

Итоги проведения в 2020 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2020 по 30.09.2020 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 50 респондентов, что составляет 4% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2020 года по 30.09.2020 года (1271 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 43 женщины (86%) и 7 мужчин (14%). Основной возраст обратившихся за получением услуг до 40 лет (64%), это связано с назначением нового вида пособия: ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно.

12% (6 человек) респондентов являются неработающими пенсионерами, 76% (38 чел.) – граждане трудоспособного возраста, из них:

52% (26 чел.) трудоустроены,

24% (12 чел.) не заняты трудовой деятельностью.

Основная часть респондентов относится к категории семьям с детьми 40 человек (80%).

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 41 человек (82%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 5 человек (10%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 4 человек (8%) 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 48 человек (96%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 2 человек (4%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «требуется сбор большого количества справок при назначении отдельных мер социальной поддержки.

26 человек (52%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (рост на 11% по сравнению с 2019 годом), 24 человека (48%) не используют портал госуслуг.

В будущем 31 человек (62%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений (рост на 8% по сравнению с 2019 годом), 19 человек (38%) 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 5% возросло количество граждан регулярно пользующихся сайтом учреждения для получения необходимой информации (с 89% в 2019 году до 94% в 2020 году), увеличивается популярность сервиса «Электронная запись на прием»: 46 респондентов (92%) 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 – 38 человек (76%), по привычке – 5 человек (10%), 7 человек (14%) указали, что не имеют предпочтений.

У 1 человека (2%) возникли трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 49 человек (98%) 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, 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 48 человек (96%) высоко оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг, и 2 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.