

АНКЕТА (ОПРОС) по городу Радужный в 2018г.
по изучению общественного мнения о качестве предоставления
государственным казенным учреждением социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

1. Укажите Ваши:

- пол:

- | | | |
|--------------------------|------------|----|
| <input type="checkbox"/> | а) Мужской | 10 |
| <input type="checkbox"/> | б) Женский | 43 |

- возраст:

- | | | |
|--------------------------|--------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | а) до 30 лет | 7 |
| <input type="checkbox"/> | б) от 30 до 40 лет | 22 |
| <input type="checkbox"/> | в) от 40 до 50 лет | 12 |
| <input type="checkbox"/> | г) от 50 до 60 лет | 5 |
| <input type="checkbox"/> | д) старше 60 лет | 7 |

- уровень образования:

- | | | |
|--------------------------|---|----|
| <input type="checkbox"/> | а) начальное общее | 0 |
| <input type="checkbox"/> | б) основное общее (8,9 классов) | 1 |
| <input type="checkbox"/> | в) среднее (полное) общее (10,11 классов) | 4 |
| <input type="checkbox"/> | г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) | 8 |
| <input type="checkbox"/> | д) среднее профессиональное (колледж, техникум) | 18 |
| <input type="checkbox"/> | е) высшее профессиональное | 23 |

- занятость:

- | | | |
|--------------------------|---|----|
| <input type="checkbox"/> | а) Студент | 3 |
| <input type="checkbox"/> | б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) | 27 |
| <input type="checkbox"/> | в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста) | 10 |
| <input type="checkbox"/> | г) работающий пенсионер | 6 |
| <input type="checkbox"/> | д) неработающий пенсионер | 7 |

- категорию граждан, к которой Вы относитесь:

- | | | |
|--------------------------|--|----|
| <input type="checkbox"/> | а) Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет | 34 |
| <input type="checkbox"/> | б) Многодетный родитель | 6 |
| <input type="checkbox"/> | в) Опекун | 0 |
| <input type="checkbox"/> | г) Инвалид | 11 |
| <input type="checkbox"/> | д) Ветеран труда | 1 |

Другая категория (указать, какая) ___ продолжительный стаж 1

- район или населенный пункт проживания (указать, какой) город Радужный Владимирской области .

2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | а) За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. - 40 |
| <input type="checkbox"/> | б) За получением справки, удостоверения, информации - 21 |
| <input type="checkbox"/> | в) По другому вопросу (указать, какому) _____ |

3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):

а) Полностью устраивает -53

б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) _____

в) Полностью не устраивает (укажите, почему) _____

Если не устраивает, укажите каким Вы его видите: _____

4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):

а) Да - 25

б) Нет - 28

Если «нет», укажите причину- **нет необходимой оргтехники и нет опыта работы с ПК и нет личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг, нет необходимости.**

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 - 35

б) нет - 18

Если «нет», укажите причину - **нет интернета, не всегда корректно работает сайт, предпочтительнее живое общение со специалистами, личное обращение дает возможность получить более полную информацию**

5. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:

а) Позволяет сэкономить время - 39

б) Не требует личного обращения - 14

в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке - 8

г) Исключает вербальное общение с официальными лицами - 1

д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных - 4

Другие преимущества (указать, какие) _____

6. 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 - 45

б) средний - 8

в) недостаточный - 0

Если уровень информирования средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить: _____

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:

- а) Да - 20
 б) Нет - 33

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:

- а) Да - 18
 б) Нет - 35

8. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) Да - 53
 б) Нет - 0

Если не устраивает, укажите, каким Вы его видите: _____

9. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.

- а) Менее 15 минут - 50
 б) менее 30 минут - 3
 в) от 30 до 60 минут - 0
 г) более 1 часа - 0

10. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:

- а) Менее 15 минут - 53
 б) менее 30 минут - 0
 в) от 30 до 60 минут - 0
 г) более 1 часа - 0

11. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) Да - 50
 б) Нет - 0

12. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:

- а) Легче добраться - 13
 б) Доверяю специалистам - 25
 в) По привычке - 5
 г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет - 0
 д) Другие причины (укажите, какие): 21 –указали, что все службы находятся в одном здании, 25 человек подают заявление через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

13. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:

- а) длительное ожидание в очереди - 0
 б) трудности со сбором необходимых документов, справок - 3
 в) другие (укажите какие) _____
 г) трудностей нет - 50

14. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения

- а) Достаточный - 53
 б) Средний - 0
 в) Недостаточный - 0

Если уровень доступности получения услуг средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить:

15. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы

- в) улучшился (укажите, чем) - 53 (нет очередей, памятки, инструкции, внимание специалистов)
 г) Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) _____

16. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?

- а) Да - 53
 б) Нет - 0

- Какие именно профессиональные и личные качества специалиста (доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки и др.) хотелось бы Вам положительно отметить?

Отмечены доброжелательность, опыт, знания, отзывчивость.

- Какие недостатки Вами отмечены? _____

10. 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
 б) нет - 53

11. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:

- а) Низкое - 0
 б) среднее - 0
 в) Высокое - 53