

Информация о результатах проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району государственных услуг за 2017 год.

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 08.06.2017 №232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период с 01.07.2017 г. по 30.09.2017 г. проведено анкетирование граждан в отношении:

- предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми;
- предоставления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг;
- предоставления мер социальной поддержки ветеранам труда;
- предоставления ежегодной денежной выплаты донорам.

Объем опрошенных не менее 1,5 % от числа получателей соответствующих мер социальной поддержки.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Предоставление мер социальной поддержки семьям с детьми

В анкетировании приняло участие 49 человек.

Уровень информированности о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили **87,8 %** граждан, что на 1% превышает показатели прошлого года; **12,2%** как средний.

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг **36,7%** опрошенных граждан, что осталось на уровне показателей прошлого года. Не пользуются такой возможностью **63,3%** граждан, из них наиболее часто указываются следующие причины: отсутствие компьютера, отсутствие Интернета, отсутствие времени.

41 человек (83,7%,) отметили, что не испытывают трудностей при получении государственной услуги, **2 человека (4,1%)** указали на длительное ожидание в очереди, **6 человек (12,2% респондентов)** испытывают трудности со сбором необходимых документов и справок.

Выше среднего оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации – **59,2%** опрошенных граждан, что превышает показатели прошлого года на 13,9%, удовлетворительно – **40,8%**.

Режим работы учреждения устраивает **98 %** посетителей, не устраивает **2%** (1 человека), причем каким он видит режим работы учреждения не указал.

43 человека (87,8% респондентов) ожидали в очереди менее 30 минут, **6 человек (12,2%)** – от 30 до 60 минут.

Выше среднего оценивают личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость) **73,5%**, что превышает показатели прошлого года на 13,1%; удовлетворительно – **26,5%**.

Такую же оценку дали и профессиональным качествам сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки): выше среднего – **35** чел. (**71,4%**), больше показателей 2016 года на 9,1%, удовлетворительно – **14** чел. (**28,6%**).

Считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось **85,7%** респондентов, качество не изменилось – **14,3%**.

Фактов проявления коррупции в учреждении отмечено не было.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **85,7%** опрошенных (+15,9% к уровню прошлого года), среднюю оценку дали **14,3%** респондентов. О низком качестве предоставления услуги не заявил ни один участник мониторинга.

Предоставление субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг

В анкетировании приняло участие 36 человек.

33 человека оценили уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.) как достаточный, что составило **91,7%** (+7,3% к показателям прошлого года). Оценили уровень информирования как средний **8,3%** как средний.

Используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг **31%** опрошенных граждан, что осталось на уровне прошлого года. Не пользуются такой возможностью **69%** граждан, из них наиболее часто встречаются следующие причины: отсутствие компьютера или Интернета, отсутствие времени.

30 респондентов (**83,3%**) отметили, что не испытывают трудностей при получении данной государственной услуги, **2** человека (**5,6%**) указали на длительное ожидание в очереди, **3** человека (**8,3%**) испытывают трудности со сбором необходимых документов и справок, **1** человек указал другие трудности (дальность проживания).

Выше среднего оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации – **58,3%** опрошенных граждан, как удовлетворительное – **41,7%**.

Режим работы учреждения устраивает **100%** посетителей.

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: **32** человека (**88,9%**) ожидали в очереди менее 30 минут (+7,6% к показателям прошлого года), **4** человека (**11,1%**) – от 30 до 60 минут.

83,3% участников опроса оценивают личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость) выше среднего, **16,7%** – удовлетворительно. Данные показатели практически остались на уровне 2016 года.

Профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки) выше среднего оценили **86,1%** опрошенных (+4,8% к показателям прошлого года), удовлетворительно - **13,9 %** .

94,4% респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось, **5,6%** - не изменилось.

С фактами проявления коррупции в учреждении анкетированные не встречались.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **77,8%** опрошенных (в 2016 году – 78,1%), среднюю оценку дали **22,2%** опрошенных граждан. О низком качестве предоставления услуги не заявил ни один участник мониторинга.

Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда

В анкетировании приняло участие 71 человек.

Уровень информированности о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили **88,7%** граждан, что на 5,3 % превышает показатели прошлого года; **11,3%** как средний.

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг **22,5%** опрошенных граждан, что осталось на уровне показателей прошлого года. Не пользуются такой возможностью **77,5%** граждан, из них наиболее часто указываются следующие причины: отсутствие компьютера, отсутствие Интернета, отсутствие времени, не владею ПК.

61 человек (85,9%) отметили, что не испытывают трудностей при получении государственной услуги, **2 человека (2,8%)** указали на длительное ожидание в очереди, что меньше на 10,7%, чем в прошлом году. **5 человек (7,1 % респондентов)** испытывают трудности со сбором необходимых документов и справок, меньше на 32,4% чем в 2016 году. **3 человека** назвали другие причины, среди которых отдаленность, большое количество ксерокопий.

Выше среднего оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации – **69%** опрошенных граждан, что превышает показатели прошлого года на 6,6%, удовлетворительно – **31%**.

Режим работы учреждения устраивает **100%** посетителей.

66 человек (93,0% респондентов) ожидали в очереди менее 30 минут, **5 человек (7,0%)** – от 30 до 60 минут.

Выше среднего оценивают личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость) **76,1%**, что превышает показатели прошлого года на 11,1% удовлетворительно – **23,9%**. Такую же оценку дали и профессиональным качествам сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки): выше среднего – **54 чел. (76,1%)**, больше показателей 2016 года на 7,9 %, удовлетворительно – **17 чел. (23,9%)**.

Считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось **85,9%** респондентов, качество не изменилось – **14,1%**.

Фактов проявления коррупции в учреждении отмечено не было.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **78,9%** опрошенных (+10,1% к уровню прошлого года), среднюю оценку дали **21,1%** респондентов. О низком качестве предоставления услуги не заявил ни один участник мониторинга.

Предоставление ежегодной денежной выплаты донорам

В анкетировании приняло участие 17 человек.

82,4% опрошенных посетителей оценили уровень информированности как достаточный, **17,6%** как средний.

Используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг **52,9%** опрошенных граждан, что на 19,7% больше, чем в 2016 году. Не пользуются такой возможностью **47,1%** граждан, из них наиболее часто встречаются следующие причины: отсутствие компьютера или Интернета.

13 граждан (**76,4%**,) отметили, что не испытывают трудностей при получении государственной услуги, **2** человека (**11,8%** респондентов) испытывают трудности со сбором необходимых документов и справок, **2** человека указали на другие трудности (отдаленность).

Выше среднего оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации – **58,8%** опрошенных граждан, что на 12,1 % больше, чем в 2016 году; удовлетворительное – **41,2%** .

Режим работы учреждения устраивает **100%** посетителей.

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: **17** человек (**100 %**) ожидали в очереди менее 30 минут.

64,7% участников опроса оценивают личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость) выше среднего, **35,3%** - удовлетворительно. Профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки) выше среднего оценили **70,6 %** опрошенных, удовлетворительно - **29,4%** .

88,2% респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось, **11,8%** - не изменилось.

С фактами проявления коррупции в учреждении анкетлируемые не встречались.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **64,7%** опрошенных, среднюю оценку дали **35,3%** опрошенных граждан. О низком качестве предоставления услуги не заявил ни один участник мониторинга.

Данные мониторинга в отношении предоставления указанных государственных услуг показали, что в целом граждане удовлетворены качеством государственных услуг, предоставляемых ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району.