

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

В соответствии с приказом директора департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 16.06.2020 г. № 246 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2020 году» ГКУ ОСЗН по Судогодскому району в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 г. проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Объем респондентов составил 128 человек (3 % от числа обратившихся).

Из обратившихся в учреждение граждан, большинство составляют женщины-83% и мужчины- 17%.

В опросе участвовали все возрастные категории получателей гос. услуг в возрасте до 30 лет- 13%, от 30 до 40-22%, от 40 до 50 лет- 17%, от 50 до 60 лет-27%, старше 60 лет-21 %.

Имеют начальное образование- 2 %, основное общее-7%, среднее (полное) общее (10,11 классов)- 12%, начальное профессиональное -21%, среднее профессиональное-26% и высшее профессиональное-32 %.

Занятость: студент- 2%, занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-49 %, не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-14%, работающий пенсионер-9%, неработающий пенсионер -26 %.

Категория граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет-45%, многодетный родитель-18%, опекун -1%, инвалид-15%, ветеран труда-9%, другая (студенты, пенсионеры, ликвидаторы ЧАЭС)-12%.

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/ перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. - 63 чел. %, за получением справки, удостоверения, информации-11%, по другому вопросу (по субсидии ЖКУ, социальный контракт) - 26%.

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

Используют получение услуг через единый Портал государственных и муниципальных услуг- 23%, 77% 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 -70 %, 30% нужно визуальное общение со специалистом и нет навыков пользования компьютером.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал позволяет сэкономить время- 61%, не требует личного обращения -36%,

позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке-1%, исключает вербальное общение с официальными лицами- 1 %, позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных-1%.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг оценили, как достаточный -93%, средний - 6%., недостаточный- 1%.

Сайтом учреждения воспользовались - 87%, сайтом не пользуются-13 %.

Для записи на прием к специалистам учреждения сайтом воспользовались -5%, 95%- не пользуются этой услугой.

График работы устраивает -99% респондентов, 1% не устраивает (причина не указана).

До учреждения получатели добираются за 15 минут- 13%, менее 30 мин.-19%, от 30 до 60 минут-23%, более 1 часа-45%.

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут- 92%, менее 30 мин.-7%, от 30 до 60 минут -1%.

97%- знают о возможности получения государственных услуг в МФЦ, 3% не знают.

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как легче добраться-22%, доверяют специалистам-60%, по привычке -15% предпочтений нет -3%. Выше всего граждане оценивают вежливость и компетентность сотрудника при предоставлении услуги.

Трудности в получении государственных услуг- трудности со сбором документов, справок испытывают 4%, 96% считают, что трудностей нет.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения как достаточный оценили - 99%, 1% как средний считают, что нужно сократить количество требуемых документов.

Уровень доступности и качества государственных услуг в учреждение за последние годы улучшился считает -99% нет очередей, больше информации доступно, результат в день обращения, понимающий персонал, 1% считает, что ухудшилось.

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

С фактами проявления коррупции не встретился ни один респондент.

92% оценили качество работы учреждения как высокое, 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, распространяют 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).