

**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>83/25 17/5 -</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 _____</p>	<p>23/7 77/23</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>- 33/10 67/20</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>23/7 77/23 -</p>
<p>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</p> <p>а) да б) нет</p>	<p>100/30 -</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>100/30 - -</p>
<p>7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):</p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительно</p>	<p>63/19 37/11</p>

в) не удовлетворительно	-
8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):	
а) выше среднего	70/21
б) удовлетворительно	30/9
в) не удовлетворительно	-
9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:	
а) улучшилось	67/20
б) не изменилось	33/10
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	100/30
11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:	
а) низкое	-
б) среднее	39/12
в) высокое	61/18
Некоторые сведения о респондентах	
- пол	
а) мужской	30/9
б) женский	70/21
-возраст	
а) до 30 лет	-
б) от 30 до 40 лет	10/3
в) от 40 до 50 лет	17/5
г) от 50 до 60 лет	43/13
д) старше 60 лет	30/9
- образование	
а) начальное общее	-
б) основное общее (8,9 классов)	3/1
в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	3/1
г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	17/5
д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	47/14
е) высшее профессиональное	30/9

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 22.06.2015 № 218 «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 01.07.2015 г. по 30.09.2015 г. осуществлено анкетирование граждан в отношении предоставления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг.

Объем опрошенных составил **1%** от числа получателей мер социальной поддержки, т.е. **30** человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **61%** опрошенных, среднюю оценку дали **39 %** респондентов. **67%** не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

67% респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

70% 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 лишь **23%** анкетированных.

33% опрошенных испытывают трудности в сборе необходимых документов, **17%** респондентов отмечают средний уровень информирования населения о порядке предоставления государственной услуги.

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