

**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 субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг (%/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>75/39 25/13 -</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>29/15 71/37</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>- 27/14 73/38</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>17/9 83/43 -</p>
<p><b>5. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:</b></p> <p>а) да б) нет</p>	<p>100/52 -</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>100/52 - -</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>69/36 31/16 -</p>
<p><b>8. Оцените профессиональные качества сотрудников учреждения по</b></p>	

<b>приему граждан (знания, опыт, навыки):</b>	
а) выше среднего	73/38
б) удовлетворительно	27/14
в) не удовлетворительно	-
<b>9. Как изменилось качество предоставляемых государственных услуг за последнее время:</b>	
а) улучшилось	67/35
б) не изменилось	33/17
в) ухудшилось	-
<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>	
а) да	-
б) нет	100/52
<b>11. Оцените качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:</b>	
а) низкое	-
б) среднее	48/25
в) высокое	52/27
<b>Некоторые сведения о респондентах</b>	
<b>- пол</b>	
а) мужской	15/8
б) женский	85/44
<b>-возраст</b>	
а) до 30 лет	12/6
б) от 30 до 40 лет	19/10
в) от 40 до 50 лет	17/9
г) от 50 до 60 лет	21/11
д) старше 60 лет	31/16
<b>- образование</b>	
а) начальное общее	2/1
б) основное общее (8,9 классов)	6/3
в) среднее (полное) общее (10,11 классов)	10/5
г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	14/7
д) среднее профессиональное (колледж, техникум)	39/21
е) высшее профессиональное	29/15

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

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 21.06.2016 № 177 «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 01.07.2016 г. по 30.09.2016 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. 52 человека.

Проводя анализ ответов респондентов можно сделать следующие выводы.

Высокое качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг отметили **52%** опрошенных, среднюю оценку дали **48 %** респондентов. Достаточный уровень информирования о порядке предоставления услуг отметили **75 %** анкетированных, всех анкетированных (**100%**) устраивает режим работы. **73 %** не испытывают никаких трудностей при получении государственной услуги.

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

**69 %** участников опроса оценивают личные и профессиональные качества специалистов как выше среднего.

**Однако 27 %** опрошенных испытывают трудности в сборе необходимых документов, **25%** респондентов отмечают средний уровень информирования населения о порядке предоставления государственной услуги.