О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в 2021 году.

Во исполнение приказа департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 21.06.2021 № 244 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг в 2021 году» учреждение провело анкетирование граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2021 по 30.09.2021 (респонденты). Общее количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг, в указанный период составило 2323 чел. Объем респондентов составил 93 человек (4 % от общего числа обратившихся). В ходе мониторинга опрошено 40 (43%) граждан мужского пола и 53 (57 %) граждан женского пола.

Опросом охвачена вся возрастная категория получателей государственных услуг: 16% –граждане старше 60 лет; 18% - граждан от 50 лет до 60 лет; 12% – от 40 до 50лет, 27%- от 30 до 40 лет и 27% - граждане до 30 лет.

Большинство респондентов, обратившихся за мерами социальной поддержки, заняты трудовой деятельностью -43%, работающие пенсионеры-5%, студенты – 2%, неработающие пенсионеры – 28%, не заняты трудовой деятельностью – 22%.

Порядок предоставления государственных услуг устраивает 100% респондентов.

Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг используют 43 % респондентов.

Уровень информированности о предоставлении государственных услуг граждане оценили как достаточный – 95%, средний-5%, недостаточный – 0%.

97 % респондентов пользуются сайтом учреждения для записи на прием к специалистам, 89 % - для получения информации, связанной с предоставлением госуслуг.

99% респондентов удовлетворены качеством обслуживания сотрудника учреждения, существующий режим работы учреждения устраивает 96% опрошенных.

У 95 % опрошенных время, затраченное в очереди на прием, составляет менее 15 минут, у 5 % опрошенных время, затраченное в очереди на прием, составляет менее 30 минут. Трудностей в получении госуслуг не возникает у 89 % респондентов. 73% граждан при выборе места оформления госуслуг отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения, т.к. доверяют специалистам, 22% - по привычке, у 4 % предпочтений нет.

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

100% респондентов отмечают улучшение уровня доступности и качества государственных услуг в учреждении в последние годы: транспортная доступность, беспрепятственное получение услуг лицами с ограниченными возможностями, вежливость и компетентность сотрудников на приеме.

95% респондентов оценивают качество работы учреждения как высокое, 5% -как среднее.

Факты коррупции в учреждении не выявлены.