

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 07.08.2018 года № 326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году» в период с 01.07.2018 по 30.09.2018 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 214 человек (3,6% от 5949 обратившихся граждан) Александровского района, в результате чего были получены следующие ответы:

**1. Укажите Ваши:**

**- пол:**

68	32%	а)	Мужской 32%
146	68%	б)	Женский 68%

**- возраст:**

61	29%	а)	до 30 лет
39	18%	б)	от 30 до 40 лет
37	17%	в)	от 40 до 50 лет
31	14%	г)	от 50 до 60 лет
46	22%	д)	старше 60 лет

**- уровень образования:**

0	0	а)	начальное общее
12	5%	б)	основное общее (8,9 классов)
46	21%	в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)
72	34%	г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)
59	28%	д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)
25	12%	е)	высшее профессиональное

**- занятость:**

5	2%	а)	студент
98	46%	б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)
71	33%	в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)
15	7%	г)	работающий пенсионер
25	12%	д)	неработающий пенсионер

**- категорию граждан, к которой Вы относитесь:**

146	68%	а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет
31	15%	б)	Многодетный родитель
1	0,5%	в)	Опекун
18	8,5%	г)	Инвалид
11	5%	д)	Ветеран труда

другая категория:

7	3%	продолжительный стаж
---	----	----------------------

- район или населенный пункт проживания

115	54%	г. Александров
99	46%	район

2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?

169	79%	а) За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, субсидии на ЖКУ, ветеранам труда, инвалидов
45	21%	б) За получением справки, удостоверения, информации
0	0	в) По другому вопросу (указать, какому)

3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):

214	100%	а) Полностью устраивает
0	0	б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)
0	0	в) Полностью не устраивает (укажите, почему)

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

73	34%	а) да
151	66%	б) нет

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:

96	45%	а) да
118	55%	б) нет

Если «нет», укажите причину: **нет компьютера, все равно приходиться с документами.**

6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:

88	41%	а) Позволяет сэкономить время
3	1%	б) Не требует личного обращения
108	51%	в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке
11	5%	г) Исключает вербальное общение с официальными лицами
4	2%	д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных

7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):

212	99%	а) достаточный
2	1%	б) средний
0	0	в) недостаточный

Если уровень информирования средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить: **много информации.**

8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:

185	86%	а) да
29	14%	б) нет

9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:

163	76%	а) да
51	24%	б) нет

10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

212	99%	а) да
2	1%	б) нет

Если не устраивает, укажите, каким Вы его видите: **без перерыва.**

**11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.**

52	24%	а)	Менее 15 минут
123	58%	б)	менее 30 минут
36	17%	в)	от 30 до 60 минут
3	1%	г)	более 1 часа

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

196	91,5%	а)	Менее 15 минут
17	8%	б)	менее 30 минут
1	0,5%	в)	от 30 до 60 минут
0		г)	более 1 часа

**13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:**

210	98%	а)	да
4	2%	б)	нет

**14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:**

36	17%	а)	Легче добраться
143	67%	б)	Доверяю специалистам
20	9%	в)	По привычке
15	7%	г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет
0	0	д)	Другие причины (укажите, какие)

**15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:**

0	0	а)	длительное ожидание в очереди
3	1%	б)	трудности со сбором необходимых документов, справок
0	0	в)	другие (укажите какие)
211	99%	г)	трудностей нет

**16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения**

212	99%	а)	достаточный
2	1%	б)	средний
0	0	в)	недостаточный

**17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы**

214	100%	в)	улучшился (укажите, чем) помощь в сборе документов, выезд на дом для приема документов, электронная запись на прием, публикации в СМИ, информация на стендах
0	0	г)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете)

**18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?**

214	100%	а)	да
0	0	б)	нет

- Какие именно профессиональные и личные качества специалиста: **доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки и др.**

**19. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:**

0	0	а) да
214	100%	б) нет

20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:

0	0	а) низкое
5	3%	б) среднее
209	97%	в) высокое

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, пункта ППЭП, Единого портала государственных и муниципальных услуг. Граждане 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.

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.

Для граждан с детьми оборудован детский уголок.

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

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.