

Итоги проведения в 2024 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2024 по 30.09.2024 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. Всего за данный период в отдел обратилось 3885 человек, в анкетировании приняли участие 120 респондентов, что составляет 3% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение, в том числе 21% мужчин (25 чел.) и 79% женщин (95 чел.). Анкетирование проводилось специалистами клиентской службы учреждения при обращении граждан за мерами социальной поддержки.

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 – 39 % (47 чел.). Основной контингент респондентов обратившихся за мерами поддержки в 2024 году – граждане, являющиеся получателями субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг (63%).

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 103 человека (86%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 11 человек (9%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 6 человек (5%) обращались в учреждения по вопросам признания граждан нуждающимися в социальных услугах (обслуживание на дому, помещение в стационарные учреждения социального обслуживания, социально-оздоровительные центры, получение справок на социальную стипендию).

Результаты проведенного мониторинга показали, что 119 человек (99%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 1 человека (1%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «сложность в оформлении медицинской карты при помещении пожилых граждан на стационарное социальное обслуживание»).

97 человек (81%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, 23 человек (19%) не используют портал Госуслуг. Не используют портал государственных услуг для подачи заявлений лица старшего поколения, так как без посторонней помощи у них часто возникают проблемы с оформлением заявлений и необходимостью приложить к заявлению копии документов.

В будущем 102 человека (85%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений, 18 человек (15%) предпочитают личное обращение за получением государственной услуги. Преимуществом получения государственных услуг в электронном виде граждане отмечают возможность сэкономить время и отсутствие необходимости личного посещения учреждения.

100% респондентов отметили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг. Пользуется популярностью сервис «Электронная запись на прием»: 116 респондентов (97%) воспользовались сервисом предварительной записи на прием через сайт учреждения.

100% респондентов отметили, что их устраивает существующий режим работы учреждения, а так же отсутствие очередей при получении государственных услуг, т.е. время ожидания менее 15 минут. Для удобства граждан еженедельно по четвергам утвержден «семейный» график работы до 19.00 без перерыва на обед.

100% опрошенных знают о возможности получения услуг в многофункциональном центре, но отдают предпочтение учреждению социальной защиты, так как доверяют специалистам – 98 человек (82%), по привычке – 7 человек (6%), 10 человек (8%) указали, что не имеют предпочтений.

У 1 человека (1%) возникли трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 119 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, информирование через социальные сети. В холле учреждения установлен информационный терминал, где посетители во время ожидания ознакомиться с информацией о мерах социальной поддержки

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 120 человек (100%) высоко оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг.

Для повышения эффективности и качества предоставления услуг необходимо:

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

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

3. Продолжить работу по информированию населения о предусмотренных мерах социальной поддержки, в том числе с активным использованием социальных сетей.