

*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 08.06.2017 года № 232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 01.07.2017 по 30.09.2017 провел анкетирование граждан в отношении предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми.

Мониторинг проводился сотрудниками ГКУ ОСЗН по Александровскому району, волонтерами общественной организации «Семейный очаг» среди получателей ежемесячного пособия на ребенка, ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5.

По состоянию на 01.10.2017 года мерами социальной поддержки семьям с детьми в отделе пользуются 4738 граждан.

В опросе приняли участие 72 человека (1,5% 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.):

- | | |
|----|------------------------|
| 67 | а) достаточный (93,0%) |
| 5 | б) средний – (16,7%) |
| 0 | в) недостаточный |

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

- | | |
|----|------------------|
| 53 | а) да – (73,6%) |
| 19 | б) нет – (26,4%) |

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

- | | |
|----|---|
| 0 | а) длительное ожидание в очереди – 0 |
| 1 | б) трудности со сбором необходимых документов, справок – (1,4%) |
| 71 | в) другие (<u>никаких</u>) – (98,6%) |

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

- | | |
|----|---------------------------------|
| 16 | а) выше среднего – (22,2%) |
| 56 | б) удовлетворительное – (77,8%) |
| 0 | в) не удовлетворительное – (0%) |

5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- | | |
|----|----------------|
| 72 | а) да – (100%) |
| 0 | б) нет – (0%) |

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

- | | |
|----|------------------------------|
| 72 | а) менее 30 минут – (100%) |
| 0 | б) от 30 до 60 минут – (0%) |
| | в) более 1 часа – <u>нет</u> |

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

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 69 | а) выше среднего – (95,8%) |
| 3 | б) удовлетворительно – (4,2%) |
| 0 | в) не удовлетворительно - <u>нет</u> |

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

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 48 | а) выше среднего – 43ч. (66,7%) |
| 24 | б) удовлетворительно – (33,3%) |
| 0 | в) не удовлетворительно – <u>нет</u> |

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

- | | |
|----|----------------------------|
| 61 | а) улучшилось – (84,7%) |
| 11 | б) не изменилось – (15,3%) |
| 0 | в) ухудшилось - <u>нет</u> |

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%)
72	б) нет – (100%)

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

0	а) низкое – (0%)
3	б) среднее – (4,2%)
69	в) высокое – (95,8%)

12. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

- пол:

7	а) мужской – (9,7%)
65	б) женский – (90,3%)

- возраст:

36	а) до 30 лет – (50%)
25	б) от 30 до 40 лет – (34,7%)
11	в) от 40 до 50 лет – (15,3%)
0	г) от 50 до 60 лет – (0%)
0	д) старше 60 лет – (0%)

- образование:

0	а) начальное общее – (0%)
0	б) основное общее (8,9 классов) – (0%)
8	в) среднее (полное) общее (10,11 классов) – (11,1%)
18	г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – (25%)
31	д) среднее профессиональное (колледж, техникум) – (43,1%)
15	е) высшее профессиональное – (20,8%)

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 (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 пособиями через Многофункциональный центр «Мои документы», через Портал государственных услуг.

Граждане по достоинству оценили возможность предварительной записи на прием через сайт учреждения, по телефону.

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 холе 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.