

## **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 30.06.2022 №212 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2022 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период с 01.07.2022 по 30.09.2022 провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

В учреждение за указанный период обратилось **4143** человек. Количество граждан, охваченных мониторингом - **125** человек, 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 - 86 человек (69%), мужчин соответственно 39 человек (31%).

Возраст: до 30 лет – 15 чел. (12%), от 30 до 40 лет – 23 чел. (18%), от 40 до 50 лет – 23 чел. (18%), от 50 до 60 лет – 25 чел. (20%), старше 60 лет – 39 чел. (32%).

Уровень образования: начальное общее – 1 чел., основное общее (8,9 классов) – 7 чел. (6%), среднее (полное) общее (10,11 классов) – 14 чел. (11%), начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 18 чел. (14%), среднее профессиональное (колледж, техникум) – 63 чел. (50%), высшее профессиональное – 22 чел. (18%).

Занятость: студент – 4 (3%), занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) - 33 чел. (26%), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) – 26 чел. (21%), работающий пенсионер – 20 чел. (16%), неработающий пенсионер – 42 чел. (34%).

Категории граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет – 33 чел. (26%), многодетный родитель – 21 чел. (17%), опекун – 7 чел. (6%), инвалид – 34 чел. (27%), ветеран труда – 22 чел. (18%), другая категория - 8 чел. (6%).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 67 чел. (54%), за получением справки, удостоверения, информации – 42 чел. (33%), по другому вопросу (соц. контракт, юбиляры супружеской жизни и др.) – 16 чел. (13%).

122 обратившихся граждан (98%) устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги, 3 (2%) человек устраивает с замечаниями (нужно больше специалистов на приеме).

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления

в электронном виде) 93 чел. (74%), данный показатель увеличился по сравнению с прошлым годом (2021 г. - 66%) Не пользуются такой возможностью 32 чел. (26%). Причинами у тех, кто не пользуется порталом указаны: отсутствие компьютера – 20 чел., не умеют пользоваться – 8 чел., предпочитают личное общение – 4 чел.

При этом допускают, что в будущем будут обращаться через ЕПГУ - 99 чел. (79%). Не допускают такой возможности 26 чел. (21%), в числе причин указаны: отсутствие возможности – 13 чел., нравится личное обращение – 9 чел., не умеют пользоваться – 4 чел.

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени, это указали 57 чел. (46%); не требует личного обращения – 36 чел. (29%). Другие варианты ответов указали незначительное число анкетированных: позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 13 чел. (10%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных – 9 чел. (7%), исключает вербальное общение с официальными лицами – 5 чел. (4%). Не имеют возможности оценить преимущества – 5 чел.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 119 чел. (95%). Как средний оценили уровень информирования 6 чел. (5%).

Сайт учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работы учреждения используют 85 чел. (68%), не используют – 40 чел. (32%). Примерно такое же количество респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

Существующий режим работы учреждения устраивает 125 чел. (100%).

Время, затраченное на дорогу к учреждению составляет: менее 15 минут – 23 чел. (18%), менее 30 минут – 43 чел. (35%), от 30 до 60 минут – 39 чел. (31%), более 1 часа – 20 чел. (16%).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: менее 15 минут – 103 чел. (82%), менее 30 минут – 22 чел. (18%).

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены большинство опрошенных 98 чел. (78%), не знают об этом – 27 чел. (22%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют специалистам 62 чел. (49%), по привычке -21 чел. (17%), легче добраться – 7 чел. (6%). Предпочтений нет – 35 чел. (28%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникало – 120 чел. (96%). Указали на трудности со сбором необходимых документов, справок – 4 чел. (3%), длительное ожидание в очереди никто не отметил.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 121 чел. (97%), как средний - 4 чел., не указаны меры, которые должны быть предприняты учреждением для повышения.

100% опрошенных указали, что уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении за последние годы улучшился – 125 чел. Указаны следующие улучшения: быстрое и качественное обслуживание, удобная запись через сайт учреждения, разъяснения в СМИ, наличие информационных стендов, высокая компетентность сотрудников, комфортное фойе.

Все анкетированные удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения – 125 чел. (100%). Из профессиональных и личных качеств специалистов положительно отмечают: доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки, умение выслушать.

Фактов проявления коррупции в учреждении отмечено не было.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили 119 чел. (95%), среднее -6 чел. (5%). 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.