

**Итоги мониторинга качества и доступности предоставления
государственной услуги государственным казенным учреждением
Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Юрьев-
Польскому району»**

Предоставление мер социальной поддержки семьям с детьми

Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми проводился в соответствии с приказом департамента социальной защиты населения от 08.06.2017 № 232 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг» в период с 01.07.2017 по 30.09.2017 г.

Основными целями проведения мониторинга являются:

- повышение качества и доступности государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми;
- совершенствование процесса предоставления государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми.

Мониторинг осуществлялся в форме анкетирования (опроса) получателей государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми.

К участию в проведении анкетирования привлекались волонтеры, члены районного общества инвалидов, специалист многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Юрьев-Польского района.

В ходе мониторинга было опрошено 34 чел., или 2,5 % от общего числа получателей данной меры социальной поддержки.

По сравнению с результатами мониторинга 2016 г., улучшился уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг: 91% опрошенных дали оценку «достаточный» (в 2016 г. – 88%), 9% дали оценку «средний» (в 2016 г. – 12%).

Увеличилась доля граждан, использующих возможность получения услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми через Единый портал государственных и муниципальных услуг, с 79% до 88%.

Одним из основных параметров определения качества предоставления государственной услуги является наличие проблем, возникающих у заявителей при получении государственной услуги. Как показал мониторинг, ни один респондент не имеет трудностей в получении государственной услуги (в 2016 г.- 1 чел.). Для того, чтобы свести трудности клиентов в получении государственной услуги к минимуму, необходимо продолжать работу по реализации ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», оптимизировать работу по приему граждан (использовать предварительную запись, привлекать к приему дополнительных сотрудников, продолжать практику выездов специалистов в сельские населенные пункты).

Комфортность условий, в которых осуществляется прием документов или получение консультации, оценили «выше среднего» 79% получателей (на 3 % больше, чем в 2016 г.).

Существующий режим работы устраивает 100% респондентов.

Как и в 2016 г., 100% опрошенных затратили в очереди на прием для получения государственной услуги менее 30 мин.

На 3 % увеличилось число опрошенных, оценивших профессиональные качества сотрудников по приему граждан выше среднего (85%).

С фактами проявления коррупции не встретился ни один респондент.

94% респондентов отметили улучшение качества предоставляемых услуг за последнее время (в 2016 г. – 91%), 6% считает, что качество не изменилось (в 2016 г. – 9%). 85 % опрошенных оценили качество работы учреждения по оказанию государственных услуг как высокое (в 2016 г. – 79%), 15% - среднее (в 2016 г. – 21%). Как и в 2016 г., ни один респондент не оценил качество работы учреждения как низкое. На улучшение качества предоставляемых услуг повлияли различные факторы, в т. ч. организация работы учреждения (наличие клиентской службы в отделе, организация приёма граждан в многофункциональном центре), повышение профессионального уровня сотрудников, оснащение клиентской службы оргтехникой, средствами связи, информированность об оказании государственных услуг посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте, информационном терминале, стендах.

По результатам анализа проведенного мониторинга можно сделать вывод о необходимости проведения дальнейшей работы по улучшению качества предоставления государственной услуги по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми, а именно:

1. Обеспечить соблюдение административных процедур при предоставлении государственных услуг в соответствии с установленными регламентами.
2. Продолжить работу по разъяснению порядка подачи заявлений о предоставлении государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).
3. Активизировать работу по регистрации граждан в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) и получения государственных и муниципальных услуг на Портале государственных услуг в пункте активации простой электронной подписи (подтверждения личности) на базе ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району.
4. Оказывать содействие гражданам в сборе и оформлении необходимых документов.
5. Продолжить практику проведения выездных дней приема документов в отдаленных сельских населенных пунктах.
6. Не допускать случаев некорректного обращения с гражданами, обратившимися за получением государственных услуг.

7. Продолжить работу по разъяснению порядка предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми в соответствии с законодательством.

Лапшина М. Ю.
(49246)2-38-45