Анкетирование 2021

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 06.08.2021 № 244 «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг» в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 проведено анкетирование граждан, обратившихся в государственное казенное учреждение Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по ЗАТО город Радужный» далее – отдел).

Основными целями проведения мониторинга являются:

- повышение качества и доступности государственных услуг, предоставляемых гражданам государственным казенным учреждением социальной защиты населения;
- совершенствования процесса предоставления государственных услуг;
- выявления фактов коррупции в сфере социальной защиты населения;
- повышения уровня востребованности населением государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.

За 3 квартал 2021 года в отдел обратилось 1019 человек. В анкетировании приняли участие 63 человека (мужчин – 21, женщин - 42), что составило 6 % от обратившихся граждан.

По возрастным категориям респонденты распределились следующим образом: 43 % респондента старшего возраста и 57 % респондентов в возрасте до 50 лет.

По уровню образования респонденты распределились следующим образом: 43 % имеют высшее профессиональное образование, 46 % начальное и среднее профессиональное образование.

Из числа участников анкетирования 65% заняты трудовой деятельностью или являются работающими пенсионерами.

Анкетированию подлежали 50% граждан, получающие меры социальной поддержки семьям с детьми и 46 % граждан, старшего возраста, получающие меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

60 % респондентов обращались в отдел социальной защиты за назначением и перерасчетом выплат и пособий семьям с детьми, ветеранам, инвалидам и др. 32 % - за назначением субсидии.

100 % респондентов полностью устраивает порядок предоставлению полученных ими государственных услуг.

Возможностью получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг воспользовались 56% респондентов. Учитывая, что 48% респондентов являются людьми старшего поколения, для которых личное обращение является предпочтительным.

В будущем обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг допускают 70% респондентов. Респонденты более молодого возраста преимуществом получения государственных услуг через ЕПГУ указали экономию времени (60%).

Уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг 90% опрошенных отметили как достаточный и 10% как средний.

В фойе отдела имеются актуальные информационные стенды, регламенты о порядке предоставления государственных услуг, информационный киоск, подшивка периодической печати «Владимирские ведомости», «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, МФЦ и выдаются памятки по мерам социальной поддержки семей с детьми. Для ветеранов военной службы информация о МСП размещена в военном комиссариате.

Сайтом учреждения пользовались большинство респондентов, причем 60% для получения информации и 52% записывались на прием. В связи с введением ограничительных мероприятий, автоматическим продлением сроков предоставления мер социальной поддержки, данные показатели остались на уровне 2019 года.

Всех респондентов устраивает режим работы учреждения. 63% респондентов затрачивают менее 15 минут на путь до учреждения и 98% - менее 15 минут на время получения государственной услуги.

О возможности получения государственных услуг в МФЦ знают 78% респондентов, но обращаются в учреждение социальной защиты, т.к. доверяют специалистам - 84%, легче добраться – 32 %.

У 87 % респондентов не возникают трудности в получение государственных услуг в учреждении, а также снижается число респондентов, отмечающих трудности в сборе необходимых документов.

ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный расположен в здании администрации, где сосредоточены практически все организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги населению города, службы жизнеобеспечения города, отлажено взаимодействие между ними. Все участники анкетирования отметили достаточный уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения, из них 27 % отметили, что уровень доступности за последние годы улучшился. За счет программы «Доступная среда» приобретен: пандус, бегущая строка, оборудование для общения со слабослышащими людьми «Диалог», кнопка вызова сотрудника для сопровождения к месту получения государственной услуги, установлена мнемосхема движения со шрифтом Брайля, телевизор в фойе учреждения для демонстрации видео роликов по социально-значимым вопросам.

100% респондентов удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения социальной защиты населения, не встречались с фактами проявления коррупции и 98 % оценили качество работы отдела как высокое.

В анкетировании принимали участие активисты городских общественных организаций ветеранов и инвалидов.