

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

<b>Количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2022 по 30.09.2022 -14333 чел.</b>		<b>14333</b>	<b>%</b>
<b>Всего опрошено</b>		430	3%
<b>- пол:</b>			
а)	мужской	113	26%
б)	женский	317	74%
<b>- возраст:</b>			
а)	до 30 лет	57	13%
б)	от 30 до 40 лет	120	28%
в)	от 40 до 50 лет	114	26%
г)	от 50 до 60 лет	66	15%
д)	старше 60 лет	73	18%
<b>- уровень образования:</b>			
а)	начальное общее	0	0%
б)	основное общее (8,9 классов)	5	1%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	31	7%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	70	16%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	161	37%
е)	высшее профессиональное	163	39%
<b>- занятость:</b>			
а)	студент	23	5%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	211	49%
в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	87	21%
г)	работающий пенсионер	34	8%
д)	неработающий пенсионер	75	17%
<b>- категорию граждан, к которой Вы относитесь:</b>			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	196	45%
б)	Многодетный родитель	74	20%
в)	Опекун	2	1%
г)	Инвалид	68	15%
д)	Ветеран труда	54	14%
е)	другая	36	5%
<b>2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?</b>			
а)	За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др.	191	45%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	100	23%
в)	По другому вопросу (указать, какому) назначение жилищных субсидий, признание нуждающимися в соц.обслуживании, оказание гос.помощи, газификация, выплата супругам-юбилярам, присвоение звания "Ветеран труда"	139	32%
<b>3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):</b>			
а)	Полностью устраивает	429	99%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)	1	1%
в)	Полностью не устраивает (укажите, почему)	0	0%
<b>4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):</b>			
а)	да	323	75%
б)	нет	107	25%
<b>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:</b>			
а)	да	335	78%
б)	нет	95	22%
<b>6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:</b>			
а)	Позволяет сэкономить время	270	62%
б)	Не требует личного обращения	102	23%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	49	11%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами	2	1%
д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	6	2%
е)	другое	1	1%
<b>7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):</b>			

а)	достаточный	425	98%
б)	средний	5	2%
в)	недостаточный	0	0%
<b>8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:</b>			
а)	да	321	75%
б)	нет	109	25%
<b>9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:</b>			
а)	да	247	57%
б)	нет	183	43%
<b>10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b>			
а)	да	430	100%
б)	нет	0	0%
<b>11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.</b>			
а)	Менее 15 минут	202	47%
б)	менее 30 минут	188	43%
в)	от 30 до 60 минут	40	10%
г)	более 1 часа	0	0%
<b>12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</b>			
а)	Менее 15 минут	413	96%
б)	менее 30 минут	17	4%
в)	от 30 до 60 минут	0	0%
г)	более 1 часа	0	0%
<b>13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:</b>			
а)	да	408	95%
б)	нет	22	5%
<b>14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:</b>			
а)	Легче добраться	105	24%
б)	Доверяю специалистам	195	46%
в)	По привычке	78	18%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	52	12%
д)	Другие причины (укажите, какие) респонденты указали несколько причин	0	0%
<b>15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:</b>			
а)	длительное ожидание в очереди	0	0%
б)	трудности со сбором необходимых документов, справок	2	1%
в)	другие	0	0%
г)	трудностей нет	428	99%
<b>16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения</b>			
а)	достаточный	426	98%
б)	средний	4	2%
в)	недостаточный	0	0%
<b>17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы</b>			
а)	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	430	100%
б)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) не изменилось	0	0%
<b>18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?</b>			
а)	да	430	100%
б)	нет	0	0%
<b>19. 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	0	0%
б)	нет	430	100%
<b>20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b>			
а)	низкое	0	0%
б)	среднее	25	5%
в)	высокое	405	95%