

Информация
о проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг в ГКУ ОСЗН по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району в 2015 году.
(сектор по назначению и выплате пособий и компенсаций семьям с детьми)

Во исполнение приказа департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 22.06.2015 № 218 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» специалистами сектора по назначению и выплате пособий и компенсаций семьям с детьми проведено анкетирование 150 пользователей услуг, состоящих на учете в отделе (2,8% от общего числа обслуживаемых граждан на 2015 год).

В текущем году в мониторинге приняло участие 44 % лиц в возрасте до 30 лет, 47% в возрасте от 30 до 40 лет, 9% в возрасте от 40 до 50 лет.

По сравнению с прошлым годом на 8% увеличилось количество опрошенных в возрасте до 30 лет и на 2% в возрасте от 30 до 40 лет, соответственно уменьшилось количество опрошенных в возрасте от 40 до 50 лет.

Среди опрошенных - 20 % респондентов имеют среднее образование, 35% - среднее профессиональное образование, 25% высшее образование, остальные 20% имеют начальное профессиональное и основное общее образование.

По сравнению с 2013 и 2014 гг. увеличилось число респондентов с высшим образованием.



Среди анкетированных 81% граждан считают уровень информирования о порядке предоставления услуг достаточным, 19% средним, случаев неудовлетворения уровнем информирования не отмечено. По сравнению с прошлым годом изменения незначительные.

Порядок предоставления услуг устраивает 87% граждан, 13% не совсем устраивает. По сравнению с прошлым годом изменений нет.

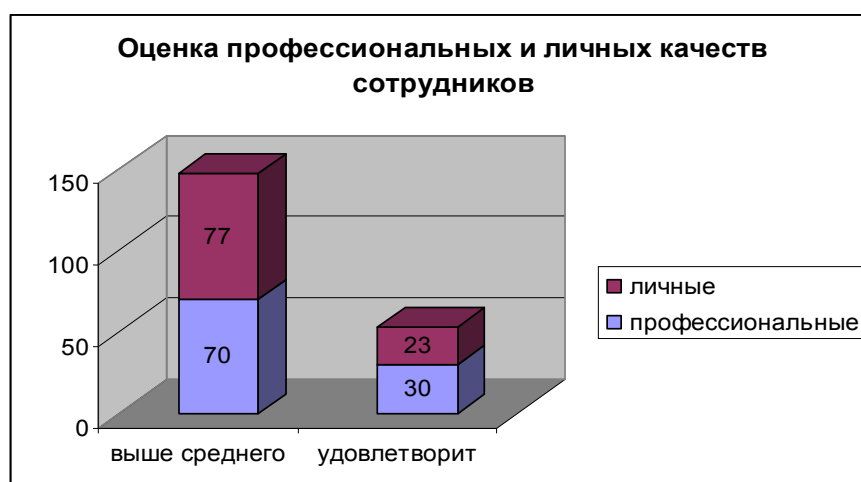
По данным мониторинга качество предоставляемых государственных услуг улучшилось, так считают 75% получателей, 25% считают, что оно не изменилось, ухудшение качества не отмечено.

Трудности со сбором необходимых документов и справок испытывают 45% респондентов, однако больше половины из них затруднились ответить, в чем именно состоят трудности. У тех респондентов, кто ответил на данный вопрос, трудности возникают при сборе справок о доходах (граждане трудоустроены за пределами Владимирской области, а также фирмы, расположенные в городе, имеют аппарат управления в Москве и справки о доходах надо заказывать предварительно).

5% опрошенных указали на длительное ожидание в очереди (от 30 до 60 минут), 39% не испытывают трудностей, 11% затруднились ответить на данный вопрос.



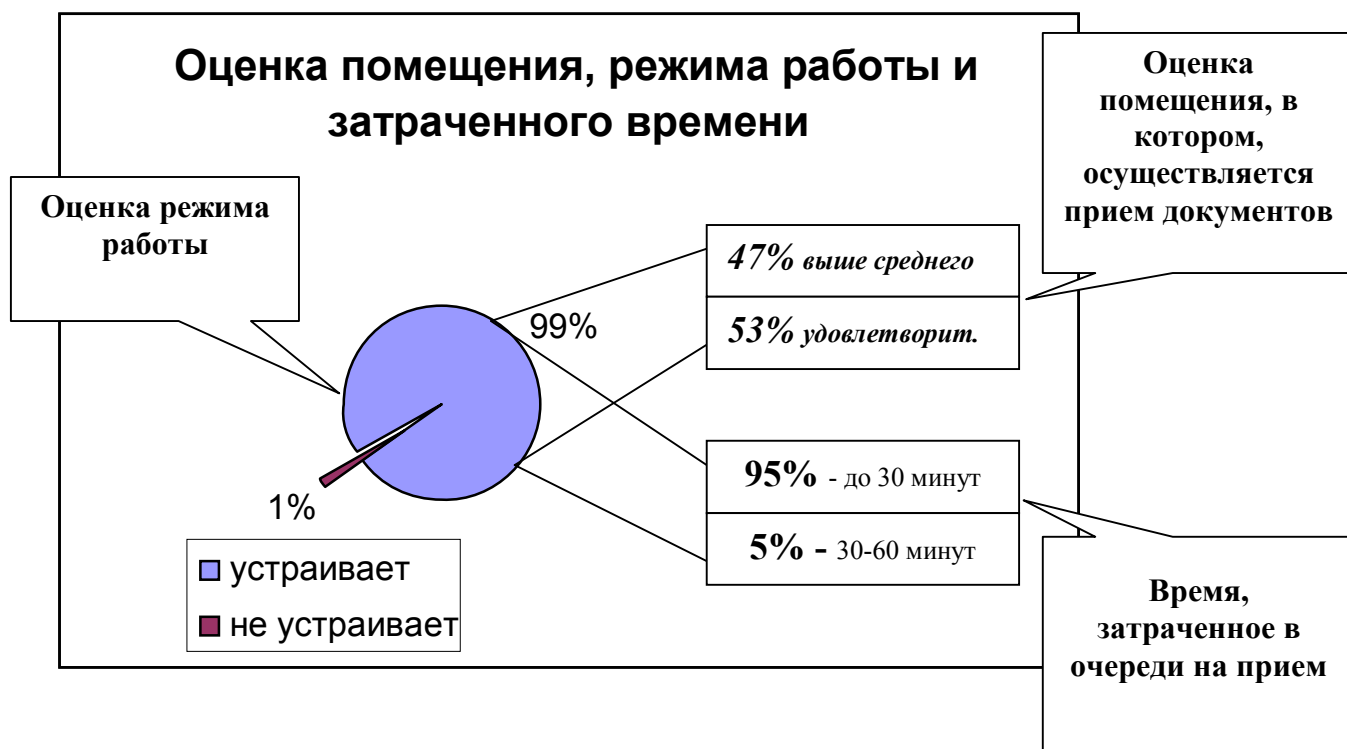
70% респондентов выше среднего оценивают личные и 77% профессиональные качества сотрудников сектора по приему граждан. Это выше прошлогодних показателей на 1%. 30% и 23% граждан соответственно дают оценку удовлетворительно.



75% граждан оценивают качество работы отдела социальной защиты населения по оказанию государственных услуг как высокое, 25% считают его средним. Все респонденты считают, что в результате предоставления социальных услуг в их семье что-то изменилось в лучшую сторону. Ухудшения качества услуг не отмечено. По сравнению с 2014 годом показатели повысились на 1%.

Существующий режим работы учреждения устраивает 99% получателей. Помещение, в котором осуществляется прием документов, оценили выше среднего 47% респондентов, а удовлетворительно 53%.

95% граждан указали, что время, затраченное в очереди для получения государственной услуги, не превышает 30 минут, 5% граждан - от 30 до 60 минут.



Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг используют 11% граждан, по сравнению с прошлым годом количество увеличилось в 2,7 раза.

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