

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 07.08.2018 г. № 326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственным казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году» ГКУ ОСЗН по Судогодскому району в период с 01.07.2018 по 30.09.2018 г. проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Количество граждан, обратившихся на прием в учреждение в 3 квартале - 5521 чел., число охваченных мониторингом -167 чел., что составляет 3 % от числа обратившихся граждан.

Из обратившихся в учреждение граждан, большинство составляют женщины-133чел. (79,6%) и мужчины- 34 чел. (20,4%).

Участников в возрасте до 30 лет-17 чел. (10,2%), от 30 до 40- 59 чел. (35,3%), от 40 до 50 лет- 29 чел. (17,4%), от 50 до 60 лет-28 чел. (16,8 %), старше 60 лет- 34чел. (20,3 %).

Имеют начальное образование- 2 чел. (1,2 %), основное общее-21чел. (8,9 классов)-21 чел. (12,6%), среднее (полное) общее (10,11 классов)- 23 чел. (13,8%), начальное профессиональное -11 чел. (6,6%), среднее профессиональное- 56 чел. (33,5%) и высшее профессиональное-54 чел. (32,3 %).

Занятость: студент- 2 чел. (1,2%), занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-81 чел.(48,5 %), не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)- 27 чел.(16,2%), работающий пенсионер-19 чел.(11,4%), неработающий пенсионер -38 чел. (22,7 %).

Категория граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет-57 чел.(34,1%),многодетный родитель-48чел.(28,7%), инвалид-12чел. (7,2%), ветеран труда-30 чел.(18%), другая (студенты, пенсионеры, ликвидаторы ЧАЭС)- 20 чел.(12%).

Граждане проживают в г. Судогда-52 чел. (31,1%), в Судогодском районе -115 чел.(68,9 %).

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/ перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. -100 чел. (59,9%), за получением справки, удостоверения, информации-29 чел. (17,3%), по другому вопросу (по субсидии ЖКУ)-38 чел. (22,8%).

166чел. (99,4%)- устраивает порядок предоставления полученных государственных услуг, 1чел. (0,6%) порядок устраивает, но имеются замечания (причины не указаны).

Используют получение услуг через единый Портал государственных и муниципальных услуг- 37 чел. (22,2%), 130 чел. (77,8%) 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 -103 чел. (61,7 %), 64 чел. (38,3%) нужно визуальное общение со специалистом и нет навыков пользование компьютером.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал позволяет сэкономить время-108 чел.(64,7%), не требует личного обращения - 23 чел.(13,8%), позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке-6 чел.(3,6%), исключает вербальное общение с официальными лицами- 1 чел.(0,6%), позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных-1 чел.(0,6%), порталом не пользуются – 28 чел. (16,7%).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг оценили, как достаточный 137 чел.(82%), средний 29 чел. (17,4%) и недостаточный 1 чел.(0,6%).

Сайтом учреждения пользовались -77 чел.(46,1%), 90 чел.(53,9%) сайтом не пользуются.

Для записи на прием к специалистам учреждения сайтом воспользовались -17 чел. (10,1%), 150 чел.(89,8%) не пользуются этой услугой.

Существующий режим работы устраивает 98,8% респондентов, 1,2% не устраивает (причина не указана).

До учреждения получатели добираются за 15 минут-75 чел.(44,9%), менее 30 мин.-45чел.(26,9%), от 30 до 60 минут-37 чел.(22,2%), более 1 часа-10чел.(6%).

Время затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут- 153 чел.(91,6%), менее 30 мин.-9 чел.(5,4%), от 30 до 60 минут -5чел.(3%).

142 чел. (85%)- знают о возможности получения государственных услуг в МФЦ, 25 чел. не знают (15%).

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как легче добраться-40 чел. (30%), доверяют специалистам-97 чел. (58%), по привычке -16 чел. (9,6%) предпочтений нет -13 чел. (7,8%), другие причины-1 чел.(0,6%) в учреждение быстрее.

Трудности в получении государственных услуг- длительное ожидание в очереди испытывает 2 чел. (1,2%), трудности со сбором документов, справок испытывают 26 чел. (15,6%), 139 чел. (83,2%) считают, что трудностей нет.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения как достаточный оценили - 139 чел. (83,2%), 28 чел. (16,8%) как средний считают, что нужно сократить количество требуемых документов.

Уровень доступности и качества государственных услуг в учреждение за последние годы улучшился считает -164 чел. (98,2%) нет очередей, больше информации доступно, результат в день обращения, понимающий персонал, 3 чел. (1,8%) считают, что ухудшился нет кондиционера летом очень жарко.

Все граждане удовлетворены качеством обслуживания сотрудника учреждения-ответственные люди, вежливые и внимательные.

С фактами проявления коррупции не встретился ни один респондент.

119 чел. (71,3%) оценили качество работы учреждения как высокое, 48 чел. (28,7%) - 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 о необходимости проведения дальнейшей работы по улучшению качества предоставления государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки, оказывать помощь 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.