

Итоги проведения в 2023 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2023 по 30.09.2023 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 3770 человек, в анкетировании приняли участие 115 респондентов, что составляет 3% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение, в том числе 17% мужчин (20 чел.) и 83% женщин (95 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 – 38 % (44 чел.). Основной контингент респондентов обратившихся за мерами поддержки в 2023 году – граждане, являющиеся получателями субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг (33%), а так же семьи имеющие детей (47%).

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 95 человек (83%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 8 человек (7%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 12 человек (10%) 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 114 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»).

87 человек (76%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, 28 человек (24%) 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 94 человека (82%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений, 21 человек (18%) 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.

98% респондентов отметили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг. Увеличивается популярность сервиса «Электронная запись на прием»: 113 респондентов (98%) воспользовались сервисом предварительной записи на прием через сайт учреждения (рост по сравнению с 2022 годом на 3%).

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 – 97 человек (84%), по привычке – 5 человек (4%), 13 человек (12%) указали, что не имеют предпочтений.

У 1 человека (1%) возникли трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 114 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.

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 115 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 разъяснению порядка получения государственных услуг с активным использованием социальных сетей.