

Анкетирование 2018

В соответствии с приказом 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», приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 07.08.2018 № 326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году», приказом государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по ЗАТО город Радужный» от 08.08.2018 № 20 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный», в период с 01.07.2018 по 30.09.2018 проведено анкетирование граждан.

Основными целями проведения мониторинга являются:

- повышение качества и доступности государственных услуг, предоставляемых гражданам государственным казенным учреждениям 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.

В анкетировании приняли участие 53 человека, что составило 3,5% от общего количества граждан, обратившихся в ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный в указанный период – 1515 человек. Среди них 10 мужчин и 43 женщины. Большинство из них (42 человек) обращались за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, инвалидов, имеющих продолжительный стаж работы. За получением справок, удостоверения, информации обращались 22 человека.

По возрастным категориям респонденты распределились не равномерно. 22 человека в возрасте от 30 до 40 лет, 12 человек 40-50 лет и 7 человек до 30 лет относятся к категории родитель 1 или 2 детей и многодетным родителям. А граждане старше 50 лет – к инвалидам.

Среди опрошенных получателей 43,4% имеют высшее образование, 34% среднее профессиональное образование, 15% начальное профессиональное образование. 4 человека (7,6%) указали, что имеют среднее образование, при этом трое из них продолжают обучение.

Более 64% респондентов заняты трудовой деятельностью и 18,7% не трудоустроены. Среди людей пенсионного возраста более половины продолжают работать.

Возможностью получения услуг через Единый портал государствен-

ных и муниципальных услуг воспользовались 47,2% респондентов, что в 4,5 раза выше, чем в 2016 году. Остальные сослались на отсутствие компьютеров, необходимой оргтехники и отсутствие опыта работы на ПК. 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 2/3 респондентов.

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-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, 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.

Уровень информирования о предоставлении государственных услуг 85% опрошенных отметили как достаточный и 15% как средний (все они указали, что не владеют компьютерной грамотностью). Около 38% респондентов указали, что пользовались сайтом учреждения для получения интересующей их информации

Большинство респондентов не имеют никаких трудностей в получении государственных услуг в нашем учреждении, но 5,6 % 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. 34% респондентов воспользовались сервисом «Электронная запись на прием», что позволило устранить ожидание в очереди.

100% респондентов оценили качество работы ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный по оказанию государственных услуг как высокое, отметили улучшение уровня доступности и качества предоставляемых 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 15 и более лет. Практически все респонденты удовлетворены личными и профессиональными качествами сотрудников учреждения.

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

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 - 47,2%

- 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 - 39,6%

- легче добраться 24,5%

Для анкетирования привлекались активисты городской общественной организации ветеранов.