

**Результаты анкетного опроса по изучению
общественного мнения о качестве предоставления
государственных услуг
ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району**

Вопросы анкеты	Ответы получателей мер социальной поддержки ветераны труда (%/кол.чел.)
<p>1. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):</p> <p>а) достаточный б) средний в) недостаточный</p>	<p align="center">92/136 8/12 -</p>
<p>2.Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):</p> <p>а) да б) нет</p> <p>Если «нет», укажите причину _____ нет возможности _____</p>	<p align="center">23/34 77/114</p>
<p>3. В чем состоят трудности для Вас в получении государственных услуг в данном учреждении:</p> <p>а) длительное ожидание в очереди б) трудности со сбором необходимых документов в) другие (укажите какие) _____ <i>нет трудностей</i></p>	<p align="center">- 12/18 88/130</p>
<p>4. Оцените помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации:</p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительное в) не удовлетворительное</p>	<p align="center">15/22 85/126 -</p>
<p>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</p> <p>а) да б) нет</p>	<p align="center">100/148 -</p>
<p>6. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</p> <p>а) менее 30 минут б) от 30 до 60 минут в) более 1 часа</p>	<p align="center">100/148 - -</p>
<p>7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):</p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительно в) не удовлетворительно</p>	<p align="center">67/99 33/49 -</p>
<p>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):</p>	

а) выше среднего	77/114
б) удовлетворительно	23/34
в) не удовлетворительно	-
9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:	
а) улучшилось	88/130
б) не изменилось	12/18
в) ухудшилось	-
10. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:	
а) да	-
б) нет	100/148
11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:	
а) низкое	-
б) среднее	21/31
в) высокое	79/117
Некоторые сведения о респондентах	
- пол	
а) мужской	
б) женский	32/47
-возраст	
а) до 30 лет	
б) от 30 до 40 лет	-
в) от 40 до 50 лет	-
г) от 50 до 60 лет	8/12
д) старше 60 лет	41/61
- образование	
а) начальное общее	
б) основное общее (8,9 классов)	-
в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	5/7
г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	8/12
д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	29/43
е) высшее профессиональное	36/53
	22/33

Информация о результативности оказания ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району государственных услуг

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 21.06.2016 № 177 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району в период с 01.07.2016 г. по 30.09.2016 г. осуществлено анкетирование граждан в отношении предоставления мер социальной поддержки ветеранам труда.

Количество опрошенных составило **1,5%** от числа получателей мер социальной поддержки (9874 человека), т.е. 148 человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы:

Большинство респондентов **51%** - это граждане в возрасте старше 60 лет. **36 %** респондентов имеют среднее профессиональное образование, **22%** - высшее профессиональное.

92% респондентов считают достаточный уровень информированности о порядке предоставления государственной услуги.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **79%** опрошенных, среднюю оценку дали **21 %** респондентов. Никто из респондентов не испытывает трудностей при получении государственной услуги.

Более **88 %** респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

Выше среднего профессиональные качества специалистов оценивают **77 %** участников опроса, личные качества сотрудников – **67 %**

Однако 12 % опрошенных испытывают трудности в сборе необходимых документов.