

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг в 2020 году

Государственное казенное учреждение Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Александровскому району» (далее – учреждение) в целях повышения качества и доступности государственных услуг, предоставляемых гражданам учреждением и во исполнение приказа департамента от 16.06.2020 года № 246 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2020 году» в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 года провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Мониторинг проводился сотрудниками ГКУ ОСЗН по Александровскому району, волонтерами.

В опросе приняли участие 159 человек (4,6% от 3449 обратившихся граждан).

| | | | |
|---|---|-------------|----------|
| Количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 | | 3449 | |
| Всего опрошено | | 159 | % |
| - пол: | | | |
| а) | мужской | 39 | 25% |
| б) | женский | 120 | 75% |
| - возраст: | | | |
| а) | до 30 лет | 58 | 36% |
| б) | от 30 до 40 лет | 71 | 45% |
| в) | от 40 до 50 лет | 28 | 18% |
| г) | от 50 до 60 лет | 0 | 0% |
| д) | старше 60 лет | 2 | 1% |
| - уровень образования: | | | |
| а) | начальное общее | 3 | 2% |
| б) | основное общее (8,9 классов) | 1 | 1% |
| в) | среднее (полное) общее (10,11 классов) | 50 | 31% |
| г) | начальное профессиональное (лицей, ПТУ) | 51 | 32% |
| д) | среднее профессиональное (колледж, техникум) | 36 | 23% |
| е) | высшее профессиональное | 18 | 11% |
| - занятость: | | | |
| а) | студент | 9 | 6% |
| б) | занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) | 97 | 61% |

| | | | |
|---|--|-----|------|
| в) | не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) | 51 | 32% |
| г) | работающий пенсионер | 0 | 0% |
| д) | неработающий пенсионер | 2 | 1% |
| - категорию граждан, к которой Вы относитесь: | | | |
| а) | Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет | 116 | 73% |
| б) | Многодетный родитель | 40 | 25% |
| в) | Опекун | 0 | 0% |
| г) | Инвалид | 0 | 0% |
| д) | Ветеран труда | 2 | 1% |
| е) | другая | 1 | 1% |
| 2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году? | | | |
| а) | За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. | 138 | 87% |
| б) | За получением справки, удостоверения, информации | 21 | 13% |
| в) | По другому вопросу (оформление путевки в д/о) | 0 | 0% |
| 3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг): | | | |
| а) | Полностью устраивает | 159 | 100% |
| б) | Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) | 0 | 0% |
| в) | Полностью не устраивает (укажите, почему) | 0 | 0% |
| 4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде): | | | |
| а) | да | 121 | 76% |
| б) | нет | 38 | 24% |
| 5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения: | | | |
| а) | да | 126 | 79% |
| б) | нет | 33 | 21% |

| | | | |
|--|--|-----|------|
| 6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг: | | | |
| а) | Позволяет сэкономить время | 31 | 19% |
| б) | Не требует личного обращения | 46 | 29% |
| в) | Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке | 26 | 16% |
| г) | Исключает вербальное общение с официальными лицами | 20 | 13% |
| д) | Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных | 34 | 21% |
| е) | другое | 0 | 0% |
| 7. 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 | 152 | 96% |
| б) | средний | 7 | 4% |
| в) | недостаточный | 0 | 0% |
| 8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения: | | | |
| а) | да | 117 | 74% |
| б) | нет | 42 | 26% |
| 9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения: | | | |
| а) | да | 122 | 77% |
| б) | нет | 37 | 23% |
| 10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения: | | | |
| а) | да | 159 | 100% |
| б) | нет | 0 | 0% |
| 11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения. | | | |
| а) | Менее 15 минут | 76 | 48% |
| б) | менее 30 минут | 59 | 37% |
| в) | от 30 до 60 минут | 24 | 15% |
| г) | более 1 часа | 0 | 0% |

| | | | |
|--|--|-----|------|
| 12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: | | | |
| а) | Менее 15 минут | 148 | 93% |
| б) | менее 30 минут | 11 | 7% |
| в) | от 30 до 60 минут | 0 | 0% |
| г) | более 1 часа | 0 | 0% |
| 13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг: | | | |
| а) | да | 158 | 99% |
| б) | нет | 1 | 1% |
| 14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения: | | | |
| а) | Легче добраться | 22 | 14% |
| б) | Доверяю специалистам | 83 | 52% |
| в) | По привычке | 20 | 13% |
| г) | Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет | 34 | 21% |
| д) | Другие причины (укажите, какие) | 0 | 0% |
| 15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении: | | | |
| а) | длительное ожидание в очереди | 0 | 0% |
| б) | трудности со сбором необходимых документов, справок | 0 | 0% |
| в) | другие | 0 | 0% |
| г) | трудностей нет | 159 | 100% |
| 16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения | | | |
| а) | достаточный | 156 | 98% |
| б) | средний | 3 | 2% |
| в) | недостаточный | 0 | 0% |
| 17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы | | | |
| в) | улучшился (уютный холл, много информации в холле) | 159 | 100% |
| г) | Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) | 0 | 0% |

| | | | |
|--|---------|-----|------|
| 18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты? | | | |
| а) | да | 159 | 100% |
| б) | нет | 0 | 0% |
| 19. 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 | 0% |
| б) | нет | 159 | 100% |
| 20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг: | | | |
| а) | низкое | 0 | 0% |
| б) | среднее | 2 | 1% |
| в) | высокая | 157 | 99% |

Большую часть опрошенных, из обратившихся в учреждение, составили семьи с детьми. 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 возможности предварительной записи на приём, как через сайт учреждения, так и по телефону.

Граждане стали чаще пользоваться Единым порталом государственных и муниципальных услуг. Специалисты учреждения консультируют обратившихся граждан о работе сайта учреждения, пункта ППЭП, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Информацию о предоставляемых услугах граждане получают с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из СМИ (газеты, телевидение, радио), при встречах сотрудников учреждения с населением, на районных мероприятиях, из памяток и буклетов, распространяемых учреждением, на стендах социально значимых учреждений (женская консультация, роддом, ЗАГС, детские сады), на стендах администраций района. На фасаде здания установлено информационное табло «бегущая строка». В холле установлен информационный монитор, где посетители во время ожидания могут просмотреть информационные видеоролики о мерах социальной поддержки в регионе, бегущая строка с информацией о МСП, инфотерминал сайта учреждения.

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. Для граждан с детьми оборудован детский уголок.

Для удобства граждан организован прием документов на предоставление мер социальной поддержки в Многофункциональном центре «Мои документы».

Организованы регулярные выездные приемы в отдаленные территории в соответствии с графиком, о чем граждане оповещаются через сайт учреждения, социальные сети и СМИ.

Получатели услуг дали высокую оценку качеству обслуживания сотрудниками учреждения.

Проанализировав анкеты опрошенных граждан можно сказать, что качество предоставляемой услуги улучшилось. Качество работы учреждения по оказанию государственной услуги граждане оценили как высокое. Все опрошенные граждане отметили, что в процессе предоставления учреждением государственных услуг им не приходилось сталкиваться с фактами проявления коррупции.