

*О результатах мониторинга удовлетворенности  
граждан качеством предоставляемых  
ГКУ ОСЗН по Александровскому району  
государственных услуг по субсидиям*

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 08.06.2016 года № 232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 01.07.2017 по 30.09.2017 года провел анкетирование граждан в отношении предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Мониторинг проводился инспекторами сектора по предоставлению гражданам жилищных субсидий, волонтерами общественной организации «Семейный очаг» среди получателей услуги.

По состоянию на 01.10.2017 года субсидиями на оплату жилого помещения и коммунальных услуг пользуются 2073 семьи (в зимний период времени пользуются субсидиями 2465 семей).

В опросе приняли участие 35 граждан (1,7 % от числа получателей) Александровского района, в том числе жители г. Александрова – 15 чел., г. Карабаново – 8 чел., г. Струнино - 6 чел., п. Балакирево – 4 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.):**

35	а) достаточный – (100%)
0	б) средний – (0 %)
0	в) недостаточный – (0%)

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

20	а) Да – (57%)
15	б) нет – (43%)

**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:**

- |    |  |
|----|--|
| 0  | а) длительное ожидание в очереди – (0 %)                       |
| 0  | б) трудности со сбором необходимых документов, справок – (0 %) |
| 35 | в) другие (трудностей нет) – (100%)                            |

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

- |    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 30 | а) выше среднего – (85 %)        |
| 5  | б) удовлетворительное – (15%)    |
| 0  | в) не удовлетворительное – (0 %) |

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

- |    |                |
|----|----------------|
| 35 | а) да – (100%) |
| 0  | б) нет – (0 %) |

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

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 35 | а) менее 30 минут – (100%)  |
| 0  | б) от 30 до 60 минут – (0%) |
| 0  | в) более 1 часа – (0%)      |

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

- |    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 34 | а) выше среднего – (97 %)       |
| 1  | б) удовлетворительно – (3%)     |
| 0  | в) не удовлетворительно – (0 %) |

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

- |    |                                |
|----|--------------------------------|
| 35 | а) выше среднего – (100 %)     |
| 0  | б) удовлетворительно – (0%)    |
| 0  | в) не удовлетворительно – (0%) |

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

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| 97 | а) улучшилось – (97 %)   |
| 1  | б) не изменилось – (3 %) |
| 0  | 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:**

- |    |                 |
|----|-----------------|
| 0  | а) да – (0%)    |
| 35 | б) нет – (100%) |

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

- |    |                      |
|----|----------------------|
| 0  | а) низкое – (0%)     |
| 0  | б) среднее – (0 %)   |
| 35 | в) высокое – (100 %) |

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

**- пол:**

- |    |                     |
|----|---------------------|
| 4  | а) мужской – (12 %) |
| 31 | б) женский – (88 %) |

**- возраст:**

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1  | а) до 30 лет – (4 %)        |
| 5  | б) от 30 до 40 лет – (14 %) |
| 4  | в) от 40 до 50 лет – (11 %) |
| 4  | г) от 50 до 60 лет – (11 %) |
| 21 | д) старше 60 лет – (60 %)   |

**- образование:**

- |    |  |
|----|--|
| 0  | а) начальное общее – 0ч. (0%)                            |
| 3  | б) основное общее (8,9 классов) – (9 %)                  |
| 4  | в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – (11 %)       |
| 4  | г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – (11 %)      |
| 18 | д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – (52 %) |
| 6  | е) высшее профессиональное – (17 %)                      |

**Какими мерами социальной поддержки пользуетесь:** 35 чел. (100%) – получатели субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг из них:

- 7 ч. (20 %) являются инвалидами,

- 24 ч. (69 %) являются ветеранами труда,

- 4 человека льгот не имеют.

**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 приём, как через сайт учреждения, так и по телефону. Теперь граждане могут записаться в удобное для себя время, тем самым сэкономить время ожидания в очереди.

Граждане стали чаще пользоваться Единым порталом государственных и муниципальных услуг. Изучают преимущества предоставленной возможности.

Трудностей в подаче документов у граждан получающих жилищные субсидии не возникает.

Помещение, в котором осуществляется прием документов и консультирование, а так же режим работы учреждения граждан устраивает. Помещение светлое, теплое, в шаговой доступности.

Прием граждан осуществляется в соответствии с административным регламентом предоставления ГКУ ОСЗН государственной услуги по приему заявлений и организации предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг.

Для удобства граждан организованы регулярные выездные приемы в отдаленные территории в соответствии с графиком, о чем граждане оповещаются через сайт учреждения и СМИ.

Организовано рабочее место по приему и консультированию граждан в Многофункциональном центре «Мои документы».

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 (газеты, телевидение), при встречах сотрудников учреждения с населением, на районных мероприятиях, 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 субсидией через Портал государственных услуг.

С фактами коррупции в учреждении не встречались.

Количество обратившихся за субсидией на зимний период времени в октябре 2017 года составило 1350 семей.