

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в 2019 году.

Во исполнение приказа ДСЗН от 08.07.2019 № 320 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг в 2019 году» учреждение провело анкетирование граждан, обратившихся за получением госуслуг в период с 01.07.2019 по 30.09.2019 (респонденты).

Объем респондентов составил 144 человек (5% от числа обратившихся).

В ходе мониторинга опрошено 45 (31%) граждан мужского пола и 99 (69%) граждан женского пола.

Опросом охвачена вся возрастная категория получателей госуслуг: 42% – граждане старше 60 лет; 26% - граждан от 50 лет до 60 лет; 7% – от 40 до 50 лет, 15% - от 30 до 40 лет и 10% - граждане до 30 лет.

Максимальный образовательный ценз респондентов составил: 69% – граждане с средне профессиональным образованием; 15% - высшим образованием; 13% - начальным профессиональным, средним общим – 3%. Следовательно, мерами социальной поддержки в большинстве пользуются граждане со средне профессиональным и высшем образованием.

Уровень информированности о предоставлении социальных услуг граждане оценили как достаточный – 91%, средний-9%, недостаточный – 0%.

75% респондентов не используют возможность записи на прием к специалистам через сайт учреждения, хотя 50% пользуются сайтом для получения информации, связанной с предоставлением госуслуг.

Время, затраченное в очереди на прием, у 100 % опрошенных составляет менее 15 минут. Трудностей в получении госуслуг не возникает у 85% респондентов. 42% граждан при выборе места оформления госуслуг отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения по привычке, удовлетворены качеством обслуживания (100%), порядком (100%) и режимом работы (99%).

Улучшение качества предоставляемых услуг отметили 100% респондентов. Вместе с тем, граждане отмечают трудности, с которыми приходится сталкиваться для получения госуслуги: 15% имеют сложности со сбором необходимых документов.

Качество работы учреждения респонденты оценили как высокое – 85%, среднее - 15% из числа опрошенных. Факты коррупции в учреждении не выявлены.