

Результаты

проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственным казенным учреждением «Отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району» государственных услуг в 2021 году.

Во исполнение приказа директора департамента социальной защиты населения Владимирской области от 21.06.2021 № 244 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2021 году», ГКУ ОСЗН по Гороховецкому району в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 года провел мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг.

Мониторинг проводился сотрудниками отдела с привлечением волонтеров из числа членов районного Совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов и клиентов ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения».

Всего в отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 года за получением государственных услуг обратилось 1257 человек.

Анкетированием было охвачено 44 человека, что составляет 3,5 % от общего числа граждан, обратившихся в отдел за данный период.

Среди опрошенных 77% составляют женщины, 23% - мужчины.

В мониторинге участвовали различные возрастные категории: до 30 лет - 14%, в возрасте от 30 до 40 лет - 23%, от 40 до 50 лет - 27%, от 50 до 60 лет - 14%, старше 60 лет - 23%.

По образовательному уровню среди опрошенных 39 % имеют среднее профессиональное образование, 36% - высшее профессиональное, 11% имеют среднее образование, 7 % - основное общее и начальное профессиональное.

К анкетированию были привлечены различные категории получателей мер социальной поддержки. Среди них: 43 % составляют родители, в том числе многодетные родители, 23% - ветераны труда, 16% - инвалиды.

Большинство опрошенных граждан или 45 % обратились в отдел социальной защиты населения за назначением или перерасчетом выплат, 39 % - за получением справки, информации, 16 % - за назначением гос. помощи и субсидии на оплату услуг ЖКХ.

По итогам проведенного мониторинга были получены **следующие результаты:**

Всех респондентов (100%) полностью устраивает порядок предоставления государственной услуги.

27 % граждан используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что соответствует уровню 2020 года.

По сравнению с 2020 годом на 10 % увеличилось число получателей услуг, допускающих в будущем подачу заявления в электронном виде (52 %).

С точки зрения респондентов, это позволит сэкономить время- 61%, заполнить заявление в непринужденной обстановке -11%, избежать опечаток и описок при заполнении данных - 14 %, не требует личного общения со специалистами - 9%, исключает вербальное общение с официальными лицами – 5 %.

По-прежнему абсолютное большинство опрошенных граждан оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный – 86 %, однако 14% отмечают уровень информирования как средний.

Наблюдается рост числа получателей услуг, пользующихся сайтом учреждения для получения информации. Из числа опрошенных граждан в 2021 году пользуется сайтом 43%, из них для записи на прием к специалистам – 23 %.

Существующий режим работы учреждения устраивает 93% респондентов.

3 человека или 7 % от числа опрошенных ответили на этот вопрос отрицательно.

Абсолютное большинство получателей услуг(68 %) тратят менее 30 минут на то, чтобы добраться до учреждения.

На приеме у специалистов 80 % получателей услуг тратят не более 15 минут, 20 % - не более 30 минут.

98 % участников опроса знают о возможности получения услуг в МФЦ, однако предпочитают обращаться в отдел социальной защиты населения.

Более половины участников мониторинга (52%) основной причиной обращения в отдел назвали доверие специалистам соцзащиты и только 1 респондент обращался за соцуслугой в МФЦ.

98 % опрошенных отметили повышение уровня доступности государственных услуг, 100 % респондентов отмечают возросшее качество предоставляемых услуг специалистами отдела. При этом подчеркивается, что в учреждении нет очереди на получение услуги, меньше запрашивается документов, граждане обсуживаются оперативно, обеспечена доступность услуг для граждан с ограничениями в передвижении, нарушением слуха и зрения. Респондентов устраивает наличие предварительной записи на прием, информационных стендов, своевременное размещение информации на сайте учреждения.

Получатели услуг высоко оценивают личные качества специалистов, которые их обслуживают. Были подчеркнуты такие качества специалистов отдела как профессионализм, грамотность, деловитость, образованность, вежливость, умение выслушать и вникнуть в проблему, желание помочь людям.

Никто из участников мониторинга не встречался с фактами проявления коррупции при получении государственной услуги.

Вместе с тем, анализ проведенного мониторинга показывает наличие у получателей услуг следующих проблем:

- у 11 % опрошенных граждан имеются трудности со сбором необходимых документов и справок;
- только 27 % из числа принимавших участие в мониторинге граждан имеет возможность получения услуги через Единый портал.

Основные причины такого положения дел заключаются в отсутствии у получателей, в основном у граждан пожилого возраста, компьютера и компьютерной грамотности. В связи с низким уровнем доходов они не имеют возможности пользоваться услугами Интернета.

- 3-х человек из числа опрошенных не устраивает режим работы учреждения, так как графики работы предприятий совпадают с графиком работы отдела соцзащиты;
- 14 % опрошенных оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как средний, предлагают с этой целью активнее использовать районную газету «Новая жизнь».

По итогам проведенного мониторинга определены **следующие задачи** по улучшению качества предоставления государственных услуг различным категориям граждан:

1. Рассмотреть итоги проведенного мониторинга на рабочем заседании специалистов отдела до 01.12.2021 года.

2. Обеспечить предоставление государственных услуг в строгом соответствии с установленными регламентами, осуществлять регулярный внутренний контроль за соблюдением порядка предоставления государственных услуг.

3. Принять меры по повышению уровня информирования граждан о порядке предоставления государственных услуг. С этой целью:

- регулярно информировать население о мерах социальной поддержки различных категорий граждан, об изменениях действующего законодательства по вопросам их предоставления, активнее использовать с этой целью районную газету «Новая жизнь»;

- своевременно актуализировать информацию, размещенную на стендах, расположенных в учреждении;

- обеспечить выдачу в 2021 году не менее 1,5 тысячи буклетов и памяток о предоставляемых мерах соцподдержки различным категориям граждан;

- своевременно размещать необходимую информацию на сайте учреждения.

4. Уделить особое внимание оказанию содействия гражданам в сборе документов в рамках межведомственного взаимодействия, не допускать истребления от граждан лишних документов и документов, имеющих в распоряжении отдела.

Директор

И.А.Станкевич