А Н А Л И З

результатов мониторинга удовлетворенности граждан

качеством предоставляемых государственным казённым учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения

по Меленковскому району» государственных услуг в 2023 году.

В соответствии с Приказом Министерства социальной защиты населения от 11.07.2023 № 295 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казёнными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2023 году» (далее - приказ), в период с 01.07.2023 по 30.09.2023 государственным казённым учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Меленковскому району» (далее - учреждение) проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение в указанный период за получением государственных услуг.

Основные цели проведения мониторинга - повышение качества и доступности предоставляемых государственных услуг, совершенствование процесса предоставления государственных услуг, выявление фактов коррупции в сфере социальной защиты населения, повышение уровня востребованности населением государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.

В ходе мониторинга решались задачи по изучению общественного мнения с целью определения доли положительных отзывов граждан о качестве полученных в учреждении государственных услуг, выявлению существующих недостатков в процессе предоставления государственных услуг и своевременному принятию обоснованных решений по их коррекции, системному анализу и оценке получаемой информации о качестве оказываемых услуг, а также анализу коррупционных факторов, внесению предложений по совершенствованию механизма предупреждению коррупции в сфере социальной защиты населения.

В нём приняло участие 78 респондентов, что составило 4 % от числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2023 г. по 30.09.2023 г. (всего - 2220 чел.).

К проведению опроса были привлечены работники учреждения. Также, респонденты имели возможность заполнить анкеты самостоятельно в холле учреждения, где находится информация о порядке предоставления государственных услуг, размещены регламенты их предоставления, установлены столы с образцами заявлений, письменные принадлежности.

Из 78 респондентов, участвовавших в опросе 55 (71 %) женщин и 23 (29 %) мужчин. 15 % (12 чел.) опрашиваемых в возрасте до 30 лет, 17 % (13 чел.) в возрасте от 30 до 40 лет, 10 % (8 чел.) в возрасте от 40 до 50 лет, 14% (11 чел.) в возрасте от 50 до 60 лет, 44 % (34 чел.) в возрасте старше 60 лет.

Наибольший процент опрошенных 32 % (25 чел.) имеет среднее профессиональное образование и по 27 % (21 чел.) имеют высшее профессиональное и среднее (полное) общее образование.

45 % (35 чел.) участвующих в опросе – являются неработающими пенсионерами, 22 % (17 чел.) респондентов трудоспособного возраста заняты трудовой деятельностью,19 % (15 чел.) опрошенных трудоспособного возраста – не работают.

Основная масса опрошенных 28 % (22 чел.) – это родители, имеющие 1 или 2 детей до 18 лет, 26 % (20 чел.) – ветераны труда и 18% (14 чел.) – инвалиды.

82 % (64 чел.) респондентов обратились за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др., 15 % (12 чел.) – за получением справки, удостоверения, информации.

Проанализировав ответы участников анкетирования, касающихся порядка предоставления полученных ими государственных услуг, необходимо отметить, что 100 % респондентов полностью устраивает существующий порядок, при этом 94% (73 чел.) опрошенных затратили менее 15 минут на ожидание в очереди, а 6% (5 чел.) опрошенных затратили менее 30 минут. 100 % респондентов устраивает существующий режим работы учреждения, предусмотренный регламентом, и ежедневный график приема посетителей.

Важно, что уже не первый год все опрошенные - 100 % отмечают улучшение уровня доступности и качества государственных услуг – это ежедневный прием, увеличение информации, сокращение ожидания в очереди. Также, 100 % удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения, отметив такие положительные качества как доброжелательность, внимательность, опыт и знания.

Оценивая уровень доступности государственных услуг в учреждении 99 % (77 чел.) респондентов считают его достаточным и лишь 1 % (1 чел.) – средним.. Но, 9 % (7 чел.) испытывают трудности со сбором необходимых документов, справок, а у 91 % (71 чел.) – трудностей нет.

Чтобы добраться до учреждения 37 % (29 чел.) респондентов тратят на дорогу от 30 до 60 минут, 36 % (28 чел.) – менее 15 минут, 21% (16 чел.) – менее 30 минут и 6 % (5 чел.) – более 1 часа.

Результаты мониторинга показали, что 50% (39 чел.) опрошенных используют услуги Единого портала государственных и муниципальных услуг, для подачи заявления в электронном виде, а оставшиеся 50% (39 чел.) - не используют. При этом 77 % (60 чел.) допускают, что в будущем для них будет предпочтительней обращение за получением услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

57 % (44 чел.) респондентов считают преимуществом получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг - экономию времени, 28 % (22 чел.) – что не требуется личного обращения.

97 % (76 чел.) анкетируемых оценили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг. 51 % (40 чел.) респондентов для получения информации использовали сайт учреждения, к тому же 42 % (33 чел.) пользовались сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

О возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают 83 % (65 чел.) опрошенных, но при выборе места оформления государственных услуг респонденты отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения из-за доверия специалистам - 76 % (59 чел.) респондентов, по привычке - 15 % (12 чел.), а также, потому что легче добраться – 5 % (4 чел.).

В целом высокую оценку качеству работы учреждения дали 92 % (72 чел.) респондентов и среднюю 8 % (6 чел.). Ни один из опрошенных не указал на факты проявления коррупции, взимания платежей, не имеющих документального подтверждения.

Подводя итоги мониторинга можно сделать следующие выводы:

- заявители полностью удовлетворены качеством обслуживания работниками учреждения, существующим режимом работы учреждения, порядком, качеством и доступностью предоставления государственных услуг;

- фактов проявления коррупции в учреждении, а также наличия неформальных платежей в связи с получением государственных услуг не выявлено.

Неукоснительное соблюдение положений, установленных административными регламентами, а также повышение уровня информированности населения о предусмотренных мерах социальной поддержки и порядке их предоставления, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и многофункциональных центров позволят и далее улучшать качество и доступность предоставления государственных услуг.