

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по Александровскому району мер социальной поддержки семьям с детьми (2014 г.)

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 приказами департамента от 01.03.2012 года № 59 «Об утверждении положения о порядке проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг и формы анкеты» и от 04.07.2014 года № 241 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 15.07.2014 по 30.09.2014 провел анкетирование граждан в отношении предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми.

Мониторинг проводился сотрудниками ГКУ ОСЗН по Александровскому району среди получателей ежемесячного пособия на молочные продукты 5ч.(11,9% опрошенных), ежемесячного пособия на ребенка 30ч.(75%), ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет 7ч.(16,7%).

По состоянию на 01.10.2014 года мерами социальной поддержки семьям с детьми в отделе пользуются 4340 граждан.

В опросе приняли участие 42 граждан (1% 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 – 31ч. (73,8%)
- б) средний – 11ч. (26,2%)
- в) недостаточный – нет

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

- а) да – 16ч. (38,1%)
- б) нет – 26ч. (61,9%): 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 – 13ч. (31%)

в) другие (никаких) – 29ч. (69%)

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

- а) выше среднего – 17ч. (40,5%)  
 б) удовлетворительное – 25ч. (59,5%)  
 в) не удовлетворительное – нет

**5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:**

- а) да – 42ч. (100%)  
 б) нет – нет

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

- а) менее 30 минут – 38ч. (90,5%)  
 б) от 30 до 60 минут – 4ч. (9,5%)  
 в) более 1 часа – нет

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

- а) выше среднего – 27ч. (64,3%)  
 б) удовлетворительно – 15ч. (35,7%)  
 в) не удовлетворительно - нет

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

- а) выше среднего – 25ч. (59,5%)  
 б) удовлетворительно – 17ч. (40,5%)  
 в) не удовлетворительно – нет

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

- а) улучшилось – 29ч. (69%)  
 б) не изменилось – 13ч. (31%)  
 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 – 42ч. (100%)

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

- а) низкое – нет  
 б) среднее – 11ч. (26,2%)  
 в) высокое – 31ч. (73,8%)

**12. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**- пол:**

- а) мужской – 6ч. (14,3%)  
 б) женский – 36ч. (85,7%)

**- возраст:**

- а) до 30 лет – 18ч. (42,9%)  
 б) от 30 до 40 лет – 17ч. (40,5%)  
 в) от 40 до 50 лет – 7ч. (16,6%)  
 г) от 50 до 60 лет – нет  
 д) старше 60 лет – нет

**- образование:**

- а) начальное общее – нет  
 б) основное общее (8,9 классов) – 10ч. (23,8%)  
 в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 8ч. (19%)  
 г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 7ч. (16,7%)  
 д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 11ч. (26,2%)  
 е) высшее профессиональное – 6ч. (14,3%)

**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. Специалисты отдела консультируют обратившихся граждан о работе сайта учреждения и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

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

Помещение светлое и оснащено всем необходимым оборудованием.

Получателями услуги 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.

Как показал опрос, при получении услуги у граждан возникают трудности со сбором необходимых документов и справок.