

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

2024 год

АНАЛИЗ

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 01.07.2024 г. по 30.09.2024 г.

В анкетировании, проведенном специалистами учреждения, приняло участие 60 человек, что составляет 3,4% от общего числа получателей, обратившихся за получением государственных услуг в указанный период (1760 человек).

1. Основной контингент составили женщины – 48 человек (80%), соответственно мужчины – 12 человек (20%).

- Возрастной состав следующий:

№	Возраст	2024		2023год		2022год		2021год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	до 30 лет	9	15	6	12	4	6	9	13
Б	От 30 до 40 лет	18	30	16	32	16	23	22	32
В	От 40 до 50 лет	12	20	11	22	19	27	17	24
Г	От 50 до 60 лет	9	15	5	10	9	13	3	4
Д	Старше 60 лет	12	20	12	24	22	31	19	27

- Образовательный уровень респондентов выглядит следующим образом:

№	Образование	2024		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Начальное общее	0	0	0	0	2	3	0	0
Б	Основное общее (8,9кл)	6	10	6	12	8	11	8	11
В	Среднее (полное) общее (10,11кл)	12	20	4	8	3	4	9	13
Г	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	9	15	7	14	9	13	7	10
Д	Среднее профессиональное (колледж, техникум)	18	30	17	34	27	39	25	36
Е	Высшее профессиональное	15	25	16	32	21	30	21	30

- Занятость респондентов

№	Занятость	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	студент	3	5	2	4	0	0	0	0
Б	Занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	24	40	20	40	28	40	33	47
В	Не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	9	15	9	18	10	14	13	19
Г	Работающий пенсионер	9	15	8	16	12	17	4	5
Д	Неработающий пенсионер	15	25	11	22	20	29	20	29

- Категория обратившихся граждан:

№	Категория	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	12	20	21	42	27	39	28	40
Б	Многодетный родитель	15	25	16	32	11	16	14	20
В	Опекун	0	0	1	2	0	0	0	0
Г	Инвалид	9	15			5	7	6	8
Д	Ветеран труда	6	10	9	18	15	21	13	19
Е	За продолжительный стаж	9	15						
Ж	Донор	3	5						
З	ВБД	3	5						
И	Категория не указана	3	5	3	6	12	17	9	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) многодетным семьям, ветеранов труда, тружеников тыла и др. – 30 человек (50%); (в 2023 году-22 человека (44 %); (в 2022 году-29 человек (41%), (в 2021 году-32 человека (46%);

- за получением справки, удостоверения, информации –18 человек (30%); (в 2023 году -9 человек (18%); (в 2022 году- 8 человек (11%), (в 2021 году -17 человек (24%) ;

- по другому вопросу – 12 человек (20%); (в 2023 году- 19 человек -(38 %); (в 2022 году- 33 человека (47%), (в 2021 году-21 человек (30%)) ; вопрос не указан.

3. Полностью устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги – 54 человека (90%); (в 2023 году- 48 человек (96%); (в 2022 году- 69 человек (99%); (в 2021 году -66 человек (94%);

устраивает, но есть замечания – 6 человек (10%); (в 2023 году-2 человека -(4%); в (2022-1 человек (1%); (в 2021 году -4 человека (6%); 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 –48 человек (80%); (в 2023 году- 32 человека (64%); (в 2022 году- 40 человек (57%); (в 2021 году - 44 человека (63%); (не используют – 12 человек (20%); (в 2023 году-18 человек (36%); (в 2022 году - 30 человек (43%);(в 2021 году-26 человек (37%);

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 – 54 человека (90%); (в 2023 года- 36 человек (72%); (в 2022 году -46 человек (66%);(в 2021 году -42 человека (60%); **нет – 6 человек (10 %); (в 2023 году-14 человек (28 %); (в 2022 году -24 человека (34%);(в 2021 году -28 человек (37%);**

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	2024		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	позволяет сэкономить время	24	40	29	58	45	64	47	67
Б	не требует личного общения	21	35	13	26	16	23	9	13
В	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	12	20	4	8	4	6	2	3
Г	исключает вербальное общение с официальными лицами	0	0	1	2	0	0	4	6
Д	позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	0	0	0	0	1	1	3	4
Е	другие преимущества	3	5	3	6	4	6	5	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	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	достаточный	57	95	45	90	64	91	58	83
Б	средний	3	5	5	10	6	9	12	17
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 – 45 человек (75%); (2023 год- 26 человек (52%); (в 2022 году-27 человек (39%); (в 2021 году - 1человек (59%); не пользуются – 15 человек (25%); (2023 год- 24 человека- (48%); (в 2022 году-43 человека (61%);(в 2021 году -29 человек (41%).

7.а. Пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения – 24 человека (40%); (2023 год-16 человек (32%); (в 2022 году- 14 человек (20%); (в 2021 году -28 человек (40%));

не пользуются – 36 человек (60%) ;(2023 года-34 человека (68%); (в 2022 году- 56 человек (80%); (в 2021 году -42 человека (60%).

8. Всех респондентов устраивает существующий режим работы учреждения – 60 человек (100%), как в 2023, 2022,2021 г.

9. Время затраченное, чтобы добраться до учреждения:

№	Время	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Менее 15 минут	15	25	16	32	42	60	40	57
Б	Менее 30 минут	18	30	28	56	23	33	18	26
В	От 30 до 60 минут	24	40	4	8	3	4	10	14
Г	Более 1 часа	3	5	2	4	2	3	2	3

10. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:

№	Время	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Менее 15 минут	48	80	42	84	68	97	58	83
Б	Менее 30 минут	12	20	8	16	2	3	10	14
В	От 30 до 60 минут	0	0	0	0	0	0	2	3
Г	Более 1 часа	0	0	0	0	0	0	0	0

11. Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают – 57

человек (95%); (в 2023 году - 47 (97%); (в 2022 году- 67 человек (96 %); (в 2021 году -64 человека (91%);

не знают – 3 человека (5%) ;(в 2023 году -3 человека (6%) ; (в 2022 году-6 человек (9%); (в 2021 году -6 человек (9%);

12. Предпочтение выбора места оформления государственной услуги в учреждении социальной защиты населения:

№	Причина	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Легче добраться	3	5	0	0	5	7	4	6
Б	Доверяю специалистам	54	90	44	88	52	75	45	64
В	По привычке	0	0	2	4	8	11	10	14
Г	Предпочтений нет	3	5	4	8	5	7	11	16
Д	Другие причины	0	0	0	0	0	0	0	0

13. Трудности в получении государственных услуг в учреждении.

№	Трудности	2024 год		2023 год		2022 год		2021 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Длительное ожидание очереди	0	0	0	0	0	0	0	0
Б	Трудности сбором документов	6	10	6	12	3	4	10	14
В	другие	0	0	0	0	0	0	1	2
Г	трудностей нет	54	90	44	88	67	96	59	84

14. Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения считают достаточным – 57 человек-(95%); (в 2023 году- 46 человек (92%); (в 2022 году- 66 человек (94%); (в 2021 году -70 человек (100%); **средним** – 3 человека- (5%); (2023 год-4 человека (8 %) ; (в 2022 году- 4 человека (6%), **недостаточным** – нет.

По мнению, респондентов, оценка уровня доступности государственных услуг в учреждении при оценке - средний и недостаточный, какие меры должны быть приняты. Ответов нет.

15. По мнению респондентов, уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы улучшился – 60-100 %, (в 2023 году-50 человек (100%) ; (в 2022 году 70 человек (100%); не изменился - нет (как и в 2023- 2020г.), ухудшился – нет.

Улучшение в работе учреждения видят: широкий доступ информирования получателей; возможность электронной записи на прием; быстро, доступно, без очередей и очень внимательно относятся к посетителям в учреждении.

16. Качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты удовлетворены все 60 человек (100%), (в 2023 году- 50 человек (100%) ; (в 2022 году 70 человек (100%);в 2021 году -70 человек (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 2023, 2022,2021 г.).

18. Качество работы учреждения как высокое – 57 человек (95 %); (в 2023 году - 45 человека (90%); (в 2022 году -64 человека (91%);(в 2021 году -58 человек (83%),

как **среднее** – 3 человека (5%); (в 2023 году-5 человек (10%); (в 2022 году -6 человек (9%);(в 2021 году — 12 человек (17 %), **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 2024 году только 6 % опрошенных респондентов не видят возможности получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (в 2023 году было 28%). 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 старше 60 лет. 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