

*О результатах мониторинга удовлетворенности
граждан качеством предоставляемых
ГКУ ОСЗН по Александровскому району
мер социальной поддержки семьям с детьми*

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 21.06.2016 года № 177 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 01.07.2016 по 30.09.2016 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 18ч.(25% опрошенных), ежемесячного пособия на ребенка 41ч.(58%), ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет 12ч.(17%).

По состоянию на 01.10.2016 года мерами социальной поддержки семьям с детьми в отделе пользуются 4691 граждан.

В опросе приняли участие 71 граждан (1,51% 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 – 52ч. (73,2%)
 б) средний – 19ч. (26,8%)
 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 ч. (43,7%)
 б) нет – 40 ч. (56,3%): нет интернета

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

- а) длительное ожидание в очереди – 0
 б) трудности со сбором необходимых документов, справок – 14 (19,7%)

в) другие (никаких) – 57ч. (80,3%)

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

- а) выше среднего – 21ч. (30%)
 б) удовлетворительное – 50ч. (70%)
 в) не удовлетворительное – нет

5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) да – 70ч. (100%)
 б) нет – 0ч.

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

- а) менее 30 минут – 71ч. (100%)
 б) от 30 до 60 минут – 0ч. (0%)
 в) более 1 часа – нет

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

- а) выше среднего – 25ч. (35,2%)
 б) удовлетворительно – 46ч. (64,8%)
 в) не удовлетворительно - нет

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

- а) выше среднего – 43ч. (60,6%)
 б) удовлетворительно – 28ч. (39,4%)
 в) не удовлетворительно – нет

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

- а) улучшилось – 58ч. (81,7%)
 б) не изменилось – 13ч. (18,3%)
 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 – 71ч. (100%)

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

- а) низкое – нет
- б) среднее – 56ч. (78,9%)
- в) высокое – 15ч. (21,1%)

12. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

- пол:

- а) мужской – 23ч. (32,4%)
- б) женский – 48ч. (67,6%)

- возраст:

- а) до 30 лет – 30ч. (42%)
- б) от 30 до 40 лет – 29ч. (41%)
- в) от 40 до 50 лет – 7ч. (10%)
- г) от 50 до 60 лет – 2 ч. (3%)
- д) старше 60 лет – 3 ч. (4%)

- образование:

- а) начальное общее – 5 (7%)
- б) основное общее (8,9 классов) – 7ч. (10%)
- в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 10ч. (14%)
- г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 15ч. (21%)
- д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 25ч. (35%)
- е) высшее профессиональное – 9ч. (13%)

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 холле 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.

Н.А. Кильчапова
8 49244 2 53 27