

Итоги проведения в 2019 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2019 по 30.09.2019 года ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственным казенным учреждением социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг. Мониторинг проводился в форме анкетирования жителей Юрьев-Польского района – получателей государственных услуг. В анкетировании приняли участие 203 респондента, что составляет 3% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2019 года по 30.09.2019 года (6768 человек).

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, в социальных сетях.

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

В опросе приняли участие 166 женщин (82%) и 37 мужчин (18%).

Основная часть респондентов имеет среднее профессиональное (69 человек – 34%), начальное профессиональное (63 человека – 31%) и высшее (51 человек – 25%) образование.

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 120 человек (59%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 75 человека (37%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 8 человек (4%) обращались в учреждения по вопросам признания граждан нуждающимися в социальных услугах (обслуживание на дому, помещение в стационарные учреждения социального обслуживания, социально-оздоровительные центры).

Результаты проведенного мониторинга показали, что 193 человека (95%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 10 человек (5%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «требуется сбор большого количества справок при назначении отдельных мер социальной поддержки».

83 человека (41%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (рост на 5% по сравнению с 2018 годом). Основная часть респондентов 120 человек (59%) не используют портал госуслуг.

В будущем 110 человек (54%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений (рост на 2% по сравнению с 2018 годом), 93 человек (46%) предпочитают личное обращение за получением государственной услуги.

Аналогично с 2018 годом в текущем году 99% респондентов, а именно 201 человек, отметили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг, на 7% возросло количество граждан регулярно пользующихся сайтом учреждения для получения необходимой информации (с 82% в 2018 году до 89% в 2019 году), увеличивается популярность сервиса «Электронная запись на прием»: 83 респондента (52%) воспользовались сервисом предварительной записи на прием через сайт учреждения в 2018 году, 136 человек (67%) в 2019 году.

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.

100% опрошенных знают о возможности получения услуг в многофункциональном центре, но отдают предпочтение учреждению социальной защиты, так как доверяют специалистам – 150 человек (74%), по привычке – 22 человека (11%), 22 человек (11%) указали, что не имеют предпочтений, 8 человек (4%) отметили низкое качество приема документов специалистами МФЦ.

У 6 человек (3%) возникают трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 197 человека (97%) 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 195 человек (96%) высоко оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг, и 8 человек (4%) 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.