

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

<b>Вопросы анкеты</b>	<b>Ответы получателей мер социальной поддержки, предоставляемых семьям с детьми  (%/кол.чел.)</b>
<p><b>1. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):</b></p> <p>а) достаточный б) средний в) недостаточный</p>	<p>94/49 6/3 -</p>
<p><b>2.Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):</b></p> <p>а) да б) нет</p> <p>Если _____ «нет», _____ укажите _____ причину _____</p>	<p>44/23 56/29</p>
<p><b>3. В чем состоят трудности для Вас в получении государственных услуг в данном учреждении:</b></p> <p>а) длительное ожидание в очереди б) трудности со сбором необходимых документов в) другие (укажите какие) _____ <i>нет трудностей</i></p>	<p>- 12/6 88/46</p>
<p><b>4. Оцените помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации:</b></p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительное в) не удовлетворительное</p>	<p>33/17 65/34 2/1</p>
<p><b>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b></p> <p>а) да б) нет</p>	<p>98/51 2/1</p>
<p><b>6. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</b></p> <p>а) менее 30 минут б) от 30 до 60 минут в) более 1 часа</p>	<p>98/51 2/1 -</p>
<p><b>7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):</b></p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительно в) не удовлетворительно</p>	<p>94/49 6/3 -</p>

<b>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):</b>	
а) выше среднего	94/49
б) удовлетворительно	6/3
в) не удовлетворительно	-
<b>9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:</b>	
а) улучшилось	85/44
б) не изменилось	15/8
в) ухудшилось	-
<b>10. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:</b>	
а) да	-
б) нет	100/52
<b>11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b>	
а) низкое	-
б) среднее	35/18
в) высокое	65/34
<b>Некоторые сведения о респондентах</b>	
<b>- пол</b>	
а) мужской	31/16
б) женский	69/36
<b>-возраст</b>	
а) до 30 лет	27/14
б) от 30 до 40 лет	42/22
в) от 40 до 50 лет	25/13
г) от 50 до 60 лет	6/3
д) старше 60 лет	-
<b>- образование</b>	
а) начальное общее	-
б) основное общее (8,9 классов)	4/2
в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	19/10
г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	21/11
д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	37/19
е) высшее профессиональное	19/10

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 22.06.2015 № 218 «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 01.07.2015 г. по 30.09.2015 г. осуществлено анкетирование граждан, получающих детские пособия, с целью оценки качества и доступности предоставляемых государственных услуг.

Объем опрошенных составил **1,24 %** от числа получателей мер социальной поддержки, т.е. **52** человека.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **65%** опрошенных, среднюю оценку дали **35 %** респондентов. Достаточный уровень информирования о порядке предоставления услуг отметили **94%** анкетированных, **98%** анкетированных устраивает существующий режим работы учреждения, **88%** не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

**85%** респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

**94%** участников опроса оценивают личные и профессиональные качества специалистов как выше среднего.

Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде) используют **44%** анкетированных.

Однако, **12%** опрошенных испытывают трудности в сборе необходимых документов, **6%** респондентов отмечают средний уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг. **2% (1 чел.)** свыше 30 минут потратили в очереди на прием для получения государственной услуги, не устраивает режим работы учреждения **2% (1 чел.)** участников опроса.