

Анкетирование 2016

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации области от 31.12.2015 № 492 «О плане работы департамента социальной защиты населения администрации области, учреждений социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания на 2016 год», а также в целях повышения качества государственных услуг, предоставляемых гражданам государственными казенными учреждениями социальной защиты населения в период с 01.07.2016 по 30.09.2015 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 01.07.2016 численность получателей субсидий составляла 738 чел., численность получателей мер социальной поддержки семьям с детьми - 610 чел. (семей), ветеранов труда-1262 чел., доноров -57чел.

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- 17 человек, по ветеранам труда – 18 человек, доноры – 3 человека.

В ходе опроса установлено следующее. Всех респондентов устраивает уровень информирования о предоставлении государственных услуг: 92% из них отметили как достаточный и 8% как средний. В фойе отдела имеются актуальные информационные стенды, регламенты о порядке предоставления государственных услуг, информационный киоск, подшивка периодической печати «Владимирские ведомости», «Забота», «Сочувствие», «Радуга-Информ». Информация размещается на сайте отдела. Еженедельно всем жителям города бесплатно доставляется информационный бюллетень «Радуга-Информ», 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, предоставляемые ОСЗН ДСЗН. Проводятся встречи с населением, на родительских собраниях в школах и детских садах родителям так же предоставляется информация по МСП.

Через Единый портал государственных и муниципальных услуг подавали заявления 10% респондентов. Большинство респондентов (90%), подлежащих анкетированию, не воспользовались возможностью получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Из них 76% указали причину- отсутствие компьютеров и необходимой оргтехники, 52% - отсутствие опыта работы на ПК. 17 из 18 опрошенных ветеранов труда отметили обе эти причины.

Большинство респондентов не имеют никаких трудностей в получении

государственных услуг в нашем учреждении, но 2% получателей жилищных субсидий и 10% получателей мер социальной поддержки семьям с детьми отметили трудности со сбором необходимых документов, подтверждающих размер дохода семьи, особенно работающие в малом бизнесе, 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.

90% респондентов оценили качество работы ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный по оказанию государственных услуг как высокое остальные 10% - среднее. 70% граждан отмечают улучшение качества предоставляемых государственных услуг, 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 12 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: 13 женщин и 4 мужчины. Из них около 28% в возрасте до 30 лет, 50% - от 30 до 40 лет и около 22% - от 40 до 50 лет. 27,8% респондентов имеют высшее образование, 22,2 % - среднее профессиональное образование, 33,3 % - начальное профессиональное образование, остальные имеют основное и среднее образование.

Среди опрошенных получателей жилищных субсидий 1 мужчина и 11 женщин по возрастным категориям распределились достаточно равномерно. Высшее образование имеют 25 % и среднее профессиональное образование имеют 50 % респондентов.

Среди опрошенных ветеранов труда преобладают мужчины (10 чел) старше 60 лет. Более 50% респондентов имеют высшее образование, 39% - среднее профессиональное.

Среди доноров 2 женщины от 30 до 50 лет и мужчина старше 60 лет. Образование не ниже начального профессионального.

37 % респондентов оценили помещение, в котором осуществляется прием документов или получение консультации выше среднего, остальные 63 % - удовлетворительно.

Можно отметить как положительное 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.