

В ходе мониторинга проанкетировано 144 (5%) получателей мер социальной поддержки, обратившихся в ГКУ ОСЗН по Петушинскому району с 01.07.2019 г. по 30.09.2019 г.  
(численность обратившихся - 2880)

*Результаты анкетирования.*

### **1. Укажите Ваши:**

**- пол:**

- а) мужской (ответило 45)- 31%
- б) женский (ответило 99) – 69%

**- возраст:**

- а) до 30 лет (ответило 15) – 10 %
- б) от 30 до 40 лет (ответило 21) – 15%
- в) от 40 до 50 лет (ответило 10) – 7%
- г) от 50 до 60 лет (ответило 38) – 26%
- д) старше 60 лет (ответило 60) – 42%

**- уровень образования:**

- а) начальное общее (ответило 0) – 0%
- б) основное общее (8,9 классов) (ответило 0) – 0%
- в) среднее (полное) общее (10,11 классов) (ответило 4) – 3 %
- г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) (ответило 19) –13 %
- д) среднее профессиональное (колледж, техникум) (ответило 100) – 69 %
- е) высшее профессиональное (ответило 21) – 15%

**- занятость:**

- а) студент (ответило 5)-3%
- б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)(ответило 27) -19%
- в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)(ответило 14) -10%
- г) работающий пенсионер (ответило 18) -12%
- д) неработающий пенсионер (ответило 80) -56%

**- категорию граждан, к которой Вы относитесь:**

- а)Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет (ответило 20) -14%
- б)Многодетный родитель (ответило 17) -12%
- в)Опекун (ответило 1) -1%
- г)Инвалид (ответило 37) -26%
- д)Ветеран труда (ответило 31) -21%
- е)другая (ответило 38)-26%

**2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?**

- а) За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др. (ответило 120) – 84%
- б) За получением справки, удостоверения, информации (ответило 15) – 10%
- в) По другому вопросу (указать, какому) (ответило 9) - 6% - по пенсионным вопросам, предоставление санаторно-курортного лечения, компенсация по медицинским услугам.

**3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):**

- а) Полностью устраивает (ответило 144) – 100%
- б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) (ответило 0) - 0%
- в) Полностью не устраивает (укажите, почему) (ответило 0) - 0%

**4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):**

- а) да (ответило 38) – 26%
- б) нет (ответило 106) – 74%

**5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:**

- а) да (ответило 80) – 56%
- б) нет (ответило 64) - 44%

**6. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:**

- а) Позволяет сэкономить время (ответило 82) - 57%
- б) Не требует личного обращения (ответило 19) - 13%
- в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке (ответило 39) – 27%
- г) Исключает вербальное общение с официальными лицами (ответило 0) - 0%
- д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных (ответило 4) – 3%

е) другое (ответило 0) - 0%

**7. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):**

- а) достаточный (ответило 131) – 91%
- б) средний (ответило 13) – 9%
- в) недостаточный (ответило 0) - 0%

**8. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:**

- а) да (ответило 72) – 50 %
- б) нет (ответило 72) - 50%

**9. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:**

- а) да (ответило 36) – 25 %
- б) нет (ответило 108) - 75 %

**10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:**

- а) да (ответило 143) – 99%
- б) нет (ответило 1) – 1%

**11. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.**

- а) Менее 15 минут (ответило 19) - 13%
- б) менее 30 минут (ответило 19) - 13%
- в) от 30 до 60 минут (ответило 60) - 42%
- г) более 1 часа (ответило 46) - 32%

**12. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:**

- а) Менее 15 минут (ответило 144) - 100%
- б) менее 30 минут (ответило 0) - 0%
- в) от 30 до 60 минут (ответило 0) - 0%

г) более 1 часа (ответило 0) - 0%

**13. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:**

а) да (ответило 121) – 84%

б) нет (ответило 23) -16%

**14. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:**

а) Легче добраться (ответило 20) -14%

б) Доверяю специалистам (ответило 34) -24%

в) По привычке (ответило 61) – 42%

г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет (ответило 29) – 20%

д) Другие причины (укажите, какие) (ответило 0) -0%

**15. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:**

а) длительное ожидание в очереди (ответило 0) -0%

б) трудности со сбором необходимых документов, справок (ответило 21) -15%

в) другие (ответило 0) -0%

г) трудностей нет (ответило 123) -85%

**16. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения**

а) достаточный (ответило 121) -84%

б) средний (ответило 23) -16%

в) недостаточный (ответило 0) -0%

**17. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы**

а) улучшился (укажите, чем) (ответило 144) – 100 % - улучшение информированности о предоставляемых услугах, сокращения времени ожидания в очереди при получении услуги.

б) ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) (ответило 0) – 0%

**18. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?**

а) да (ответило 144) -100%

б) нет(ответило 0) -0%

**19. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:**

а) да (ответило 0) – 0%

б) нет (ответило 144) – 100%

**20. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:**

а) низкое (ответило 0) – 0%

б) среднее (ответило 22) – 15 %

в) высокое (ответило 122) – 85 %