

Анкетирование 2017

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации области от 08.06.2017 №232 О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг и приказом департамента социальной защиты населения администрации области от 30.12.2016 № 443 «О плане работы департамента социальной защиты населения администрации области, учреждений социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания на 2017 год», а также в целях повышения качества государственных услуг, предоставляемых гражданам государственными казенными учреждениями социальной защиты населения в период с 01.07.2017 по 30.09.2017 проведено анкетирование граждан в отношении предоставления им следующих государственных услуг:

- мер социальной поддержки семьям с детьми;
- мер социальной поддержки ветеранам труда;
- ежегодной денежной выплаты донорам;
- субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

По состоянию на 01.07.2017 численность получателей субсидий составляла 790 чел., численность получателей мер социальной поддержки семьям с детьми - 650 чел. (семей), ветеранов труда-1251 чел., доноров -56 чел.

Анкетированию подлежало не менее 1,5 % от числа получателей соответствующих мер социальной поддержки, а именно – по жилищным субсидиям – 12 человек, по мерам социальной поддержки семьям с детьми- 12 человек, по ветеранам труда – 19 человек, доноры – 3 человека.

В ходе опроса установлено следующее. Всех респондентов устраивает уровень информирования о предоставлении государственных услуг: 87% из них отметили как достаточный и 13% как средний. В фойе отдела имеются актуальные информационные стенды, регламенты о порядке предоставления государственных услуг, информационный киоск, подшивка периодической печати «Владимирские ведомости», «Сочувствие», «Радуга-Информ». Информация размещается на сайте отдела. Еженедельно всем жителям города бесплатно доставляется информационный бюллетень «Радуга-Инфом», в котором ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный размещает информацию о тех или иных мерах социальной поддержки. При регистрации рождения ребенка в отделе ЗАГС, в паспортном столе и в Центре занятости населения всем выдаются памятки по мерам социальной поддержки семей с детьми. Проводятся встречи с населением, на родительских собраниях в школах и детских садах родителям так же предоставляется информация по МСП. Для ветеранов военной службы информация о МСП размещена в военном комиссариате.

Возможностью получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг воспользовались 45,7% респондентов, что в 4,5

раза выше, чем в 2016 году. Остальные сослались на отсутствие компьютеров и необходимой оргтехники и отсутствие опыта работы на ПК.

Большинство респондентов не имеют никаких трудностей в получении государственных услуг в нашем учреждении, но 17% получателей отметили трудности со сбором необходимых документов, справок, подтверждающих размер дохода семьи, особенно работающие в филиалах предприятий других регионов.

Все 100% опрошенных отметили, что их устраивает режим работы отдела, что время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 30 минут. Более 60 % респондентов оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации выше среднего, остальные - удовлетворительно.

90% респондентов оценили качество работы ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный по оказанию государственных услуг как высокое остальные 10% - как среднее. Улучшение качества предоставляемых государственных услуг отмечают 70% граждан, остальные считают его хорошим. Никто из опрошенных не встречался с фактами коррупции и взимания платежей.

Вместе с молодыми специалистами прием граждан ведут специалисты с опытом работы 13 и более лет. 80% респондентов оценили личные и профессиональные качества сотрудников учреждения выше среднего, остальные – удовлетворительно.

Среди опрошенных получателей мер социальной поддержки семьям с детьми: 10 женщин и 2 мужчины. Из них большинство в возрасте от 30 до 40 лет, имеющих высшее образование и среднее профессиональное образование.

Среди опрошенных получателей жилищных субсидий 1 мужчина и 11 женщин по возрастным категориям распределились достаточно равномерно, с небольшим преимуществом в возрасте от 30 до 50 лет. Высшее образование и начальное профессиональное имеют по 16,6 % в каждой категории получателей и среднее профессиональное образование имеют 50 % респондентов.

Среди опрошенных ветеранов труда преобладают мужчины (10 чел) старше 60 лет. Более 36% респондентов имеют высшее образование, 42% - среднее профессиональное, остальные начальное профессиональное.

Среди доноров 2 мужчины и 1 женщина от 30 до 50 лет. Образование не ниже начального профессионального.

Как положительное, можно отметить расположение ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный в здании администрации, где сосредоточены практически все организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги населению города, службы жизнеобеспечения города, отлаженное взаимодействие между ними, наличие опытных сотрудников, обладающих необходимыми профессиональными и личными качествами.

Для анкетирования привлекались активисты городской общественной организации ветеранов.