

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в 2020 году.

Во исполнение приказа департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 16.06.2020 № 246 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг в 2020 году» учреждение провело анкетирование граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2020 по 30.09.2020 (респонденты). Общее количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг, в указанный период составило 1748 чел. Объем респондентов составил 76 человек (4% от общего числа обратившихся). В ходе мониторинга опрошено 26 (34%) граждан мужского пола и 50 (66%) граждан женского пола.

Опросом охвачена вся возрастная категория получателей государственных услуг: 12% – граждане старше 60 лет; 19% - граждан от 50 лет до 60 лет; 16% – от 40 до 50 лет, 28% - от 30 до 40 лет и 25% - граждане до 30 лет.

Большинство респондентов, обратившихся за мерами социальной поддержки, заняты трудовой деятельностью -39%, работающие пенсионеры-12%, студенты – 4%, неработающие пенсионеры – 17%, не заняты трудовой деятельностью – 28%.

Порядок предоставления государственных услуг устраивает 100% респондентов.

Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг используют 50 % респондентов.

Уровень информированности о предоставлении государственных услуг граждане оценили как достаточный – 96%, средний-4%, недостаточный – 0%.

92 % респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам, 91 % - для получения информации, связанной с предоставлением госуслуг.

97% респондентов удовлетворены качеством обслуживания сотрудника учреждения, существующий режим работы учреждения устраивает 97% опрошенных.

У 88 % опрошенных время, затраченное в очереди на прием, составляет менее 15 минут, у 12 % опрошенных время, затраченное в очереди на прием, составляет менее 30 минут. Трудностей в получении госуслуг не возникает у 91 % респондентов. 39% граждан при выборе места оформления госуслуг отдадут предпочтение учреждению социальной защиты населения по привычке, 21% - доверяет специалистам, у 29 % предпочтений нет.

Достаточный уровень доступности государственных услуг в учреждении оценивают 97% респондентов.

Вместе с тем, граждане отмечают трудности, с которыми приходится сталкиваться для получения госуслуги: 9 % имеют сложности со сбором необходимых документов.

98% респондентов оценивают качество работы учреждения как высокое, 2% -как среднее.

Факты коррупции в учреждении не выявлены.