

Информация о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг по назначению гражданам субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг в 2018 году.

Во исполнение приказа Департамента социальной защиты населения от 07.08.2018 № 326 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2018 году, а также в целях повышения качества государственных услуг, предоставляемых гражданам специалистами ГКУ ОСЗН по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району, было проведено анкетирование граждан, обратившихся в сектор по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг за период с 01.07.2018 по 30.09.2018г. Всего за данный период обратились 3224 чел, из них опрошено 118 человек, что составляет 3,6% от общего числа граждан, обратившихся в сектор (проживающих в Гусь-Хрустальном районе - 28 человек, в городе – 90 человек).

В текущем году в мониторинге приняли участие 16% лиц в возрасте до 30 лет, 22% в возрасте от 30 до 40 лет, 18% в возрасте от 40 до 50 лет, 24% в возрасте от 50 до 60 лет и 20% в возрасте старше 60 лет.

Среди опрошенных, 5% имеют основное общее образование, 14% - среднее общее образование, 16% - начальное профессиональное образование, 46% - среднее профессиональное образование, 19% - высшее образование.

39% семей воспитывают одного или двоих детей в возрасте до 18 лет, 8% - многодетные семьи, 2% семей с опекунами, 15% семей с лицами с установленной инвалидностью, 16% граждан имеют льготную категорию «Ветеран труда». Не имеют ни одного из вышеперечисленных статусов 24 чел., что составляет 20% опрошенных.

92% граждан полностью устраивает порядок предоставления услуги, 8% оценили его со средним результатом, ухудшение качества предоставления услуги не отмечено.

Среди опрошенных граждан никто не использует возможность подачи заявления через Единый портал государственных услуг, однако 35% допускают возможность использования данного сервиса в будущем.

Нежелание использовать Портал для подачи заявления объясняют отсутствием необходимой техники для сканирования документов, необходимость приходить на приём в учреждение после подачи заявления и прочими причинами.

Среди анкетированных - 83% граждан оценили уровень информированности как достаточный, 16% - как средний, 1 человек отметил уровень информированности как недостаточный.

54% респондентов пользовались сайтом учреждения для получения необходимой информации, а 45% респондентов использовали сайт учреждения для осуществления записи на приём.

Существующий режим работы учреждения устраивает 95% опрошенных.

Из числа анкетированных граждан 41% тратят менее 15 минут, чтобы добраться до учреждения, 37% тратят менее 30 минут, 17% - от 30 до 60 минут и 5% тратят более 1 часа времени, чтобы добраться до учреждения.

65% опрошенных ожидают в очереди менее 15 минут, 32% - менее 30 минут и 3% затрачивают в очереди от 30 до 60 минут. Так как приём осуществляется по предварительной записи, более получаса в очереди проводят люди, пришедшие на приём ранее установленного времени (жители района).

О возможности получить государственную услугу в МФЦ проинформированы 84% опрошенных, однако 89% граждан предпочитают обращаться непосредственно в учреждение.

80% респондентов указали на то, что не испытывают трудностей при сборе документов, 7% указали на длительное ожидание в очереди, 13% испытывают трудности со сбором необходимых документов.

По сравнению с прошлым годом возросло число лиц, не испытывающих никаких трудностей с 63% до 80%, уменьшились трудности со сбором документов с 25% до 13%.

В большинстве случаев трудности возникают по сбору документов о доходах в связи с тем, что респонденты и члены их семьи трудоустроены за пределами Владимирской области, а также фирмы, расположенные в городе, имеют аппарат управления в Москве и справки о доходах необходимо заказывать предварительно.

Уровень доступности получения государственной услуги как достаточный, оценили 87% анкетированных, как средний - 13%.

95% респондентов отметили, что уровень доступности учреждения улучшился за последние годы. 5% затруднились ответить на данный вопрос.

98% граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудника учреждения, 2% (2 чел.) не удовлетворены (при приеме специалистами было указано на удержание субсидии при перерасчете по предоставленным квитанциям).

Фактов проявления коррупции отмечено не было.

65 % граждан, принимавших участие в опросе, высоко оценили качество работы по предоставлению субсидий, 35 % считают его средним.

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