

В ходе мониторинга проанкетировано 130 (5%) получателей мер социальной поддержки, обратившихся в ГКУ ОСЗН по Петушинскому району с 01.07.2018 г. по 30.09.2018 г.

Результаты анкетирования.

1. Укажите Ваши:

- пол:

- а) мужской (ответило 23)- 18%
- б) женский (ответило 107) – 82 %

- возраст:

- а) до 30 лет (ответило 16) – 12 %
- б) от 30 до 40 лет (ответило 9) – 7%
- в) от 40 до 50 лет (ответило 10) – 8%
- г) от 50 до 60 лет (ответило 42) – 32%
- д) старше 60 лет (ответило 53) – 41%

- уровень образования:

- а) начальное общее (ответило 0) – 0%
- б) основное общее (8,9 классов) (ответило 2) – 2%
- в) среднее (полное) общее (10,11 классов) (ответило 12) – 9 %
- г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ) (ответило 27) – 21 %
- д) среднее профессиональное (колледж, техникум) (ответило 57) – 44 %
- е) высшее профессиональное (ответило 32) – 24%

- занятость:

- а) студент
- б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)(ответило 12) - 9%
- в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)(ответило 22) -17%
- г) работающий пенсионер (ответило 38) -29%
- д) неработающий пенсионер (ответило 58) -45%

- категорию граждан, к которой Вы относитесь:

- а) Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет(ответило 18) -14%
- б) Многодетный родитель (ответило 19) -15%
- в) Опекун (ответило 0) -0%
- г) Инвалид (ответило 69) -53%
- д) Ветеран труда (ответило 24) -18%

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 99) – 76%
- б) За получением справки, удостоверения, информации (ответило 31) – 24%

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

- а) Полностью устраивает (ответило 128) –98%
- б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) (ответило 2) -2%
- предоставление льгот многодетным семьям с детьми старше 18 лет при очной форме обучения в образовательных учреждениях среднего и высшего профессионального образования
- 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 8)– 6%
- б) Нет (ответило 122)– 94% (отсутствие интернета, слабый интернет, нет необходимости, нет желания)

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 20) – 15%
- б) Нет(ответило 110) -85% указав необходимостью предоставить в отдел оригиналы документов.

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

- а) Позволяет сэкономить время (ответило 11)- 55%
- б) Не требует личного обращения
- в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке (ответило 5) – 25%
- г) Исключает вербальное общение с официальными лицами
- д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных(ответило 4) – 20%

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 119) – 92%
- б) Средний (ответило 11) –8%
- 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) – 55 %
- б) нет(ответило 58) - 45%

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

- а) Да (ответило 16) – 12 %
- б) Нет (ответило 114)- 88 %

10. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) Да (ответило 130) – 100%
- б) Нет (ответило 0) – 0%

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

- а) Менее 15 минут(ответило 24)-18%
- б) Менее 30 минут (ответило 94) -72%
- в) От 30 до 60 минут(ответило 10) -8%
- г) Более 1 часа (ответило 2) -2%

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

- а) Менее 15 минут (ответило 52)- 40%
- б) Менее 30 минут (ответило 78) -60%
- 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 117) – 90%
- б) Нет (ответило 13) -10%

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

- а) Легче добраться (ответило 31) -24%
- б) Доверяю специалистам (ответило 26) -20%
- в) По привычке (ответило 1) – 1%
- г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет (ответило 72) – 55%
- 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 10) -8%
- в) Другие (укажите какие) (ответило 42) -32% (заполнение множества заявлений)
- г) Трудностей нет (ответило 78) -60%

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

- а) Достаточный (ответило 130) -100%
- б) Средний (ответило 0) -0%
- 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) Улучшилось (ответило 114) – 88 %
- б) Не изменилось (ответило 16) – 12 %
- в) Ухудшилось (ответило 0) – 0%

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

- а) Да (ответило 130) -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 130) – 100%

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

- а) Низкое (ответило 0) – 0%
- б) Среднее (ответило 18) – 14 %
- в) Высокое (ответило 112) – 86 %