

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по Александровскому району мер социальной поддержки по предоставлению жилищных субсидий (2014 г )

В целях повышения качества государственных услуг, предоставляемых гражданам Государственным казенным учреждением «Отделом социальной защиты населения по Александровскому району» среди населения Александровского района был проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг по предоставлению субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг.

Мониторинг проводился инспекторами сектора по предоставлению гражданам жилищных субсидий среди получателей услуги.

По состоянию на 01.10.2014 года 1716 семьи являются получателями жилищных субсидий.

В ходе мониторинга опрошены 36 граждан (более 2% от числа получателей) Александровского района, в том числе жители г. Александра - 13чел., г. Карабаново – 8 чел., г. Струнино - 5 чел., п. Балакирево – 4 чел., п. Красное пламя – 6 чел., 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 – 36ч. (100%)
- б) средний – 0ч.
- в) недостаточный – 0ч.

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

- а) Да - 8ч. (22%)
- б) нет – 28ч. (78%)

**Если «нет», укажите причину:**

**В основном граждане отвечают, что нет компьютера или не умеют пользоваться порталом.**

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

- а) длительное ожидание в очереди – 0ч. (0%)
- б) трудности со сбором необходимых документов, справок – 0ч. (0%)
- в) другие (укажите какие) – 36ч. (100%) трудностей нет

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

- а) выше среднего – 23ч. (64%)
- б) удовлетворительное – 13ч. (36%)
- в) не удовлетворительное – 0

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

- а) да – 36ч. (100%)
- б) нет – 0

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

- а) менее 30 минут – 36ч. (100%)
- б) от 30 до 60 минут – 0ч. (0%)
- в) более 1 часа – 0

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

- а) выше среднего – 30ч. (83%)
- б) удовлетворительно – 6ч. (17%)
- в) не удовлетворительно – 0

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

- а) выше среднего – 32ч. (89%)
- б) удовлетворительно – 4ч. (11%)
- в) не удовлетворительно – 0

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

- а) улучшилось – 27ч. (75%)
- б) не изменилось – 9ч. (25%)
- в) ухудшилось – 0

**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 – 0
- б) нет – 36ч. (100%)

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

- а) низкое – 0
- б) среднее – 8ч. (22%)

в) высокое – 28ч. (78%)

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

**- пол:**

а) мужской – 5ч. (14%)

б) женский – 31ч. (86%)

**- возраст:**

а) до 30 лет – 3ч. (8%)

б) от 30 до 40 лет – 7ч. (19,5%)

в) от 40 до 50 лет – 4ч. (11%)

г) от 50 до 60 лет – 7ч. (19,5%)

д) старше 60 лет – 15ч. (42%)

**- образование:**

а) начальное общее – 0ч. (0%)

б) основное общее (8,9 классов) – 5ч. (14%)

в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 7ч. (19%)

г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 9ч. (25%)

д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 10ч. (28%)

е) высшее профессиональное – 5ч. (14%)

**Какими мерами социальной поддержки пользуетесь:** 36ч. (100%) – получатели субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг, из них 7ч. (19%) являются инвалидами, 7ч. (19%) являются ветеранами труда, пособием на ребенка до 3-х лет 5(14%).

**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 повышается с каждым годом, а сам порядок предоставления услуги становится более доступным. Информацию о предоставляемых услугах граждане получают из СМИ, с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из памяток и буклетов, распространяемых учреждением.

Помещение, где осуществляется прием документов и получение консультаций, в шаговой доступности от железнодорожного и автовокзалов, а также остановок общественного городского транспорта, что очень устраивает граждан. Удобны для граждан выездные приемы специалистов в отдаленные территории.

Получателями услуги высоко оценены профессиональные качества сотрудников сектора. Проанализировав анкеты опрошенных граждан можно сказать, что качество предоставляемой услуги улучшилось. Высоко оценили

качество работы учреждения социальной защиты населения 78 % опрошенных граждан, что на 9 % больше, чем в предыдущем году.

Режим работы ГКУ ОСЗН по Александровскому району устроил всех опрошенных граждан.

Получатели МСП пользуются сайтом учреждения и Порталом государственных услуг для получения необходимой информации о конкретной услуге. Получателей МСП довольны тем, что с внедрением СМЭВ, нет необходимости предоставлять документы о праве собственности на жилье.

Число получателей субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг на октябрь месяц текущего года увеличилось по сравнению с таким же периодом прошлого года на 31 %.

В конце 2013 года в Александровском районе открылся Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению, где наш сотрудник помогает гражданам быстро и в комфортных условиях оформить такую государственную услугу как жилищные субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг.