

Информация
о результатах проведения мониторинга
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по
Вязниковскому району государственных услуг в 2019 году

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 08.07.2019 №320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2019 году» ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 провело анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Количество граждан, охваченных мониторингом - **180** человек, что составляет **3%** от числа обратившихся граждан.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Из числа обратившихся в учреждение граждан большинство составляют женщины -125 человек (69%), мужчин соответственно 55 человека (31%).

Возраст обратившихся: до 30 лет – 19 чел. (11%), от 30 до 40 лет – 32 чел. (18%), от 40 до 50 лет – 28 чел. (15%), от 50 до 60 лет – 38 чел. (21%), старше 60 лет – 63 чел. (35%).

Уровень образования: начальное общее – 7 чел. (4%), основное общее (8,9 классов) – 18 чел. (10%), среднее (полное) общее (10,11 классов) – 34 чел. (19%), начальное профессиональное (лицей, ПТУ) – 27 чел. (15%), среднее профессиональное (колледж, техникум) – 64 чел. (35%), высшее профессиональное – 30 чел. (17%).

Занятость: студент – 3 чел. (2%), занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) - 47 чел. (26%), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) – 20 чел. (11%), работающий пенсионер – 15 чел. (8%). Самая многочисленная категория - неработающий пенсионер – 95 чел. (53%).

Категории граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет – 45 чел. (25%), многодетный родитель – 11 чел. (6%), опекун – 1 (1%), инвалид – 96 чел. (53%), ветеран труда – 15 чел. (8%), другая категория -12 чел. (7%).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 121 чел. (67%), за получением справки, удостоверения, информации – 31 чел. (17%), по другому вопросу – 28 чел. (16%), в том числе по вопросу субсидий на оплату ЖКУ - 22 чел., компенсация за твердое топливо – 2 чел., компенсация за цифровую приставку – 1 чел., социальная стипендия – 3 чел.

179 обратившихся граждан (99%) устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги, 1 чел. ответил, что устраивает, но есть замечания, при этом какое замечание не указал.

Используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде) 60 чел. (33%), что значительно превышает показатель прошлого года (2018 г. - 20%) Не пользуются такой возможностью 120 чел. (67%). Причинами у тех, кто не пользуется ЕПГУ указаны: отсутствие интернета или компьютера – 70 чел. (58%), не умею пользоваться – 18 чел. (15%), нравится личное обращение – 12 чел. (10%), другое – 20 чел. (17%).

При этом допускают, что в будущем будут обращаться через ЕПГУ -93 чел. (52%). Не допускают такой возможности 87 чел. (48%), в числе причин указаны: отсутствие интернета или компьютера – 41 чел. (47%), нравится личное обращение – 18 чел. (21%), портал не доработан – 4 чел. (5%), другое – 24 чел. (27%).

Одним из главных преимуществ получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг является экономия времени -75 чел. (42%), не требует личного обращения – 50 чел. (28%). Другие варианты ответов указали незначительное число анкетированных: позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 6 чел. (3%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных – 4 чел. (2%). Вообще не видят никаких преимуществ – 24 чел. (13%), не смогли определиться с ответом 21 чел. (12%).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный отметили 179 чел. (99%), как средний 1 чел. (1%). Какие меры должны быть предприняты учреждением для повышения информирования - затруднился ответить.

Сайт учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работы учреждения используют 57 чел. (32%), не используют – 123 чел. (68%). Примерно такое же количество респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

Существующий режим работы учреждения устраивает 179 чел. (99%). Не устраивает – 1 чел. (1%), причина не указана.

Время, затраченное на дорогу к учреждению: менее 15 минут – 68 чел. (38%), менее 30 минут – 59 чел. (33%), от 30 до 60 минут – 42 чел. (23%), более 1 часа – 11 чел. (6%).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги: менее 15 минут – 138 чел. (77%), менее 30 минут – 40 чел. (22%), от 30 до 60 минут – 2 чел. (1%), более 1 часа – 0.

О возможности получения государственных услуг в МФЦ осведомлены большинство опрошенных 152 чел. (84%), не знают об этом – 28 чел. (16%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как доверяют

специалистам 147 чел. (82%), по привычке -19 чел. (11%), легче добраться - 6 чел. (3%). Предпочтений нет – 8 чел. (4%).

При получении государственных услуг в учреждении у большинства граждан трудностей не возникало – 174 чел. (97%). Остальные указали на трудности со сбором необходимых документов, справок – 6 чел. (3%).

Уровень доступности государственных услуг в учреждении оценили как достаточный 178 чел. (99%). Как средний уровень оценили 2 чел. (1%), 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.

Также все анкетированные удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения – 180 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 174 чел. (97%), среднее -6 чел. (3%).

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 популяризация Единого Портала государственных и муниципальных услуг, 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.