

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

| <b>Вопросы анкеты</b>   | <b>Ответы<br/>получателей<br/>ежегодной<br/>денежной<br/>выплаты<br/>донорам<br/>(%/кол.чел.)</b> |
|---|---|
| <p><b>1. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):</b></p> <p>а) достаточный<br/>б) средний<br/>в) недостаточный</p> | <p align="center"><b>100/9</b><br/>-<br/>-</p>  |
| <p><b>2.Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):</b></p> <p>а) да<br/>б) нет</p> <p>Если «нет», укажите причину _____ нет возможности_____</p>                                | <p align="center"><b>56/5</b><br/><b>44/4</b></p>   |
| <p><b>3. В чем состоят трудности для Вас в получении государственных услуг в данном учреждении:</b></p> <p>а) длительное ожидание в очереди<br/>б) трудности со сбором необходимых документов<br/>в) другие (укажите какие)_____ <i>нет трудностей</i></p>                          | <p align="center">-<br/>-<br/><b>100/9</b></p>  |
| <p><b>4. Оцените помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации:</b></p> <p>а) выше среднего<br/>б) удовлетворительное<br/>в) не удовлетворительное</p>  | <p align="center"><b>33/3</b><br/><b>67/6</b><br/>-</p>   |
| <p><b>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b></p> <p>а) да<br/>б) нет</p>  | <p align="center"><b>100/9</b><br/>-</p>  |
| <p><b>6. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</b></p> <p>а) менее 30 минут<br/>б) от 30 до 60 минут<br/>в) более 1 часа</p>  | <p align="center"><b>100/9</b><br/>-<br/>-</p>  |
| <p><b>7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):</b></p> <p>а) выше среднего<br/>б) удовлетворительно<br/>в) не удовлетворительно</p>  | <p align="center"><b>84/8</b><br/><b>16/1</b><br/>-</p>   |
| <p><b>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по</b></p>  |   |

|  |       |
|--|-------|
| <b>приему граждан (знания, опыт, навыки):</b>  |       |
| а) выше среднего   | 84/8  |
| б) удовлетворительно   | 16/1  |
| в) не удовлетворительно  | -     |
| <b>9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:</b>  |       |
| а) улучшилось  | 78/7  |
| б) не изменилось   | 22/2  |
| в) ухудшилось  | -     |
| <b>10. 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  | -     |
| б) нет   | 100/9 |
| <b>11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b>   |       |
| а) низкое  | -     |
| б) среднее   | 19/2  |
| в) высокое   | 81/7  |
| <b>Некоторые сведения о респондентах</b>   |       |
| <b>- пол</b>   |       |
| а) мужской   | 67/6  |
| б) женский   | 33/3  |
| <b>-возраст</b>  |       |
| а) до 30 лет   | -     |
| б) от 30 до 40 лет   | 11/1  |
| в) от 40 до 50 лет   | 45/4  |
| г) от 50 до 60 лет   | 22/2  |
| д) старше 60 лет   | 22/2  |
| <b>- образование</b>   |       |
| а) начальное общее   | -     |
| б) основное общее (8,9 классов)  | -     |
| в) среднее (полное) общее (10,11 классов)  | 11/1  |
| г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)   | 22/2  |
| д) среднее профессиональное (колледж, техникум)  | 56/5  |
| е) высшее профессиональное   | 11/1  |

## **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 в отношении предоставления ежегодной денежной выплаты донорам.

Количество опрошенных составило **1,5%** от числа получателей мер социальной поддержки (552 человека), т.е. 9 человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы:

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **81%** опрошенных, среднюю оценку дали **19%** респондентов. Достаточный уровень информирования о порядке предоставления услуг отметили **100%** анкетированных, **100%** анкетированных устраивает существующий режим работы учреждения, **100 %** не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

**78%** респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

**84%** 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 **56%** анкетированных.