

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг в 2019 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 08.07.2019 года № 320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2019 году» в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 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 235 человек (3,99% от 5882 обратившихся граждан).

Количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2019 по 30.09.2019		5882	
Всего опрошено		235	%
- пол:			
а)	мужской	58	25%
б)	женский	177	75%
- возраст:			
а)	до 30 лет	65	28%
б)	от 30 до 40 лет	48	20%
в)	от 40 до 50 лет	49	21%
г)	от 50 до 60 лет	29	12%
д)	старше 60 лет	44	19%
- уровень образования:			
а)	начальное общее	0	0%
б)	основное общее (8,9 классов)	9	4%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	30	13%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	48	74%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	101	43%
е)	высшее профессиональное	47	20%
- занятость:			
а)	студент	8	3%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	121	51%

в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	42	18%
г)	работающий пенсионер	20	9%
д)	неработающий пенсионер	44	19%
- категорию граждан, к которой Вы относитесь:			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	120	51%
б)	Многодетный родитель	43	18%
в)	Опекун	2	1%
г)	Инвалид	39	17%
д)	Ветеран труда	31	13%
е)	другая	0	0%
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.	196	83%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	38	16%
в)	По другому вопросу (оформление путевки в д/о)	1	0%
3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):			
а)	Полностью устраивает	234	100%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)	1	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	128	54%
б)	нет	107	46%
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	152	65%
б)	нет	83	35%

6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:			
а)	Позволяет сэкономить время	73	31%
б)	Не требует личного обращения	41	17%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	29	12%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами	0	0%
д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	64	27%
е)	другое	28	12%
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	213	91%
б)	средний	22	9%
в)	недостаточный	0	0%
8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:			
а)	да	187	80%
б)	нет	48	20%
9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:			
а)	да	187	80%
б)	нет	48	20%
10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:			
а)	да	234	100%
б)	нет	1	0%
11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.			
а)	Менее 15 минут	54	23%
б)	менее 30 минут	104	44%
в)	от 30 до 60 минут	73	31%
г)	более 1 часа	4	2%

12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:			
а)	Менее 15 минут	139	59%
б)	менее 30 минут	96	41%
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	224	95%
б)	нет	11	5%
14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:			
а)	Легче добраться	42	18%
б)	Доверяю специалистам	132	56%
в)	По привычке	29	12%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	32	14%
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	2	1%
в)	другие	0	0%
г)	трудностей нет	233	99%
16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения			
а)	достаточный	227	97%
б)	средний	8	3%
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)	235	100%
г)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете)	0	0%

18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?			
а)	да	235	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	235	100%
20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:			
а)	низкое	0	0%
б)	среднее	9	4%
в)	высокая	226	96%

Проведенный опрос показал, что уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг достаточный. Информацию о предоставляемых услугах граждане получают с сайта ГКУ ОСЗН по Александровскому району, из СМИ (газеты, телевидение), при встречах сотрудников учреждения с населением, на районных мероприятиях, 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.