

## Результаты

проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственным казенным учреждением «Отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району» государственных услуг в 2022 году.

Во исполнение приказа директора департамента социальной защиты населения Владимирской области от 30.06.2022 № 212 «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 01.07.2022 по 30.09.2022 года провел анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Население района своевременно было проинформировано о проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых отделом социальной защиты по Гороховецкому району государственных услуг.

Информация была размещена на сайте учреждения, на информационных стендах отдела и учреждений социального обслуживания.

Мониторинг проводился сотрудниками отдела с привлечением волонтеров из числа членов районного Совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов, местного отделения «Союза пенсионеров», клиентов ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения» и ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья».

Всего в отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району в период с 01.07.2022 по 30.09.2022 года за получением государственных услуг обратилось 1338 человек.

Анкетированием было охвачено 50 человек, что составляет 3,7 % от общего числа граждан, обратившихся в отдел за данный период.

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

В мониторинге участвовали различные возрастные категории: до 30 лет – 4 чел. или 8 % опрошенных, в возрасте от 30 до 40 лет – 9 чел. или 18%, от 40 до 50 лет – 14 чел. или 28 %, от 50 до 60 лет – 8 чел. или 16 %, старше 60 лет - 15 чел. или 30%.

По образовательному уровню среди опрошенных граждан 12 % имеют среднее образование, 10 % – начальное профессиональное образование, 32% - среднее профессиональное образование, 46 - высшее профессиональное образование.

20 человек или 40% опрошенных заняты трудовой деятельностью, не заняты трудовой деятельностью – 22%, работающие пенсионеры составляют 20%, неработающие пенсионеры – 18%.

К анкетированию были привлечены различные категории получателей мер социальной поддержки. Среди них: 42 % составляют родители, в том числе многодетные родители, 32% - ветераны труда, 16% - инвалиды.

Большинство опрошенных граждан или 46 % обратились в отдел социальной защиты населения за назначением или перерасчетом выплат, детских пособий; 26 % - за получением справки, удостоверения, информации; 28 % - 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 государственных услуг.

27 граждан или 54% опрошенных используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что в 2 раза больше по сравнению с 2021 годом.

По сравнению с 2021 годом на 6 % увеличилось число получателей услуг, допускающих в будущем предпочтительным подачу заявления в электронном виде (54 %).

С точки зрения респондентов, это прежде всего позволит сэкономить время - 46%, не требует личного общения - 22% респондентов, для 18% важно заполнить заявление в непринужденной обстановке, избежать опечаток и описок при заполнении данных, для 14 % данный вид подачи заявления исключает вербальное общение с официальными лицами.

По-прежнему абсолютное большинство опрошенных граждан оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный – 84 %, однако 8 респондентов или 16% опрошенных отмечают уровень информирования как средний.

Ежегодно наблюдается рост числа получателей услуг, пользующихся сайтом учреждения для получения информации. В текущем году из числа опрошенных граждан более половины или 54% ответили, что пользовались сайтом учреждения для получения информации( в 2021 – 27%), для записи на прием к специалистам сайтом воспользовалось – 12 человек или 24 % респондентов( в 2021г. – 10 чел или 23%).

Существующий режим работы учреждения устраивает 96% респондентов.

2 человека хотели бы видеть работу учреждения с 9.00 до 18.00 часов.

Анкетирование показывает, что получатели мер соцподдержки не имеют каких либо сложностей для посещения учреждения. 50% получателей услуг тратят менее 30 минут на то, чтобы добраться до учреждения, 42% - тратят менее 15 минут, 4 жителя села от 30 до 60 минут.

В учреждении соблюдается Порядок предоставления социальных услуг. На приеме у специалистов 86 % получателей услуг тратят не более 15 минут, 14 % - менее 30 минут.

96 % участников опроса знают о возможности получения услуг в МФЦ, однако предпочитают обращаться в отдел социальной защиты населения.

Более половины участников мониторинга (62%) основной причиной обращения в отдел назвали доверие специалистам соцзащиты, 8 – по привычке, для 6 человек - легче добраться, 5 респондентов ответили, что предпочтений не имеют.

Абсолютное большинство или 94 % опрошенных оценивают уровень доступности учреждения как достаточный, только 3 человека или 6 % отметили как средний. 100 % респондентов отмечают возросшее качество предоставляемых услуг специалистами отдела. При этом подчеркивается, что в учреждении нет очереди на получение услуги, важно, что есть возможность заранее записаться на прием в удобное время, а также подать заявление в электронном виде.

Было отмечено, что в последнее стало меньше запрашиваться документов для предоставления услуги, граждане общаются оперативно, созданы условия и обеспечена доступность услуг для граждан с ограничениями в передвижении, нарушением слуха и зрения. Большинство респондентов устраивает наличие 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 6 человек или 12 % опрошенных граждан имелись трудности со сбором необходимых документов и справок;
- 23 человека или 46% из числа принимавших участие в мониторинге не имеют возможности подачи заявления в электронном виде.

Основная причина заключается в отсутствии у получателей, в основном у граждан пожилого возраста, компьютера и компьютерной грамотности, низкий уровень доходов, отсутствие возможности приобрести компьютер, проблемы со зрением. Кроме того, некоторые респонденты ответили, что предпочитают личное общение со специалистами.

- 2 –х человек из числа опрошенных не устраивает режим работы учреждения, так как графики работы предприятий совпадают с графиком работы отдела соцзащиты;
- 8 респондентов или 16 % опрошенных оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как средний. С целью повышения информированности рекомендовано больше проводить информационных встреч и других мероприятий по очному информированию граждан о МСП, чаще публиковать актуальную информацию в районной газете «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 совещании со специалистами отдела до 01.12.2022 года.

2. Обеспечить предоставление государственных услуг в строгом соответствии с установленными регламентами. Ежеквартально проводить внутренние проверки за соблюдением порядка предоставления государственных услуг, с обсуждением итогов проверок на совещаниях при директоре отдела.

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

- осуществлять постоянный контроль за своевременной актуализацией информации о мерах соцподдержки на информационных стендах отдела и учреждений социального обслуживания, на сайтах учреждений, в средствах массовой информации;

- своевременно информировать население о новых мерах социальной поддержки различных категорий граждан, об изменениях действующего законодательства по вопросам их предоставления, активнее использовать с этой целью такие формы работы как выездные мобильные бригады, встречи с населением, подворовые обходы, круглые столы, публикации в районной газете «Новая жизнь»;

- обеспечить выдачу в 2023 году не менее 1,5 тысячи буклетов и памяток о предоставляемых мерах соцподдержки различным категориям граждан.

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