

**Итоги мониторинга
удовлетворённости граждан качеством предоставления
государственных услуг государственным казённым учреждением
«Отдел социальной защиты населения по Судогодскому району»
за 2019 год**

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

Количество граждан, обратившихся на прием в учреждение в 3 квартале 2019 года -4969 чел., число охваченных мониторингом -150 чел., что составляет 3 % от числа обратившихся граждан.

Из обратившихся в учреждение граждан, большинство составляют женщины-120 чел. (80%) и мужчины- 30 чел. (20%).

Участников в возрасте до 30 лет-16 чел. (10,7%), от 30 до 40- 40 чел. (26,7%), от 40 до 50 лет- 20 чел. (13,3%), от 50 до 60 лет-29 чел. (19,3 %), старше 60 лет- 45чел. (30,3 %).

Имеют начальное образование- 3 чел. (2 %), основное общее-14чел. (9,3%), среднее (полное) общее (10,11 классов)- 22 чел. (14,7%), начальное профессиональное -18 чел. (12 %), среднее профессиональное- 39 чел. (26%) и высшее профессиональное-54 чел. (36 %).

Занятость: студент- 1 чел. (0,6%), занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-67 чел. (44,7 %), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)- 12 чел. (8%), работающий пенсионер-16 чел. (10,7%), неработающий пенсионер -54 чел. (36 %).

Категория граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет-57 чел. (38%), многодетный родитель-23чел. (15,3%), опекун -2 чел. (1,3%), инвалид-21 чел. (14%), ветеран труда-31 чел. (20,7%), другая (студенты, пенсионеры, ликвидаторы ЧАЭС)- 16 чел. (10,7%).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/ перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. - 83 чел. (55,3%), за получением справки, удостоверения, информации-18 чел. (12%), по другому вопросу (по субсидии ЖКУ, социальный контракт) - 49 чел. (32%).

Порядок предоставления полученных государственных услуг устраивает- 149 чел. (99,3 %), 1чел. (0,7%) порядок устраивает, но имеются замечания (причины не указаны).

Используют получение услуг через единый Портал государственных и муниципальных услуг- 31 чел. (20,7%), 119 чел. (79,3%) не пользуются этой услугой, так как нет необходимости, нет компьютера, интернета и технической возможности, не умеют обращаться с компьютером, необходимо личное общение с человеком.

Допускают, в будущем через Единый портал, обращаться будут -51 чел. (34 %), 99 чел. (66%) нужно визуальное общение со специалистом и нет навыков пользование компьютером.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал позволяет сэкономить время- 80 чел. (53,3%), не требует личного обращения -62чел. (41,3%), позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке-3 чел. (2,0%), исключает вербальное общение с официальными лицами- 1 чел. (0,7%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных-3 чел. (2,0%), порталом не пользуются – 1 чел. (0,7%).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг оценили, как достаточный -136 чел. (90,7%), средний -14 чел. (9,3%).

Сайтом учреждения воспользовались - 46чел. (30,7%), 104 чел. (69,3%) сайтом не пользуются.

Для записи на прием к специалистам учреждения сайтом воспользовались -18чел. (12%), 132 чел. (88%) не пользуются этой услугой.

График работы устраивает -149 чел. (99,3%) респондентов, 1 чел. (0,7%) не устраивает (причина не указана).

До учреждения получатели добираются за 15 минут- 60 чел. (40%), менее 30 мин.-47чел. (31,3%), от 30 до 60 минут-32 чел. (21,3%), более 1 часа-11чел. (7,4%).

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут- 117 чел. (78%), менее 30 мин.-29 чел. (19,3%), от 30 до 60 минут -4чел. (2,7%).

130 чел. (86,7%)- знают о возможности получения государственных услуг в МФЦ, 20 чел. не знают (13,3%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как легче добраться-37 чел. (24,7%), доверяют специалистам-84 чел. (56%), по привычке -20 чел. (13,3%) предпочтений нет -8чел. (5,3%), другие причины-1 чел. (0,7%) в учреждение быстрее. Выше всего граждане оценивают вежливость и компетентность сотрудника при предоставлении услуги.

Трудности в получении государственных услуг- трудности со сбором документов, справок испытывают 2 чел. (1,3%), 148 чел. (98,7%) считают, что трудностей нет.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения как достаточный оценили - 144 чел. (96%), 6 чел. (4,0%) как средний считают, что нужно сократить количество требуемых документов.

Уровень доступности и качества государственных услуг в учреждение за последние годы улучшился считает -150 чел. (100%) нет очередей, больше информации доступно, результат в день обращения, понимающий персонал.

100 % граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудников в учреждении работают ответственные люди, вежливые и внимательные.

С фактами проявления коррупции не встретился ни один респондент.

119 чел. (79%) оценили качество работы учреждения как высокое, 31 чел. (21%) - среднее. В учреждении имеются информационные стенды для клиентов. Специалисты отдела консультируют обратившихся граждан о работе сайта учреждения и Единого портала государственных и муниципальных услуг, разъяснение о мерах социальной поддержки даются на встречах с населением, распространяются буклеты и памятки.

По результатам анализа, проведенного мониторинга можно сделать вывод для повышения качества и доступности муниципальных услуг необходимо выполнение первоочередных мероприятий:

активно развивать межведомственное взаимодействие в части взаимного предоставления документов и информации в том числе в электронном виде;

необходимо проведение дальнейшей работы по улучшению качества предоставления государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки;

оказание помощи гражданам в сборе и оформлении необходимых документов;

повышать профессиональный уровень сотрудников;

продолжать работу по разъяснению порядка подачи заявлений о предоставлении государственных услуг в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных услуг;

внедрение новых форм предоставления услуг- объединение заявлений по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми (на данный момент 5-7 заявлений с одинаковым комплектом документов) в одно заявление для сокращения времени приема посетителей и обработки данных заявителя;

принять меры по созданию комфортных условий предоставления государственных и муниципальных услуг в органах социальной защиты (проведение косметического ремонта мест ожидания и получения услуг, оборудование комфортабельной мебелью).