

Итоги проведения в 2018 году мониторинга качества удовлетворенности граждан качеством предоставленных ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району государственных услуг.

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 07.08.2018 года №326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году» в 3 квартале 2018 года ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району проведено анкетирование жителей Юрьев-Польского района – получателей государственных услуг.

Информация о проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг доводилась до граждан на информационных встречах, при проведении социальных рейсов, была размещена на информационном стенде в учреждении.

К участию в проведении анкетирования кроме работников ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району привлекались так же социальные работники, представители общественных организаций.

В анкетировании приняли участие 160 респондентов, что составляет 3,08% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2018 года по 30.09.2018 года.

В опросе приняли участие 135 женщин (85%) и 25 мужчин (16%).

Возраст респондентов:

- до 30 лет - 43 человека (27%),
- от 30 до 40 лет - 19 человек (12%),
- от 40 до 50 лет - 11 человек (7%)
- от 50 до 60 лет - 59 человек (36%)
- старше 60 лет – 28 человек (18%).

Основная часть респондентов имеет среднее профессиональное (65 человек – 41%) и высшее (43 человека – 27%) образование.

87 человек (54%) относятся к категории пенсионеры, 60 человек (38%) – лица трудоспособного возраста, 13 человек (8%) из опрошенных граждан являются студентами учебных заведений.

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 107 человек (67%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 53 человека (33%) обратились в

учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений.

Результаты проведенного мониторинга показали, что 152 человек (95%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 8 человек (5%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «требуется сбор большого количества документов для получения услуги» и «незначительный размер выплат».

58 человек (36%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Основная часть респондентов 102 человека (64%) не используют портал госуслуг и в качестве основной причины указали «отсутствие компьютера и интернета», «сложность в подаче заявления», «необходимость дальнейшего личного обращения в учреждения». 100% из числа граждан, использующих портал госуслуг, отмечают, что это позволяет сэкономить время при получении услуги.

В будущем 83 человека (52%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений, 77 человек (48%) предпочитают личное обращение за получением государственной услуги.

158 человек (99%) отметили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг, 131 человек (82%) регулярно пользуются сайтом учреждения для получения необходимой информации, 83 респондента (52%) воспользовались сервисом предварительной записи на прием через сайт учреждения.

100% респондентов отметили, что их устраивает существующий порядок работы учреждения, а так же отсутствие очередей при получении государственных услуг, т.е. время ожидания менее 15 минут.

155 опрошенных (97%) знают о возможности получения услуг в многофункциональном центре, но отдают предпочтение учреждению социальной защиты, так как доверяют специалистам – 120 человек (75%), по привычке – 24 человека (15%), 10 человек (6%) указали, что не имеют предпочтений, 6 человек (4%) отметили низкое качество приема документов специалистами МФЦ.

У 6 человек (4%) возникают трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 154 человека (96%) трудностей при получении госуслуг не отмечают.

100% опрошенных отмечают достаточным уровень доступности государственных услуг в учреждении, и повышение качества услуг за последние годы: внедрение сервиса «Электронная запись на прием», отсутствие очередей, комфортные условия ожидания и приема, размещение информации в социальных сетях, организация выездных приемов.

100% респондентов удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения и отмечают доброжелательность, профессионализм и корректность работников учреждения. Ни один из опрошенных не указал на факты проявления коррупции, взимания платежей при оказании государственных услуг.

В целом 152 человека (95%) высоко оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг, и 8 человек (5%) дали среднюю оценку.

По результатам анализа проведенного мониторинга можно сделать вывод о необходимости проведения дальнейшей работы по улучшению качества предоставления государственных услуг.

Для повышения эффективности и качества предоставления услуг необходимо:

1. Активизировать работу по разъяснению порядка подачи заявлений о предоставлении государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2. Продолжить работу по регистрации граждан в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) на базе ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району.

3. Оказывать содействие гражданам в сборе и оформлении необходимых документов.

4. Продолжить практику проведения выездных дней приема документов и разъяснительной работы в отдаленных сельских населенных пунктах.

5. Продолжить работу по разъяснению порядка получения государственных услуг с активным использованием социальных сетей.