

**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, предоставляемых семьям с детьми (%/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>97/65 3/2 -</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 _____</p>	<p>48/32 52/35</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>- 9/6 91/61</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>36/24 64/43 -</p>
<p>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</p> <p>а) да б) нет</p>	<p>96/64 4/3</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>99/66 1/1 -</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>97/65 3/2 -</p>

8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):	
а) выше среднего	97/65
б) удовлетворительно	3/2
в) не удовлетворительно	-
9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:	
а) улучшилось	90/60
б) не изменилось	10/7
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	100/67
11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:	
а) низкое	-
б) среднее	28/19
в) высокое	72/48
Некоторые сведения о респондентах	
- пол	
а) мужской	27/18
б) женский	73/48
-возраст	
а) до 30 лет	25/17
б) от 30 до 40 лет	45/30
в) от 40 до 50 лет	24/16
г) от 50 до 60 лет	6/4
д) старше 60 лет	-
- образование	
а) начальное общее	-
б) основное общее (8,9 классов)	6/4
в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	9/6
г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	14/9
д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	37/25
е) высшее профессиональное	34/23

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, получающих детские пособия, с целью оценки качества и доступности предоставляемых государственных услуг.

Объем опрошенных составил **1,51 %** от числа получателей мер социальной поддержки, т.е. 67 человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **72%** опрошенных, среднюю оценку дали **28 %** респондентов. Достаточный уровень информирования о порядке предоставления услуг отметили **97%** анкетированных, **96%** анкетированных устраивает существующий режим работы учреждения, **91%** не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

90% респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось (на 5% больше, чем в 2015 году).

97% 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 **48%** анкетированных.

Однако, **9%** опрошенных продолжают испытывать трудности в сборе необходимых документов, **3%** респондентов отмечают средний уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг.

1% (1 чел.) свыше 30 минут потратили в очереди на прием для получения государственной услуги, не устраивает режим работы учреждения **4% (3 чел.)** участников опроса.