Результаты мониторинга удовлетворенности граждан

качеством предоставляемых государственным казённым учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Меленковскому району» государственных услуг в 2020 году.

В соответствии с Приказом департамента социальной защиты населения от 16.06.2020 № 246 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казёнными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2020 году» (далее - приказ), в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 государственным казённым учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Меленковскому району» (далее - учреждение) проведено анкетирование граждан, обратившихся в учреждение в указанный период за получением государственных услуг.

Основные цели проведения мониторинга - повышение качества и доступности предоставляемых государственных услуг, совершенствование процесса предоставления государственных услуг, выявление фактов коррупции в сфере социальной защиты населения, повышение уровня востребованности населением государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.

В ходе мониторинга решались задачи по изучению общественного мнения с целью определения доли положительных отзывов граждан о качестве полученных в учреждении государственных услуг, выявлению существующих недостатков в процессе предоставления государственных услуг и своевременному принятию обоснованных решений по их коррекции, системному анализу и оценке получаемой информации о качестве оказываемых услуг, а также анализу коррупционных факторов, внесению предложений по совершенствованию механизма предупреждению коррупции в сфере социальной защиты населения.

В нём приняло участие 53 респондента, что составило 3 % от числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2020 г. по 30.09.2020 г. (всего - 1590 чел.).

К проведению опроса были привлечены работники учреждения. Также, респонденты имели возможность заполнить анкеты самостоятельно в холле учреждения, где находится информация о порядке предоставления государственных услуг, размещены регламенты их предоставления, установлены столы с образцами заявлений, письменные принадлежности.

Из 53 респондентов, участвовавших в опросе 42 (79 %) женщины и 11 (21 %) мужчин. 19 % (10 чел.) опрашиваемых в возрасте до 30 лет, 32% (17 чел.) в возрасте от 30 до 40 лет, 25% (13 чел.) в возрасте от 40 до 50 лет, 11% (6 чел.) в возрасте от 50 до 60 лет, 13% (7 чел.) в возрасте старше 60 лет.

Наибольший процент опрошенных 36 % (19 чел.) имеет среднее профессиональное образование, 21 % (11 чел.) – начальное профессиональное, 19 % (10 чел.) – высшее профессиональное образование.

Заняты трудовой деятельностью 55 % (29 чел.) респондентов трудоспособного возраста, по 21 % (11 чел.) участвующих в опросе – являются неработающими пенсионерами или не работают.

Основная масса опрошенных 53 % (28 чел.) – это родители, имеющие 1 или 2 детей до 18 лет, 17 % (9 чел.) – инвалиды и 16% (8 чел.) – многодетные родители.

81 % (43 чел.) респондентов обратились за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др., 16 % (8 чел.) – за получением справки, удостоверения, информации, а 3 % (2 чел.) – за получением субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Проанализировав ответы участников анкетирования, касающихся порядка предоставления полученных ими государственных услуг, необходимо отметить, что 100 % респондентов полностью устраивает существующий порядок, при этом 89% (47 чел.) опрошенных затратили менее 15 минут на ожидание в очереди, а 11% (6 чел.) опрошенных затратили менее 30 минут. 100 % респондентов устраивает существующий режим работы учреждения, предусмотренный регламентом, и ежедневный график приема посетителей

Важно, что уже не первый год все опрошенные - 100 % отмечают улучшение уровня доступности и качества государственных услуг – это ежедневный прием, увеличение информации, сокращение ожидания в очереди. Также, 100 % удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения, отметив такие положительные качества как доброжелательность, внимательность, опыт и знания.

Оценивая уровень доступности государственных услуг в учреждении 100 % (53 чел.) респондентов считают его достаточным. Лишь 3 % (2 чел.) испытывают трудности со сбором необходимых документов, справок, а у 97 % (51 чел.) – трудностей нет.

Чтобы добраться до учреждения 21 % (11 чел.) респондентов тратят на дорогу менее 15 минут, 34 % (18 чел.) – менее 30 минут, 45 % (24 чел.) – от 30 до 60 минут.

Результаты мониторинга показали, что 23% (12 чел.) опрошенных используют услуги Единого портала государственных и муниципальных услуг, для подачи заявления в электронном виде, а оставшиеся 77% (41 чел.) - не используют. При этом 32 % (17 чел.) допускают, что в будущем для них будет предпочтительней обращение за получением услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

36 % (19 чел.) респондентов считают преимуществом получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг - экономию времени, 21 % (11 чел.) – что не требуется личного обращения.

94 % (50 чел.) анкетируемых оценили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг. 32 % (17 чел.) респондентов для получения информации использовали сайт учреждения, к тому же 25 % (13 чел.) пользовались сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения.

О возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг знают 97 % (51 чел.) опрошенных, но при выборе места оформления государственных услуг респонденты отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения из-за доверия специалистам - 68 % (36 чел.) респондентов, по привычке - 16 % (8 чел.), а также, потому что легче добраться – 7 % (4 чел.).

В целом высокую оценку качеству работы учреждения дали 97 % (51 чел.) респондентов и среднюю 3 % (2 чел.). Ни один из опрошенных не указал на факты проявления коррупции, взимания платежей, не имеющих документального подтверждения.

Результаты мониторинга позволяют сделать следующие выводы:

- заявители полностью удовлетворены качеством обслуживания работниками учреждения, существующим режимом работы учреждения, порядком, качеством и доступностью предоставления государственных услуг;

- фактов проявления коррупции в учреждении, а также наличия неформальных платежей в связи с получением государственных услуг не выявлено.

В целях улучшения качества и доступности предоставления государственных услуг необходимо:

- продолжить неукоснительное соблюдение положений, установленных административными регламентами;

- продолжить работу по информированию населения о предусмотренных мерах социальной поддержки и порядке их предоставления, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и многофункциональных центров.