

Информация о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан в 2019 году.

Во исполнение приказа Департамента социальной защиты населения от 08.07.2019 № 320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг в 2019 году» учреждение провело анкетирование граждан, обратившихся за получением госуслуг в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 (респонденты).

Всего за вышеуказанный период в учреждение обратились 6717 человек, опрошено 209 человек, что составляет 3,1 % от общего числа граждан. В текущем году в мониторинге приняли участие 21% лиц в возрасте до 30 лет, 24% - в возрасте от 30 до 40 лет, 21% - в возрасте от 40 до 50 лет, 14% - в возрасте от 50 до 60 лет, и 20% лиц, старше 60 лет. Как и в предыдущие годы, большая часть анкетированных – женщины 66%.

Среди опрошенных, 1% имеют начальное общее образование, 5% имеют основное общее образование, 14% - среднее общее образование, 16% - начальное профессиональное образование, 30% - среднее профессиональное образование, 34% - высшее образование.

Характер занятости опрошенных следующий: 49% заняты трудовой деятельностью, 5% - студенты, 12% нетрудоустроенные лица трудоспособного возраста, 12% - работающие пенсионеры и 22% - неработающие пенсионеры.

В опросе приняли участие 50% семей, имеющих одного или двоих детей в возрасте до 18 лет, 7% многодетных семей, 1% семей с опекунами, 12% лиц, имеющих группу инвалидности, 16% ветеранов труда, 14% не имеют ни одного из вышеперечисленных статусов.

За назначением пособий и перерасчетом обратились 60% опрошенных, за выдачей справок и удостоверений – 25%, по прочим вопросам (погребение, путевки в оздоровительные центры и проч.) - 15%.

98% опрошенных граждан полностью устраивает порядок предоставления услуги. 1% оценили его со средним результатом, полностью не устраивает порядок предоставления услуги 1 человека.

Среди опрошенных граждан 49% используют возможность подачи заявления через Единый портал государственных услуг, а 64% допускают возможность использования данного сервиса в будущем.

Из причин, указанных на нежелание пользоваться сервисом подачи заявления в электронном виде указано отсутствие необходимой техники для сканирования документов, необходимость приходить на приём в учреждение после подачи заявления и прочими причинами.

56% опрошенных видят преимущества использования Единого портала государственных услуг для экономии времени, 21% считают преимуществом отсутствие личного общения.

Среди анкетированных 88% граждан оценили уровень информированности как достаточный, 11% как средний.

54% респондентов пользовались сайтом учреждения для получения необходимой информации, а 20% респондентов использовали сайт учреждения для осуществления записи на приём.

Существующий режим работы учреждения устраивает 99% опрошенных.

Из числа анкетированных граждан 42% тратят менее 15 минут, чтобы добраться до учреждения, 38% тратят менее 30 минут, 13% - от 30 до 60 минут, более 1 часа времени затрачивает 7% респондентов.

77% опрошенных ожидают в очереди менее 15 минут, 21% - менее 30 минут, и по 1% опрошенных затрачивают в очереди от 30 до 60 минут и более часа.

О возможности получить государственную услугу в МФЦ проинформированы 81% опрошенных, однако большинство предпочитают обращаться непосредственно в учреждение.

87% респондентов указали на то, что не испытывают трудностей при сборе документов, 11% испытывают трудности со сбором необходимых документов.

Уровень доступности получения государственной услуги как достаточный, оценили 90% анкетированных, как средний 10%.

Все респонденты отметили, что уровень доступности учреждения за последние годы улучшился.

100% граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения. Фактов проявления коррупции отмечено не было.

72 % граждан, принимавших участие в опросе, высоко оценили качество работы сотрудников, 27 % считают его средним.

В целях устранения недостатков в работе, выявленных по итогам мониторинга, разработан план мероприятий, утвержденный приказом директора.