

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

№№ ПП	Наименование показателя	Ответы получателей мер социальной поддержки	
		%	кол.чел.
1.	Укажите Ваши:		
	- пол:		
	а) мужской	18	69
	б) женский	82	323
	- возраст:		
	а) до 30 лет	8	32
	б) от 30 до 40 лет	29	114
	в) от 40 до 50 лет	11	44
	г) от 50 до 60 лет	14	56
	д) старше	38	146
	- уровень образования:		
	а) начальное общее	1	5
	б) основное общее (8,9 классов)	3	12
	в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	8	32
	г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	29	114
	д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	37	142
	е) высшее профессиональное	22	87
	- занятость:		
	а) студент	1	6
	б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	35	137
	в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	14	55
	г) работающий пенсионер	5	18
	д) неработающий пенсионер	45	176
	- категорию граждан, к которой Вы относитесь:		
	а) Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	34	134
	б) Многодетный родитель	10	39
	в) Опекун	1	1
	г) Инвалид	25	99
	д) Ветеран труда	27	107
	Другая категория (указать, какая) студенты, пенсионеры	3	12
	- район или населенный пункт проживания (указать, какой) Муром, Муромский район		
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.	46	182
	б) За получением справки, удостоверения, информации	15	58

	в) По другому вопросу (указать какому) назначение субсидий, признание нуждающимся в соц.обслуживании, оказание гос.помощи, газификация, выплата супругам-юбилярам	39	152
3.	Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):		
	а) Полностью устраивает	98	385
	б) Устраивает, но есть замечания (укажите какие) _____	2	7
	в) Полностью не устраивает (укажите, почему) _____		
	Если не устраивает, укажите каким Вы его видите: _____		
4.	Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):		
	а) да	46	181
	б) нет	54	211
	Если "нет", укажите причину _нет интернета, нет компьютера, надежнее лично, неудобно		
5.	Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:		
	а) да	73	285
	б) нет	27	107
	Если "нет", укажите причину _____		
6.	В чём на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:		
	а) Позволяет сэкономить время	61	238
	б) Не требует личного обращения	19	76
	в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	7	28
	г) Исключает вербальное общение с официальными лицами	2	9
	д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	6	22
	Другие преимущества (указать, какие) _____	5	19
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	97	382
	б) средний	3	10
	в) недостаточный		
	Если уровень информирования средний или недостаточный, то какие по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить:		
8.	Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:		
	а) да	58	227
	б) нет	42	165
9.	Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к		

	специалистам учреждения:		
	а) да	32	126
	б) нет	68	266
10.	Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:		
	а) да	99	388
	б) нет	1	4
	Если не устраивает, укажите каким Вы его видите:		
11.	Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.		
	а) Менее 15 минут	34	135
	б) менее 30 минут	47	183
	в) от 30 до 60 минут	16	63
	г) более 1 часа	3	11
12.	Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:		
	а) Менее 15 минут	95	372
	б) менее 30 минут	5	20
	в) от 30 до 60 минут		0
	г) более 1 часа		0
13.	Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:		
	а) да	88	346
	б) нет	12	46
14.	Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:		
	а) Легче добраться	30	119
	б) Доверяю специалистам	46	180
	в) По привычке	17	65
	г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	4	16
	д) Другие причины (укажите, какие)	3	12
15.	Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:		
	а) длительное ожидание в очереди		
	б) трудности со сбором необходимых документов, справок	2	8
	в) другие (укажите какие) _____		
	г) трудностей нет	98	384
16.	Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения		
	а) достаточный	96	377
	б) средний	4	15
	в) недостаточный		
	Если уровень доступности получения услуг средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить: _____		
17.	Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы		

	а) улучшился (укажите, чем) стали собирать меньше документов, не стало очередей, повысился профессионализм, оперативно решаются вопросы, отношением, качеством предоставляемых услуг	99	387
	б) Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) не изменилось	1	5
18.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?		
	а) да	99	387
	б) нет	1	5
	- Какие именно профессиональные и личные качества специалиста (доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки и др.) хотелось бы Вам положительно отметить? Доброжелательность, знания, опыт, навыки, коммуникабельность	99	387
	- Какие недостатки Вами отмечены? _____		
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	-	-
	б) нет	100	392
20.	Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:		
	а) низкое	-	-
	б) среднее	16	62
	в) высокое	84	330

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 07.08.2018 № 326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году» ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району осуществлено анкетирование граждан, обратившихся за предоставлением мер социальной поддержки в период с 01.07.2018 г. по 30.09.2018 г.

Численность получателей мер социальной поддержки, обратившихся в учреждение в 3-ем квартале 2018 года, составила 11334 человека.

Объем опрошенных составил более **3%** от числа получателей мер социальной поддержки (опрошено **392** 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 старше 60 лет, что составляет **38%** и респонденты от 30 до 40 лет, что составляет **29%** от общего количества респондентов.

При анализе занятости анкетизируемых: **35%** заняты трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) и **45%** респондентов являются неработающими пенсионерами.

98% респондентов устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги в учреждении социальной защиты населения.

46% анкетизируемых используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. А в будущем **73%** 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 **61%** респондентов.

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

58% анкетизируемых пользовались сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения. **32%** анкетизируемых пользовались сайтом учреждения для записи на приём к специалистам учреждения.

99% респондентов устраивает существующий режим работы учреждения.

47% участников опроса менее 30 минут тратит на то, чтобы добраться до учреждения и **34%** менее 15 минут. В тоже время **16%** респондентов от 30 до 60 минут и **3%** респондентов более 1 часа тратит на то, чтобы добраться до учреждения.

Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают **88%** респондентов.

В тоже время, при выборе места оформления государственной услуги, **46%** респондентов - доверяют специалистам и **30%** участникам опроса - легче добраться до учреждения социальной защиты населения.

98% 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 **96%** 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, не стало очередей, повысился профессионализм, оперативно решаются вопросы, доброжелательным отношением, высоким качеством предоставляемых услуг.

99% 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 2018 году **84%** респондента отметили как высокое, а **16%** оценили средним показателем.