

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 22.06.2015 № 218 «Об утверждении положения о порядке проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг и формы анкеты» в период с 01.07.2015 по 30.09.2015 провел анкетирование граждан в отношении предоставления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг.

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

По состоянию на 01.10.2015 года 1609 семьи являются получателями жилищных субсидий.

В ходе мониторинга опрошены 20 граждан (более 1 % от числа получателей) Александровского района, в том числе жители г. Александрова – 8 чел., г. Карабаново – 4 чел., г. Струнино – 3 чел., п. Балакирево – 3 чел., п. Красное пламя – 2 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 – 19 ч. (95%)
- б) средний – 1ч. (5%)
- в) недостаточный – 0ч.

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

- а) Да – 13 ч. (65%)
- б) нет – 7 ч. (35%)

Если «нет», укажите причину:

В основном граждане отвечают, что нет компьютера и сканера или не хотят пользоваться порталом, что приятнее живое общение _____

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

- а) длительное ожидание в очереди – 2ч. (10%)
- б) трудности со сбором необходимых документов, справок – 2ч. (10%)
- в) другие (укажите какие) – 16 ч. (80%) трудностей нет

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

- а) выше среднего – 20 ч. (100 %)
- б) удовлетворительное – 0 ч.
- в) не удовлетворительное – 0 ч.

5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) да – 20 ч. (100%)
 б) нет – 0

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

- а) менее 30 минут – 20 ч. (100%)
 б) от 30 до 60 минут – 0 ч. (0%)
 в) более 1 часа – 0ч. (0%)

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

- а) выше среднего – 20 ч. (100 %)
 б) удовлетворительно – 0 ч. (%)
 в) не удовлетворительно – 0 ч.

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

- а) выше среднего – 20 ч. (100 %)
 б) удовлетворительно – 0 ч. (%)
 в) не удовлетворительно – 0

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

- а) улучшилось – 19 ч. (95 %)
 б) не изменилось – 1 ч. (5 %)
 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 – 20 ч. (100%)

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

- а) низкое – 0
 б) среднее – 0 ч. (5 %)
 в) высокое – 19 ч. (95 %)

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

- пол:

- а) мужской – 3 ч. (15 %)
 б) женский – 17 ч. (85 %)

- возраст:

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | а) до 30 лет – 3 ч. (15 %) |
| <input type="checkbox"/> | б) от 30 до 40 лет – 3 ч. (15 %) |
| <input type="checkbox"/> | в) от 40 до 50 лет – 5 ч. (25 %) |
| <input type="checkbox"/> | г) от 50 до 60 лет – 3 ч. (15 %) |
| <input type="checkbox"/> | д) старше 60 лет – 6 ч. (30 %) |

- образование:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | а) начальное общее – 0ч. (0%) |
| <input type="checkbox"/> | б) основное общее (8,9 классов) – 4 ч. (20 %) |
| <input type="checkbox"/> | в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 2 ч. (10 %) |
| <input type="checkbox"/> | г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 5 ч. (25 %) |
| <input type="checkbox"/> | д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 5 ч. (25 %) |
| <input type="checkbox"/> | е) высшее профессиональное – 4 ч. (20 %) |

Какими мерами социальной поддержки пользуетесь: 20ч. (100%) – получатели субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг, из них 5 ч. (25 %) являются инвалидами, 4 ч. (20%) являются ветеранами труда, пособием на ребенка до 3-х лет и до 1,5 лет - 4ч. (20%).

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 для наших граждан. Информацию о предоставляемых услугах граждане получают из СМИ, с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из памяток и буклетов, распространяемых учреждением.

В 2015 год граждане стали активнее пользоваться Единым порталом государственных и муниципальных услуг.

При приеме документов у граждан, инспекторы регулярно разъясняют о необходимости оплаты за капитальный ремонт.

Помещение, в котором осуществляется прием документов и консультирование, режим работы учреждения граждан устраивает.

Прием граждан осуществляется в соответствии с административным регламентом предоставления ГКУ СЗН государственной услуги по приему заявлений и организации предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг. Для удобства граждан организованы регулярные приемы в отдаленных территориях в соответствии с графиком, о чем граждане оповещаются через сайт учреждения и СМИ. Организовано рабочее место в Многофункциональном центре.

Личные и профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан, по мнению опрошенных, тоже выросли.

Качество предоставляемых государственных услуг и качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг, по мнению граждан, улучшилось. Много информации публикуется в СМИ, граждане чаще пользуются сайтом ГКУ ОСЗН по Александровскому району. С фактами коррупции в учреждении граждане не встречались.

Количество обратившихся за субсидией на 15.10.2015 года составило 1102 семьи (в т.ч. 80 новых назначений), в октябре 2014 года было принято 840 семей (< на 262 получателя).