию;
- справки о среднем заработке за последние три месяца по последнему месту работы;
- а для ранее не работавших, не имеющих профессии (специальности) — паспорт и документы об образовании;
- граждане, относящиеся к категории инвалидов, для решения вопроса о признании их безработными, дополнительно предъявляют индивидуальную программу реабилитации инвалида;
- иностранные граждане должны предъявить документ, удостоверяющий личность и гражданство (вид на жительство и паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт)), лица без гражданства — документ, удостоверяющий личность лица без гражданства (вид на жительство).

Кроме общих услуг гражданам оказываются дополнительные услуги.

## 2. УСЛУГИ ДЛЯ БЕЗРАБОТНЫХ

1. Психологическая поддержка, профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации безработных граждан.
2. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.
3. Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.
4. Содействие самозанятости безработных граждан.
5. Участие в реализации программ, предусматривающих мероприятия по содействию занятости населения, включая программы содействия занятости граждан, находящихся под риском увольнения, а также граждан, испытывающих трудности в поиске работы.

Решение о признании гражданина безработным принимается агентством занятости населения:

- если гражданину более 16 лет;
- если гражданин был уволен или попал под сокращение в течение 12 месяцев перед обращением в агентство (размер пособия высчитывается по средней зарплате за последние 26 недель и не может превышать 4900 руб.);
- если гражданин ранее не работал, уволился по собственному желанию или после последнего срока работы прошло больше года (размер пособия минимальный, на сегодняшний день 850 руб. в месяц).

Размеры минимальной и максимальной величин пособия по безработице ежегодно определяются Правительством Российской Федерации.

### Получение статуса безработного

Решение о признании гражданина, зарегистрированного в целях поиска подходящей работы и имеющего регистрацию по месту жительства в Санкт-Петербурге, безработным принимается агентством не позднее 11 дней со дня предоставления необходимых документов.

Гражданам, признанным в установленном порядке безработными, агентства устанавливают сроки посещения (не более 2 раз в месяц) для подбора им подходящей работы и перерегистрации в качестве безработных.

Граждане, которым в установленном порядке отказано в признании их безработными, имеют право через один месяц со дня отказа повторно обратиться со всеми необходимыми документами в агентство любого района для решения вопроса о признании их безработными.

### Необходимые документы

Для ранее не работавших:

- паспорт;
- документы, подтверждающие квалификацию (документы об образовании, проф.подготовке).

Для тех, кто уже работал, дополнительно нужны следующие документы (это позволит получить пособие больше минимального размера):

- трудовая книжка или ее восстановленная копия;
- справки о среднем заработке за последние 3 месяца по последнему месту работы.

Граждане, относящиеся к категории инвалидов, для решения вопроса о признании их безработными дополнительно предъявляют индивидуальную программу реабилитации инвалида.

Иностранные граждане должны предъявить документ, удостоверяющий личность и гражданство (вид на жительство и паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт)), лица без гражданства – документ, удостоверяющий личность лица без гражданства (вид на жительство).

## 2.1. Содействие в открытии собственного дела (малого бизнеса) безработным гражданам

Начинающим субъектам малого предпринимательства предоставляется

- обучение;
- консультирование;
- возмещение расходов на подготовку учредительных документов.

### *Необходимые документы*

Заявление (при наличии статуса «безработный»).

## 3. УСЛУГИ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ЛИЦ

### 3.1. Подростки от 14 до 18 лет

Могут получить направление на временное трудоустройство в свободное от учебы время.

В период временного трудоустройства несовершеннолетним гражданам в возрасте от 14 до 18 лет помимо зарплаты может оказываться материальная поддержка. Прием на работу несовершеннолетних оформляется срочным трудовым договором.

### *Необходимые документы*

Документы, которые нужно предъявить в службу занятости при оформлении временного трудоустройства подростков:

- личное заявление подростка;
- свидетельство о рождении или паспорт;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина в Российской Федерации, – для иностранных граждан;
- индивидуальная программа реабилитации инвалида, выдаваемая в установленном порядке, – для граждан, относящихся к категории инвалидов.

Для оформления у работодателя кроме этого необходимо предоставить:

- письменное согласие одного из родителей (опекуна, попечителя – подросткам до 15 лет);
- справку о состоянии здоровья;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования, ИНН.

Начиная с **16 лет** подростки могут получить постоянную работу или статус безработного.

### 3.2. Женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком

Женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, могут пройти профессиональное обучение. При этом НЕ нужно получать статус безработного. Для получения этой услуги необходимо прийти лично в СЗН и написать заявление о направлении на профессиональное обучение, выбрав специальность из предлагаемого перечня.

### *Необходимые документы*

- паспорт или документ, его заменяющий;
- документ, подтверждающий нахождение в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет (заверенная копия приказа, выписка из приказа);
- свидетельство о рождении ребенка.

### 3.3. Люди с ограниченными возможностями

Граждане с ограниченными возможностями могут воспользоваться помощью в поиске работы, получить психологическую поддержку и индивидуальные консультации.

Граждане с ограниченными возможностями также могут трудоустроиться, в том числе и на специально созданные по городской программе рабочие места.

#### Необходимые документы

- паспорт или документ, его заменяющий;
- индивидуальная программа реабилитации инвалида;
- документы, подтверждающие квалификацию (документы об образовании, проф.подготовке);
- трудовая книжка или ее восстановленная копия.

### Адреса агентств СЗН

#### Адмиралтейский район

т/ф: 8 (812) 713-77-10  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 714-70-18  
Английский пр., 45/26  
e-mail: admin101.admiral@rspb.ru

#### Василеостровский район

т/ф: 8 (812) 356-10-48  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 356-10-48  
199406, ул. Шевченко, 27  
e-mail: admin1.vasisl@rspb.ru

#### Выборгский район

т/ф: 8 (812) 552-76-06  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 552-76-06  
194156, 2-й Муринский пр., 31  
e-mail: admin1.vyborg@rspb.ru

#### Калининский район

т/ф: 8 (812) 542-19-30  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 294-59-58  
194044, Нейшлотский пер., 23  
e-mail: admin1.kalinin@rspb.ru

#### Кировский район

т/ф: 8 (812) 785-03-44  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 785-02-36  
ул. Васи Алексеева, 20/24  
e-mail: admin1.kirovsk@rspb.ru

#### Колпинский район

т/ф: 8 (812) 461-52-53  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 461-70-42  
г. Колпино; ул. Павловская, 1/21  
e-mail: admin2.kolpino@rspb.ru

#### Красногвардейский район

т/ф: 8 (812) 227-60-87  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 227-44-98  
Шоссе Революции, 19  
e-mail: admin1.krgv@rspb.ru

#### Красносельский район

т/ф: 8 (812) 730-84-92  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 730-08-82  
ул. Пограничника Гарькавого, 36, корп. 1  
e-mail: admin1.krasns@rspb.ru

#### Курортный район

т/ф: 8 (812) 437-12-56  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 437-12-58  
г. Сестрорецк, Дубковское шоссе, 11  
e-mail: admin1.kurort@rspb.ru

#### Кронштадтский район

т/ф: 8 (812) 311-79-64  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 311-33-50  
г. Кронштадт, ул. Владимирская, 27  
e-mail: admin1.kronsht@rspb.ru

#### Московский район

т/ф: 8 (812) 374-17-37  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 374-17-40  
ул. Варшавская, 63/1  
e-mail: admin1.moscow@rspb.ru

#### Невский район

т/ф: 8 (812) 362-64-10  
тел. для обращения граждан: 8 (812) 367-01-05  
ул. Бабушкина, 52  
e-mail: admin1.nevsky@rspb.ru

**Пушкинский район**

т/ф: 8 (812) 476-88-32, 8 (812) 466-48-91  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 465-80-30  
 г. Пушкин, Новая ул., 34  
 e-mail: admin1.pushkin@rspb.ru

**Петроградский район**

т/ф: 8 (812) 232-55-76  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 232-56-28  
 Большой пр., ПС, 74  
 e-mail: admin1.petrograd@rspb.ru

**Петродворцовый район**

т/ф: 8 (812) 428-85-00  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 428-84-92  
 г. Петродворец, ул. Шахматова, 12/2  
 e-mail: rczn1.petrpal@rspb.ru

**Приморский район**

т/ф: 8 (812) 345-33-17  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 345-33-17  
 ул. Савушкина, 131  
 e-mail: rczn2.primorsk@rspb.ru

**Фрунзенский район**

т/ф: 8 (812) 701-62-67  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 701-73-86  
 ул. Бухарестская, 61  
 e-mail: admin1.frunz@rspb.ru

**Центральный район**

т/ф: 8 (812) 275-65-97  
 тел. для обращения граждан: 8 (812) 275-70-97  
 ул. Кирочная, 53/46  
 e-mail: rczn1.central@rspb.ru

**ГРАФИК РАБОТЫ АГЕНТСТВ СЗН**

Пн.: 9:00-17:00  
 Вт.: 12:00-20:00  
 Ср.: 9:00-17:00  
 Чт.: 11:00-19:00  
 Пт.: 9:00-17:00

**Отделы экспресс-обслуживания населения Санкт-Петербурга****Адмиралтейский район**

ул. Садовая, д.55/57  
 телефон для справок 8 (812) 571-91-57

**Фрунзенский район**

ул. Бухарестская, д. 61  
 телефон для справок 8 (812) 701-79-21

**Калининский район**

ул. Комсомола, д. 35  
 телефон для справок 8 (812) 542-05-58

**Центральный район**

ул. Кирочная д. 53/46  
 телефон для справок 8 (812) 275-27-09

**ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ: 8(812) 541-89-37**

**Адреса в Интернете**

- сайт Администрации Санкт-Петербурга: [http://gov.spb.ru/gov/otrasl/kom\\_zan/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/kom_zan/)
- сайт Комитет по труду и занятости Санкт-Петербурга: <http://www.rspb.ru/>
- в ближайшее время Комитет по труду и занятости Санкт-Петербурга планирует запустить интерактивный портал

**Опыт общественной оценки  
качества государственных и социальных услуг  
в Санкт-Петербурге**

*Авторы: Е. Г. Гусева, А. В. Орлова*  
*Корректор А. В. Черникова*  
*Компьютерная верстка и дизайн обложки Е. Харченко*

Печать: ООО ИПП «Ладога»,  
ул. Маяковского, д. 17  
Тираж: 300 экз.





**Центр развития некоммерческих организаций** – это некоммерческая негосударственная организация, которая с 1994 года работает в сфере развития гражданского общества.

Миссия Центра РНО – развитие гражданской ответственности через содействие благотворительности, поддержку гражданских инициатив и организаций. В своей работе Центр выделяет два основных направления:

- ресурсный центр для некоммерческих организаций (НКО) и инициативных групп граждан,
- развитие благотворительности и корпоративной социальной ответственности.

[www.crno.ru](http://www.crno.ru)