

О результатах мониторинга удовлетворенности  
граждан качеством предоставляемых  
государственных услуг

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. по 30.09. 2018 года.

В анкетировании, проведенном специалистами учреждения, приняло участие 44 человека, что составляет 3,4% от общего числа получателей, обратившихся за получением государственных услуг в указанный период (1302 человека).

1. Основной контингент составили женщины – 35 человек (79,5%), соответственно мужчины – 9 человек (20,5%).

- Возрастной состав следующий:

№	Возраст	2018 год	
		Кол-во	%
А	до 30 лет	6	13,6
Б	От 30 до 40 лет	18	40,9
В	От 40 до 50 лет	3	6,8
Г	От 50 до 60 лет	8	18,2
Д	Старше 60 лет	9	20,5

Возрастной состав распределился: 40,9% - это получатели от 30 до 40 лет; 20,5% - получатели старше 60 лет; от 50 до 60 лет – 18,2%; 13,6% - это получатели до 30 лет ; 6,8% - это получатели от 40 до 50 лет.

Образовательный уровень респондентов выглядит следующим образом:

№	Образование	2018 год	
		Кол-во	%
А	начальное	0	0
Б	Основное общее (8,9кл)	4	9,1
В	Среднее (полное) общее (10,11кл)	6	13,6
Г	начальное профессиональное (лицей, ПТУ)	6	13,6
Д	Среднее профессиональное (колледж, техникум)	17	38,7

Е	Высшее профессиональное	11	25
---	-------------------------	----	----

- Занятость респондентов

№	Занятость	2018 год	
		Кол-во	%
А	студент	1	2,3
Б	Занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)	24	54,5
В	Не занят трудовой деятельностью ( трудоспособного возраста)	4	9,1
Г	Работающий пенсионер	5	11,4
Д	Неработающий пенсионер	10	22,7

- Категория обратившихся граждан

№	Категория	2018 год	
		Кол-во	%
А	Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет	17	38,6
Б	Многодетный родитель	9	20,5
В	Опекун	1	2,3
Г	Инвалид	7	15,8
Д	Ветеран труда	5	11,4
Е	За продолжительный стаж	2	4,5
Ж	Донор	1	2,3
З	ВБД	1	2,3
И	Категория не указана	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. – 31 человек (70,5%);
- за получением справки, удостоверения, информации – 12 человек (27,3%);
- по другому вопросу – 1 человек (2,2%) вопрос не указан.

**3. Полностью устраивает порядок предоставления полученной государственной услуги - 42 человека (95,5%), устраивает, но есть замечания – 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 – 15 человек (34,1%); не используют – 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 - 23 человека (52,3%); нет – 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:**

а- позволяет сэкономить время – 24 чел. (54,5%);

б- не требует личного общения -3 чел. (6,8%);

в- позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке – 1 человек (2,3%);

г – исключает вербальное общение с официальными лицами – нет;

д – позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных – 1 чел. (2,3%);

е – другие преимущества – 15 человек (34,1%). 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.):**

А- достаточный – 36 человек (81,8%);

Б – средний - 8 человек (18,2%);

В – недостаточный – нет.

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

**7. Пользуются сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения – 14 человек (31,8%), не пользуются – 30 человек (68,2%).**

**7.a. Пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения – 7 человек (15,9%); не пользуются – 37 человек (84,1%).**

**8. Всех респондентов устраивает существующий режим работы учреждения – 44 чел. (100%).**

**9. Время затраченное, чтобы добраться до учреждения:**

№	Время	2018 год	
		Кол-во	%
А	Менее 15 минут	16	36,4
Б	Менее 30 минут	18	40,9
В	От 30 до 60 минут	7	15,9
Г	Более 1 часа	3	6,8

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

№	Время	2018 год	
		Кол-во	%
А	Менее 15 минут	36	81,8
Б	Менее 30 минут	8	18,2
В	От 30 до 60 минут	0	0
Г	Более 1 часа	0	0

**11. Возможность получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают - 40 человек (90,9%); не знают – 4 человека (9,1%).**

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

№	Причина	2018 год	
		Кол-во	%
А	Легче добраться	0	0

Б	Доверяю специалистам	32	72,7
В	По привычке	9	20,5
Г	Предпочтений нет	3	6,8
Д	Другие причины	0	0

13. Трудности в получении государственных услуг в учреждении.

№	Трудности	2018 год	
		Кол-во	%
А	Длительное ожидание в очереди	0	0
Б	Трудности со сбором документов	5	11,4
В	другие	0	0
Г	трудностей нет	39	88,6

**14. Уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения** считают достаточным – 39 человек (88,6%), средним – 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 – 38 человек (86,4%), не изменился 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 44 человека (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**.

**18. Качество работы учреждения** как **среднее** оценили 6 человек (13,6%), **высокое** – 38 человек (86,4 %). **НЕТ** – респондентов, оценивающих работу учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг как **низкое**.

## ВЫВОДЫ и ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам анализа проведенного опроса напрашивается вывод: несмотря на достаточно высокий уровень информированности граждан о порядке предоставления государственных услуг, остается необходимость в продолжение 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.

Почти 66% опрошенных респондентов не видят возможности получения через Единый портал государственных и муниципальных услуг. 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.

Все респонденты удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения социальной защиты.

В целом, качеству работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг 86 % респондентов дали высокую оценку.