

В соответствии с приказом Департамента социальной защиты населения Владимирской области от 21.06.2021 №244 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2021 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 будет проводить анкетирование граждан, обратившихся в ГКУСЗН за получением государственных услуг в указанный период, в отношении предоставления следующих услуг:

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

Просим получателей мер социальной поддержки принять участие в опросе. Анкету можно заполнить в кабинетах №2, №9 или в электронном виде.

Анкета прилагается.

Приложение  
к Положению о порядке проведения мониторинга  
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых  
государственными казенными учреждениями социальной защиты  
населения Владимирской области государственных услуг

**АНКЕТА (ОПРОС)**

по изучению общественного мнения о качестве предоставления  
государственным казенным учреждением социальной защиты населения  
Владимирской области государственных услуг

*Уважаемый респондент!*

*Ответив на несколько вопросов, Вы сможете улучшить качество предоставления государственных услуг учреждениями социальной защиты населения.*

*Результаты данного опроса будут использованы в обобщенном виде, анкетирование анонимное.*

*Отметьте галочкой или иным удобным для Вас знаком один из предлагаемых вариантов ответа, содержащий информацию о Вас или выражающий Вашу позицию. При отсутствии необходимой формулировки впишите ответ в пустую строку.*

**1. Укажите Ваши:**

**- пол:**

- а) мужской  
 б) женский

**- возраст:**

- а) до 30 лет  
 б) от 30 до 40 лет  
 в) от 40 до 50 лет  
 г) от 50 до 60 лет  
 д) старше 60 лет

**- уровень образования:**

- а) начальное общее  
 б) основное общее (8,9 классов)  
 в) среднее (полное) общее (10,11 классов)  
 г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)  
 д) среднее профессиональное (колледж, техникум)  
 е) высшее профессиональное

**- занятость:**

- а) студент  
 б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)  
 в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)  
 г) работающий пенсионер  
 д) неработающий пенсионер

**- категорию граждан, к которой Вы относитесь:**

- а) Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет  
 б) Многодетный родитель  
 в) Опекун  
 г) Инвалид  
 д) Ветеран труда

Другая категория (указать, какая) \_\_\_\_\_

- район или населенный пункт проживания (указать, какой) \_\_\_\_\_

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.
- б) За получением справки, удостоверения, информации
- в) По другому вопросу (указать, какому) \_\_\_\_\_

3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):

- а) Полностью устраивает
- б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) \_\_\_\_\_
- в) Полностью не устраивает (укажите, почему) \_\_\_\_\_

Если не устраивает, укажите каким Вы его видите: \_\_\_\_\_

4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):

- а) да
- б) нет

Если «нет», укажите причину \_\_\_\_\_

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
- б) нет

Если «нет», укажите причину \_\_\_\_\_

5. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:

- а) Позволяет сэкономить время
- б) Не требует личного обращения
- в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке
- г) Исключает вербальное общение с официальными лицами
- д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных

Другие преимущества (указать, какие) \_\_\_\_\_

6. 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  
 б) средний  
 в) недостаточный

Если уровень информирования средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить: \_\_\_\_\_

---



---

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:

- а) да  
 б) нет

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:

- а) да  
 б) нет

8. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) да  
 б) нет

Если не устраивает, укажите, каким Вы его видите: \_\_\_\_\_

---

9. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.

- а) Менее 15 минут  
 б) менее 30 минут  
 в) от 30 до 60 минут  
 г) более 1 часа

10. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:

- а) Менее 15 минут  
 б) менее 30 минут  
 в) от 30 до 60 минут  
 г) более 1 часа

11. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) да  
 б) нет

12. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:

- а) Легче добраться  
 б) Доверяю специалистам  
 в) По привычке  
 г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет

д) Другие причины (укажите, какие)

13. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:

- а) длительное ожидание в очереди  
 б) трудности со сбором необходимых документов, справок  
 в) другие (укажите какие) \_\_\_\_\_  
 г) трудностей нет

14. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения

- а) достаточный  
 б) средний  
 в) недостаточный

Если уровень доступности получения услуг средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы

- в) улучшился (укажите, чем) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 г) Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

16. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?

- а) да  
 б) нет

- Какие именно профессиональные и личные качества специалиста (доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки и др.) хотелось бы Вам положительно отметить?

\_\_\_\_\_

- Какие недостатки Вами отмечены? \_\_\_\_\_

10. 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  
 б) нет

11. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:

- а) низкое  
 б) среднее  
 в) высокое

Благодарим Вас за участие в опросе. Приятного дня!