

*О результатах мониторинга удовлетворенности  
граждан качеством предоставляемых  
ГКУ ОСЗН по Александровскому району  
гражданам субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг*

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 01.10.2016 года 2073 семьи являются получателями жилищных субсидий.

В ходе мониторинга опрошены 32 гражданина (более 1 % от числа получателей) Александровского района, в том числе жители г. Александра – 18 чел., г. Карабаново – 5 чел., г. Струнино – 4 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 – 32 ч. (100%)
- б) средний – 0 ч.
- в) недостаточный – 0ч.

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

- а) Да – 20 ч. (63%)
- б) нет – 12 ч. (37%)

**Если «нет», укажите причину:**

**В основном граждане отвечают, что нет сканера или не хотят пользоваться порталом, так как приятнее живое общение.**

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

- а) длительное ожидание в очереди – 0 ч.
- б) трудности со сбором необходимых документов, справок – 0 ч.
- в) другие (укажите какие) – 32 ч. (100%) трудностей нет

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

- а) выше среднего – 27 ч. (85 %)

- б) удовлетворительное – 5 ч. (15%)  
 в) не удовлетворительное – 0 ч.

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

- а) да – 32 ч. (100%)  
 б) нет – 0

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

- а) менее 30 минут – 27 ч. (100%)  
 б) от 30 до 60 минут – 0 ч. (0%)  
 в) более 1 часа – 0ч.

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

- а) выше среднего – 32 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 – 32 ч. (100 %)  
 б) удовлетворительно – 0 ч. (%)  
 в) не удовлетворительно – 0

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

- а) улучшилось – 31 ч. (97 %)  
 б) не изменилось – 1 ч. (3 %)  
 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 – 32 ч. (100%)

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

- а) низкое – 0  
 б) среднее – 0 ч. (0 %)  
 в) высокое – 32 ч. (100 %)

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

**- пол:**

- а) мужской – 4 ч. (12 %)  
 б) женский – 28 ч. (88 %)

**- возраст:**

- а) до 30 лет – 1 ч. (3 %)  
 б) от 30 до 40 лет – 5 ч. (16 %)  
 в) от 40 до 50 лет – 4 ч. (13 %)  
 г) от 50 до 60 лет – 4 ч. (13 %)  
 д) старше 60 лет – 18 ч. (55 %)

**- образование:**

- а) начальное общее – 0ч. (0%)  
 б) основное общее (8,9 классов) – 5 ч. (15 %)  
 в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – 4 ч. (13 %)  
 г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 4 ч. (13 %)  
 д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – 16 ч. (50 %)  
 е) высшее профессиональное – 3 ч. (9 %)

**Какими мерами социальной поддержки пользуетесь:** 32 чел. (100%) – получатели субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг, из них 6 ч. (19 %) являются инвалидами, 12 ч. (38%) являются ветеранами труда, получателями пособия на ребенка до 3-х лет и до 1,5 лет – 5 ч. (16%).

**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 предоставление услуги становится более доступным для наших граждан за счет новой возможности предварительной записи на прием как через сайт учреждения, так и по телефону. Теперь граждане могут записаться в удобное для себя время, тем самым сэкономят время ожидания в очереди.

В 2016 году граждане стали чаще пользоваться Единым порталом государственных и муниципальных услуг. Изучают преимущества предоставленной возможности.

Как и в 2015 году трудностей у граждан получающих жилищные субсидии практически не возникает, всё решаемо.

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 оценены выше среднего.

Качество предоставляемых государственных услуг и качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг, по мнению граждан, улучшилось. Информацию о предоставляемых услугах граждане получают из СМИ, с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из памяток и буклетов, распространяемых учреждением.

С фактами коррупции в учреждении не встречались.

Количество обратившихся за субсидией в октябре 2016 года составило **1342** семьи, в октябре 2014 г. было принято от граждан **840** заявлений, в октябре 2015г.- **1031** заявление.