Анализ информации, полученной в ходе проведения мониторинга по изучению общественного мнения о качестве предоставления государственным казенным учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Суздальскому району» государственных услуг

В соответствии с приказом Департамента социальной защиты населения Владимирской области 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», приказом директора государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Суздальскому району» от 23.06.2021г. № 27, в период с 01.07.2021г. по 30.09.2021г. государственным казенным учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Суздальскому району» (далее - учреждения) проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение за получением государственных услуг в указанный период.

Целями проведения мониторинга являются повышение качества и доступности предоставляемых государственных услуг, совершенствование процесса их предоставления.

Опрос проводился в каждом секторе учреждения, которые предоставляют государственные услуги. Респонденты заполняли анкеты самостоятельно.

За период с 01.07.2021г. по 30.09.2021г. в отдел обратилось 2661 чел. Согласно приказу объем опрошенных составил не менее 3% от числа граждан, обратившихся в учреждение. В анкетировании приняли участие 83 чел., 72% опрошенных женщины. Возрастная категория, принявших в опросе граждан составила: 13% - это граждане в возрасте до 30 лет.; 35% опрошенных - это граждане в возрасте от 30 до 40 лет; 11% - это граждане в возрасте от 40 до 50 лет; 24% - граждане в возрасте от 50 до 60 лет; 17% - граждане старше 60-ти.

Равномерно распределились части анкетируемых по уровню образования. Граждане, имеющие высшее образование составили 23%, средне профессиональное образование - 37%. Начальное профессиональное образование имеют 24% опрошенных. 11% имеют среднее (полное) общее (10,11 классов) образование, 4% - основное общее (8,9 классов), 1% - начальное общее образование.

43% респондентов заняты трудовой деятельностью, 16% составили неработающие пенсионеры. Не заняты трудовой деятельностью 24% опрошенных, 20% составили работающие пенсионеры.

В опросе участвовали: 35% родителей, имеющие 1 или 2 детей до 18 лет, 20% опрошенных составили многодетные родители, 11% анкетируемых являются ветеранами труда, 12% - инвалиды, 1% - опекун, 21% опрошенных определили свою категорию как «другая» (пенсионеры, получатели ЕДВ за продолжительный стаж работы).

81% респондентов обратились в учреждение за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др., в том числе перерасчетом субсидии; 14% респондентов обратились за получением справки, удостоверения, информации; 5% - по другому вопросу, таких как разработка ИППСУ. Полностью

устаивает порядок предоставления полученной государственной услуги в учреждении 100% опрошенных.

42% респондентов используют возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что на 13% больше, чем в прошлом году. Не используют - 58%, что на 7% меньше чем по результатам анкетирования за прошлый год. В качестве причин не использования возможности получения услуги через ЕПГУ граждане указали на отсутствие компьютера и интернета или не указали причину.

В будущем 52% респондентов предпочтут обращение за получением услуги в электронном виде, 43% - опрошенных не желают обращаться в учреждение через Единый портал гос. услуг по причине преклонного возраста и не умением пользования компьютером, отсутствием компьютера и интернета.

Тем не менее 55% указали в качестве преимущества получения государственных услуг через Единый портал госуслуг экономию времени, 28% , что не требует личного обращения, 10% опрошенных указали возможность заполнить заявление в непринужденной обстановке, 5% отметили исключение вербального общения с официальными лицами, 2% - избежание опечаток и описок при заполнении данных.

82% анкетируемых, что на 3% больше, чем в прошлом году, оценили уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.) как достаточный. 14% - как средний. На недостаточность информирования о порядке предоставления государственных услуг указали 4% респондента. Меры, которые должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить, не указаны. 48% не пользуются сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения, что на 6% меньше, чем в прошлом году. 75% не пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам. И только 52% опрошенных используют сайт учреждения для получения информации, и 25% для записи на прием к специалистам.

Существующий режим работы учреждения устраивает 98% респондентов. 28% опрошенных тратит менее 15 мин. на то, чтобы добраться до учреждения, 25% менее 30 мин, у 29% это занимает от 30 до 60 минут, а 18% тратят более 1 часа. Вместе с тем 67% респондентов тратят менее 15 мин. на нахождение в очереди на прием для получения государственной услуги, 31% менее 30 мин., 2% указали время от 30 до 60 минут. Время более 1 часа не указал никто.

О возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных знают 78%. Тем не менее, 93% опрошенных отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения, т.к. доверяют специалистам- 57%, 23% - обращаются в отдел по привычке, 13% указали, что легче добраться в отдел. 7% опрошенных ответили, что не имеют предпочтений.

У 75% респондентов не возникло трудностей в получении государственных услуг в учреждении. Трудности со сбором необходимых документов, справок возникли у 18% опрошенных, 7 % как трудность отметили ожидание в очереди.

Уровень доступности государственных услуг в учреждении как достаточный оценили 89% респондентов. 11% опрошенных оценили уровень доступности как средний, но меры, какие должны быть предприняты учреждением, не указали.

87% опрошенных отметили, что уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении улучшился за последние годы, выделено, сокращение время приема, улучшение качества обслуживания. 12% респондентов отметили, что уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении не изменился.

99% опрошенных удовлетворительны качеством обслуживания сотрудниками учреждения. Отмечена доброжелательность, опыт и терпимость специалистов. 1% опрошенных выразил не удовлетворение качеством ввиду длительного ожидания в очереди.

Никто из респондентов не встречался с фактами проявления коррупции в учреждении, в том числе взимания платежей, не имеющих документального подтверждения.

В целом качество работы учреждения по оказанию государственных услуг оценено как высокое 78% опрошенных, 22% оценило качество работы как среднее. Как низкое качество работы учреждения по оказанию государственных услуг не оценил никто.

Таким образом, мониторинг свидетельствует, что государственным казенным учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Суздальскому району» обеспечены доступность и качество при оказании гражданами мер социальной поддержки.

В целях улучшения качества предоставления государственных услуг необходимо:

1. Усилить работу по информированию населения о возможности использования сайта учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения, для записи на прием к специалистам.

3. Продолжить работу по информированию населения о преимуществе получения государственных услуг через Единый портал госуслуг.

Директор учреждения И.Е.Степанова