

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 21.06.2021 № 244 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2021 году» ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району осуществлено анкетирование граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2021 г. по 30.09.2021 г.

Численность получателей государственных услуг, обратившихся в учреждение в указанный период, составила **12355** человек.

Объем опрошенных составил более **3%** от числа получателей государственных услуг (опрошено **426** человек).

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 от 30 до 40 лет, что составляет **29%**, респонденты от 40 до 50 лет, что составляет **24%** и респонденты старше 60 лет, что составляет **22%** от общего количества респондентов.

При анализе занятости анкетлируемых: **46%** заняты трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) и **23%** респондентов являются неработающими пенсионерами.

100% респондентов устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги в учреждении социальной защиты населения.

73% анкетлируемых используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. А в будущем **81%** анкетлируемых 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 **58%** респондентов и **25%** опрошенных не требует личного обращения.

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

77% анкетлируемых пользовались сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения. **57%** анкетлируемых пользовались сайтом учреждения для записи на приём к специалистам учреждения.

100% респондентов устраивает существующий режим работы учреждения.

43% участников опроса менее 30 минут тратит на то, чтобы добраться до учреждения и **47%** менее 15 минут. В тоже время **10%** респондентов от 30 до 60 минут тратит на то, чтобы добраться до учреждения.

Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают **93%** респондентов и лишь **7%** респондентов не знают.

Положительным фактором является, что при выборе места оформления государственной услуги, **42%** респондентов - доверяют специалистам, **18%** респондентов выбирают место оформления по привычке и **29%** участникам опроса - легче добраться до учреждения социальной защиты населения.

99% опрошенных не испытывают никаких трудностей в получении государственных услуг в учреждении. Только у **1% (3 человека)** анкетированных возникли трудности со сбором необходимых документов, справок.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения **98%** респондентов оценили как достаточный и **2%** как средний уровень.

100% респондентов считают, что уровень доступности и качества предоставляемых государственных услуг в учреждении за последнее время улучшился: стали собирать меньше документов, меньше времени ожидания в очереди и не стало очередей, повысился профессионализм, доступна электронная запись на приём, оперативно решаются вопросы, доброжелательным отношением, высоким качеством предоставляемых услуг.

100% 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 2021 году **92%** (в 2020 году – 97%) респондента отметили как высокое, а **8%** (в 2020 году – 3%) оценили средним показателем.

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

Количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 - 12355 чел.		12355	%
Всего опрошено		426	3,45%
- пол:			
а)	мужской	108	25%
б)	женский	318	75%
- возраст:			
а)	до 30 лет	38	9%
б)	от 30 до 40 лет	125	29%
в)	от 40 до 50 лет	101	24%
г)	от 50 до 60 лет	69	16%
д)	старше 60 лет	93	22%

- уровень образования:			
а)	начальное общее	4	1%
б)	основное общее (8,9 классов)	13	3%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	35	8%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	68	16%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	144	34%
е)	высшее профессиональное	162	38%
- занятость:			
а)	студент	7	2%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	194	46%
в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	66	15%
г)	работающий пенсионер	59	14%
д)	неработающий пенсионер	100	23%
- категорию граждан, к которой Вы относитесь:			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	193	45%
б)	Многодетный родитель	53	12%
в)	Опекун	0	0%
г)	Инвалид	76	18%
д)	Ветеран труда	89	21%
е)	другая	15	4%
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.	206	49%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	95	22%
в)	По другому вопросу (указать, какому) назначение жилищных субсидий, признание нуждающимся в соц.обслуживании, оказание гос.помощи, газификация, выплата супругам-юбилярам, присвоение звания "Ветеран труда"	125	29%
3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):			
а)	Полностью устраивает	424	100%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)	2	0%
в)	Полностью не устраивает (укажите, почему)	0	0%

4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):			
а)	да	313	73%
б)	нет	113	27%
5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:			
а)	да	343	81%
б)	нет	83	19%
6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:			
а)	Позволяет сэкономить время	246	58%
б)	Не требует личного обращения	107	25%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	44	10%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами	1	5%
д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	11	3%
е)	другое	13	3%
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	415	97%
б)	средний	11	3%
в)	недостаточный	0	0%
8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:			
а)	да	329	77%
б)	нет	97	23%
9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:			
а)	да	241	57%
б)	нет	185	43%

10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:			
а)	да	426	100%
б)	нет	0	0%
11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.			
а)	Менее 15 минут	201	47%
б)	менее 30 минут	181	43%
в)	от 30 до 60 минут	44	10%
г)	более 1 часа	0	0%
12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:			
а)	Менее 15 минут	387	91%
б)	менее 30 минут	39	9%
в)	от 30 до 60 минут	0	0%
г)	более 1 часа	0	0%
13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:			
а)	да	395	93%
б)	нет	31	7%
14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:			
а)	Легче добраться	125	29%
б)	Доверяю специалистам	177	42%
в)	По привычке	77	18%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	44	10%
д)	Другие причины (укажите, какие) респонденты указали несколько причин	3	1%
15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:			
а)	длительное ожидание в очереди	0	0%
б)	трудности со сбором необходимых документов, справок	3	1%
в)	другие	2	0%
г)	трудностей нет	421	99%
16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения			
а)	достаточный	417	98%

б)	средний	9	2%
в)	недостаточный	0	0%
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 сотрудников, оперативно решаются вопросы, отношением, качеством предоставляемых услуг, меньше времени ожидания в очереди	426	100%
б)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) не изменилось	0	0%
18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?			
а)	да	426	100%
б)	нет	0	0%
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	0	0%
б)	нет	426	100%
20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:			
а)	низкое	0	0%
б)	среднее	33	8%
в)	высокое	393	92%