

Итоги проведения в 2021 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2021 по 30.09.2021 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 135 респондентов, что составляет 3% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2021 года по 30.09.2021 года (4443 человека), в том числе 18% мужчин (24 чел.) и 82% женщин (111 чел.).

Информация о проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг была размещена на информационном стенде в учреждении, в социальных сетях, на сайте учреждения.

Наибольшее количество участников анкетирования представлено гражданами в возрасте от 30 до 40 лет – 34 % (46 чел.). Основной контингент респондентов обратившихся за мерами поддержки в 2021 году - граждане трудоспособного возраста, имеющие детей (81%).

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 116 человек (86%), это граждане, которые обратились на назначение или перерасчетом мер социальной поддержки, 11 человек (8%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 8 человек (6%) 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 131 человека (97%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 4 человека (3%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «требуется сбор большого количества справок при назначении отдельных мер социальной поддержки, сложность в оформлении медицинской карты при помещении пожилых граждан на стационарное социальное обслуживание»).

78 человек (58%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (рост на 6% по сравнению с 2020 годом), 57 человек (42%) не используют портал госуслуг.

В будущем 92 человек (68%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений (рост на 6% по сравнению с 2020 годом), 43 человек (32%) предпочитают личное обращение за получением государственной услуги. Преимуществом получения государственных услуг в электронном виде граждане отмечают возможность сэкономить время.

100% респондентов отметили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг, на 2% возросло количество граждан регулярно пользующихся сайтом учреждения для получения необходимой информации (с 94% в 2020 году до 96% в 2021 году), увеличивается популярность сервиса «Электронная запись на прием»: 126 респондентов (93%) 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.

100% опрошенных знают о возможности получения услуг в многофункциональном центре, но отдают предпочтение учреждению социальной защиты, так как доверяют специалистам – 105 человек (78%), по привычке – 11 человек (8%), 16 человек (12%) указали, что не имеют предпочтений.

У 1 человека (1%) возникли трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 134 человек (99%) трудностей при получении государственных услуг 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, информирование через распространение буклетов и памяток.

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 134 человек (99%) высоко оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг, и 1 человек (1%) дал 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 работу по разъяснению порядка получения государственных услуг с активным использованием социальных сетей.