

**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

19.04.2019 г. № 527

Пояснительная записка

к сводной информации об итогах «Декады качества»

В соответствии с Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 04 марта 2019 года № 142-ОД, с 25.03.2019 года по 05.04.2019 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	33 %
Учреждения соц. обслуживания	32 %
Радио	0%
Телевидение	15%
Газеты, журналы	7%
Знакомые, соседи	7,4 %
Интернет	4,2%
МФЦ	1,4%
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 64% граждан не используют дистанционных способов взаимодействия с органами социальной защиты, 31% используют телефон в качестве взаимодействия, и только 3% Интернет.

Периодичность обращения в управление социальной защиты по данным опроса составляет:

Менее 1 раза в год	37 %
1-3 раза в год	43 %
Более 3 раз в год	20 %

Время ожидания в очереди по данным опроса составляет:

Менее 15 минут	68 %
От 15 до 30 минут	29 %
Более 30 минут	3 %

Периодичность обращения за услугой по данным опроса составляет:

Один	43%
Два, включая консультацию и подачу документов	43%
Более двух	14%

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

Уровень удовлетворенности компетентностью специалистов по данным опроса составил:

Полностью удовлетворены	90%
Чем-то удовлетворены, чем-то нет	9%
Совсем не удовлетворены	0%
Затрудняются ответить	1%

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

Да (воспользовались)	84 %
Нет, так как не знаю о данной возможности	14 %
Нет, так как нет такой возможности	2 %

На вопрос о доступности объектов и условий оказания услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, 96 % респондентов ответили, что объекты доступны, 4% опрошенных считает, что объекты малодоступны.

Численность граждан удовлетворенных качеством предоставления услуг составляет 99,4 % от общего количества опрошенных в УСЗН и 100% по внешне-территориальному опросу.

Результаты опроса показали, что граждане стали узнавать о мерах социальной поддержки не только непосредственно в УСЗН, но и в периодических изданиях, на сайте управления.

Большинство опрошенных считает, что качество предоставления услуг улучшилось, и нет необходимости в изменениях. С января 2019 года управление социальной защиты расположено в новом здании в центре города, которое оборудовано объектами для инвалидов и маломобильных групп граждан, а также в шаговой доступности от здания находится автобусная остановка.

И.о.руководителя управления

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



Е.В. Савинкина