

Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг в 2018 году

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 07.08.2018 №326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период с 01.07.2018 по 30.09.2018 провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

1. Обобщенные числовые данные по опрошенным респондентам.

Количество граждан, охваченных мониторингом - **150** человек, что составляет **3%** от числа обратившихся граждан.

2. Описание состояния предоставленных государственных услуг, в том числе количественные и качественные характеристики.

Из числа обратившихся в учреждение граждан большинство составляют женщины -122 человека (81,3%), мужчин соответственно 28 человека (18,7%).

Возраст обратившихся: до 30 лет – 5 чел. (3,3%), от 30 до 40 лет – 55 чел. (36,7%), от 40 до 50 лет – 20 чел. (13,3%), от 50 до 60 лет – 31 чел. (20,7%), старше 60 лет – 39 чел. (26%).

Уровень образования: начальное общее – 3 чел. (2%), основное общее (8,9 классов) – 10 чел. (6,7%), среднее (полное) общее (10,11 классов) – 27 чел. (18%), начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 26 чел. (17,3%), среднее профессиональное (колледж, техникум) – 60 чел. (40%), высшее профессиональное – 24 чел. (16%).

Занятость: студент – 1 чел. (0,6%), занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) - 61 чел. (40,7%), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) – 26 чел. (17,3%), работающий пенсионер – 4 чел. (2,7%), неработающий пенсионер – 58 чел. (38,7%).

Категории граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет – 49 чел. (32,7%), многодетный родитель – 19 чел. (12,7%), опекун – 0, инвалид – 25 чел. (16,6%), ветеран труда – 17 чел. (11,3%), другая категория (доноры, обратившиеся за получением субсидий) – 40 чел. (26,7%).

Проживают: город Вязники – 98 чел. (65,3%), Вязниковский район – 52 чел. (34,7%).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 71 чел. (47,3%), за получением

справки, удостоверения, информации – 9 чел. (6%), по другому вопросу (в том числе по вопросам субсидий, донорских выплат) – 70 чел. (46,7%).

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

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг 30 чел. (20%). Не пользуются такой возможностью 120 чел. (80%). Причинами у тех, кто не пользуется ЕПГУ указаны: отсутствие интернета или компьютера – 70 чел. (58,3%), нравится личное обращение – 14 чел. (11,7%), не умею пользоваться – 14 чел. (11,7%), не знала об этом – 22 чел. (18,3%).

При этом допускают, что в будущем будут обращаться через ЕПГУ -56 чел. (37,3%). Не допускают такой возможности 94 чел. (62,7%), в числе причин указаны: отсутствие интернета или компьютера – 50 чел. (53,2%), нравится личное обращение – 23 чел. (24,5%), портал не доработан – 6 чел. (6,4%), все равно приходится обращаться лично – 1 чел. (1%), не умею – 14 чел. (14,9%).

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени - 62 чел. (41,3%). Другие преимущества указало незначительное количество опрошенных граждан: не требует личного обращения – 11 чел. (7,4%), позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 5 чел. (3,3%), исключает вербальное общение с официальными лицами: 3 чел. (2%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных – 5 чел. (3,3%). Вообще не видят никаких преимуществ – 47 чел. (31,3%), не смогли определиться с ответом 17 чел. (11,4%).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 146 чел. (97,3%), как средний 4 чел. (2,7%). Какие меры должны быть предприняты учреждением для повышения информирования - затруднились ответить.

Сайт учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работы учреждения используют 54 чел. (36%), не используют – 96 чел. (64%). Такое же количество респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

Существующий режим работы учреждения устраивает 149 чел. (99,3%). Не устраивает – 1 чел. (0,7%), причина не указана.

Время, затраченное на дорогу к учреждению: менее 15 минут – 45 чел. (30%), менее 30 минут – 60 чел. (40%), от 30 до 60 минут – 39 чел. (26%), более 1 часа – 6 чел. (4%).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: менее 15 минут – 111 чел. (74%), менее 30 минут – 36 чел. (24%), от 30 до 60 минут – 3 чел. (2%), более 1 часа – 0.

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены 86 чел. (57,3%), не знают об этом – 64 чел. (42,7%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют специалистам 127 чел. (84,7%), по привычке -14 чел. (9,3%), легче добраться - 8 чел. (5,3%). Предпочтений нет – 1 чел. (0,7%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникало – 136 чел. (90,7%). Остальные из трудностей указали: длительное ожидание в очереди – 1 чел. (0,7%), трудности со сбором необходимых документов, справок – 13 чел. (8,6%).

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 148 чел. (98,7%). Как средний уровень оценили 2 чел. (1,3%), меры для повышения доступности не указаны.

Все опрошенные указали, что уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении за последние годы улучшился. Указаны следующие улучшения: удобное время для приема, профессионализм сотрудников, доступность здания для маломобильных граждан, наличие электронной очереди, удобная запись через сайт учреждения, разъяснения в СМИ, наличие информационных стендов.

Большинство граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения – 149 чел. (99,3%), не удовлетворен -1 чел. (0,7%). Из профессиональных и личных качеств специалистов положительно отмечают: доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки.

Фактов проявления коррупции в учреждении отмечено не было.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили 139 чел. (92,7%), среднее -10 чел. (6,6%), низкое – 1 чел. (0,7%).

3. Выводы по качеству предоставления государственных услуг.

Мониторинг показал, что в целом граждане удовлетворены качеством государственных услуг, предоставляемых ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району: порядком предоставления государственных услуг, уровнем информирования о порядке предоставления государственных услуг, режимом работы учреждения, уровнем доступности государственных услуг в учреждении, качеством обслуживания сотрудниками учреждения.

4. Предложения по повышению эффективности и качества предоставления государственных услуг.

В учреждении разработан план мероприятий по итогам мониторинга, в том числе популяризация Единого Портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта учреждения; повышения качества работы учреждения посредством повышения профессионального уровня специалистов учреждения, уменьшение времени, затраченного в очереди на прием для получения государственных услуг.