Государственное казенное учреждение Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Коврову и Ковровскому району» провел анкетирование граждан в отношении предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми.

Было опрошено 265 человек, что составило 3,8% от числа получателей мер социальной поддержки, обратившихся в ГКУСЭЗ в период с 01.07.2019 по 30.09.2019

(6 901 получатель). Из них было опрошено 57 мужчин и 208 женщин.

Возраст опрошенных: до 30 лет 33 человека – 12,40 %; от 30 до 40 лет 55 человек -20,80%; от 40 до 50 лет 63 человека – 23,80%; от 50 до 60 лет 51 человек – 19,20%; старше 60 лет 63% - 23,80%

Образование опрошенных: начальное общее образование 3 человека – 1,10%; основное общее образование 12 человек – 4,50%; среднее полное образование имеют 54 человека – 20,30%; начальное профессиональное образование имеют 40 человек-15%; среднее профессиональное образование имеют 102 человека – 38,50%; высшее профессиональное образование 54 человека – 20,40%.

6,40% опрошенных являются студентами – 17 человек; 43,80% опрошенных – занято трудовой деятельностью – 116 человек; 28 человек-10,60% - не работают; работающий пенсионер 12,07% - 32 человека; 72 не работающих пенсионера – 27,10 %.

25,30% опрошенных являются многодетными родителями, что составило 67 человек; 38 человек являются родителями, имеющими 1 или 2 детей до 18 лет, что составило 14,30%; опекунов нет, инвалидов - 44 человека (16,60%), ветераны труда - 44 человек (16,60%), другая категория – 72 человека – 27,20%.

Подводя итоги мониторинга, можно сделать следующие выводы:

- уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг достаточный (94,30 %);

- 100% опрошенных в текущем году обращались в ОСЗН по вопросу предоставления субсидий на оплату ЖКУ, за получением справки, удостоверения, информации, за назначением/ перерасчетом, выплаты пособия на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и другое;

- граждане не используют возможность для подачи заявления в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг в основном по причине отсутствия компьютера, интернета, отсутствия навыков и умения (74,3%);

- 47,5% опрошенных в силу возраста и отсутствия необходимости не планируют в будущем получать услуги через Единый портал государственных услуг и предпочитают личное обращение;

- не возникает трудностей в получении государственной услуги у 94,3% опрошенных; трудности со сбором документов возникают лишь у 30,60% опрошенных;

- режим работы учреждения и время, затраченное в очереди, устраивает абсолютное большинство из числа опрошенных – 94,7 % (5,3% предлагают вести прием населения после 16 часов в определенные дни);

- 100% опрошенных удовлетворены качеством обслуживания сотрудников учреждения социальной защиты. Среди личных и профессиональных качеств сотрудников были отмечены доброжелательность, знания, опыт;

- по мнению 100% опрошенных уровень доступности и качества государственных услуг также улучшился из-за отсутствия очередей и благодаря оперативной работе сотрудников;

- уровень доступности государственных услуг в ОСЗН по мнению 85,3% достаточный, 14,7% считают его средним из-за отдаленности некоторых населенных пунктов от места предоставления услуги (в основном это жители района);

- факты проявления коррупции в учреждении отсутствуют;

- 74,3% опрошенных оценили качество работы учреждения как высокое и 25,7% как среднее.

- уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг 77,3% опрошенных считают достаточным, средним - 23% , недостаточным – 3,4%, считают необходимым усилить разъяснительную работу для старшего поколения, преимущественно проживающего в сельской местности;

- 94,3% опрошенных устраивает порядок предоставления государственных услуг, у 5,7% возникают трудности доставки документов в уполномоченный орган из сельской местности, а также в получении справок из других городов.

Оценив результаты мониторинга, принимаем решение:

- продолжить работу по разъяснению правил предоставления мер социальной поддержки в средствах массовой информации, а также особое внимание уделить разъяснению населению о возможности получения государственных услуг в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- вести постоянную работу по повышению профессионального уровня сотрудников (проведение учебных занятий, семинаров).

- для повышения уровня информирования о порядке предоставления государственных услуг продолжать работу с общественными организациями города и района, с органами ЗАГСа города и района, с роддомом города Коврова муниципальными образованиями по доведению до населения справочного материала для назначения мер социальной поддержки. Продолжать разъяснения в средствах массовой информации, своевременно обновлять информацию на стендах и сайте отдела;