

Анкетирование 2019

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 08.07.2019 №320 о проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2019 году и на основании приказа департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 06.08.2018 №325 «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг», в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 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 2019 года в отдел обратилось 2296 человек. В анкетировании приняли участие 73 человека, что составило 3,2% от общего количества граждан, обратившихся. Среди них 15 мужчин и 58 женщин. Большинство из них (59 человек) обращались за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, инвалидов, ветеранов труда и гражданам, имеющим продолжительный стаж работы. За получением справок, удостоверения, информации обращались 41 человек. По другим вопросам (вдовы военнослужащих, ветеран боевых действий, субсидии) -12 человек.

По возрастным категориям респонденты распределились не равномерно. Большинство опрошенных(25 человек) в возрасте от 30 до 40 лет,6 человек до 30лет, 10 человек 40-50 лет, 14 человек 50-60 лет и 18 человек старше 60 лет, среди которых преобладают мужчины.

Среди опрошенных получателей 36человек(49%) имеют высшее образование, 25 (34%) - среднее профессиональное образование, 7 (10%) - начальное профессиональное образование. 4 человека (6%) указали, что имеют среднее образование, и 1 человек старше 60лет (1%) основное общее.

Трудовой деятельностью заняты 52(71%) респондента, в том числе 19(26%) работающие пенсионеры. Среди людей трудоспособного возраста 6 человек (8%) не трудоустроены. Респонденты пенсионного возраста составили 47% от опрошенных, причем более половины из них продолжают работать. Неработающие пенсионеры - 15 человек (21%) .

Возможностью получения услуг через Единый портал государствен-

ных и муниципальных услуг воспользовались 48% респондентов, что в 4,5 раза выше, чем в 2016 году. Остальные сослались на отсутствие компьютеров, необходимой оргтехники и отсутствие опыта работы на ПК. Также было указано, что подача заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг занимает времени больше, чем написать заявление при личном обращении. Люди старшего поколения указали, что им проще прийти на прием, чем разбираться с подачей заявления через интернет, что личное обращение в учреждение дает возможность получения более полной информации и общения.

В будущем обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг считают предпочтительным 59% респондентов, указывая экономию времени, не требует личного обращения, позволяет избежать опечаток при заполнении данных.

В ходе опроса установлено следующее. Всех респондентов устраивает порядок предоставления государственных услуг, уровень доступности государственных услуг и режим работы учреждения.

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, МФЦ и в Центре занятости населения выдаются памятки по мерам социальной поддержки семей с детьми. На родительских собраниях в школах и детских садах родителям так же предоставляется информация по МСП. Проводятся встречи с населением. Для ветеранов военной службы информация о МСП размещена в военном комиссариате.

Сайтом учреждения пользовались более 50% респондентов, причем 47% для получения информации и 28% записывались на прием. Уровень информирования о предоставлении государственных услуг 84% опрошенных отметили как достаточный и 16% как средний (все они указали, что не владеют компьютерной грамотностью).

Большинство респондентов не имеют никаких трудностей в получении государственных услуг в нашем учреждении, но 7 % получателей отметили трудности со сбором необходимых документов - справок, подтверждающих размер дохода семьи, особенно работающие в филиалах предприятий других регионов.

100% опрошенных отметили, что их устраивает режим работы отдела, что время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги менее 15 минут. Многие указали, что очереди нет, чему также способствовал сервисом «Электронная запись на прием».

94% респондентов оценили качество работы ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный по оказанию государственных услуг как высокое и 4% -как среднее. Все отметили улучшение уровня доступности и качества предостав-

ляемых государственных услуг за последние годы. Никто из опрошенных не встречался с фактами коррупции и взимания платежей.

Вместе с молодыми специалистами прием граждан ведут специалисты с опытом работы 16 и более лет. Практически все респонденты удовлетворены личными и профессиональными качествами сотрудников учреждения.

Были отмечены профессионализм, опыт, знания, доброжелательность, равнодушие к чужим проблемам, отзывчивость, культура общения.

О возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают все респонденты, но предпочтение при выборе места оформления государственной услуги отдают учреждению социальной защиты по следующим причинам:

- доверяют специалистам - 66%
- легче добраться 45%
- по привычке 14%

Но более 70% респондентов отметили 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.

Для анкетирования привлекались активисты городской общественной организации ветеранов.