

**Методическое пособие
«Улучшение качества и
повышение доступности
услуг, предоставляемых
государством населению.
Формирование системы
независимой оценки
качества работы
государственных
учреждений»**

2016

Благотворительная организация «Ночлежка»

**Опыт реализации программы
«Улучшение качества и
повышение доступности услуг,
предоставляемых государством
населению. Формирование
системы независимой
оценки качества работы
государственных учреждений»**

Санкт-Петербург, 2016

Оглавление

Введение	5
I. Актуальность и концепция программы	7
1. Идея проекта	7
2. Цели и задачи	10
II. Что необходимо для реализации программы. Ресурсное обеспечение. Сотрудники программы. Статьи расходов	12
III. Этапы реализации программы. Основные мероприятия	15
1. Опрос людей	17
2. Разработка анкеты и стандартов	19
3. Поиск, привлечение и инструктаж волонтеров	27
4. Мониторинг. Сбор данных, опрос респондентов	32
5. Обработка данных и подведение итогов	42
6. Взаимодействие с оцениваемыми учреждениями. Проведение информационных встреч, обсуждение результатов мониторинга, выработка плана по улучшению качества и повышению доступности государственных услуг	43
7. Подготовка рекомендаций для госучреждений	49
 <i>Приложение:</i>	
Образцы анкет	51

Введение

В пособии «Ночлежка» делится опытом и технологией проведения мониторинга и независимой оценки качества оказания государственных услуг на примере Санкт-Петербурга. Оценка и мониторинг проводятся в рамках программы «Улучшение качества и повышение доступности услуг, предоставляемых государством населению. Формирование системы независимой оценки качества работы государственных учреждений» при финансовой поддержке Министерства экономического развития РФ.

Для мониторинга были целенаправленно выбраны структуры: УФМС, Пенсионный фонд РФ, Центры занятости населения, так как услуги, предоставляемые этими учреждениями, являются наиболее востребованными среди граждан без регистрации, ежедневно обращающихся за помощью в «Ночлежку».

Издание содержит введение, основную часть, и приложение. В первой главе говорится об актуальности и концепции программы. Во второй главе перечислены ресурсы, необходимые для ее проведения. Третья глава посвящена этапам реализации и основным мероприятиям проекта. Приложение содержит образцы анкет для оценки предоставляемых государственных услуг в перечисленных учреждениях.

Пособие предназначено для коллег и единомышленников в социально ориентированных некоммерческих организациях, работающих в сфере оказания помощи людям без регистрации, а также для представителей государственной власти и органов местного

самоуправления, заинтересованных в улучшении качества оказания государственных услуг населению.

I. Актуальность и концепция программы

1. Идея проекта

Проект по оценке и улучшению качества государственных услуг проводится в рамках деятельности «Ночлежки» по защите прав и интересов бездомных и граждан без регистрации.

Проведение мониторинга и оценки поможет понять, насколько качественно предоставляются те или иные услуги, насколько они доступны, почему законодательство в определенной сфере частично не работает, где именно существуют пробелы, из-за которых люди не получают от государства помощи, гарантированной законом. По результатам оценки специалисты смогут обсудить итоги с представителями учреждений, подготовить рекомендации с учетом выявленных слабых мест, а также распространить наработанный опыт, который можно будет адаптировать для других учреждений и регионов, среди коллег.

Проекты «Ночлежки» направлены на улучшение качества жизни людей, не имеющих дома и/или регистрации. Мы сфокусировались на потребностях нашей целевой аудитории и выбрали в качестве объектов мониторинга три структуры, предоставляющие наиболее востребованные для клиентов «Ночлежки» услуги:

1. Федеральная миграционная служба по Санкт-Петербургу (ФМС): восстановление, получение паспорта РФ.

2. Пенсионный фонд РФ по Санкт-Петербургу и Ленинградской области: оформление пенсии по возрасту, льготной пенсии и т.д.
3. Районные центры занятости: содействия гражданам в поиске подходящей работы.

Законодателем установлены основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, права заявителя, требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг (Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ, ред. от 05.04.2013 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Все перечисленные услуги по закону человек может получить вне зависимости от наличия или отсутствия регистрации, однако специалисты «Ночлежки», проводя консультации и оказывая социальное и юридическое сопровождение, сталкиваются с нарушениями со стороны учреждений, занимающихся предоставлением таких услуг. Регулярно в «Ночлежку» обращаются люди, получившие необоснованные отказы в выдаче паспорта, в оформление пенсии, в постановке на учет в качестве ищущего работу и т.д.

Область оценки качества государственных услуг слабо развита в России, при этом необходимость проведения такой оценки очевидна. Государство также понимает актуальность проблемы, о чем свидетельствует принятие следующих законов:

- Федеральный закон РФ от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ

«Об основах общественного контроля в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Программа по мониторингу и оценке доступности и качества услуг, оказываемых гражданам без регистрации, на данный момент уникальна. Ранее в Санкт-Петербурге подобные программы не проводились.

Осуществление контроля над предоставлением государственных и муниципальных услуг в перспективе поможет в создании и укреплении эффективной системы помощи, а значит, улучшит качество жизни людей.

2. Цели и задачи

Главная цель программы — улучшение качества предоставляемых государственных услуг путем формирования независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги населению.

Кроме достижения главной цели программы, ее реализация способствует неосновным, вытекающим целям:

- Уменьшению уровня бытовой коррупции в сфере предоставления государственных услуг населению (как косвенный социальный эффект проекта).
- Повышению правовой грамотности и гуманизации общества (в том числе достигается путем вовлечения в программу и обучения волонтеров).
- Повышению профессионализма сотрудников государственных учреждений и СО НКО (благодаря проведению информационных встреч, круглых столов и консультированию).
- Повышению профессионализма и навыков оказания правовой, консультационной и социальной помощи сотрудников государственных учреждений и СО НКО, оказывающих гражданам без регистрации социальные и юридические услуги (благодаря участию в тренингах и обмену опытом с независимыми экспертами по социальной и правовой работе).

- Описанию, систематизированию и распространению лучших практик по организации проведения мониторинга качества оказания и доступности государственных услуг.
- Дальнейшему формированию и поддержке экспертного сообщества в области комплексной помощи социально незащищенным группам населения, в первую очередь, бездомным и гражданам без регистрации.

Основные задачи программы:

- Проведение мониторинга качества оказания государственных услуг такими учреждениями как ФМС, ПФ, Центры занятости населения в Санкт-Петербурге.
- Активное взаимодействие с уполномоченными представителями учреждений, принявших участие в мониторинге.
- Обобщение, закрепление и распространение положительного опыта работы и разработанных стандартов проведения мониторинга.
- Распространение технологии реализации программы среди коллег и единомышленников в регионах РФ.

II. Что необходимо для реализации программы.

Ресурсное обеспечение.

Сотрудники программы.

Статьи расходов.

Подобный проект смогут осуществить организации, в задачи которых входит не только низкопороговая гуманитарная и социальная помощь, но и попытки повлиять на системные изменения, которые потенциально скажутся на качестве жизни всей целевой группы благополучателей. Это, безусловно, приведет к увеличению нагрузки на организацию, оказывающую помощь. Такая работа потребует немалых дополнительных ресурсов в виде финансирования, кадровых и экспертных ресурсов, большого опыта социальной и юридической помощи целевой аудитории, организационных и временных затрат, связанных с большим объемом работы.

Статьи расходов по проекту:

- зарплата сотрудников;
- текущие расходы;
- приобретение прочих основных средств;
- командировочные, издательские, прочие расходы (при необходимости).

Сотрудники программы

Координатор проекта. Несет ответственность за реализацию программы, за работу участников программы на всех этапах, за разработку анкеты и стандартов проведения мониторинга, за описание технологии проведения мониторинга, за подготовку и рассылку пособия, за проведение информационных встреч с руководителями учреждений и тренингов для коллег, составляет ежеквартальные и годовые отчеты по программе. Предполагается полная занятость в проекте.

Координатор волонтеров. Отвечает за привлечение волонтеров для участия в проекте, за их обучение и инструктажи, а также за взаимодействие добровольцев со специалистами программы. Участие волонтеров необходимо для проведения программы такого масштаба на разных этапах: в процессе сбора информации, при опросе респондентов и оценке доступности услуг, а также при обработке результатов мониторинга.

Консультант по правовым вопросам. Участвует в разработке анкет и стандартов проведения мониторинга, в анализе и обработке полученных данных, подготовке предложений по улучшению оказания услуг, принимает участие в информационных встречах.

Специалисты по социальной работе. Проводят опрос людей, приходящих на прием в Консультационную службу, выявляют основные проблемы и нарушения, связанные с качеством оказания и доступности государственных услуг. Также специалисты принимают участие в разработке анкет и стандартов прове-

дения мониторинга, в организации мониторинга. Специалисты участвуют в проведении тренингов, в разработке предложений по улучшению качества оказания государственных услуг.

Также предполагается частичная занятость в проекте специалиста по связям с общественностью, администратора сайта, бухгалтера и директора.

III. Этапы реализации программы. Основные мероприятия

Оценка программы основывается на качественных и количественных показателях с последующим анализом эффективности программы.

Основные количественные индикаторы:

Количество людей, принявших участие в опросе с целью выявления проблем и нарушений при оказании государственных услуг населению	Не менее 500
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Количество полученных анкет в ходе проведения мониторинга	Не менее 400
-----------------------------------------------------------	--------------

Количество обработанных анкет	Не менее 400
-------------------------------	--------------

Количество проведенных мероприятий в рамках проекта (информационные встречи и круглые столы с представителями учреждений, принявших	Не менее 6-ти
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

участие в мониторинге)

Общее количество участников информационных встреч и круглых столов

Не менее 20 чел.

Количество проведенных тренингов по распространению технологии проведения мониторинга

Не менее двух тренингов в регионах России

Количество участников тренинга

Не менее 20 чел.

Издано пособие

Не менее 100 экз.

Количество подготовленных пресс-релизов

4

Количество публикаций в СМИ

20

Среди неколичественных индикаторов можно назвать разработку стандартов и анкет, усиление взаимодействия с государственными учреждениями, обмен опытом, усиление взаимодействия с коллегами из других регионов РФ, проведение внутреннего анализа эффективности программы.

Программа рассчитана на 23 месяца и состоит из последовательных этапов.

1. Опрос людей, приходящих на прием в Консультационную службу, выявление основных проблем и нарушений, связанных с качеством оказания государственных услуг в таких структурах как ФМС, ПФ РФ, Центры занятости населения

К специалистам «Ночлежки» по социальной работе и юридическому сопровождению каждый приемный день обращается, в среднем, около 70 человек.

Иногда обратившимся хватает разовой консультации, но чаще попавшим в беду людям необходима более серьезная помощь. Тогда соцработники и юристы «Ночлежки» начинают длительный процесс по социальному и юридическому сопровождению: пишут запросы, восстанавливают документы, сопровождают человека в различные инстанции и т.д. Зачастую у обратившихся возникают проблемы при получении государственных услуг. Изучая особенности обращения и законодательства по конкретному вопросу, специалисты оценивают, в чем именно заключается проблема. На основании анализа таких обращений (не менее 500) выделяются и фиксируются основные трудности в доступе и при получении государственных услуг гражданами без регистрации РФ. Это позволяет проводить мониторинг, целенаправленно выбрав проблемный объект.

Стоит обратить внимание на некоторое различие терминологии у специалистов разных организаций. В методическом пособии центра «Грани» «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы: справочник для некоммер-

ческих организаций» четко обозначена разница между терминами **независимая оценка** и **гражданский контроль**:

«Независимая оценка — это инициатива сверху, то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая НКО, поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах. <...> Независимая оценка может быть проведена только в отношении организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, образования, социального обслуживания, культуры, физкультуры и спорта».

Также указано, что «независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удобством получения услуг для граждан. Т.е. нельзя, как в гражданском контроле, определить любой круг проблемных вопросов в работе организации и провести оценку по данному вопросу. В систему показателей процедуры независимой оценки входят только те, которые относятся к полномочиям самой социальной организации, то есть решения по ним принимает сама администрация организации <...>».

Мы поясняем это во избежание путаницы, однако далее будем использовать термин «независимая оценка», описывая технологию проведенной программы (по определению центра «Грани» это называется «Гражданский контроль»).

За установленный срок специалистам «Ночлежки» удалось опросить 755 респондентов с целью выявления проблем и нарушений при оказании государственных услуг.

2. Разработка анкеты и стандартов проведения мониторинга

За этот этап отвечает координатор проекта, который вместе с сотрудниками программы, работающими «в поле» (специалист по социальной работе, консультант по правовым вопросам) разрабатывает стандарты проведения мониторинга и анкеты на основе проведенного опроса, анализа актуального для темы проекта законодательства и опыта специалистов проекта.

На этом этапе важно сразу четко определить область и предмет исследования, чтобы не расплывать силы, пытаясь взяться за оценку всего и сразу. Нужно четко разграничить критерии: что нам необходимо оценить в первую очередь.

Разработка стандартов мониторинга

В определении критериев нам помог опыт «Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения». В рамках независимой оценки группы экспертов — представители НКО — исследовали 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, доброжелательность персонала и удовлетворенность клиентов. Организация процесса оценки предполагала формирование специальной группы экспертов, приезжающих в каждое учреждение в определенное время

и заполнявших в реальном времени подробную и объемную анкету. Посещение каждого учреждения занимало около двух часов.

Учитывая специфику работы «Ночлежки», такой подход представляется малоэффективным, так как есть вероятность, что респондент нашей целевой группы откажется заполнять длинную и подробную анкету, думая, что это займет слишком много времени, или не вспомнить всех деталей.

В данном случае нам важно сконцентрироваться на основных проблемах качества оказания услуги в соответствии со стандартом, исполнения сотрудниками обязанностей строго в соответствии с регламентом, результативности получения услуги. Важно в первую очередь получить оценку респондента по главным вопросам, возможно, отодвигая на второй план другие важные критерии удобства, оснащенности помещения, комфортность условий предоставления услуг (в том числе внешнее и внутреннее благоустройство здания). В обратном случае есть опасность того, что мы будем оценивать удобство расположения и комфорт в помещении, в котором услуга гражданам без регистрации оказывается некачественно или же вовсе не оказывается. Однако это не значит, что критерии удобства не являются важными. Если у организации достаточно ресурсов, чтобы всесторонне оценить учреждения, то, безусловно, важно обратить внимание на оснащенность зданий, на наличие близлежащей парковки, туалетов, проветриваемости помещения, наличия необходимых канцелярских товаров, информационных буклетов и т.д.

Мы разработали четыре типа анкет: по оценке качества услуг при личном обращении («Контрольная закупка»), при предоставлении информации по телефону, при предоставлении информации по электронной почте и анкеты по оценке физической доступности учреждения.

Специфика мониторинга и концентрация на оценке в первую очередь непосредственно услуг потребовала от нас также разработки индивидуальных анкет для каждого учреждения. Итого, получилось 10 видов анкет. Составляя список вопросов для оценки каждой из услуг, мы руководствовались принципом предсказуемости результатов. Мы задаем конкретные вопросы, произошло или нет потенциальное нарушение. В данном случае мы руководствуемся многолетним опытом работы и результатами опроса целевой группы.

После того, как предмет мониторинга четко обозначен, необходимо изучить законодательную базу и Административные регламенты, регулирующие каждую из услуг, которая подвергнется оценке.

Административный регламент содержит информацию:

- по срокам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требования к порядку их выполнения;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Когда вы вооружились необходимой информацией о порядках предоставления услуг, можно создавать анкеты.

Анкета

Необходимо продумать структуру анкеты, соотношение закрытых и открытых вопросов и их формулировку. Важно, чтобы вопросы были для респондента понятными и доступными, чтобы в них не было возможностей для двоякого толкования. При этом важно соблюсти баланс между удобством анкеты для респондента и информативностью для мониторинга.

При разработке анкет мы столкнулись со сложностью: анкеты, казавшиеся логичными и элементарными для специалистов «Ночлежки» и даже не вызывавшие вопросов во время заполнения,

оказывались зачастую не достаточно информативными. Человек либо пропускал вопрос, потому что не до конца понимал его значения, либо отвечал на него не то, что спрашивалось.

Важно также ставить основные формирующие вопросы в начало, пока концентрация респондента не потеряна, а внимание не рассеяно из-за большого количества информации. Например, анкеты «Ночлежки» по оценке качества услуг при личном обращении мы начали с формальных вопросов об адресе и времени посещения, затем поместили подробные вопросы о наличии информации на стендах и табличек на здании, и только после целой страницы таких вопросов перешли к предметному блоку. Это привело к тому, что первые вопросы, хоть они были проще и формальнее, потребовали от человека напряжения памяти, и к моменту перехода к вопросам о качестве оказания услуги многие респонденты теряли концентрацию и мотивацию закончить опрос. По опыту проведения мониторинга настоятельно советуем сокращать и делать немного упрощенные версии анкет для заполнения получателями услуг. Анкеты, которые заполняют волонтеры, могут быть структурно чуть сложнее и более подробными, однако мы призываем стремиться к балансу между информативностью и удобством. Попытки охватить все, к сожалению, могут привести к большому количеству лишь наполовину заполненных материалов.

Визуальное оформление анкет также требует внимания: анкета должна быть интуитивно понятна, без сложных структур, без мелких клеточек для ответов и без большого количества элементов. Чем лаконичнее и однозначнее сформулирован вопрос,

тем больше шансов получить четкий ответ.

Анкеты по оценке качества услуг при личном посещении заполняются целевой аудиторией – получателями услуг. Они состоят из нескольких блоков: в шапке несколько граф для общей информации о времени посещения, адресе и названии учреждения, о сотруднике, оказывающем услугу, далее блок о наличии таблички на здании, информации на стендах, времени ожидания в очереди, далее вопросы варьировались в зависимости от учреждения: предпринял ли сотрудник, оказывающий услугу, действия, которые требует от него регламент, вопросы, связанные со спецификой получения услуги, далее блок для оценки результативности оказания услуги, блок вопросов в случае отказа от предоставления услуги, блок для оценки удовлетворенности клиента и графа для комментария.

Важный вопрос касается анонимности или не анонимности анкет. Разрабатывая анкету, вы сами решаете, есть ли необходимость графы для личных данных. В момент разработки стандарта мы решили, что анкеты «Ночлежки» будут анонимными. Это связано с несколькими факторами:

1. человеку психологически проще согласиться пройти опрос, если его не просят представиться;
2. волонтерам легче предложить человеку поучаствовать в опросе, когда они проговаривают, что нам важны честные ответы на вопросы, чтобы выделить тенденцию, а не конкретная личность респондента, и никаких последствий заполнения анкеты, в случае если человек волнуется, нет;

3. мы думали, что информация о конкретных респондентах нам в исследовании не понадобится.

Забегая вперед, скажем, что предположение наше было неосмотрительным, так как при составлении писем и обращений по результатам мониторинга главам учреждений конкретика прибавляет вес. Так же, как и имеющаяся информация о ФИО сотрудника, нарушившего стандарт при оказании услуги. Помимо самого факта нарушения прав, не менее важны четкие доказательные детали. Уже в процессе проведения мониторинга мы решили предлагать людям подписывать анкеты по желанию, проговаривая, что можем использовать информацию в общении с представителями учреждений.

Анкеты по оценке качества предоставления информации по телефону типичны по структуре и отличаются лишь сценарием разговора. Они заполняются волонтерами, которые пытаются с трех попыток дозвониться в учреждение и получить консультацию.

При разработке анкеты важно учитывать, что в режиме напряженного разговора сложно много записывать, поэтому вопросы, по возможности, должны быть закрытыми без большого количества подробностей, также должна быть графа для комментария, который волонтер может записать по окончании разговора.

Анкеты по оценке качества предоставления информации по электронной почте включают в себя текст письма с определенным сценарием, которое волонтер будет рассылать по электронным адресам учреждений, а также бланк, в который заносится

дата отправки запроса и дата ответа, электронные адреса заявителя и ответчика, ответы на вопросы, была ли информация актуальной и понятной, какую информацию содержал ответ, были ли предоставлены запрашиваемые бланки и материалы.

Анкеты по оценке физической доступности учреждения структурно и содержательно наиболее простые. В них содержатся вопросы о том, легко ли найти путь и далеко ли находится учреждение от ближайшей остановки, оснащено ли здание пандусами для посетителей на колясках, есть ли на здании вывеска с названием, а также что из перечисленного указано на входе: наименование, адрес, режим работы, адрес официального сайта, телефонные номера и электронный адрес справочной службы. Эти анкеты заполнялись как получателями услуг, так и волонтерами, специально ездившими для проверки в учреждения.

Подробно с образцами всех анкет можно ознакомиться в **Приложении**.

Количественные показатели программы потребовали для оценки получения не менее 400 анкет. «Ночлежка» собрала 436 анкет.

3. Поиск, привлечение и инструктаж волонтеров

Подбор и инструктаж волонтеров являются важной задачей для программы, так как на этапе сбора информации и опроса респондентов добровольцы играют важную роль.

За 26 лет работы организации у «Ночлежки» появилось большое количество мотивированных и толковых волонтеров. База контактов содержит более 700 человек. Можно сказать, что сейчас не стоит острый вопрос нехватки помощников: люди пишут и приходят сами, доверяя репутации «Ночлежки» и услышав много хорошего об эффективности организации. Поэтому работа с волонтерами заключается больше не в поиске людей, а в удержании и мотивации людей на помощь. Исключение составляют отдельные случаи поиска волонтеров-профессионалов в разных областях. Людей, готовых бесплатно оказывать профессиональные услуги, мы стараемся привлекать в профессиональных сообществах, через социальные сети и через широкий круг знакомых в сфере НКО.

Безусловно, при работе с волонтерами важен индивидуальный подход к каждому. Если новый волонтер еще не знает, в чем конкретно ему интересно помогать, мы предлагаем широкий спектр возможностей проявить себя, попробовать участие в разных проектах. Чаще всего в процессе волонтер сам определяет, что ему подходит, и либо остается в определенном проекте, либо становится универсальным солдатом, и участвует во всем понемногу.

Крайне важно не привлекать волонтера насильно к тому, что ему делать некомфортно. Если волонтер настроен на коммуникацию и любит общение, для него подойдут проекты, требующие контакта с людьми. Противоположных по темпераменту и характеру волонтеров ни в коем случае не нужно принуждать выходить из зоны комфорта, общаться с большим количеством людей или предлагать что-то незнакомцам.

Несмотря на кажущуюся очевидность, важно показывать и даже проговаривать для волонтера то, что он имеет право отказаться от предлагаемой работы, если она для него по какой-то причине некомфортна или он не сможет выполнить ее за обозначенный срок. В потоке дел и цейтноте велик соблазн всеми правдами и неправдами срочно найти помощника, но качество результата и впечатления от помощи волонтера могут при этом оказаться ниже ожидаемых. Если волонтер недавно в организации, ему может быть неловко отказаться от первого важного порученного дела, и он возьмется за выполнение. Опыт показывает, что эффективность такой помощи часто низка: волонтер может долго откладывать дело, переживать из-за результата или нарушенного дедлайна, в некоторых случаях просто перестать выходить на связь. К сожалению, в проигрыше останутся обе стороны, а несложное уточнение могло бы избавить организацию и координатора от лишних сложностей. Если есть возможность и позволяет время, гораздо эффективнее искать волонтера среди заинтересованных в конкретной деятельности людей. Для этого нужно быть знакомыми с волонтерами лично, обсуждать, что интересно конкретному человеку и представлять себе его способности и характер, а также проговаривать всю

ответственность его работы и соблюдения сроков. Бывает и так, что волонтер берется за дело абсолютно искренне, думая, что все получится легко, но в какой-то момент дело может оказаться для него неподходящим. В этот момент для координатора важно это понять и внести в планы коррективы: перераспределить ответственность, увеличить срок выполнения работы или найти дополнительного помощника. Для этого важно быть на связи, регулярно интересоваться результатами и возникшими сложностями. Эти простые действия способны здорово сэкономить силы, улучшить качество работы и построить конструктивные и доверительные отношения с волонтерами.

Все описанное выше прямым образом применимо и к подбору волонтеров для проекта по мониторингу. Важно привлекать участников, готовых, насколько это возможно, долго помогать. Инструктажи и консультации требуют приложения сил, поэтому лучше, если вы будете уверены, что откликнувшиеся волонтеры правильно понимают задачи и функционал и относятся к помощи серьезно.

Волонтеров для проекта «Ночлежка» искала в первую очередь из своей базы: с помощью еженедельной рассылки, в которой перечислены просьбы о разной помощи организации. В таких письмах важно сразу же, насколько это возможно, подробно описывать то, что волонтеру предстоит делать. Четкое описание экономит время волонтеров на уточняющие вопросы, которых можно избежать, и координатора — на множество ответов. Также важно указывать и потенциальные сложности работы, не приукрашивать ее. Те волонтеры, которые откликнутся, зная

всю важную информацию и имея возможность осмыслить все за и против, с большей степенью вероятности смогут качественно выполнить задание. Также мы советуем сразу же указывать в таких письмах, что помощь потребует вникать в суть дела, разбираться в иногда сложных материалах, общаться с людьми, проявлять инициативу, ответственность и уделить проекту довольно большое количество времени.

Волонтеры для проекта по мониторингу требовались нам для нескольких задач: для сопровождения клиентов «Ночлежки» и жильцов приюта в учреждения, для опроса клиентов Социальной службы во время приема, для звонков во все учреждения, для посещения учреждений.

У всех этих задач разная степень вовлеченности, и, соответственно, разные требования к волонтерам.

Наиболее сложно было найти волонтеров, готовых в рабочее время сопровождать подопечных в учреждения, тратить на это каждый раз неопределенное количество времени, общаться с чиновниками.

Задачей волонтера было фиксировать в анкете то, что происходит. То есть следить за развитием ситуации, как она происходит без его вмешательства. Явное присутствие волонтера с клиентом «Ночлежки», конечно, могло бы повлиять на отношение сотрудника государственного учреждения к человеку. Поэтому в начале визита клиент сам общался с чиновниками, а волонтер заполнял анкету, указывая нарушения, и вмешивался в случаях, если

права клиента были нарушены, чтобы потребовать соблюдения регламента. Были разные случаи: в некоторых учреждениях даже присутствие волонтера не влияло на отношение к клиенту и на отказы выполнять инструкции по регламенту, в других — волонтер в какой-то момент не мог больше стоять в стороне, и активно вмешивался в процесс, требуя соблюдения прав бездомного.

В таких визитах важно то, что мы одновременно преследуем две цели: фиксация реальных случаев (для этого важно дать ситуации развиваться так, как она развивалась бы, приди человек на прием один) и помощь клиенту в получении услуги (заполнение документов, моральная поддержка, помощь в формулировании запроса и общении с чиновниками), обе из которых важны: стратегически для оценки качества услуг и тактически для помощи конкретному человеку в данный момент.

Крайне важно донести этот подход и до волонтера. Лучше привлекать к помощи в проекте человека, который осознает обе цели и не пренебрегает фиксацией в анкетах реальной ситуации в пользу моментального вмешательства, чтобы помочь конкретному человеку. Волонтер также должен быть коммуникабельным, чтобы общаться с разными людьми (чиновниками, клиентами «Ночлежки»), уметь держать баланс между уважением к другим, желанием помочь и соблюдением собственных границ. Эти качества позволяют волонтеру эффективно помочь организации и не подвергнуться выгоранию из-за неоправдавшихся ожиданий.

Целью мониторинга является, в конечном итоге, улучшение качества предоставления государством услуг. Это стратегическая цель, и важно донести ее до волонтера.

4. Мониторинг. Сбор данных, опрос респондентов

По программе на сбор данных и опрос респондентов у нас было три месяца, однако мы собирали последние анкеты, уже начав обрабатывать первые.

Для нас было важно соблюсти баланс между охватом большого количества критериев по оценке качества предоставляемых услуг и при этом сделать анкеты доступными для респондентов. Для этого мы использовали несколько основных методов сбора информации.

Методы сбора информации

1. Опрос респондентов о качестве полученной услуги:
 - а) анкетирование клиентов «Ночлежки» на приеме в Социальной службе и жильцов приюта;
 - б) сопровождение клиента «Ночлежки» в учреждение и заполнение анкеты при посещении («Контрольная закупка»);
 - в) привлечение к опросу целевой аудитории среди клиентов других организаций.
2. Посещение волонтерами учреждений с целью оценки их физической доступности.

3. Обзвон учреждений с целью оценки предоставления консультаций по телефону.
4. Рассылка электронных писем с вопросами о предоставлении услуги (в те учреждения, у которых доступна электронная почта).

Анкетирование клиентов «Ночлежки» на приеме в Социальной службе и жильцов приюта

В дни приема потоки клиентов, обращающихся в «Ночлежку», достигают 70 человек. В первую очередь мы стали распространять анкеты среди клиентов Социальной службы «Ночлежки». Мы развесили объявления с просьбой людей, в недавнем времени обращавшихся за получением или восстановлением паспорта в УФМС, за оформлением пенсии в Пенсионный фонд и за подбором вакансий в Центры занятости, обратиться за анкетой к социальным работникам. Объявления висели в коридоре, чтобы люди могли ознакомиться с ними в очереди, и непосредственно у столов специалистов по социальной работе.

На первом этапе мы испытали сложности в сборе анкет: приема ждет большая очередь людей, и во время консультации по основным проблемам клиентов социальный работник не имеет достаточного количества времени, чтобы пройти по всей анкете и заполнить ее вместе с человеком. Получалось, что анкеты могли заполнять только мотивированные самостоятельно разобраться люди. К сожалению, без контроля и помощи заполнить анкету сложной структуры, требующей вспомнить большое количество

деталей, сложно.

Мы привлекли дополнительную помощь: подключили к дежурству в социальной службе волонтеров. Это люди, готовые уделять опросу несколько часов в дни приема. Технология взаимодействия такая: социальный работник выясняет, обращался ли клиент в недавнем времени в одно из учреждений, и просит после основной консультации не уходить и заполнить анкету. Волонтер обращается к этому клиенту и вместе с ним заполняет анкету.

Важно, чтобы волонтер хорошо разбирался в особенностях анкеты и готов был интерпретировать непонятные вопросы и объяснить детали. А также желательно, чтобы волонтер следил за полнотой заполнения анкеты, уточнял непонятный почерк, сокращения и т.д. Это необходимо для того, чтобы при обработке данных не пришлось бы лишаться заполненных анкет из-за сложностей в расшифровке.

Через некоторое время мы пришли к выводу, что клиенты не очень активно предлагают свой вклад в сбор данных. Мы решили, что волонтеры будут выходить в коридор и обращаться лично к людям в очереди. Такой подход оказался более эффективен. Необходимо, чтобы волонтер чувствовал себя уверенно и не стеснялся обращаться к незнакомым людям с просьбой заполнить анкету. Для нас было важно доносить до респондента, что это не сторонний соцопрос и не вопросы из любопытства, а часть программы «Ночлежки» по мониторингу и улучшению качества услуг. А также что заполнить анкету можно вне зависимости от результата обращения в учреждения:

нам важна реальная картина. Советуем также объяснить людям, которые могут быть напуганы официальностью, что эта информация нужна нам для того, чтобы повлиять на доступность государственных услуг для граждан. Порой приходилось сталкиваться с отказами в заполнении анкет, так как человек боялся последствий за то, что пожалуется на низкое качество услуг и плохое обслуживание: клиенту еще предстояло совершать повторные попытки обращения за услугой, и он перестраховывался. К сожалению, ничем, кроме как уверениями, что проект по оценке качества услуг не аффилирован с указанными учреждениями, мы повлиять на отказы не могли.

Реабилитационный приют рассчитан на 52 человека, и среди жильцов мы также распространили анкеты. Большая часть подопечных приюта в рамках выполнения индивидуального социального плана обращается в проверяемые нами учреждения за получением документов.

Опыт «Ночлежки» показал, что, к сожалению, существует определенный замкнутый круг взаимозависимостей. По отношению к отделениям УФМС это работает наиболее показательно: территориальные пункты, расположенные рядом с «Ночлежкой», оказывают услуги по восстановлению паспорта гражданам без регистрации без нарушений и дискриминации, потому что к ним клиенты «Ночлежки» обращаются наиболее часто. А обращаются туда люди в сложных жизненных ситуациях чаще в том числе потому, что сотрудники этих территориальных пунктов лояльны и работают без нарушений. Люди знают о том, где проблем будет меньше, и обращаются туда. Получается, что

большее количество собранных в Социальной службе анкет оценивают качество оказания услуг в наиболее часто посещаемом территориальном пункте, а экстраполировать этот результат на весь город было бы некорректно.

Сопровождение клиента «Ночлежки» в учреждение и заполнение анкеты при посещении («Контрольная закупка»)

Одной из частых задач для волонтеров «Ночлежки» является сопровождение клиентов, взятых на социальное сопровождение, в различные инстанции. В период проведения мониторинга мы выдавали волонтерам-сопровождающим анкеты для заполнения во время и сразу после посещения учреждения.

Такой метод позволит получить меньше анкет, чем при опросе в Социальной службе, из-за больших временных и ресурсных затрат, однако информация в таких анкетах будет актуальная, четкая и объективная благодаря заполнению в реальном времени. Если у вас есть возможность задействовать помощников, готовых сопровождать клиентов и заполнять с ними анкеты, смело используйте ее – этот метод перспективен с точки зрения дальнейшего использования кейса. Мы знаем клиента, который заполнял анкету: в случае неправомерного отказа в оказании услуги или нарушений, у нас есть его контакт, и, при согласии клиента, мы можем составлять именные жалобы и использовать конкретный кейс.

Также плюсом является то, что, в отличие от первого метода сбора информации, здесь мы можем влиять на выбор района,

в котором находится учреждение. Если в первом методе мы собираем информацию об уже состоявшихся посещениях, то в этом случае мы можем выбрать учреждение по договоренности с клиентом. Таким образом, можно охватить учреждения в районах, информации по которым недостаточно, если они расположены удобно для клиента.

Во время инструктажа волонтеров мы составляем списки всех адресов учреждений, и если нам удастся выбрать район, мы стараемся охватить в мониторинге как можно больше разных адресов.

По закону, гражданин может восстановить паспорт в территориальном пункте УФМС по месту обращения. Это значит, что он не привязан к какому-то определенному территориальному пункту. В том числе это работает и для другого города. Человек может не иметь регистрации или быть зарегистрированным в другом городе. Это не должно являться основанием для отказа в оказании услуги по восстановлению паспорта. Регламент Служб занятости населения также позволяет человеку обратиться за услугой подбора вакансии в любое агентство занятости, без привязки к району. Попытки дезинформировать человека и заявления, что такие услуги оказываются по месту регистрации, являются прямыми нарушениями.

Привлечение к опросу целевой аудитории среди клиентов других организаций

«Ночлежка» опрашивала клиентов дружественных организаций, подпадающих под целевую группу мониторинга. Это клиенты

Комплексных центров обслуживания населения разных районов Санкт-Петербурга, клиенты фонда социальной помощи «Содействие», подопечные ассоциации родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ».

Мы связывались с коллегами и предлагали принять участие в мониторинге. Далее мы договаривались о том, как нам передадут информацию: либо мы присылали анкеты по почте, и затем забирали заполненные анкеты, либо приезжали и проводили опрос на месте.

Взаимодействие с коллегами позволило собрать недостающие анкеты и расширить географию мониторинга.

Мы снова столкнулись с внушающей тревогу тенденцией: респонденты заполнили анкеты целиком, указав нарушения и сложности, возникшие при получении услуги, но просили не указывать их имена, боясь, что ответы и их оценка повлияют на отношения с сотрудниками учреждений и усложнят дальнейшее взаимодействие.

Посещение волонтерами учреждений с целью оценки их физической доступности

Отдельным важным пунктом среди критериев оценки качества оказания государственных услуг является их физическая доступность.

Мы оценили доступность учреждений с помощью отдельной типовой анкеты. Это единственная анкета, одинаковая для отделений Пенсионного фонда, Агентств занятости населения

и территориальных пунктов УФМС. Образцы всех анкет находятся в **Приложении**.

Мы составили список всех адресов, по которым располагаются учреждения. В случаях с территориальными пунктами УФМС это мог быть один адрес для двух или трех территориальных пунктов. В каждом районе Санкт-Петербурга находится по одному Агентству занятости населения, от трех до семи территориальных пунктов УФМС, по одному Управлению Пенсионного фонда.

Мы распределили районы между волонтерами, и каждый обошел все оцениваемые учреждения в выбранном районе.

Обзвон учреждений с целью оценки предоставления консультаций по телефону

Для оценки качества оказания консультаций по телефону мы создали анкеты, которые заполняли волонтеры, обзванивая оцениваемые учреждения.

Задачей волонтеров было дозвониться до учреждения в рабочее время с трех попыток и задать несколько вопросов из списка, отметить в анкете, сняли ли трубку и ответил ли сотрудник на вопросы. В анкете были вопросы, отвечать на которые сотрудники должны в соответствии с регламентом. Если с первой попытки дозвониться не удавалось, волонтер ставил в графе число и время звонка и пробовал перезвонить через несколько часов или в другой день. Если не удавалось дозвониться с трех попыток, везде ставились прочерки. Если трубку снимали, этот звонок засчитывался.

Для обзвона мы подбирали волонтеров, имеющих возможность звонить по телефону в рабочие часы учреждений. Мы составили таблицу учреждений и их часов работы, и оценивали услугу в соответствии с этой информацией.

Задача: выяснить по телефону: где, когда и как получить услугу, какие документы для этого нужны. Волонтер представляется человеком, которому необходима услуга, упоминает, что у него нет регистрации или она в другом городе и задает вопросы, на которые, согласно регламенту, обязан ответить сотрудник. Необходимо также просить сотрудника представиться. Полноценные анкеты с указанием точного времени и ФИО сотрудника, нарушившего регламент, позволяют общаться с представителями учреждений более предметно.

Для этого задания не менее важно, чтобы волонтер хорошо ориентировался во время разговора и был стрессоустойчив. Сотрудник может задавать разные вопросы, и нужно находить ответы в соответствии с первоначальным сценарием. Одного волонтера надолго выбили из колеи угрозы сотрудницы территориального пункта УФМС назначить штраф и отправить наряд полиции по адресу, по которому якобы незаконно проживает звонивший. Волонтер оказался иногородним студентом без регистрации в Санкт-Петербурге и спровоцировал нападки на себя. При отборе и инструктаже волонтеров важно оговаривать возможные случаи грубости и угроз, чтобы каждый потенциально был готов к разной реакции. Также важно отдельно оговаривать с волонтерами пункты Административного регламента, в соответствии с которым оказывается услуга. Зачастую сотрудники

учреждений дезинформируют звонящих, уверенно заявляя, что консультировать по телефону не обязаны или вводя в заблуждение предметно. Здесь важен баланс между осведомленностью волонтера и его следованием сценарию анкеты.

Рассылка электронных писем с вопросами о предоставлении услуги (в те учреждения, у которых доступна электронная почта)

В соответствии с Административными регламентами, учреждения должны оказывать консультации также и по электронной почте. Этот пункт мы смогли проверить только у Служб занятости населения, так как выяснилось, что электронных адресов территориальных пунктов или отделений УФМС нет. Запросы предполагается отправлять либо в простой письменной форме, либо через форму запроса на сайте. Форма запроса представляет собой поле для вопроса и строчки для обязательного заполнения, включающие адрес регистрации. То есть воспользоваться этой формой человек без регистрации не сможет (см. **Приложение**).

Письма по адресам районных Агентств занятости населения были отправлены со специально созданного адреса. По каждому адресу мы отправили письмо с похожим содержанием (образцы в **Приложении**).

Практически все ответы пришли в течение от двух дней до недели. Все письма были вежливыми и с виду предметными, однако содержательно дезинформировали получателя. Мы задавали вопрос, как человеку без регистрации встать на учет как

ищущему работу (что положено по закону человеку и без регистрации: подбор вакансии и направление на работу). А в ответ получали информацию, что встать на учет в качестве безработного (и получать пособие) человек без регистрации не может. Де-юре ответ корректен, однако, без сомнения, введет в заблуждение человека, который собирается искать работу.

5. Обработка данных и подведение итогов

На этап обработки данных у нас было рассчитано три месяца. Мы начали систематизацию, еще собирая последние анкеты. К обработке можно привлекать волонтеров, которые принимали участие в мониторинге. В первую очередь мы подсчитываем и систематизируем весь объем собранных материалов. Мы не использовали для этого специальных социологических программ обработки. Обрабатывать материалы довольно удобно в таблице, если анкеты изначально удачно структурированы. Метод обработки также зависит от количества собранных анкет и их обширности.

Мы сгруппировали анкеты по разным признакам, что позволило проследить общую тенденцию и составить отчет, а также выделить особо интересные кейсы.

Помимо выявления предметных проблем, связанных с непосредственным оказанием услуг государственными учреждениями, мы заметили парадоксальную тенденцию: несоответствие фактов и оценок респондента. Респонденты, отвечавшие, что сотрудник

учреждения нарушил регламент или неправомерно отказал в услуге, в конце анкеты зачастую давали положительную оценку по шкале удовлетворенности клиента.

6. Взаимодействие с оцениваемыми учреждениями. Проведение информационных встреч, обсуждение результатов мониторинга, выработка плана по улучшению качества и повышению доступности государственных услуг

После проведения мониторинга и обработки полученных результатов мы начинаем подготовку отчетов и предложений по улучшению качества оказания и доступности государственных слуг.

Эти предложения мы направим представителями государственных учреждений, в которых проводился мониторинг. Также мы предлагаем руководству учреждений провести ряд информационных встреч и круглых столов с целью выработать и согласовать меры по улучшению доступности конкретных услуг. В числе таких мер может быть и изменение регламента работы госучреждений, и выработка новых методических пособий, и дополнительное обучение сотрудников учреждений и т.п.

Команда проекта по мониторингу подготовила письма, обращенные к руководству оцениваемых учреждений и в вышестоящие органы: Председателю Комитета по труду и занятости населения, Директору Санкт-Петербургского государственного

Петербурга», Руководителю Федеральной миграционной службы, в Общественный совет при ФМС России, в Научный совет при ФМС России.

В письмах мы представили результаты оценки, выявленные проблемы, предлагали сотрудничество в деле повышения качества и доступности государственных услуг и приглашали организовать совместные рабочие встречи.

В частности, среди выявленных проблем в оказании услуг Центрами занятости населения, можно перечислить следующее:

1. База данных, используемая Службой занятости, зачастую содержит неактуальные вакансии. Сведения об этих вакансиях без проверки актуальности сообщаются соискателям, которые вынуждены затрачивать на их проверку значительный объем времени.
2. Объем услуг, оказываемых сотрудниками Службы занятости, зачастую ограничивается предоставлением гражданину информации об имеющихся вакансиях без предоставления направления на трудоустройство к конкретному работодателю.
3. В случае предоставления гражданину направления на трудоустройство к конкретному работодателю сотрудники службы занятости не согласовывают кандидатуру соискателя с работодателем, как того требует Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги содействия

гражданам в поиске подходящей работы, Административный регламент Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников, и Федеральный государственный стандарт государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

В результате граждане при непосредственном трудоустройстве сталкиваются со значительными трудностями (в частности, применительно к нашим клиентам – это требование работодателя предоставить ИНН и регистрацию в Санкт-Петербурге), что может быть предупреждено сотрудниками центра занятости на этапе согласования кандидатуры соискателя с работодателем, в том числе путем разъяснения компетентным сотрудником неправомерности требования названных документов со стороны работодателя.

4. Служба занятости не проверяет, трудоустроился ли гражданин по предоставленному ему направлению, а также не оценивает причины отказа гражданину в работе со стороны работодателя с целью пресечения и предупреждения незаконных отказов в работе. Сотрудники Службы занятости не информируют гражданина о необходимости представления в службу выданного направления на работу с отметкой работодателя, как это предусмотрено в названных нормативных актах.

5. Имели место случаи, когда гражданам без регистрации, с регистрацией в другом районе города или другом населенном пункте отказывалось в предоставлении услуги по поиску работы, и они направлялись в Агентства занятости другого района (района регистрации).

Среди выявленных проблем в оказании услуг Федеральной миграционной службой, и в том числе Управлением ФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, его структурными и территориальными подразделениями мы выявили следующее:

1. До районных отделов УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области и до территориальных пунктов районных отделов практически невозможно дозвониться для консультации и получения информации ни в какое время. Также невозможно дозвониться на номер горячей линии (8 812) 273-22-46, указанный на сайте УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области (<http://www.78.fms.gov.ru/contacts/region/78>).
2. На сайте Управления отсутствует сервис проверки готовности паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. При отсутствии возможности дозвониться до соответствующего подразделения это вынуждает граждан для получения такой информации лично приходить в приемные часы, что не только отнимает время у заявителей (зачастую рабочее), но и создает

дополнительные очереди и отнимает дополнительное время у сотрудников ФМС. Следует отметить, что на сайте управления существуют интернет-сервисы для проверки готовности загранпаспортов (<http://www.78.fms.gov.ru/services/passport>), видов на жительство (<http://www.78.fms.gov.ru/services/residence>), разрешений на временное проживание (<http://www.78.fms.gov.ru/services/trp>), а также готовности гражданства Российской Федерации (<http://www.78.fms.gov.ru/services/citizenship>).

3. Во многих районных отделах и территориальных пунктах районных отделов отсутствуют сведения (информационные стенды) с информацией о времени (расписании) приема руководителями районных отделов, что существенно затрудняет возможность личного устного обращения граждан с жалобами на действия подчиненных служащих и оперативного разрешения возникающих ситуаций.
4. Время приема специалистов в управлении (в частности, в отделе по вопросам гражданства, услугами которого пользуются люди, не получавшие ранее паспорт гражданина Российской Федерации, в том числе бездомные и люди из групп риска по бездомности) составляет всего 4 часа в неделю (2 раза в неделю, по 2 часа), что явно недостаточно. Следствием этой недостаточности является недоступность получения консультации на личном приеме.
5. Сотрудники управления (в частности, в отделе по вопросам гражданства и в районных отделах) не фиксируют устные

обращения. В результате возникают ситуации, когда различные специалисты дают различные инструкции для разрешения одной и той же ситуации, что ведет к длительному решению проблемы граждан в связи с постоянной сменой требований и необходимостью сбора различных комплектов документов, на сбор которых уходят месяцы.

6. Сотрудники управления, районных отделов и территориальных пунктов часто не выдают гражданам документы, подтверждающие принятие документов (обращений) от граждан, в том числе в случае, когда граждане дополнительно приносят документы, которые потребовали или рекомендовали принести сотрудники. Это является одним из самых существенных недостатком в работе управления, поскольку не позволяет в дальнейшем доказать сам факт обращения и как следствие эффективно защищать свои права.
7. Отсутствует какая-либо эффективная и применяемая в отношении сотрудников управления ответственность за нарушение регламентирующей деятельность сотрудников документов. Помимо прочего это связано с отсутствием доказательств обращения к ним граждан, о чем было указано выше. В ответах на жалобы граждан вышестоящие руководители, как правило, ссылаются на отсутствие обращений со стороны граждан, что в отсутствии каких-либо документов о принятии обращений практически невозможно доказать.
8. Ответы на отзывы (жалобы, вопросы) на сайте vashkontrol.ru — портале, созданном по заказу Министерства

экономического развития РФ, порой даются в срок, значительно превышающий месячный, установленный законом.

9. Здания и помещения Управления, районных отделов и территориальных пунктов ФМС России, как, впрочем, здания и помещения иной ведомственной принадлежности, не приспособлены для обслуживания граждан с маленькими детьми. Эта проблема имеет общероссийский масштаб. Наличие таких мест (помещений) не предусмотрено Административными регламентами ФМС России и иными документами, регламентирующими вопросы предоставления государственных услуг. Не предусмотрен и особый порядок приема для лиц, которые были вынуждены обратиться вместе с детьми.

7. Подготовка рекомендаций для госучреждений

На наши письма оперативно отреагировали представители Комитета по труду и занятости, а также представители Центров занятости. Состоялась встреча, на которой договорились, что социальные работники «Ночлежки» будут давать людям направление в ЦЗН, и это позволит сотрудникам консультировать клиентов с учётом особенностей запроса, а также иметь статистику обращений граждан без регистрации. Далее состоялся содержательный Круглый стол с участием сотрудников «Ночлежки», глав районных отделений, зампреда комитета и представителей трудовой инспекции. Смогли договориться о сотрудничестве в следующих пунктах: сотрудники Агентств занятости населения будут выдавать бездомным при обращении листовку с выдержками

из Трудового кодекса, которую подготовит «Ночлежка»; главы отделений транслируют сотрудникам правила обслуживания клиентов с учетом рекомендаций «Ночлежки»; далее представители «Ночлежки» будут коммуницировать напрямую со специалистами из районных отделений.

Приложение

Оценка предоставления услуги в УФМС

Объект: *УФМС Санкт-Петербурга*

Услуга: *услуга по выдаче и замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации*

Название учреждения: ____

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

Время посещения: ____

Зафиксируйте ФИО сотрудника, с которым общались: ____

Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

1. Представлена ли на стендах информация:
 - о перечне документов, необходимых для получения (замены) паспорта
 - о порядке предоставления государственной услуги
 - о размерах и порядке уплаты государственной пошлины, реквизиты
 - форма заявления о выдаче (замене) паспорта
 - о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию
2. Сколько времени заняло ожидание приема в очереди? _____
3. Специалист осуществил следующие процедуры
(Выберите ответ **ДА** или **НЕТ**):
 - 3.1. Принял ваше заявление и пакет документов на выдачу или восстановление паспорта **ДА** **НЕТ**
 - 3.2. Зарегистрировал ваше заявление (номер и подпись) и выдал справку о приеме документов на восстановление паспорта **ДА** **НЕТ**
 - 3.3. Предложил выдать временное удостоверение личности **ДА** **НЕТ**
4. Назначил ли сотрудник штраф?
 - Штраф за утерю паспорта по небрежности
 - Штраф за проживание без паспорта
 - Штраф за проживание без регистрации
5. Выдал ли сотрудник копию постановления о назначении штрафа и копию протокола **ДА** **НЕТ**

Анкета для оценки услуг УФМС при личном обращении

6. Потребовал ли сотрудник уплатить штраф за утрату документа до получения паспорта? **ДА** **НЕТ**

В случае отказа

7. Если в предоставлении услуги было отказано, укажите основание для отказа: _____
8. При отказе в предоставлении услуги, выдал ли сотрудник письменный отказ? **ДА** **НЕТ**
9. Понятны ли вам причины отказа? **ДА** **НЕТ**
10. Объяснил ли вам сотрудник, какие предпринять действия, чтобы получить услугу? **ДА** **НЕТ**

Удовлетворенность клиента

11. Оцените по пятибалльной шкале впечатления от получения услуги:

А. Насколько просто вам было заполнять документы? (1 – ничего не понял, 5 – все понял) 1 2 3 4 5

Б. Насколько понятно изъяснялся сотрудник и насколько вежлив был в общении? (1 – сотрудник изъяснялся непонятно, тон неуважительный, 5 – все слова сотрудника ясны, тон доброжелательный, уважительный) 1 2 3 4 5

12. Сколько раз вам пришлось посетить учреждение для получения услуги?

13. Оцените работу учреждения в целом? (1 – низший балл, 5 – высший балл)

Ваши комментарии, замечания, предложения:

Оценка предоставления услуги в Пенсионном фонде

Объект: Пенсионный фонд Санкт-Петербурга

Услуга: государственная услуга по установлению трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению

Район учреждения: ____

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

Время посещения: ____

Зафиксируйте ФИО сотрудника, с которым общались: ____

Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

1. Представлена ли на стендах информация (отметьте галочкой):
 - режим работы структурного подразделения территориального органа ПФР
 - перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги
 - перечень документов, необходимых для получения государственной услуги
 - формы заявлений и образцы их заполнения
2. Сколько времени заняло ожидание приема в очереди? _____
3. Специалист осуществил следующие процедуры

(Выберите ответ **ДА** или **НЕТ**):

3.1. Принял ваше заявление и пакет документов, необходимых для установления пенсии **ДА НЕТ**

3.2. Зарегистрировал ваше заявление (номер, дата приема и подпись) в день обращения **ДА НЕТ**

Выдал вам расписку-уведомление, подтверждающую факт и дату приема заявления об установлении пенсии и документов, необходимых для установления пенсии **ДА НЕТ**

3.3. Если к заявлению приложены не все необходимые документы, разъяснил ли сотрудник, какие документы следует представить дополнительно? **ДА НЕТ**

3.4. В случае отсутствия на руках трудовой книжки, объяснил ли сотрудник, какие документы принимаются в подтверждение стажа? **ДА НЕТ**

3.5. Сообщил ли сотрудник, что сведения о стаже возможно получить в рамках межведомственного взаимодействия путем запросов от Пенсионного фонда в предыдущие места работы? **ДА НЕТ**

Анкета для оценки услуг Пенсионного фонда при личном обращении

- 3.6. В случае необходимости истребовал документы (сведения) в рамках межведомственного взаимодействия? **ДА НЕТ**
- 3.7. Сообщил ли сотрудник, что в случае предоставления недостающих документов не позднее, чем через три месяца, днем обращения за пенсией будет считаться день приема заявления? **ДА НЕТ**
- 3.8. Объяснил ли сотрудник, что делать в случае, если предприятие, на котором вы работали, ликвидировано? **ДА НЕТ**
- 3.9. Информировал ли вас сотрудник, что стаж в колониях засчитывается за трудовой? **ДА НЕТ**

В случае отказа

4. Если в принятии заявления было отказано, укажите основание для отказа:

5. При отказе в предоставлении услуги, выдал ли сотрудник письменный отказ? **ДА НЕТ**
6. Понятны ли вам причины отказа? **ДА НЕТ**
7. Объяснил ли вам сотрудник, какие предпринять действия, чтобы получить услугу? **ДА НЕТ**

Удовлетворенность клиента

8. Оцените по пятибалльной шкале впечатления от получения услуги:
- 8.1. Насколько просто вам было заполнять документы? (1 – ничего не понял, 5 – все понял) 1 2 3 4 5
- 8.2. Насколько понятно изъяснялся сотрудник и насколько вежлив был в общении? (1 – сотрудник изъяснялся непонятно, тон неуважительный, 5 – все слова сотрудника ясны, тон доброжелательный, уважительный) 1 2 3 4 5
9. Сколько раз вам пришлось посетить учреждение для получения услуги?

10. Оцените работу учреждения в целом? (1 – низший балл, 5 – высший балл)

Ваши комментарии, замечания, предложения:

Оценка предоставления услуги в Службе занятости населения

Объект: Служба занятости Санкт-Петербурга

Услуга: услуга по содействию гражданам в поиске подходящей работы

Район учреждения: ____

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

Время посещения: ____

Зафиксируйте ФИО сотрудника, с которым общались: ____

Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

1. Представлена ли на входе информация о графике работы учреждения

ДА **НЕТ**

2. Представлена ли на стендах информация (отметьте галочкой):

- перечень документов, необходимых для постановки на учет в целях поиска подходящей работы и подбора вакансии
- бланк заявления; образец заполненного заявления
- информация о наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей), включая информацию о возможности трудоустройства на временные, общественные работы
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию

3. Сколько времени заняло ожидание приема в очереди? _____ мин.

4. По какой/каким специальностям вы искали работу? _____

5. Специалист осуществил следующие процедуры:

(Обведите **ДА** или **НЕТ**)

- 5.1. Опросил вас, выяснив ваши потребности **ДА** **НЕТ**

- 5.2. Принял заявление **ДА** **НЕТ**

- 5.3. Проинформировал вас об основных положениях законодательства

Анкета для оценки Службы занятости при личном обращении

ДА НЕТ

- 5.4. Определил круг подходящих специальностей **ДА НЕТ**
- 5.5. Подобрал подходящую работу из банка вакансий **ДА НЕТ**
- 5.6. Согласовал с вами варианты подходящей работы **ДА НЕТ**
- 5.7. Связался с работодателями выбранных вами вакансий прямо при вас
ДА НЕТ
- 5.8. После согласования вашей кандидатуры выдал вам направление на работу
ДА НЕТ
- 5.9. Проинформировал, что делать, если работодатель не примет направление
ДА НЕТ
6. Сколько вакансий вам предложил сотрудник? _____
7. Искали ли вы работу с проживанием? **ДА НЕТ**
8. Если вы спрашивали про вакансии с проживанием, что вам ответили?

9. Искали ли вы работу с еженедельной выплатой зарплаты? **ДА НЕТ**
10. Если вы спрашивали про вакансии с еженедельной выплатой зарплаты, что вам ответили? _____
11. Задал ли сотрудник вам вопрос о наличии судимости? **ДА НЕТ**
12. В случае отсутствия вариантов подходящей постоянной работы сотрудник предложил (обведите подходящий вариант):
- направление на работу по смежной профессии (специальности)
 - варианты оплачиваемой работы, включая работу временного характера
 - иные государственные услуги в области содействия занятости населения (укажите какие) _____
 - иной вариант: _____

Оценка результативности поиска подходящей работы

13. Если сотрудник не согласовал вашу кандидатуру с работодателем, и вам пришлось звонить самостоятельно, сколько вакансий оказались актуальными? _____
14. Подошла ли вам работа, предложенная в агентстве? (если были получены вакансии) **ДА** **НЕТ**

В случае отказа

15. Если в предоставлении услуги было отказано, укажите основание для отказа: _____
16. Понятны ли вам причины отказа? **ДА** **НЕТ**
17. Объяснил ли вам сотрудник, какие предпринять действия, чтобы встать на учет в целях поиска подходящей работы и подобрать вакансию

ДА **НЕТ**

Удовлетворенность клиента

18. Оцените по пятибалльной шкале впечатления от получения услуги:
- 18.1. Насколько просто вам было заполнять документы? (1 – ничего не понял, 5 – все понял) 1 2 3 4 5
- 18.2. Насколько понятно изъяснялся сотрудник и насколько вежлив был в общении? (1 – сотрудник изъяснялся непонятно, тон неуважительный, 5 – все слова сотрудника ясны, тон доброжелательный, уважительный) 1 2 3 4 5
19. Сколько раз вам пришлось посетить учреждение для получения услуги?

20. Оцените работу учреждения в целом? (1 – низший балл, 5 – высший балл) 1 2 3 4 5

Ваши комментарии, замечания, предложения:

Мы проверяем качество получения информации о данной услуге по телефону. Запишите номер телефона, по которому вы звоните, дату и точное время звонка, номер территориального пункта.

Номер телефона: _____ ТП № _____

Способ проверки

1. Позвонить в разное время и разные дни – 3 звонка в каждый ТП

2. Задача: выяснить по телефону: где, когда и как получить услугу по замене или получению паспорта, какие документы для этого нужны.

Сценарий телефонной консультации

Я потерял паспорт, хочу восстановить его. Можно ли поменять паспорт у вас? (Далее выслушать, что скажет сотрудник, и упомянуть, что у вас нет регистрации)

1. Какие документы нужно принести, чтобы мне восстановили паспорт? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
2. Сколько времени займет восстановление? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
3. Мне нужно купить билет на поезд. Вы сможете дать мне временное удостоверение личности? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
4. Какие у вас дни и часы приема? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
5. По какому адресу вы располагаетесь? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**

С какой попытки вам удалось дозвониться?

С первой попытки / Со второй попытки / С третьей попытки / Не удалось

Если вам не удалось получить консультацию, то по какой причине?

Оцените по пятибалльной шкале ваши впечатления от разговора с сотрудником (нужно учесть ясность ответов, вежливость сотрудника, ответил ли сотрудник на все ваши вопросы и т.д.)

1 2 3 4 5

Место для комментария:

*Мы проверяем качество получения информации о данной услуге по телефону.
Запишите номер телефона, по которому вы звоните, дату и точное время звонка, номер
территориального пункта.*

Номер телефона: _____ ТП № _____

Способ проверки

1. Позвонить в разное время и разные дни – 3 звонка в каждый ТП

2. Задача: выяснить по телефону: где, когда и как получить услугу по замене или получению паспорта, какие документы для этого нужны.

Сценарий телефонной консультации

Я потерял паспорт, хочу восстановить его. Можно ли поменять паспорт у вас? Я из другого города, живу в Петербурге. В родном городе есть регистрация. Можно ли восстановить паспорт у вас?

1. Какие документы нужно принести, чтобы мне восстановили паспорт? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
2. Сколько времени займет восстановление?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
3. Мне нужно купить билет на поезд. Вы сможете дать мне временное удостоверение личности?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
4. Какие у вас дни и часы приема?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
5. По какому адресу вы располагаетесь?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ

С какой попытки вам удалось дозвониться?

С первой попытки / Со второй попытки / С третьей попытки / Не удалось

Если вам не удалось получить консультацию, то по какой причине?

Оцените по пятибалльной шкале ваши впечатления от разговора с сотрудником (нужно учесть ясность ответов, вежливость сотрудника, ответил ли сотрудник на все ваши вопросы и т.д.)

1 2 3 4 5

Место для комментария:

*Мы проверяем качество получения информации об услуге по телефону.
Запишите номер телефона, по которому вы звоните, дату и точное время звонка, район
отделения.*

Номер телефона: _____ Район _____

Способ проверки

1. Позвонить в разное время и разные дни – 3 звонка в каждое агентство

Задача: выяснить по телефону: где, когда и как получить услугу по поиску подходящей работы, какие документы для этого нужны.

Вопросы, которые нужно задать:

1. Я приехал из другого города, я могу устроиться здесь на работу? (у вас нет петербургской регистрации, вы не упоминаете об этом сразу, но отвечаете отрицательно, если сотрудник спросит об этом) **Что ответил сотрудник?**
2. Я могу встать у вас на учет в целях поиска работы? Что мне нужно для этого сделать? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
3. Можно ли найти работу с проживанием? Что мне нужно для этого сделать? **Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ**
4. Можно ли найти работу с еженедельной выплатой зарплаты?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
5. Какие у вас дни и часы приема?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
6. По какому адресу вы располагаетесь?
Ответил ли сотрудник на вопрос? ДА НЕТ
7. 3. *Если вы упомянули о судимости, что вам ответили?

Оцените по пятибалльной шкале ваши впечатления от разговора с сотрудником (нужно учесть ясность ответов, вежливость сотрудника, ответил ли сотрудник на все ваши вопросы и т.д.)

1 2 3 4 5

Место для комментария:

Анкета предоставления информации об услуге по электронной почте

1. Адрес электронной почты анкетера:
2. Дата и время отправки письма (укажите число, месяц и день недели, время):
3. Примерный текст письма в агентство занятости населения района:

Здравствуйте, я приехал в Петербург из другого города, хочу устроиться здесь на работу.

Мне сказали, что сначала нужно встать к вам на учет как ищущему работу.

Вы сможете помочь мне устроиться? Есть ли возможность получить работу с проживанием и еженедельной выплатой зарплаты? Какие документы для этого нужны? Пришлите, пожалуйста, образцы заполнения.

Куда и когда мне нужно обратиться, чтобы встать к вам на учет и подобрать работу? Могу ли я получить вакансии через Интернет?

Спасибо. С уважением, (ФИО)

4. Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

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? **Да Нет**

В течение какого времени был получен ответ? __ **дней**

Оценка доступности учреждения

Учреждение: _____

Адрес: _____

Легко ли найти путь от остановки общественного транспорта до агентства занятости? **ДА** **НЕТ**

Сколько времени занимает путь от остановки до учреждения? _____ минут

Есть ли на входе и выходе пандусы для инвалидов? **ДА** **НЕТ**

Есть ли вывеска при входе в здание? **ДА** **НЕТ**

Что из перечисленного указано на вывеске (отметьте галочкой):

- наименование**
- адрес**
- режим работы**
- адрес официального сайта**
- телефонные номера и электронный адрес справочной службы**

Методическое пособие «Улучшение качества и повышение доступности услуг, предоставляемых государством населению. Формирование системы независимой оценки качества работы государственных учреждений»

Автор

Карина Гаринова

Дизайн и вёрстка

Даниэль Вердуго Носов

verdugo.ru

Методическое пособие издано при финансовой поддержке
Министерства экономического развития Российской Федерации

Данный материал не является средством
массовой информации и не предназначен
для коммерческого использования.

© СПб БОО «Ночлежка»

Благотворительная организация

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru