

Итоги проведения мониторинга качества оказания ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району государственных услуг

Численность получателей государственных услуг, обратившихся в учреждение в указанный период, составила 8263 человека.

Объем опрошенных составил более **3%** от числа получателей государственных услуг (опрошено **312** человек).

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

В ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району за предоставлением мер социальной поддержки в основном обращаются респонденты от 30 до 40 лет, что составляет **34%** и респонденты старше 60 лет, что составляет **21%** от общего количества респондентов.

При анализе занятости анкетированных: **40%** заняты трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) и **25%** респондентов являются неработающими пенсионерами.

100% респондентов устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги в учреждении социальной защиты населения.

53% анкетированных используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. А в будущем **85%** анкетированных допускают возможность предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения.

Преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг в экономии времени отметили **73%** респондентов.

96% респондентов отмечают достаточный уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг.

71% анкетированных пользовались сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения. **49%** анкетированных пользовались сайтом учреждения для записи на приём к специалистам учреждения.

100% респондентов устраивает существующий режим работы учреждения.

49% участников опроса менее 30 минут тратит на то, чтобы добраться до учреждения и **36%** менее 15 минут. В тоже время **14%** респондентов от 30 до 60 минут и **1%** респондентов более 1 часа тратит на то, чтобы добраться до учреждения.

Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают **95%** респондентов.

Положительным фактором является, что при выборе места оформления государственной услуги, **66%** респондентов - доверяют специалистам, **11%** респондентов выбирают место оформления по привычке и **17%** участникам опроса - легче добраться до учреждения социальной защиты населения.

96% опрошенных не испытывают никаких трудностей в получении государственных услуг в учреждении. Только у **2%** анкетированных возникли трудности со сбором необходимых документов, справок, **2%** неудовлетворены длительным ожиданием в очереди..

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения **99%** респондентов оценили как достаточный.

100% респондентов считают, что уровень доступности и качества предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшился: стали собирать меньше документов, меньше времени ожидания в очереди и не стало очередей, повысился профессионализм, оперативно решаются вопросы, доброжелательным отношением, высоким качеством предоставляемых услуг.

100% участников опроса удовлетворены качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты.

100% респондентов отметили отрицательный факт проявления коррупции в учреждении социальной защиты населения.

В целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг в 2020 году **97%** (в 2019 году – 89%) респондента отметили как высокое, а **3%** (в 2019 году – 11%) оценили средним показателем.

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

Количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 - 8293 чел.		8293	%
Всего опрошено		312	3,7%
- пол:			
а)	мужской	74	24%
б)	женский	238	76%
- возраст:			
а)	до 30 лет	38	12%
б)	от 30 до 40 лет	105	34%
в)	от 40 до 50 лет	46	15%
г)	от 50 до 60 лет	57	18%
д)	старше 60 лет	66	21%
- уровень образования:			
а)	начальное общее	6	2%
б)	основное общее (8,9 классов)	12	4%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	24	8%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	87	28%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	105	33%
е)	высшее профессиональное	78	25%
- занятость:			
а)	студент	8	3%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	126	40%
в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	60	19%
г)	работающий пенсионер	40	13%

д)	неработающий пенсионер	78	25%
- категорию граждан, к которой Вы относитесь:			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	148	47%
б)	Многодетный родитель	32	10%
в)	Опекун	1	0%
г)	Инвалид	64	21%
д)	Ветеран труда	53	17%
е)	другая	14	5%
2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?			
а)	За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др.	193	62%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	60	19%
в)	По другому вопросу (указать, какому) назначение жилищных субсидий, признание нуждающимся в соц.обслуживании, оказание гос.помощи, газификация, выплата супругам-юбилярам, присвоение звания "Ветеран труда"	59	19%
3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):			
а)	Полностью устраивает	311	100%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)	1	0%
в)	Полностью не устраивает (укажите, почему)	0	0%
4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):			
а)	да	164	53%
б)	нет	148	47%
5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:			
а)	да	262	85%
б)	нет	50	15%
6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:			
а)	Позволяет сэкономить время	227	73%
б)	Не требует личного обращения	40	13%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	10	3%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами	0	0%

д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	16	5%
е)	другое	19	6%
7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):			
а)	достаточный	301	96%
б)	средний	11	4%
в)	недостаточный	0	0%
8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:			
а)	да	220	71%
б)	нет	92	29%
9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:			
а)	да	154	49%
б)	нет	158	51%
10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:			
а)	да	312	100%
б)	нет	0	0%
11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.			
а)	Менее 15 минут	113	36%
б)	менее 30 минут	152	49%
в)	от 30 до 60 минут	44	14%
г)	более 1 часа	3	1%
12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:			
а)	Менее 15 минут	286	92%
б)	менее 30 минут	26	8%
в)	от 30 до 60 минут	0	0%
г)	более 1 часа	0	0%
13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:			
а)	да	296	95%
б)	нет	16	5%

14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:			
а)	Легче добраться	54	17%
б)	Доверяю специалистам	205	66%
в)	По привычке	34	11%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	15	5%
д)	Другие причины (укажите, какие) респонденты указали несколько причин	4	1%
15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:			
а)	длительное ожидание в очереди	5	2%
б)	трудности со сбором необходимых документов, справок	6	2%
в)	другие	0	0%
г)	трудностей нет	301	96%
16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения			
а)	достаточный	309	99%
б)	средний	3	1%
в)	недостаточный	0	0%
17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы			
в)	улучшился (укажите, чем) стали собирать меньше документов, не стало очередей, повысился профессионализм сотрудников, оперативно решаются вопросы, отношением, качеством предоставляемых услуг, меньше времени ожидания в очереди	311	100%
г)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) не изменилось	1	0%
18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?			
а)	да	311	100%
б)	нет	1	0%
19. 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	0	0%
б)	нет	312	100%

20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:			
а)	низкое	0	0%
б)	среднее	10	3%
в)	высокое	302	97%