

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

2021 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 01.07.2021 г. по 30.09.2021 г.

В анкетировании, проведенном специалистами учреждения, приняло участие 70 человек, что составляет 3,2% от общего числа получателей, обратившихся за получением государственных услуг в указанный период (2188 человек).

1. Основной контингент составили женщины – 55 человека (79%), соответственно мужчины – 15 человек (21%).

- Возрастной состав следующий:

№	Возраст	2021год		2020год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	до 30 лет	9	13	2	6	3	6,8	6	13,6
Б	От 30 до 40 лет	22	32	8	27	15	34,1	18	40,9
В	От 40 до 50 лет	17	24	5	17	9	20,5	3	6,8
Г	От 50 до 60 лет	3	4	5	17	7	15,9	8	18,2
Д	Старше 60 лет	19	27	10	33	10	22,7	9	20,5

- Образовательный уровень респондентов выглядит следующим образом:

№	Образование	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	начальное	0	0	0	0	0	0	0	0
Б	Основное общее (8,9кл)	8	11	0	0	5	11,4	4	9,1
В	Среднее (полное) общее (10,11кл)	9	13	2	7	5	11,4	6	13,6
Г	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	7	10	6	20	6	13,6	6	13,6
Д	Среднее профессиональное (колледж, техникум)	25	36	12	40	16	36,4	17	38,7
Е	Высшее профессиональное	21	30	10	33	12	27,2	11	25

- Занятость респондентов

№	Занятость	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	студент	0	0	0	0	0	0	1	2,3
Б	Занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	33	47	11	37	24	54,5	24	54,5
В	Не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	13	19	4	13	4	9,1	4	9,1
Г	Работающий пенсионер	4	5	2	7	3	6,8	5	11,4
Д	Неработающий пенсионер	20	29	13	43	13	29,6	10	22,7

- Категория обратившихся граждан:

№	Категория	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	28	40	11	37	12	27,3	17	38,6
Б	Многодетный родитель	14	20	3	10	13	29,5	9	20,5
В	Опекун	0	0	1	3	1	2,3	1	2,3
Г	Инвалид	6	8	5	17	5	11,4	7	15,8
Д	Ветеран труда	13	19	6	20	8	18,1	5	11,4
Е	За продолжительный стаж							2	4,5
Ж	Донор							1	2,3
З	ВБД							1	2,3
И	Категория не указана	9	13	4	13	5	11,4	1	2,3

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. – 32 человека (46%): (в 2020 году -14 человек (47 %), (в 2019 - 29 человек (65,9%), (в 2018 -31 человек (70,5%));
- за получением справки, удостоверения, информации – 17 человек (24%) (в 2020 г. - 10 человек (33%)), (в 2019 -29 человек (65,9%), (в 2018 -12 человек (27,3%));
- по другому вопросу – 21 человек (30): (в 2020 г. - 6 человек (20%), (в 2019 - 5 человек (11,4%), (в 2018 - 1 человек (2,2%)) вопрос не указан.

3. Полностью устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги – 66 человек (94%); (в 2020 г. - 30 человек (100%), (в 2019 - 44 человека (100%), (в 2018 - 42 человека (95,5%)), **устраивает**, но есть замечания – 4 человека (6%); (в 2020 г. - нет (0%), (в 2019 - нет (0%), (в 2018- 2 человека (4,5%)). 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 – 44 человека (63%); (в 2020 году -11 человек (37%), (в 2019 -13 человек (29,5%), (в 2018 - 15 человек (34,1%)); не используют – 26 человек (37%); (в 2020 г. -19 человек (63%), (в 2019 -31 человек (70,5%), (в 2018 - 29 человек (65,9%)). 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 - 42 человека (60%); (в 2020 г. - 12 человек (40%), (в 2019 - 25 человек (56,8%), (в 2018 - 23 человека (52,3%)); **нет – 28 человек (37%);**(в 2020 г. -18 человек (60%), (в 2019 - 19 человек (43,2%), (в 2018 - 21 человек (47,7%)).

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.a. Преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных:

№	Преимущества	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	позволяет сэкономить время	47	67	21	70	28	63,6	24	54,5
Б	не требует личного общения	9	13	2	6	8	18,2	3	6,8

В	Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке	2	3	3	10	1	2,3	1	2,3
Г	исключает вербальное общение с официальными лицами	4	6	0	0	0	0	0	0
Д	позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных	3	4	2	7	0	0	1	2,3
Е	другие преимущества	5	7	2	7	7	15,9	15	34,1

е – другие преимущества – 5 человека (7%). 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	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	достаточный	58	83	30	100	41	93,2	36	81,8
Б	средний	12	17	0	0	3	6,8	8	18,2
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 – 41 человек (59%); (в 2020 г. - 17 человек (57%), (в 2019 -22 человека (50%), (в 2018 - 14 человек (31,8%)), не пользуются – 29 человек (41%);(в 2020 г.-13 человек (43%), (в 2019 -22 человека (50%), (в 2018 -30 человек (68,2%)).

7.а. Пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения – 28 человек (40%); (в 2020 г. -11 человек (37%), (в 2019 -18 человек (40,9%), (в 2018 -7 человек (15,9%)); не пользуются – 42 человека (60%);(в 2020 г. -19 человек (63%), (в 2019 -26 человек (59,1%), (в 2018 - 37 человек (84,1%)).

8. Всех респондентов устраивает существующий режим работы учреждения – 70 человек (100%), как в 2020,2019 и в 2018 г.

9. Время затраченное, чтобы добраться до учреждения:

№	Время	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Менее 15 минут	40	57	13	43	21	47,7	16	36,4
Б	Менее 30 минут	18	26	12	40	16	36,4	18	40,9
В	От 30 до 60 минут	10	14	3	10	7	15,9	7	15,9
Г	Более 1 часа	2	3	2	7	0	0	3	6,8

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

№	Время	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Менее 15 минут	58	83	28	93	41	93,2	36	81,8
Б	Менее 30 минут	10	14	2	7	3	6,8	8	18,2
В	От 30 до 60 минут	2	3	0	0	0	0	0	0
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 –64 человека (91%); (в 2020 г.-29 человек (97%), (в 2019 - 41 человек (93,2%), (в 2018 - 40 человек (90,9%)); не знают – 6 человек (9%); (в 2020 г. - 1 человек (3%), (в 2019 -3 человека (6,8%), (в 2018 - 4 человека (9,1%)).

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

№	Причина	2021 год		2020 год		2019 год		2018 год	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
А	Легче добраться	4	6	0	0	5	11,4	0	0

Б	Доверяю специалистам	45	64	20	67	25	56,8	32	72,7
В	По привычке	10	14	6	20	9	20,4	9	20,5
Г	Предпочтений нет	11	16	4	13	5	11,4	3	6,8
Д	Другие причины	0	0	0	0	0	0	0	0

13. Трудности в получении государственных услуг в учреждении.

№	Трудности	2021 год		2020 год		2019 год		2018 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	10	14	2	7	6	13,6	5	11,4
В	другие	1	2	0	0	0	0	0	0
Г	трудностей нет	59	84	28	93	38	86,4	39	88,6

14. Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения считают достаточным – 70 человек (100%) как и в 2020 году- 30 человека (100%), (в 2019 - 42 человека (95,5%), (в 2018 - 39 человек (88,6%)), средним – нет, (в 2019 -2 человека (4,5%), (в 2018 - 5 человек (11,4%)), 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 – 70 человек (100%) как и в 2020 году 30 человек (100%), (2019 - 44 человека (100%), (2018 - 38 человек (86,4%), не изменился - нет (как и в 2019, (в 2018 - 6 человек (13,6%)), 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 70 человек (100%) как и в 2020 году -30 человек (100%), (в 2019 году - 44 чел. (100%), (как и в 2018 году). 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 2020, 2019, в 2018 г.).

18. Качество работы учреждения как **высокое** – 64 человека (91%); (в 2020 году - 30 человек (100%), (в 2019 - 39 человек (88,6%), (в 2018 - 38 человек (86,4 %)), как **среднее** – 6 человек (9%); (в 2020 году - нет, (в 2019 - 5 человек (11,4%), (в 2018 - 6 человек (13,6%)), **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 2021 году только 28% опрошенных респондентов не видят возможности получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (в 2020 году было 60%). 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