

Информация
о результатах проведения мониторинга
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по
Вязниковскому району государственных услуг в 2021 году

В соответствии с приказом директора 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 провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

В учреждение за указанный период обратилось **4980** человек. Количество граждан, охваченных мониторингом - **154** человека, что составляет **3%** от числа обратившихся граждан.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Из числа обратившихся в учреждение граждан, принявших участие в анкетировании, большинство составляют женщины -117 человек (76%), мужчин соответственно 37 человек (24%).

Возраст: до 30 лет – 13 чел. (8%), от 30 до 40 лет – 58 чел. (38%), от 40 до 50 лет – 25 чел. (16%), от 50 до 60 лет – 15 чел. (10%), старше 60 лет – 43 чел. (28%).

Уровень образования: начальное общее – 0 чел., основное общее (8,9 классов) – 12 чел. (8%), среднее (полное) общее (10,11 классов) – 25 чел. (16%), начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 29 чел. (19%), среднее профессиональное (колледж, техникум) – 62 чел. (40%), высшее профессиональное – 26 чел. (17%).

Занятость: занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) - 63 чел. (41%), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) – 31 чел. (20%), работающий пенсионер – 14 чел. (9%), неработающий пенсионер – 46 чел. (30%).

Категории граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет – 43 чел. (28%), многодетный родитель – 40 чел. (26%), опекун – 0, инвалид – 24 чел. (16%), ветеран труда – 36 чел. (23%), другая категория -11 чел. (7%).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 137 чел. (89%), за получением справки, удостоверения, информации – 17 чел.

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

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде) 102 чел. (66%), данный показатель незначительно

уменьшился по сравнению с прошлым годом (2020 г. - 76%) Не пользуются такой возможностью 52 чел. (34%). Причинами у тех, кто не пользуется ЕПГУ указаны: отсутствие компьютера – 30 чел. (58%), не умеют пользоваться – 17 чел. (33%), другое – 5 чел. (9%).

При этом допускают, что в будущем будут обращаться через ЕПГУ -109 чел. (71%). Не допускают такой возможности 45 чел. (29%), в числе причин указаны: отсутствие компьютера – 20 чел. (44%), нравится личное обращение – 10 чел. (23%), не умеют пользоваться – 15 чел. (33%).

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени, это указали 92 чел. (60%); не требует личного обращения – 33 чел. (21%). Другие варианты ответов указали незначительное число анкетированных: позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 15 чел. (9%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных – 7 чел. (5%). Не видят для себя преимуществ в использовании Портала 7 чел. (5%) опрошенных.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 152 чел. (99%), что на 5% больше показателя 2020 года. Как средний оценили уровень информирования 2 чел. (1%).

Сайт учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работы учреждения используют 97 чел. (63%), не используют – 57 чел. (37%). Примерно такое же количество респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

Существующий режим работы учреждения устраивает 154 чел. (100%).

Время, затраченное на дорогу к учреждению: менее 15 минут – 42 чел. (27%), менее 30 минут – 56 чел. (36%), от 30 до 60 минут – 43 чел. (28%), более 1 часа – 13 чел. (9%).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: менее 15 минут – 108 чел. (70%), менее 30 минут – 46 чел. (30%).

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены большинство опрошенных 112 чел. (73%), не знают об этом – 42 чел. (27%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют специалистам 97 чел. (63%), по привычке -28 чел. (18%), легче добраться - 8 чел. (5%). Предпочтений нет – 21 чел. (14%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникало – 144 чел. (94%). Остальные указали на трудности со сбором необходимых документов, справок – 10 чел. (6%), длительное ожидание в очереди – 0 чел.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 154 чел. (100%).

100% опрошенных указали, что уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении за последние годы улучшился – 154

чел. Указаны следующие улучшения: быстрое и качественное обслуживание, наличие электронной очереди, удобная запись через сайт учреждения, разъяснения в СМИ, наличие информационных стендов, возможность обращения через Портал Госуслуг.

Все анкетированные удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения – 154 чел. (100%). 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 150 чел. (97%), среднее -4 чел. (3%). 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 мероприятий по устранению недостатков в работе, выявленных по итогам мониторинга, в том числе продолжение популяризации Единого Портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта учреждения; информирование населения о возможности предварительной записи на прием к специалистам; повышения качества работы учреждения посредством повышения профессионального уровня специалистов учреждения, повышения уровня информированности населения о порядке предоставления государственных услуг.