

Российская Федерация  
Красноярский край  
Администрация Уярского района

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
НАСЕЛЕНИЯ**

30 лет ВЛКСМ ул., 131,  
г. Уяр, 663920,  
тел (8-39146) 23-4-68,  
факс(8-39146)21-9-47,  
e-mail:uszn@szn57.krasnoyarsk.ru,  
ИНН/КПП 2440002122/244001001

19.04.2018 г. № 592

Министерство социальной  
политики  
Красноярского края

**Пояснительная записка**  
к сводной информации об итогах «Декады качества»

В соответствии с Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 12 марта 2018 года № 149-ОД, с 26.03.2018 года по 06.04.2018 года проводилась «Декада качества» предоставления социальных услуг в УСЗН администрации Уярского района. Мониторинг проводился в форме анкетирования – заполнения анкет в управлении социальной защиты населения, в отделениях ФГУП «Почта России», отделениях УПФР, МФЦ Уярского района. В проведении мониторинга приняли участие 312 респондентов, в том числе на приеме в УСЗН – 150 человек, по внешне-территориальному опросу 132 человека, в отделениях ФГУП «Почта России» - 30 человек.

Лидирующее место по количеству граждан, принявших участие в опросе, по прежнему занимают граждане, относящиеся к категории пенсионеров - это 38 % от общего числа респондентов. На втором месте - семьи, имеющие 1-2 детей, количество принявших участие составило 19%. На третьем месте – инвалиды – 16 % от общего числа опрошенных. Количество трудоспособных граждан, принявших участие в опросе составило 12 %, – многодетных семей - 11 %, семей, имеющих ребенка-инвалида – 4 %.

Источниками информации об услугах, мерах социальной поддержки, по результатам опроса в УСЗН являются:

|                              |      |
|------------------------------|------|
| УСЗН                         | 31 % |
| Учреждения соц. обслуживания | 19 % |
| Радио                        | 0%   |
| Телевидение                  | 11%  |
| Газеты, журналы              | 16%  |
| Знакомые, соседи             | 7 %  |
| Интернет                     | 13%  |
| МФЦ                          | 3%   |
| Учреждения других ведомств   | 0%   |

Следует отметить, что по сравнению с предыдущими годами, значительно возросло количество граждан, использующих в качестве источников информации об услугах учреждения соц.обслуживания, газеты, журналы и Интернет.

Вместе с тем, по данным опроса 60% граждан не используют дистанционных способов взаимодействия с органами социальной защиты, 34% используют телефон в качестве взаимодействия, и только 6% Интернет.

Периодичность обращения в управление социальной защиты по данным опроса составляет:

|                    |      |
|--------------------|------|
| Менее 1 раза в год | 34 % |
| 1-3 раза в год     | 54 % |
| Более 3 раз в год  | 12 % |

Время ожидания в очереди по данным опроса составляет:

|                   |      |
|-------------------|------|
| Менее 15 минут    | 72 % |
| От 15 до 30 минут | 25 % |
| Более 30 минут    | 3 %  |

Периодичность обращения за услугой по данным опроса составляет:

|   |     |
|---|-----|
| Один  | 51% |
| Два, включая консультацию и подачу документов | 39% |
| Более двух                                    | 10% |

Информация, полученная от специалистов понятна всем. Специалисты, проводящие прием, оцениваются как доброжелательные и вежливые. Информация о перечне государственных услуг большинство опрошенных считают достаточной.

Уровень удовлетворенности компетентностью специалистов по данным опроса составил:

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Полностью удовлетворены          | 80% |
| Чем-то удовлетворены, чем-то нет | 17% |
| Совсем не удовлетворены          | 0%  |
| Затрудняются ответить            | 3%  |

По результатам опроса по использованию возможности предоставления государственных услуг по «гибкому графику» получены следующие данные:

|   |      |
|---|------|
| Да (воспользовались)                      | 82 % |
| Нет, так как не знаю о данной возможности | 16 % |
| Нет, так как нет такой возможности        | 2 %  |

На вопрос о доступности объектов и условий оказания услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, 49 % респондентов ответили, что объекты доступны, 34 % опрошенных считает, что объекты малодоступны, 17 % что недоступны.

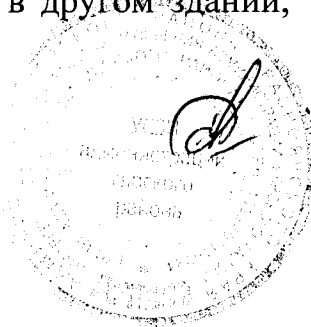
Численность граждан удовлетворенных качеством предоставления услуг составляет 98 % от общего количества опрошенных в УСЗН. По данным внешне-территориального опроса 100 % граждан, принимавших участие в опросе, удовлетворены качеством предоставления услуг.

Результаты опроса показали, что граждане стали узнавать о мерах социальной поддержки не только непосредственно в УСЗН, но и в периодических изданиях, на сайте управления. Однако, не достаточно освещена информация о возможности предоставления государственных услуг по гибкому графику.

Пожелания граждан: повысить комфортность ожидания приема (мягкие диваны, кулеры с водой), сделать доступными условия и объекты для инвалидов. По-прежнему, граждан не устраивает место расположения управления социальной защиты, его отдаленность от автобусной остановки, от центра города и железнодорожного вокзала. В конце 2018 года, когда управление будет расположено в другом здании, данные проблемы будут решены.

И.о.руководителя управления

Баталова Валентина Освальдовна  
т. 8(39146) 2-12-46



Е.В. Савинкина