

Информация
о результатах проведения мониторинга
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по
Вязниковскому району государственных услуг в 2023 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 2023 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период в III квартале 2023 года провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

В учреждение за указанный период обратилось **3399** человек. Количество граждан, охваченных мониторингом - **108** человек, 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. – 81 чел. (75%), за получением справки, удостоверения, информации – 19 чел. (18%), по другому вопросу – 8 чел. (7%).

Всех обратившихся граждан 108 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) 83 чел. (77%), данный показатель увеличился по сравнению с прошлым годом на 3%. Не пользуются такой возможностью 25 чел. (23 %). Причинами у тех, кто не пользуется ЕПГУ указаны: отсутствие оборудования – 15 чел., не умеют пользоваться – 5 чел., предпочитают личное общение – 5 чел.

При этом допускают, что в будущем будут обращаться через ЕПГУ - 84 чел. (78%). 24 чел. (22%) не желают использовать портал для получения услуг, в числе причин указаны следующие: отсутствие возможности – 12 чел., нравится личное обращение – 8 чел., не умеют пользоваться – 4 чел.

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени, на это указали 65 чел. (59%); одинаковое количество опрошенных выбрали варианты ответов - не требует личного обращения – 19 чел. (18 %) и позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 19 чел. (18%). Другие варианты ответов выбрали 3 чел., указали на отсутствие преимуществ – 2 чел.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 102 чел. (94%). Как средний оценили

уровень информирования 6 чел., предложения по повышению уровня информирования отсутствуют.

Сайт учреждения для получения информации о работе учреждения используют 75 чел. (69%), не пользуются сайтом – 33 чел. (31%). 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 108 чел. (100 %).

Время, затраченное на дорогу к учреждению, составляет: менее 15 минут – 21 чел. (19%), менее 30 минут – 46 чел. (43 %), от 30 до 60 минут – 27 чел. (25%), более 1 часа – 14 чел. (13 %).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги, составляет преимущественно менее 15 минут – 89 чел. (82 %).

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены большинство опрошенных 74 чел. (69%), не знают об этом – 34 чел. (31%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют специалистам 68 чел. (63%). Не имеют предпочтений, обращаются и в МФЦ, и в учреждения социальной защиты – 22 чел. (21%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникает – 98 чел. (91%). Указали на трудности со сбором необходимых документов и справок – 9 чел. (8%), длительное ожидание в очереди никто не отметил.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 107 чел. (99%).

За последние годы уровень доступности и качества государственных услуг улучшился. Так считают 108 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 – 108 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 99 чел. (92%), среднее -9 чел. (8%). 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.