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 11.07.2023 г. № 295 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2023году» ГКУ ОСЗН по Судогодскому району в период с 01.07.2022 по 30.09.2022 г. проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Объем респондентов составил 88 человек (3 % от числа обратившихся).

Из обратившихся в учреждение граждан, большинство составляют женщины-77% и мужчины- 23%.

В опоросе участвовали все возрастные категории получателей государственных услуг в возрасте до 30 лет-14 %, от 30 до 40-31%, от 40 до 50 лет-19%, от 50 до 60 лет-13%, старше 60 лет-23%.

Имеют начальное образование- 1 %, основное общее-5%, среднее, (полное) общее (10,11 классов)- 14%, начальное профессиональное -10%, среднее профессиональное-44% и высшее профессиональное-26 %.

Занятость: студент- 1%, занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-48 %, не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)- 19%, работающий пенсионер-8%, неработающий пенсионер -26 %.

Категория граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет-22%, многодетный родитель-47%, инвалид-11%, ветеран труда-17%, другая (студенты, пенсионеры, безработный, ликвидаторы ЧАЭС)-13%.

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/ перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 61%, за получением справки, удостоверения, информации-14%, по другим вопросам -25 % за более подробным разъяснением МСП.

Порядок предоставления полученных государственных услуг устраивает-100% получателей МСП.

Используют получение услуг через единый Портал государственных и муниципальных услуг- 10%, 90% не пользуются этой услугой, так как нет необходимости, нет компьютера, интернета и технической возможности, не умеют обращаться с компьютером, необходимо личное общение с человеком.

В будущем через Единый портал, обращаться будут -57 % это в 2 раза больше чем в 2022 г., 43% нужно визуальное общение со специалистом, так как нет навыков пользование компьютером.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал позволяет сэкономить время- 75%, не требует личного обращения -13%, позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке-10%, позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных-2%.

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг оценили, как достаточный -89%, средний - 11%.

Сайтом учреждения воспользовались -17%, сайтом не пользуются-83 %.

Для записи на прием к специалистам учреждения сайтом воспользовались - 2% и 98%- не пользуются этой услугой.

График работы устраивает -100% респондентов.

До учреждения получатели добираются за 15 минут-45%, менее 30 мин.- 35%, от 30 до 60 минут-18%, более 1 часа-2%.

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут- 85%, менее 30 мин-.13%, от 30 до 60 мин.-2 %.

84%- знают о возможности получения государственных услуг в МФЦ, 16% не знают.

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как легче добраться- 22%, доверяют специалистам-66%, по привычке -10% предпочтений нет - 1%, другие причины- 1%. Выше всего граждане оценивают вежливость и компетентность сотрудника при предоставлении услуги.

Трудности в получении государственных услуг- трудности со сбором документов, справок испытывают -2%, 98% считают, что трудностей нет.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения как достаточный оценили - 97%, 13% как средний считают, что нужно сократить количество требуемых документов.

Уровень доступности и качества государственных услуг в учреждение за последние годы улучшился считает -100% нет очередей, больше доступно информации, быстрое оформление документов, результат в день обращения и 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.

89% оценили качество работы учреждения как высокое, 11% - 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 государственных и муниципальных услуг необходимо выполнение первоочередных мероприятий:

- активно внедрять цифровые технологии, развивать межведомственное взаимодействие в части взаимного предоставления документов и информации в том числе в электронном виде;
- продолжать работу по разъяснению порядка подачи заявлений о предоставлении государственных услуг в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных услуг.

Количество граждан по Судогодскому району, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2023 по 30.09.2023		**2867**	
Всего опрошено		3	%
- пол:			
а)	мужской	20	23%
б)	женский	68	77%
- возраст:			
а)	до 30 лет	12	14%
б)	от 30 до 40 лет	27	31%
в)	от 40 до 50 лет	17	19%
г)	от 50 до 60 лет	12	13%
д)	старше 60 лет	20	23%
- уровень образования:			
а)	начальное общее	1	1%
б)	основное общее (8,9 классов)	5	5%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	12	14%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	9	10%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	38	44%
е)	высшее профессиональное	23	26%
- занятость:			
а)	студент	1	1%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	40	46%
в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	17	19%
г)	работающий пенсионер	7	8%
д)	неработающий пенсионер	23	26%
- категорию граждан, к которой Вы относитесь:			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	19	22%
б)	Многодетный родитель	41	47%
в)	Опекун		
г)	Инвалид	10	11%
д)	Ветеран труда	15	17%
е)	другая	3	3%

2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?			
а)	За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др.	54	61%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	12	14%
в)	По другому вопросу (указать, какому)	22	25%
3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):			
а)	Полностью устраивает	88	100%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)		
в)	Полностью не устраивает (укажите, почему)		
4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):			
а)	да	42	10%
б)	нет	46	90%
5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:			
а)	да	50	57%
б)	нет	38	43%
6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:			
а)	Позволяет сэкономить время	66	75%
б)	Не требует личного обращения	12	13%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	8	10%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами		
д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	2	2%
е)	другое		

7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):			
а)	достаточный	78	89%
б)	средний	10	11%
в)	недостаточный		
8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:			
а)	да	41	47%
б)	нет	47	53%
9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:			
а)	да	15	17%
б)	нет	73	83%
10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:			
а)	да	88	100%
б)	нет		
11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.			
а)	Менее 15 минут	39	45%
б)	менее 30 минут	31	35%
в)	от 30 до 60 минут	16	18%
г)	более 1 часа	2	2%
12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:			
а)	Менее 15 минут	75	85%
б)	менее 30 минут	11	13%
в)	от 30 до 60 минут	2	2%
г)	более 1 часа		
13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:			
а)	да	77	87%
б)	нет	11	13%

14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:			
а)	Легче добраться	19	22%
б)	Доверяю специалистам	58	66%
в)	По привычке	9	10%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	1	1%
д)	Другие причины (укажите, какие)	1	1%
15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:			
а)	длительное ожидание в очереди		
б)	трудности со сбором необходимых документов, справок	2	2%
в)	другие		
г)	трудностей нет	86	98%
16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения			
а)	достаточный	85	97%
б)	средний	3	3%
в)	недостаточный		
17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы			
в)	улучшился (укажите, чем)	88	100%
г)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете)		
18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?			
а)	да	88	100%
б)	нет		
19. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:			
а)	да		
б)	нет	88	100%
20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:			
а)	низкое		
б)	среднее	10	11%
в)	высокое	78	89%