

## Информация о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг по назначению гражданам субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг в 2017 году.

Во исполнение приказа ДСЗН от 08.06.2017 № 232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» специалистами ГКУ ОСЗН по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району было проведено анкетирование 95 пользователей услуг сектора по предоставлению гражданам жилищных субсидий, что составляет 1,5 % от общего числа получателей.

В текущем году в мониторинге приняли участие 8% лиц в возрасте до 30 лет, 33% в возрасте от 30 до 40 лет, 19% в возрасте от 40 до 50 лет, 15% в возрасте от 50 до 60 лет и 25% в возрасте старше 60 лет.

По сравнению с прошлыми периодами в опросе приняли участие более молодые респонденты.

За предоставлением субсидий обращаются граждане имеющие: начальное образование – 10%, общее основное образование – 5%, среднее общее образование – 12%, начальное профессиональное образование – 18%, среднее профессиональное образование – 22%, высшее образование – 33%.

### Состав участников мониторинга и их оценка предоставления субсидий



Среди анкетироваемых, 91% опрошенных оценили уровень информированности как достаточный, 9% как средний. По сравнению с прошлым годом оценка уровня

информированности не изменилась.

87% граждан полностью устраивает порядок предоставления услуги, 13% оценили его со средним результатом, ухудшение качества предоставления услуги никто не отметил.

Не испытывают трудности при предоставлении государственной услуги 63% респондентов, в прошлом году трудности не испытывали 49% опрошенных.

Трудности со сбором необходимых документов возникли у 25% опрошенных, по сравнению с прошлым годом число лиц, испытывающих трудности уменьшилось на 12%. Затруднились ответить на вопрос, в чем именно состоят трудности при получении государственной услуги – 12%.

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.

2 человека испытали трудности по предоставлению справок из учебных заведений о начислении академической стипендии.

4 человека обозначают как трудности их нежелание указывать в составе семьи родственников, зарегистрированных с ними в одном помещении, и предоставление их доходов.

Помещение, в котором осуществляется прием документов, оценили выше среднего 72% респондент, удовлетворительную оценку дали 28% опрошенных. По сравнению с 2016 г. данные показатели изменились на 1%.

Существующий режим работы учреждения устраивает 95% получателей.

99 % респондентов ожидали менее 30 минут, 1 % - от 30 до 60 минут. Поскольку прием граждан ведется по предварительной записи, ожидание от 30 до 60 минут связано с заблаговременным приходом на прием претендентов на субсидии. В 2016 году время ожидания в очереди более 30 минут указал также 1% граждан.

Около 75% опрошенных выше среднего оценивают личные и 77% профессиональные качества сотрудников сектора. Отрицательных отзывов не было.

За прошедшее время 86% опрошенных отметили улучшение качества предоставляемых услуг, 14 % считают, что качество предоставления услуг не изменилось.

Фактов проявления коррупции отмечено не было.

87 % граждан, принимавших участие в опросе, высоко оценили качество работы отдела по предоставлению субсидий, 13 % считают его средним. О низком качестве предоставления услуги не заявил ни один из участников мониторинга.

Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг используют 13% граждан, 87% указали, что такой услугой не пользуются. По сравнению с прошлым годом, количество граждан получающих услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг увеличилось на 3%.

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