

Результаты

проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственным казенным учреждением «Отдел социальной защиты населения по Гороховецкому району» государственных услуг в 2024 году.

Во исполнение приказа Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 15.07.2024 № 298 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2024 году», ГКУ ОСЗН по Гороховецкому району в период с 01.07.2024 по 30.09.2024 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 01.07.2024 по 30.09.2024 года за получением государственных услуг обратилось 1300 человек.

Анкетированием было охвачено 39 человек, что составляет 3 % 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 – 1 чел. или 3 % опрошенных, в возрасте от 30 до 40 лет – 12 чел. или 31%, от 40 до 50 лет – 2 чел. или 5 %, от 50 до 60 лет – 5 чел. или 13 %, старше 60 лет - 19 чел. или 49%.

По образовательному уровню среди опрошенных граждан 3% - имеют основное образование, 8% среднее образование, 18 % – начальное профессиональное образование, 38% - среднее профессиональное образование, 33% - высшее профессиональное образование.

15 человек или 38% опрошенных неработающие пенсионеры, 26% опрошенных заняты трудовой деятельностью, работающие пенсионеры составляют 21%, не заняты трудовой деятельностью – 15%.

К анкетированию были привлечены различные категории получателей мер социальной поддержки. Среди них: 36 % составляют родители, в том числе многодетные родители, 36% - ветераны труда, 13% - инвалиды.

Большинство опрошенных граждан или 44% обратились в отдел социальной защиты населения за назначением или перерасчетом выплат, детских пособий; 41 % - за назначением гос. помощи, субсидии на оплату услуг ЖКХ, за путевкой на оздоровление в областной комплексный реабилитационный центр; 15 % - за получением справки, удостоверения, информации.

По итогам проведенного мониторинга были получены следующие результаты:

95% респондентов полностью устраивает порядок предоставления государственных услуг.

26 граждан или 67% опрошенных используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что больше на 7% по сравнению с 2023 годом.

Число получателей услуг, допускающих в будущем подачу заявления в электронном виде, составило 62 %.

С точки зрения респондентов, это прежде всего позволит сэкономить время - 64%, не требует личного общения - 26% респондентов, для 23% важно заполнить заявление в непринужденной обстановке, избежать опечаток и описок при заполнении данных, для 15 % данный вид подачи заявления позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных.

По-прежнему абсолютное большинство опрошенных граждан оценивают уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг как достаточный – 87 %, однако 4 респондента или 10% опрошенных отмечают уровень информирования как средний и только 3% или 1 чел. считают недостаточный.

В текущем году из числа опрошенных граждан более половины или 51% ответили, что пользовались сайтом учреждения для получения информации. Для записи на прием к специалистам сайтом воспользовалось – 8 человек или 21 % респондентов.

Существующий режим работы учреждения устраивает 100% респондентов.

Анкетирование показывает, что получатели мер соцподдержки не имеют каких либо сложностей для посещения учреждения. 59% получателей услуг тратят менее 15 минут на то, чтобы добраться до учреждения, 36% - тратят менее 30 минут и 3% тратят время, чтобы добраться до учреждения от 30 до 60 минут.

В учреждении соблюдается Порядок предоставления социальных услуг. На приеме у специалистов 90 % получателей услуг тратят не более 15 минут, 10 % - менее 30 минут.

79 % участников опроса знают о возможности получения услуг в МФЦ, однако предпочитают обращаться в отдел социальной защиты населения.

Более половины участников мониторинга 77% основной причиной обращения в отдел назвали доверие специалистам соцзащиты, 21% по привычке, для 18% 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.

100 % респондентов считают, что уровень доступности и качества обслуживания специалистами отдела улучшился. Было отмечено, что в последнее время стало меньше запрашиваться документов для предоставления услуги, отсутствие очередей.

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.

У 100% опрошенных респондентов не возникало трудностей в получении государственных услуг в учреждении.

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

Вместе с тем, анализ проведенного мониторинга показывает, что 33% из числа принимавших участие в мониторинге не используют возможность подачи заявления в электронном виде.

Основная причина заключается в отсутствии технического устройства (компьютера, смартфона). Кроме того, некоторые респонденты ответили, что предпочитают личное общение со специалистами.

- 4 респондента отмечают уровень информирования как средний и только 1 человек 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 01.12.2024 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 социальной поддержки 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».

Директор



И.А. Станкевич