

*О результатах мониторинга удовлетворенности
граждан качеством предоставляемых
ГКУ ОСЗН по Александровскому району
мер социальной поддержки ветеранам труда*

Государственное казенное учреждение Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Александровскому району» в целях повышения качества государственных услуг, предоставляемых гражданам отделом и в соответствии с приказом департамента от 08.06.2017 года № 232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 01.07.2017 по 30.09.2017 провел анкетирование граждан.

Мониторинг проводился сотрудниками ГКУ ОСЗН по Александровскому району по предоставлению мер социальной поддержки ветеранам труда

По состоянию на 01.10.2017 года мерами социальной поддержки по категории «Ветеран труда» в отделе пользуются 7122 граждан.

В опросе приняли участие 107 граждан (1,5% от числа получателей) Александровского района, в результате чего были получены следующие ответы.

1. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):

- а) достаточный – 89 чел. (87,2 %)
 б) средний – 18 чел. (12,8 %)
 в) недостаточный – нет

2.Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):

- а) да – 31 чел. (28,9%)
 б) нет – 76 чел. (71,1%): нет интернета

3. В чем состоят трудности для Вас в получении государственных услуг в данном учреждении:

- а) длительное ожидание в очереди – нет
- б) трудности со сбором необходимых документов, справок – 5 чел. (4,7%)
- в) другие (никаких) – 102 чел. (95,3 %)

4. Оцените помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации:

- а) выше среднего – 1 чел. (0,9 %)
- б) удовлетворительное – 106 чел. (99,1%)
- в) не удовлетворительное – нет

5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) да – 106 чел. (99,1%)
- б) нет – 1 чел. (0,9%)

6. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:

- а) менее 30 минут – 106 чел. (99,1%)
- б) от 30 до 60 минут – 1 чел. (0,9%)
- в) более 1 часа – нет

7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):

- а) выше среднего – 35 чел. (32,7 %)
- б) удовлетворительно – 72 чел. (67,3%)
- в) не удовлетворительно - нет

8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):

- а) выше среднего – 30 чел. (28,0%)
- б) удовлетворительно – 77 чел. (72,0%)
- в) не удовлетворительно – нет

9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:

- а) улучшилось – 101 чел. (94,4%)
- б) не изменилось – 6 чел. (5,6%)
- в) ухудшилось - нет

10. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:

- а) да - нет
 б) нет – 107 чел. (100%)

11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:

- а) низкое – нет
 б) среднее – 45 чел. (42,1%)
 в) высокое – 62 чел. (57,9%)

12. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

- пол:

- а) мужской – 43 чел. (40,2%)
 б) женский – 64 чел. (59,8%)

- возраст:

- а) до 30 лет –нет
 б) от 30 до 40 лет – нет
 в) от 40 до 50 лет – 18 чел. (16,8%)
 г) от 50 до 60 лет – 43 чел. (40,2%)
 д) старше 60 лет – 46 чел. (43,0%)

- образование:

- а) начальное общее – 9 чел. (8,4%)
 б) основное общее (8,9 классов) – 17 чел. (15,9%)
 в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 25 чел. (23,4%)
 г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 20 чел. (18,7%)
 д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 21 чел. (19,6%)
 е) высшее профессиональное – 8 чел. (14,0%)

Ваш район проживания Александровский район

Выводы и предложения по повышению эффективности и качества предоставления государственных услуг:

Проведенный опрос показал, что уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг достаточный. Информацию о предоставляемых услугах граждане получают из СМИ, с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из памяток и буклетов, распространяемых учреждением. Специалисты отдела консультируют обратившихся граждан о работе сайта учреждения и Единого портала государственных и муниципальных услуг. Расширены возможности обращения граждан за пособиями через Многофункциональный центр.

Граждане по достоинству оценили возможность предварительной записи на прием через сайт учреждения.

Помещение, где осуществляется прием документов, консультирование граждан находится в шаговой доступности от остановки общественного городского транспорта, что очень устраивает граждан, как и существующий режим работы.

Помещение большое, светлое и оснащено всем необходимым оборудованием. В холе установлен монитор, где посетители во время ожидания могут просмотреть информационные видеоролики о мерах социальной поддержки в регионе, бегущая строка с информацией о МСП.

Для граждан с детьми оборудован детский уголок, где дети читают, играют, рисуют, пока родители оформляют документы в секторе приема.

Получателями услуг были оценены личные и профессиональные качества сотрудников отдела, а именно доброжелательность, отзывчивость и терпимость, а также знания, навыки и опыт. Порядок предоставления услуги полностью устраивает.

Проанализировав анкеты опрошенных граждан можно сказать, что качество предоставляемой услуги улучшилось. Качество работы учреждения по оказанию государственной услуги граждане оценили как среднее и высокое. Фактов проявления коррупции в учреждении не выявлено.