

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 08.07.2019 № 320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2019 году» ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району осуществлено анкетирование граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2019 г. по 30.09.2019 г.

Численность получателей государственных услуг, обратившихся в учреждение в указанный период, составила 12253 человека.

Объем опрошенных составил более **3%** от числа получателей государственных услуг (опрошено **404** человека).

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 **26%** и респонденты от 50 до 60 лет, что составляет **20%** от общего количества респондентов.

При анализе занятости анкетизируемых: **38%** заняты трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) и **32%** респондентов являются неработающими пенсионерами.

**99%** респондентов устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги в учреждении социальной защиты населения.

**44%** анкетизируемых используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. А в будущем **77%** анкетизируемых 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 **63%** респондентов.

**97%** респондентов отмечают достаточный уровень информирования населения о порядке предоставления государственных услуг.

**59%** анкетизируемых пользовались сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения. **49%** анкетизируемых пользовались сайтом учреждения для записи на приём к специалистам учреждения.

**99%** респондентов устраивает существующий режим работы учреждения.

**45%** участников опроса менее 30 минут тратит на то, чтобы добраться до учреждения и **33%** менее 15 минут. В тоже время **18%** респондентов от 30 до 60 минут и **4%** респондентов более 1 часа тратит на то, чтобы добраться до учреждения.

Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают **93%** респондентов.

Положительным фактором является, что при выборе места оформления государственной услуги, **60%** респондентов - доверяют специалистам, **16%** респондентов выбирают место оформления по привычке и **15%** участникам опроса - легче добраться до учреждения социальной защиты населения.

**97%** опрошенных не испытывают никаких трудностей в получении государственных услуг в учреждении. Только у **2%** (8 чел.) возникли трудности со сбором необходимых документов, справок.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения **97%** респондентов оценили как достаточный.

**99%** 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 2019 году **89%** (в 2018 году – 84%) респондента отметили как высокое, а **11%** (в 2018 году – 16%) оценили средним показателем.