

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

Вопросы анкеты	Ответы получателей субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг (%/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>98/56 2/1 -</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 Если «нет», укажите причину _____ нет возможности_____</p>	<p>32/18 68/39</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>- - 100/57</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>37/21 63/36 -</p>
<p>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</p> <p>а) да б) нет</p>	<p>100/57 -</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>100/57 - -</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>81/46 19/11 -</p>

<p>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):</p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительно в) не удовлетворительно</p>	<p>79/45 21/12 -</p>
<p>9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:</p> <p>а) улучшилось б) не изменилось в) ухудшилось</p>	<p>68/39 32/18 -</p>
<p>10. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:</p> <p>а) да б) нет</p>	<p>- 100/57</p>
<p>11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</p> <p>а) низкое б) среднее в) высокое</p>	<p>- 47/27 53/30</p>
Некоторые сведения о респондентах	
<p>- пол</p> <p>а) мужской б) женский</p>	<p>21/12 79/45</p>
<p>-возраст</p> <p>а) до 30 лет б) от 30 до 40 лет в) от 40 до 50 лет г) от 50 до 60 лет д) старше 60 лет</p>	<p>12/7 19/11 11/6 4/2 54/31</p>
<p>- образование</p> <p>а) начальное общее б) основное общее (8,9 классов) в) среднее (полное) общее (10,11 классов) г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) д) среднее профессиональное (колледж, техникум) е) высшее профессиональное</p>	<p>7/4 12/7 9/5 19/11 28/16 25/14</p>

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 08.06.2017 № 232 «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 01.07.2017 г. по 30.09.2017 г. осуществлено анкетирование граждан в отношении предоставления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг.

Объем опрошенных составил **1,5%** от числа получателей мер социальной поддержки, т.е. 57 человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **53%** опрошенных, среднюю оценку дали **47 %** респондентов. **100%** опрошенных респондентов не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

68% респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

81% 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 **32%** анкетированных (на 3% больше, чем в 2016 году).

100% опрошенных не испытывают трудности в сборе необходимых документов, только **2%** респондентов отмечают средний уровень информирования населения о порядке предоставления государственной услуги (в 2016 году данный показатель составлял 25%, таким образом, отмечается уменьшение данного показателя на **23%** в 2017 году).

Положительным моментом результативности предоставления данной услуги послужило **100%** мнение респондентов: во времени, затраченном в очереди на прием менее 30 минут, существующий режим работы учреждения и отсутствие фактов проявления коррупции.