

Информация

о результатах проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району государственных услуг в 2024 году

В соответствии с приказом Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 11.07.2023 №295 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2024 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период в III квартале 2024 года провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

В учреждение за указанный период обратилось **3096** человек. Количество граждан, охваченных мониторингом - **93** человека, что составляет **3%** от числа обратившихся граждан.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

В учреждение граждане обращаются за следующими государственными услугами: за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 48 чел. (52%), за получением справки, удостоверения, информации – 22 чел. (23%), по другому вопросу – 23 чел. (25%).

Всех обратившихся граждан 93 чел. (100%) устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги.

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде) 64 чел. (69%), данный показатель уменьшился по сравнению с прошлым годом на 8%. Не пользуются такой возможностью 29 чел. (31 %). Причинами у тех, кто не пользуется ЕПГУ указаны: отсутствие оборудования – 15 чел., не умеют пользоваться – 5 чел., предпочитают личное общение – 9 чел.

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени, на это указали 61 чел. (66%); одинаковое количество опрошенных выбрали варианты ответов - не требует личного обращения – 13 чел. (14 %) и позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 13 чел. (14%). Другие варианты ответов выбрали 4 чел., указали на отсутствие преимуществ – 2 чел.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 79 чел. (85%). Как средний оценили уровень информирования 14 чел. (15%), предложения по повышению уровня информирования отсутствуют.

Сайт учреждения для получения информации о работе учреждения используют 57 чел. (61%), не пользуются сайтом – 36 чел. (39%). Примерно такое же количество респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения. Данные показатели не изменились по сравнению с прошлым годом.

Существующий режим работы учреждения устраивает 93 чел. (100 %).

Время, затраченное на дорогу к учреждению, составляет: менее 15 минут – 30 чел. (32%), менее 30 минут – 32 чел. (34 %), от 30 до 60 минут – 28 чел. (30%), более 1 часа – 3 чел. (4 %).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги, составляет преимущественно менее 15 минут – 75 чел. (81 %).

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены большинство опрошенных 51 чел. (55%), не знают об этом – 42 чел. (45%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют специалистам 55 чел. (60%). Не имеют предпочтений, обращаются и в МФЦ, и в учреждения социальной защиты – 9 чел. (10%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникает – 81 чел. (87%). Указали на трудности со сбором необходимых документов и справок – 12 чел. (13%), длительное ожидание в очереди никто не отметил.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 88 чел. (95%), средний 5 чел. (5%).

За последние годы уровень доступности и качества государственных услуг улучшился. Так считают 93 чел. (100% опрошенных). Указаны следующие улучшения: отсутствие очередей, много информационных стендов, удобная запись через сайт учреждения, разъяснения в СМИ, информация на сайте и на официальных страничках в социальных сетях.

Все анкетированные удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения – 93 чел. (100%). Из профессиональных и личных качеств специалистов положительно отмечают: доброжелательность, знания и опыт.

Фактов проявления коррупции в учреждении отмечено не было.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили 87 чел. (94%), среднее 6 чел. (6%). Данный показатель остался на уровне прошлого года.

Мониторинг показал, что абсолютное большинство опрошенных граждан удовлетворены качеством государственных услуг, предоставляемых ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району.

В учреждении разработан план работы по итогам мониторинга, в том числе продолжение популяризации Единого Портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта и госпабликов учреждения, повышения профессионального уровня специалистов учреждения.