

О результатах мониторинга удовлетворенности
граждан качеством предоставляемых
государственных услуг
в государственном казенном учреждении Владимирской области
«Отдел социальной защиты населения по Камешковскому району»

2023 год

А Н А Л И З

мониторинга по изучению общественного мнения о качестве предоставления
государственным казенным учреждением Владимирской области
«Отдел социальной защиты населения по Камешковскому району»
государственных услуг
в период с 01.07.2023 г. по 30.09.2023 г.

В анкетировании, проведенном специалистами учреждения, приняло участие 50 человек, что составляет 3,4% от общего числа получателей, обратившихся за получением государственных услуг в указанный период (1462 человек).

1. Основной контингент составили женщины – 43 человек (86%), соответственно мужчины – 7 человек (14%).

- Возрастной состав следующий:

№	Возраст	2023год		2022год		2021год		2020год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	до 30 лет	6	12	4	6	9	13	2	6
Б	От 30 до 40 лет	16	32	16	23	22	32	8	27
В	От 40 до 50 лет	11	22	19	27	17	24	5	17
Г	От 50 до 60 лет	5	10	9	13	3	4	5	17
Д	Старше 60 лет	12	24	22	31	19	27	10	33

- Образовательный уровень респондентов выглядит следующим образом:

№	Образование	2023 год		2022 год		2021 год		2020 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Начальное общее	0	0	2	3	0	0	0	0
Б	Основное общее (8,9кл)	6	12	8	11	8	11	0	0
В	Среднее (полное) общее (10,11кл)	4	8	3	4	9	13	2	7
Г	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	7	14	9	13	7	10	6	20
Д	Среднее профессиональное (колледж, техникум)	17	34	27	39	25	36	12	40
Е	Высшее профессиональное	16	32	21	30	21	30	10	33

- Занятость респондентов

№	Занятость	2023 год		2022 год		2021 год		2020 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	студент	2	4	0	0	0	0	0	0
Б	Занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	20	40	28	40	33	47	11	37
В	Не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	9	18	10	14	13	19	4	13
Г	Работающий пенсионер	8	16	12	17	4	5	2	7
Д	Неработающий пенсионер	11	22	20	29	20	29	13	43

- Категория обратившихся граждан:

№	Категория	2022 год		2022 год		2021 год		2020 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	21	42	27	39	28	40	11	37
Б	Многодетный родитель	16	32	11	16	14	20	3	10
В	Опекун	1	2	0	0	0	0	1	3
Г	Инвалид			5	7	6	8	5	17
Д	Ветеран труда	9	18	15	21	13	19	6	20
Е	За продолжительный стаж								
Ж	Донор								
З	ВБД								
И	Категория не указана	3	6	12	17	9	13	4	13

Все опрашиваемые жители города Камешково или Камешковского района.

В результате опроса выявлена следующая ситуация.

2. Государственные услуги, получаемые респондентами в текущем году:

- за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 22 человека -(44 %); (в 2022 году-29 человек (41%), (в 2021 году-32 человека (46%); (в 2020 году -14 человек (47 %);

- за получением справки, удостоверения, информации – -9 человек (18%); (в 2022 году- 8 человек (11%), (в 2021 году -17 человек (24%) ,(в 2020 г. - 10 человек (33%);

- по другому вопросу – 19 человек -(38 %); (в 2022 году- 33 человека (47%), (в 2021 году-21 человек (30%)), (в 2020 г. - 6 человек (20%); вопрос не указан.

3. Полностью устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги – 48 человек (96%); (в 2022 году- 69 человек (99%); (в 2021 году -66 человек (94%); (в 2020 г. - 30 человек (100%) устраивает, но есть замечания – 2 человека -(4%); в (2022-1 человек (1%); (в 2021 году -4 человека (6%); (в 2020 г. - нет (0%). Замечания не указаны.

Полностью не устраивает – нет.

4. Использование возможности получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде): используют возможность – 32 человека (64%); (в 2022 году- 40 человек (57%); (в 2021 году - 44 человека (63%); (в 2020 году -11 человек (37%); не используют – 18 человек (36%); (в 2022 году - 30 человек (43%);(в 2021 году-26 человек (37%); (в 2020 г. -19 человек (63%). Основные причины отказа использования Единого портала государственных и муниципальных услуг: нет компьютера и неумение им пользоваться, нет интернета, нет времени и доверия работе на компьютере.

5. Допускают, что в будущем предпочтительней будет обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения – да - 36 человек (72%); (в 2022 году -46 человек (66%);(в 2021 году -42 человека (60%); (в 2020 г. - 12 человек (40%); нет – 14 человек (28 %); (в 2022 году -24 человека (34%);(в 2021 году -28 человек (37%);(в 2020 г. -18 человек (60%).

Основные причины отказа использования Единого портала государственных и муниципальных услуг: нет компьютера и неумение им пользоваться, нет интернета, нет времени и доверия работе на компьютере, предпочтительнее личное общение, заполнение заявлений у специалиста удобнее.

5.а. Преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных:

№	Преимущества	2023 год		2022 год		2021 год		2020 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	позволяет сэкономить время	29	58	45	64	47	67	21	70
Б	не требует личного	13	26	16	23	9	13	2	6

	общения								
В	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	4	8	4	6	2	3	3	10
Г	исключает вербальное общение с официальными лицами	1	2	0	0	4	6	0	0
Д	позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	0	0	1	1	3	4	2	7
Е	другие преимущества	3	6	4	6	5	7	2	7

е – другие преимущества: Это – лучше и удобнее личное общение, нет преимуществ, не знаю и затрудняюсь ответить.

6. Оценка уровня информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнения и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):

№	Уровень информирования	2023 год		2022 год		2021 год		2020 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	достаточный	45	90	64	91	58	83	30	100
Б	средний	5	10	6	9	12	17	0	0
В	недостаточный	0	0	0	0	0	0	0	0

По мнению, респондентов, какие меры должны быть приняты учреждением при уровне информирования - недостаточный, чтобы его повысить. Ответов нет.

7. Пользуются сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения – 26 человек (52%); (в 2022 году-27 человек (39%); (в 2021 году - 1человек (59%);(в 2020 г. - 17 человек (57%); не пользуются – 24 человека- (48%); (в 2022 году-43 человека (61%);(в 2021 году -29 человек (41%); (в 2020 г.-13 человек (43%).

7.а. Пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения – 16 человек (32%); (в 2022 году- 14 человек (20%); (в 2021 году -28 человек (40%));(в 2020 г. -11 человек (37%); не пользуются – 34 человека (68%);

году -70 человек (100%), (в 2020 году - 30 чел. (100%). Отмечены профессиональные и личные качества специалистов: доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки, профессионализм.

17. С фактами проявления коррупции или взимания каких-либо платежей ни один из участников опроса **не встречался** (как в 2022,2021, 2020 г.).

18. Качество работы учреждения как **высокое** – 45 человека (90%); (в 2022 году - 64 человека (91%);(в 2021 году -58 человек (83%), (в 2020 - 30 человек (100%)), как **среднее** – 5 человек (10%); (в 2022 году -6 человек (9%);(в 2021 году — 12 человек (17 %), (в 2020 -нет)), **НЕТ** – респондентов, оценивающих работу учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг как **низкое**.

ВЫВОДЫ и ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам анализа проведенного опроса можно сделать вывод: несмотря на достаточно высокий уровень информированности граждан о порядке предоставления государственных услуг, остается необходимость в продолжении работы по доведению информации до получателей мер социальной поддержки через средства массовой информации, встречи с населением, выпуск информационных буклетов, размещение информации на стендах и на сайте отдела в сети интернет.

В 2023 году только 28% опрошенных респондентов не видят возможности получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (в 2022 году было 30%). Основными причинами являются: нет компьютера и неумение им пользоваться, нет интернета, нет времени и доверия работе на компьютере. Это получатели мер социальной поддержки в возрасте от 50 лет и старше.

Почти все респонденты удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения социальной защиты и дали высокую оценку качеству работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг.

Директор учреждения



Н.Е. Божьева