

Итоги проведения в 2022 году мониторинга качества
удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственными
казенными учреждениями социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

В период с 01.07.2022 по 30.09.2022 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 130 респондентов, что составляет 3% от общего числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2022 года по 30.09.2022 года (4298 человека), в том числе 15% мужчин (20 чел.) и 85% женщин (110 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 – 36 % (47 чел.). Основной контингент респондентов обратившихся за мерами поддержки в 2021 году - граждане трудоспособного возраста, имеющие детей (59%).

Большая часть обратившихся за государственными услугами граждан, а именно 110 человек (85%), это граждане, которые обратились на назначением или перерасчетом мер социальной поддержки, 8 человек (6%) обратились в учреждение за получением информации или выдачей необходимых справок и удостоверений, 12 человек (9%) 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 128 человека (98%) полностью устраивает существующий порядок получения государственных услуг, 3 человека (2%) отметили, что порядок предоставления услуги устраивает, но есть замечания: «требуется сбор справок, подтверждающих доход семьи за разный период времени на разные меры социальной поддержки (например за три месяца перед месяцем обращения на детское пособие или доход за год, сложность в оформлении медицинской карты при помещении пожилых граждан на стационарное социальное обслуживание).

94 человека (72%) используют возможность получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (рост на 14 по сравнению с 2021 годом), 36 человек (28%) не используют портал госуслуг.

В будущем 100 человек (7%) допускают, что будут использовать Единый портал государственных и муниципальных услуг для подачи заявлений (рост на 9% по сравнению с 2021 годом), 3 человек (23%) 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 1% возросло количество граждан регулярно пользующихся сайтом учреждения для получения необходимой информации (с 96% в 2021 году до 97% в 2022 году), увеличивается популярность сервиса «Электронная запись на прием»: 124 респондента (95%) воспользовались сервисом предварительной записи на прием через сайт учреждения (рост по сравнению с 2021 годом на 2%).

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 (81%), по привычке – 8 человек (6%), 14 человек (11%) указали, что не имеют предпочтений.

У 1 человека (1%) возникли трудности в получении государственной услуги, связанные со сбором необходимых документов, справок, 129 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 130 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. 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.