

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 21.06.2021 г. № 244 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2021 году» ГКУ ОСЗН по Судогодскому району в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 г. проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Объем респондентов составил 90 человек (3,13 % от числа обратившихся).

Из обратившихся в учреждение граждан, большинство составляют женщины-72% и мужчины- 18%.

В опросе участвовали все возрастные категории получателей государственных услуг в возрасте до 30 лет- 23%, от 30 до 40-29%, от 40 до 50 лет-26%, от 50 до 60 лет-10%, старше 60 лет-12 %.

Имеют начальное образование- 4 %, основное общее-7%, среднее, (полное) общее (10,11 классов)- 13%, начальное профессиональное -10%, среднее профессиональное-38% и высшее профессиональное-28 %.

Занятость: студент- 4%, занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-49 %, не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)-26%, работающий пенсионер-4%, неработающий пенсионер -17 %.

Категория граждан: родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет-46%, многодетный родитель-20%, инвалид-12%, ветеран труда-11%, другая (студенты, пенсионеры, безработный, ликвидаторы ЧАЭС)-11%.

В учреждение граждане обращались за следующими государственными услугами: за назначением/ перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 94 чел. %, за получением справки, удостоверения, информации-6%.

Порядок предоставления полученных государственных услуг устраивает- 100%.

Используют получение услуг через единый Портал государственных и муниципальных услуг- 13%, 87% 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 -23 %, 77% нужно визуальное общение со специалистом и нет навыков пользование компьютером.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал позволяет сэкономить время- 33%, не требует личного обращения -26%, позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке-12%, позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных-16%, другое – 13%. (нет преимуществ-интернет зависает, программа не работает).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг оценили, как достаточный -90%, средний - 7%., недостаточный- 3%.

Сайтом учреждения воспользовались - 31%, сайтом не пользуются-69 %.

Для записи на прием к специалистам учреждения сайтом воспользовались - 16, 84% - не пользуются этой услугой.

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

До учреждения получатели добираются за 15 минут- 34%, менее 30 мин.-29%, от 30 до 60 минут-29%, более 1 часа-8%.

Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут- 93%, менее 30 мин.-7%, от 30 до 60 минут -1%.

89%- знают о возможности получения государственных услуг в МФЦ, 11% не знают.

При выборе места оформления государственной услуги предпочтение отдают учреждению социальной защиты населения, так как легче добраться- 6%, доверяют специалистам-53%, по привычке -15% предпочтений нет -26%. Выше всего граждане оценивают вежливость и компетентность сотрудника при предоставлении услуги.

Трудности в получении государственных услуг- трудности со сбором документов, справок испытывают -8%, другие-10% ,82% считают, что трудностей нет.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения как достаточный оценили - 92%, 7% как средний считают, что нужно сократить количество требуемых документов, 1% недостаточный.

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

98 % граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудников в учреждении работают ответственные люди, вежливые и внимательные, 2 % не удовлетворены.

С фактами проявления коррупции не встретился ни один респондент.

87% оценили качество работы учреждения как высокое, 13% - 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;
- продолжать работу по разъяснению порядка подачи заявлений о предоставлении государственных услуг в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных услуг;
- 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).