

Информация о результатах проведения мониторинга качества предоставления услуг по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан 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 мер социальной поддержки отдельным категориям граждан за период с 01.07.2018 по 30.09.2018г. Всего за вышеуказанный период обратились 2811 человек, опрошено 85 человек, что составляет 3 % от общего числа граждан, обратившихся в сектор.

В текущем году в мониторинге приняли участие 1% лиц в возрасте до 30 лет, 16% - в возрасте от 30 до 40 лет, 19% - в возрасте от 40 до 50 лет, 26% - в возрасте от 50 до 60 лет, и 38% лиц, старше 60 лет. Как и в предыдущие годы, большая часть анкетированных - женщины.

Среди опрошенных, 1% имеют начальное общее образование, 7% имеют основное общее образование, 15% - среднее общее образование, 14% - начальное профессиональное образование, 33% - среднее профессиональное образование, 30% - высшее образование.

Характер занятости опрошенных следующий: 32% заняты трудовой деятельностью, 5% - не трудоустроены, 23% - работающие пенсионеры и 40% - неработающие пенсионеры.

В опросе приняли участие 15% семей, имеющих одного или двоих детей в возрасте до 18 лет, 6% многодетных семей, 1% семей с опекунами, 25% лиц, имеющих группу инвалидности, 24% ветеранов труда, 29% имеют другие льготные категории.

За назначением пособий и перерасчетом обратились 46% опрошенных, за выдачей справок и удостоверений – 27%, по прочим вопросам (погребение, путевки в оздоровительные центры и проч.) - 27%.

Всех опрошенных граждан полностью устраивает порядок предоставления услуги.

Среди опрошенных граждан 16% используют возможность подачи заявления через Единый портал государственных услуг, а 56% допускают возможность использования данного сервиса в будущем.

Из причин, указанных на нежелание пользоваться сервисом подачи заявления в электронном виде указано отсутствие Интернет, отсутствие компьютерной техники, преимущество личного общения со специалистом.

Среди анкетированных 99% граждан оценили уровень информированности как достаточный, 1% как средний.

49% респондентов пользовались сайтом учреждения для получения необходимой информации, а 30% респондентов использовали сайт учреждения для осуществления записи на приём.

Существующий режим работы учреждения устраивает 99% опрошенных.

Из числа анкетированных граждан, 36% тратят менее 15 минут, чтобы добраться до учреждения, 34% тратят менее 30 минут, 26% - от 30 до 60 минут, более 1 часа времени затрачивает 4% респондентов.

93% опрошенных ожидают в очереди менее 15 минут, 7% - менее 30 минут.

О возможности получить государственную услугу в МФЦ проинформированы 79% опрошенных, однако 98% предпочитают обращаться непосредственно в учреждение, объясняя это тем, что доверяют специалистам учреждения больше.

99% респондентов указали на то, что не испытывают трудностей при сборе документов, 1% испытывают трудности со сбором необходимых документов.

По сравнению с прошлым годом значительно возросло число лиц, не испытывающих никаких трудностей.

Уровень доступности получения государственной услуги как достаточный, оценили 100% анкетированных.

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

100% граждан удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения.

Фактов проявления коррупции отмечено не было.

98 % граждан, принимавших участие в опросе, высоко оценили качество работы сотрудников, 2 % считают его средним.

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