

**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 01.07.2023 по 30.09.2023 - 6588 чел.		<b>6588</b>	<b>%</b>
<b>Всего опрошено</b>		255	3.87%
<b>- пол:</b>			
а)	мужской	78	31%
б)	женский	177	69%
<b>- возраст:</b>			
а)	до 30 лет	48	19%
б)	от 30 до 40 лет	69	27%
в)	от 40 до 50 лет	46	18%
г)	от 50 до 60 лет	37	14%
д)	старше 60 лет	55	22%
<b>- уровень образования:</b>			
а)	начальное общее	0	0%
б)	основное общее (8,9 классов)	3	1%
в)	среднее (полное) общее (10,11 классов)	11	4%
г)	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	48	19%
д)	среднее профессиональное (колледж, техникум)	111	44%
е)	высшее профессиональное	82	32%
<b>- занятость:</b>			
а)	студент	25	10%
б)	занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	103	40%
в)	не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	40	16%
г)	работающий пенсионер	24	9%
д)	неработающий пенсионер	63	25%
<b>- категорию граждан, к которой Вы относитесь:</b>			
а)	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	51	20%
б)	Многодетный родитель	79	31%
в)	Опекун	0	0%
г)	Инвалид	39	15%
д)	Ветеран труда	41	16%
е)	другая	45	18%

<b>2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?</b>			
а)	За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др.	98	39%
б)	За получением справки, удостоверения, информации	49	19%
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"	108	42%
<b>3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):</b>			
а)	Полностью устраивает	255	100%
б)	Устраивает, но есть замечания (укажите, какие)	0	0%
в)	Полностью не устраивает (укажите, почему)	0	0%
<b>4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):</b>			
а)	да	191	75%
б)	нет	64	25%
<b>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:</b>			
а)	да	215	84%
б)	нет	40	16%
<b>6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:</b>			
а)	Позволяет сэкономить время	159	62%
б)	Не требует личного обращения	36	14%
в)	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	39	15%
г)	Исключает вербальное общение с официальными лицами	1	1%
д)	Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	12	5%
е)	другое	8	3%
<b>7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):</b>			

а)	достаточный	246	96%
б)	средний	9	4%
в)	недостаточный	0	0%
<b>8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:</b>			
а)	да	163	64%
б)	нет	92	36%
<b>9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:</b>			
а)	да	119	47%
б)	нет	136	53%
<b>10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b>			
а)	да	255	100%
б)	нет	0	0%
<b>11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.</b>			
а)	Менее 15 минут	132	52%
б)	менее 30 минут	98	38%
в)	от 30 до 60 минут	14	6%
г)	более 1 часа	11	4%
<b>12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:</b>			
а)	Менее 15 минут	255	100%
б)	менее 30 минут	0	0%
в)	от 30 до 60 минут	0	0%
г)	более 1 часа	0	0%
<b>13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:</b>			
а)	да	226	89%
б)	нет	29	11%
<b>14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:</b>			
а)	Легче добраться	49	19%
б)	Доверяю специалистам	162	64%
в)	По привычке	28	11%
г)	Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет	16	6%
д)	Другие причины (укажите, какие) респонденты указали несколько причин	0	0%

<b>15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:</b>			
а)	длительное ожидание в очереди	0	0%
б)	трудности со сбором необходимых документов, справок	6	2%
в)	другие	0	0%
г)	трудностей нет	249	98%
<b>16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения</b>			
а)	достаточный	255	100%
б)	средний	0	0%
в)	недостаточный	0	0%
<b>17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы</b>			
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	255	100%
б)	Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) не изменилось	0	0%
<b>18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?</b>			
а)	да	255	100%
б)	нет	0	0%
<b>19. 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	0	0%
б)	нет	255	100%
<b>20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b>			
а)	низкое	0	0%
б)	среднее	18	7%
в)	высокое	237	93%