

## Результаты

проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственным казенным учреждением «Отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району» государственных услуг в 2023 году.

Во исполнение приказа Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 11.07.2023 № 295 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2023 году», ГКУ ОСЗН по Гороховецкому району в период с 01.07.2023 по 30.09.2023 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.

Всего в отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району в период с 01.07.2023 по 30.09.2023 года за получением государственных услуг обратилось 1446 человек.

Анкетированием было охвачено 43 человека, что составляет 3 % от общего числа граждан, обратившихся в отдел за данный период.

Среди опрошенных граждан 72% составляют женщины, 28% - мужчины.

В мониторинге участвовали различные возрастные категории: до 30 лет – 6 чел. или 14 % опрошенных, в возрасте от 30 до 40 лет – 5 чел. или 12%, от 40 до 50 лет – 6 чел. или 14 %, от 50 до 60 лет – 5 чел. или 12 %, старше 60 лет - 21 чел. или 48%.

По образовательному уровню среди опрошенных граждан 2%- имеют начальное образование, 5% - основное образование, 21% среднее образование, 16 % – начальное профессиональное образование, 26% - среднее профессиональное образование, 30% - высшее профессиональное образование.

17 человек или 40% опрошенных неработающие пенсионеры, 30% опрошенных заняты трудовой деятельностью, работающие пенсионеры составляют 23%, не заняты трудовой деятельностью – 5%, студенты - 2%.

К анкетированию были привлечены различные категории получателей мер социальной поддержки. Среди них: 35 % составляют родители, в том числе многодетные родители, 30% - ветераны труда, 16% - инвалиды.

Большинство опрошенных граждан или 35% обратились в отдел социальной защиты населения за назначением или перерасчетом выплат, детских пособий; 42 % - за назначением гос. помощи, субсидии на оплату услуг ЖКХ, за путевкой на оздоровление в областной комплексный реабилитационный центр; 23 % - за получением справки, удостоверения, информации.

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

Всех респондентов (100%) полностью устраивает порядок предоставления государственных услуг.

19 граждан или 44% опрошенных используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что меньше на 10% по сравнению с 2022 годом.

Число получателей услуг, допускающих в будущем подачу заявления в электронном виде, составило 63 %.

С точки зрения респондентов, это прежде всего позволит сэкономить время - 56%, не требует личного общения - 2% респондентов, для 19% важно заполнить заявление в непринужденной обстановке, избежать опечаток и описок при заполнении данных, для 5 % данный вид подачи заявления исключает вербальное общение с официальными лицами, 18% респондентов не пользуются и затрудняются ответить.

По-прежнему абсолютное большинство опрошенных граждан оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный – 86 %, однако 4 респондента или 9% опрошенных отмечают уровень информирования как средний и только 5% или 2 чел. считают недостаточный.

В текущем году из числа опрошенных граждан более половины или 54% ответили, что пользовались сайтом учреждения для получения информации. Для записи на прием к специалистам сайтом воспользовалось – 11 человек или 26 % респондентов.

Существующий режим работы учреждения устраивает 100% респондентов.

Анкетирование показывает, что получатели мер соцподдержки не имеют каких либо сложностей для посещения учреждения. 54% получателей услуг тратят менее 15 минут на то, чтобы добраться до учреждения, 37% - тратят менее 30 минут и 9% тратят время, чтобы добраться до учреждения от 30 до 60 минут.

В учреждении соблюдается Порядок предоставления социальных услуг. На приеме у специалистов 93 % получателей услуг тратят не более 15 минут, 7 % - менее 30 минут.

86 % участников опроса знают о возможности получения услуг в МФЦ, однако предпочитают обращаться в отдел социальной защиты населения.

Более половины участников мониторинга 72% основной причиной обращения в отдел назвали доверие специалистам соцзащиты, 12% по привычке, для 12% легче добраться, 5% респондентов ответили, что предпочтений не имеют.

Абсолютное большинство или 95 % опрошенных оценивают уровень доступности учреждения как достаточный, только 2 человека или 5 % отметили как средний.

98 % респондентов считают, что уровень доступности и качества обслуживания специалистами отдела улучшился. Было отмечено, что в последнее время стало меньше запрашиваться документов для предоставления услуги, граждане обсуживаются оперативно, поэтому нет очередей. Один человек хотел, что бы прием граждан осуществляется в кабинетах учреждения.

Всех респондентов (100%) полностью устраивает качество обслуживания сотрудниками учреждения. Получатели услуг высоко оценивают личные качества специалистов, которые их обслуживают. Были подчеркнуты такие качества специалистов отдела как профессионализм, доброжелательность, терпимость, образованность, внимательность.

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 1 человека из опрошенных граждан имелась трудность со сбором необходимых документов и справок;
- 56% из числа принимавших участие в мониторинге не имеют возможности подачи заявления в электронном виде.

Основная причина заключается в неумении получателей, в основном у граждан пожилого возраста, пользоваться техническими устройствами (компьютером, смартфоном). Кроме того, некоторые респонденты ответили, что предпочитают личное общение со специалистами.

- 4 респондента отмечают уровень информирования как средний и только 2 человека как недостаточный. С целью повышения информированности рекомендовано больше проводить информационных встреч и других мероприятий по очному информированию граждан о МСП, чаще публиковать актуальную информацию на сайте учреждения.

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 01.12.2023 года.

2. 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;

- активнее осуществлять выдачу буклетов и памяток;

- своевременно информировать население о новых мерах социальной поддержки различных категорий граждан использовать с этой целью такие формы работы как встречи с населением, публикации в районной газете «Новая жизнь»;

3. Оказывать 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