

## Анкетирование 2020

В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 16.06.2020 № 246 «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг» в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 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 2020 года в отдел обратилось 754 человека. В анкетировании приняли участие 24 человека, что составило 3,2% от общего количества граждан, обратившихся. Среди них 7 мужчин и 17 женщин. Большинство из них (16 человек) обращались за назначением выплаты (пособия) на детей, инвалидов, ветеранов труда и гражданам, имеющим продолжительный стаж работы. За получением справок, удостоверения, информации обращались 4 человека. По другим вопросам (оформление субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг) -4 человека.

По возрастным категориям респонденты распределились не равномерно. Большинство опрошенных( 8 человек) в возрасте от 30 до 40 лет и 6 человек 40-50 лет. Также 3 человека до 30лет, , 3 человека 50-60 лет и 4 человека старше 60 лет, среди которых преобладают мужчины.

Среди опрошенных получателей 13человек(54%) имеют высшее образование, 10 (42%) - среднее профессиональное образование и 1 человек старше 60лет (4%) основное общее.

Трудовой деятельностью заняты 15(63%) респондентов, в том числе 3(13%) работающие пенсионеры. Среди людей трудоспособного возраста 6 человек (25%) не трудоустроены. Респонденты пенсионного возраста составили 26% от опрошенных, причем половина из них продолжают работать. Возможностью получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг воспользовались 54% респондентов, что в 5 раз выше, чем в 2016 году. Остальные, в основном не занятые трудовой деятельностью, сослались на отсутствие 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 ука-

зали, что им проще прийти на прием, чем разбираться с подачей заявления через интернет. Личное обращение в учреждение дает им возможность получения более полной конкретной информации и общения.

В будущем обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг считают предпочтительным 67% респондентов. В качестве преимуществ указали: экономию времени (58%), отсутствие личного обращения(42%), заполнение заявления в непринужденной обстановке(33%), исключение вербального общения с официальными лицами (4%) и отсутствие ошибок, описок при заполнении данных(4%).

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», «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 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 большинство респондентов, причем 67% для получения информации и 71% записывались на прием. Уровень информирования о предоставлении государственных услуг 88% опрошенных отметили как достаточный и 12% как средний.

Большинство респондентов(83%) не имеют никаких трудностей в получении государственных услуг в нашем учреждении, но 17 % 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 сервис «Электронная запись на прием».

92% респондентов оценили качество работы ГКУ ОСЗН по ЗАТО город Радужный по оказанию государственных услуг как высокое и 8% -как среднее. Улучшение уровня доступности и качества предоставляемых государственных услуг за последние годы отметили 96% опрошенных, оставшиеся 4% респондентов обращались в отдел впервые. Никто из опрошенных не встречался с фактами коррупции и взимания платежей.

Вместе с молодыми специалистами прием граждан ведут специалисты с опытом работы 17 и более лет. Практически все респонденты удовлетворены личными и профессиональными качествами сотрудников учреждения.

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

О возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают все респонденты. Обращаются и в учреждение социальной защиты, и в МФЦ 17%. Предпочтение при выборе места оформления государственной услуги отдают учреждению социальной защиты по следующим причинам:

- доверяют специалистам - 46%
- легче добраться 42%
- по привычке 17%

Также более 33% 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 в возрасте до 65 лет.