

**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 получателей ежегодной денежной выплаты донорам (%/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 б) средний в) недостаточный</p>	<p><b>100/8</b> - -</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 б) нет Если «нет», укажите причину _____ нет возможности _____</p>	<p><b>12/1</b> <b>88/7</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 б) трудности со сбором необходимых документов в) другие (укажите какие) _____ <i>нет трудностей</i></p>	<p>- - <b>100/8</b></p>
<p><b>4. Оцените помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации:</b></p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительное в) не удовлетворительное</p>	<p><b>36/3</b> <b>64/5</b> -</p>
<p><b>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b></p> <p>а) да б) нет</p>	<p><b>100/8</b> -</p>
<p><b>6. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</b></p> <p>а) менее 30 минут б) от 30 до 60 минут в) более 1 часа</p>	<p><b>100/8</b> - -</p>
<p><b>7. Оцените личные качества сотрудников учреждения по приему граждан (доброжелательность, терпимость):</b></p> <p>а) выше среднего б) удовлетворительно в) не удовлетворительно</p>	<p><b>64/5</b> <b>36/3</b> -</p>

<p><b>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по приему граждан (знания, опыт, навыки):</b></p> <p>а) выше среднего  б) удовлетворительно  в) не удовлетворительно</p>	<p>63/5  37/3  -</p>
<p><b>9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:</b></p> <p>а) улучшилось  б) не изменилось  в) ухудшилось</p>	<p>100/8  -  -</p>
<p><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></p> <p>а) да  б) нет</p>	<p>-  100/8</p>
<p><b>11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b></p> <p>а) низкое  б) среднее  в) высокое</p>	<p>-  -  100/8</p>
<p><b>Некоторые сведения о респондентах</b></p>	
<p><b>- пол</b></p> <p>а) мужской  б) женский</p>	<p>37/3  63/5</p>
<p><b>-возраст</b></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>-  12/1  24/2  12/1  52/4</p>
<p><b>- образование</b></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>-  -  12/1  24/2  12/1  52/4</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 ежегодной денежной выплаты донорам.

Объем опрошенных составил **1,5%** от числа получателей мер социальной поддержки, т.е. 8 человек.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

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

**100%** респондентов считают, что качество предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшилось.

**100%** респондентов отмечают достаточный 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, существующий режим работы учреждения и отсутствие фактов проявления коррупции.

**64%** 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 **12%** анкетированных.

Большинство респондентов **52%** - это граждане свыше 60 лет.