А Н А Л И З

результатов мониторинга удовлетворенности граждан

качеством предоставляемых государственным казённым учреждением Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Меленковскому району» государственных услуг в 2019 году.

В соответствии с Приказом департамента социальной защиты населения от 08.07.2019 № 320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казёнными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг в 2019 году» (далее - приказ), в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 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 87 респондентов, что составило 4 % от числа граждан, обратившихся в учреждение в период с 01.07.2019 г. по 30.09.2019 г. (всего - 2227 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 87 респондентов, участвовавших в опросе 63 (72 %) женщины и 24 (28 %) мужчины. 14 % (12 чел.) опрашиваемых в возрасте до 30 лет, 32% (28 чел.) в возрасте от 30 до 40 лет, 8% (7 чел.) в возрасте от 40 до 50 лет, 22% (19 чел.) в возрасте от 50 до 60 лет, 24% (21 чел.) в возрасте старше 60 лет.

Наибольший процент опрошенных 40 % (35 чел.) имеет среднее профессиональное образование, 30 % (26 чел.) – высшее профессиональное, 17 % (15 чел.) – среднее (полное) образование.

Заняты трудовой деятельностью 48 % (42 чел.) респондентов трудоспособного возраста, 31 % (27 чел.) участвующих в опросе – неработающие пенсионеры, а также, 12 % (10 чел.) – работающих пенсионеров.

Основная масса опрошенных 31 % (27 чел.) – это родители, имеющие 1 или 2 детей до 18 лет, 24 % (21 чел.) – ветераны труда и 21% (18 чел.) – трудоспособное население.

67 % (58 чел.) респондентов обратились за назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др., 32 % (28 чел.) – за получением справки, удостоверения, информации, а 1 % (1 чел.) – за по вопросу получения ЕДВ в связи с юбилеем совместной жизни.

Проанализировав ответы участников анкетирования, касающихся порядка предоставления полученных ими государственных услуг, необходимо отметить, что 100 % респондентов полностью устраивает существующий порядок, при этом 60% (52 чел.) опрошенных затратили менее 15 минут на ожидание в очереди, а 40% (35 чел.) опрошенных затратили менее 30 минут. 99 % респондентов устраивает существующий режим работы учреждения, предусмотренный регламентом, и ежедневный график приема посетителей

Важно, что все опрошенные - 100 % (87 чел.) отметили, что улучшился уровень доступности и качества государственных услуг – это ежедневный прием, увеличение информации, сокращение ожидания в очереди. Также, 100 % (87 чел.) удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения, отметив такие положительные качества как доброжелательность, внимательность, опыт и знания.

Оценивая уровень доступности государственных услуг в учреждении 98 % (85 чел.) респондентов считают его достаточным, 2 % (2 чел.) – средним. Только 15 % (13чел.) испытывают трудности со сбором необходимых документов, справок, а у 85 % (74 чел.) – трудностей нет.

Чтобы добраться до учреждения 29 % (25 чел.) респондентов тратят на дорогу менее 15 минут, 48 % (42 чел.) – менее 30 минут, 22 % (19 чел.) – от 30 до 60 минут, и лишь 1 % (1 чел.) затрачивают более 1 часа.

Результаты мониторинга показали, что 36% (31 чел.) опрошенных используют услуги Единого портала государственных и муниципальных услуг, для подачи заявления в электронном виде, а оставшиеся 64% (56 чел.) - не используют. При этом 40 % (35 чел.) допускают, что в будущем для них будет предпочтительней обращение за получением услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

36 % (31 чел.) респондентов считают преимуществом получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, что не требуется личного обращения, 29 % (25 чел.) – экономию времени.

90 % (78 чел.) анкетируемых оценили достаточным уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг. 39 % (34 чел.) респондентов для получения информации использовали сайт учреждения, к тому же 26 % (23 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 85 % (74 чел.) опрошенных, но при выборе места оформления государственных услуг респонденты отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения из-за доверия специалистам 75 % (65 чел.) респондентов, по привычке - 16 % (14 чел.), , а также, потому что легче добраться – 7 % (6 чел.).

В целом высокую оценку качеству работы учреждения дали 92 % (80 чел.) респондентов и среднюю 8 % (7 чел.). Ни один из опрошенных не указал на факты проявления коррупции, взимания платежей, не имеющих документального подтверждения.

Подводя итоги мониторинга можно сделать следующие выводы:

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

- проблем, возникающих у заявителя при предоставлении государственных услуг практически нет. Трудности были только со сбором необходимых документов;

- 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;

- оказывать содействие гражданам в сборе и оформлении необходимых документов.