

Информация о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг по назначению и выплате пособий и компенсаций семьям с детьми 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 назначению и выплате пособий и компенсаций семьям с детьми за период с 01.07.2018 по 30.09.2018г. Всего за вышеуказанный период обратились 2205 человек, опрошено 73 человека, что составляет 3,3 % от общего числа граждан, обратившихся в сектор.

В текущем году в мониторинге приняли участие 30% лиц в возрасте до 30 лет, 49% - в возрасте от 30 до 40 лет, 21% - в возрасте от 40 до 50 лет. Как и в предыдущие года треть опрошенных – женщины.

Среди анкетированных, 5% имеют основное общее образование, 18% - среднее общее образование, 21% - начальное профессиональное образование, 30% - среднее профессиональное образование, 26% - высшее образование.

В опросе приняли участие 4% учащихся вузов (студенты), 92% семей, воспитывающих одного или двоих детей в возрасте до 18 лет, 8% многодетных семей.

За назначением пособий и перерасчетом обратились 84% опрошенных, за выдачей справок и удостоверений – 16%.

Всех граждан полностью устраивает порядок предоставления услуги.

Среди опрошенных граждан 12% используют возможность подачи заявления через Единый портал государственных услуг, а 66% допускают возможность использования данного сервиса в будущем.

Нежелание подавать заявление в электронном виде граждане объясняют отсутствием хорошей Интернет - связи, необходимостью, после подачи заявления, лично приходить в учреждение.

Из преимуществ использования сервиса 50% анкетированных указали на возможность экономии времени.

Среди анкетированных граждан 74% оценили уровень информированности как достаточный, 26% - как средний.

47% респондентов пользовались сайтом учреждения для получения необходимой информации, а 38% респондентов использовали сайт учреждения для осуществления записи на приём.

Существующий режим работы учреждения устраивает 96% опрошенных.

Из числа анкетированных граждан 55% тратят менее 15 минут, чтобы добраться до учреждения, 28% тратят менее 30 минут, 17% - от 30 до 60 минут, более 1 часа времени не затрачивает ни один из респондентов.

77% опрошенных ожидают в очереди менее 15 минут, 22% - менее 30 минут и 1% затрачивают в очереди от 30 до 60 минут.

О возможности получить государственную услугу в МФЦ проинформированы 90% опрошенных, однако 98% предпочитают обращаться непосредственно в учреждение.

82% респондентов указали на то, что не испытывают трудностей при сборе документов, 18% испытывают трудности со сбором необходимых документов.

По сравнению с прошлым годом возросло число лиц, не испытывающих никаких трудностей с 55% до 82%.

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 81% анкетированных, как средний - 19%. Все респонденты отметили, что уровень доступности учреждения за последние годы улучшился.

100% граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения.

Фактов проявления коррупции отмечено не было.

79 % граждан, принимавших участие в опросе, высоко оценили качество работы сотрудников, 21 % считают его средним.

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