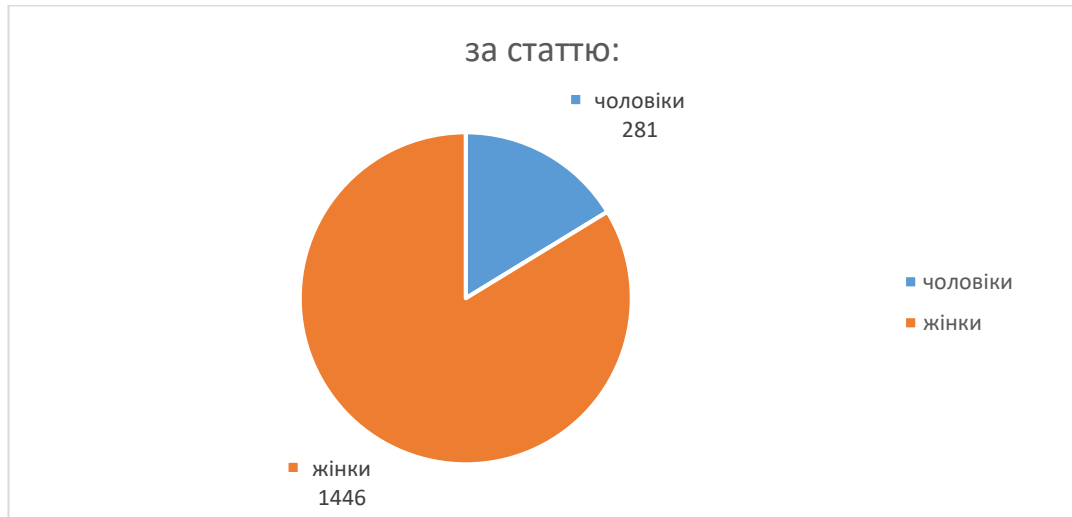
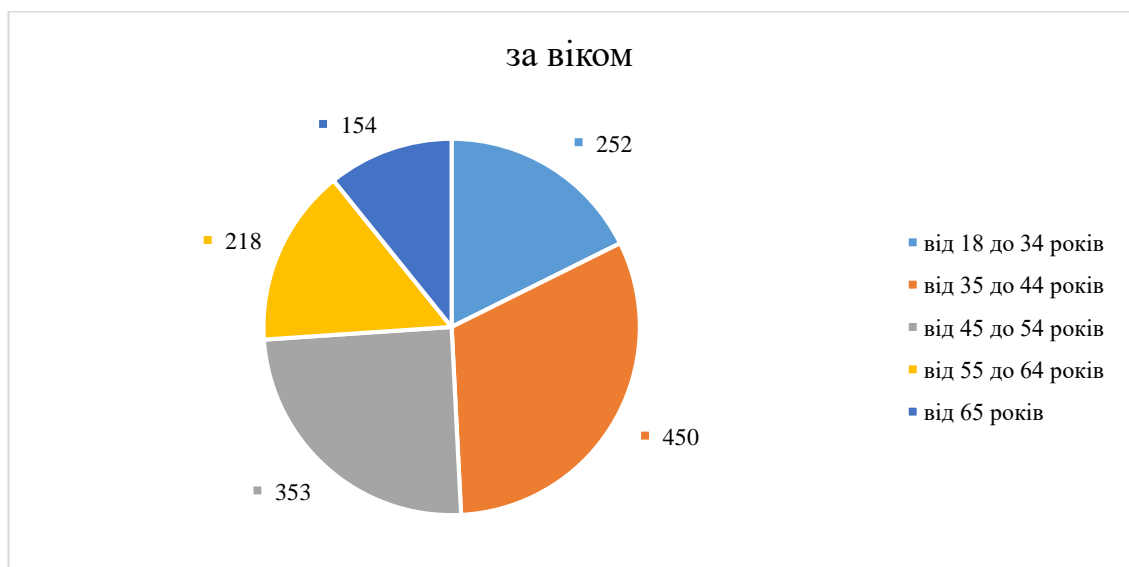


Аналітична довідка за результатами анкетування для проведення онлайн-опитування стосовно доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

За результатами проведеного онлайн-опитування за формою яку заповнювали суб'єкти звернення з'ясовано, що анкетування пройшли 1427 отримувачів послуг, з них:



жінки – 1146 осіб (80,3%)
чоловіки – 281 осіб (19,7%)



252 (17,7%) особи від 18 – 34
450 (31,5%) особи від 35 – 44
353 (24,7%) особи від 45 – 54
218 (15,3%) особи від 55 – 64
154 (10,8%) особи від 65

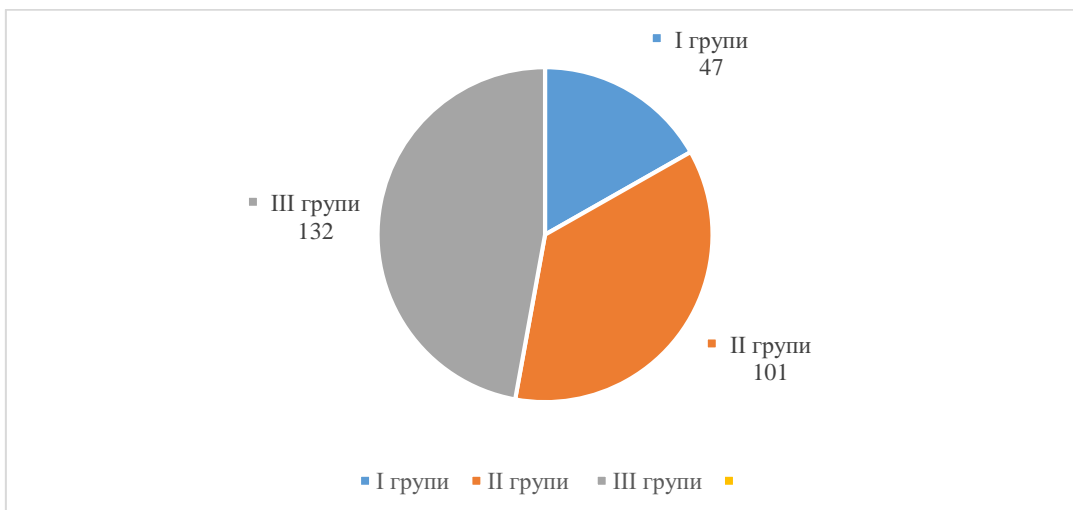


900 (63,1%) – особи без порушень;

214 (15%) – особи без порушень;

33 (2,3%) – особи з певними порушеннями;

280 (19,6%) – особи з інвалідністю:

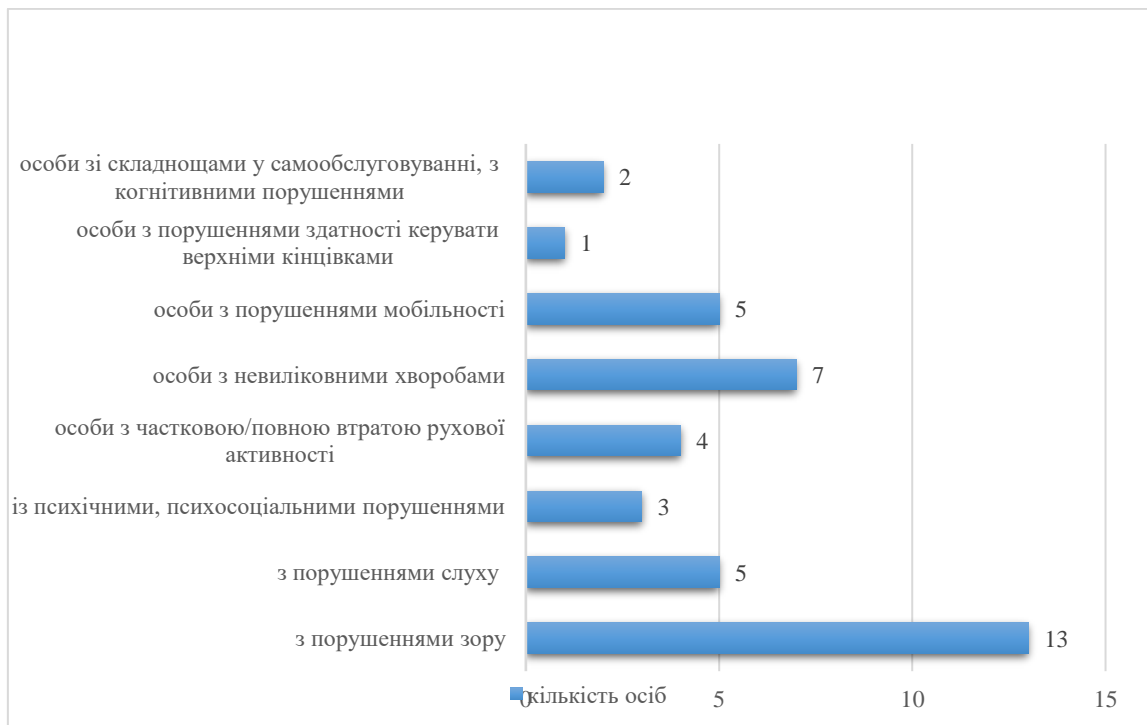


I група – 47 (16,8%);

II група – 101 (36,1%);

III група – 132 (47,1%).

Серед опитаних осіб опитування пройдено, зокрема, особами з наступними порушеннями:



з порушеннями зору – 13 осіб
 з порушеннями слуху – 5 осіб
 із психічними, психосоціальними порушеннями – 3 особи
 особи з частковою/повною втратою рухової активності – 4 особи
 особи з невиліковними хворобами – 7 осіб
 особи з порушеннями мобільності – 5 осіб
 особи з порушеннями здатності керувати верхніми кінцівками – 1 особа
 особи зі складнощами у самообслуговуванні, з когнітивними порушеннями – 2 особи.

Анкетування проводилось в розрізі областей і районів де розміщуються суб'єкти надання публічних послуг. Активними учасниками анкетування стали отримувачі:

Полтавської області – 237 отримувачів
 Дніпропетровської – 207 отримувачів
 Рівненської – 143 отримувача
 Хмельницької – 111 отримувачів
 Київська – 98 отримувачів
 Чернігівська – 79 отримувачів

Суб'єктами надання публічних послуг, зокрема є:

1. Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій (військових адміністрацій), виконавчі органи міських, районних у міста (у разі їх утворення) рад ;
2. Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад відповідної територіальної громади;
3. Центри надання адміністративних послуг ;
4. Районні у м. Києві та Севастополі державні адміністрації;

5. Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю та його територіальні відділення;
6. Пенсійний фонд України та його територіальні органи;
7. Обласні, Київська та Севастопольська державні адміністрації.

Найбільша кількість отримувачів звернулись за публічними послугами до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення районних, районних у мм. Києві та Севастополі держадміністрацій (військових адміністрацій), виконавчих органів міських, районних у міста (у разі їх утворення) рад це – 580 осіб (40,6%).

До виконавчих органи сільських, селищних, міських рад відповідної територіальної громади звернулось – 472 особи (33,1%).

До центрів надання адміністративних послуг звернулось – 253 особи (17,7%).

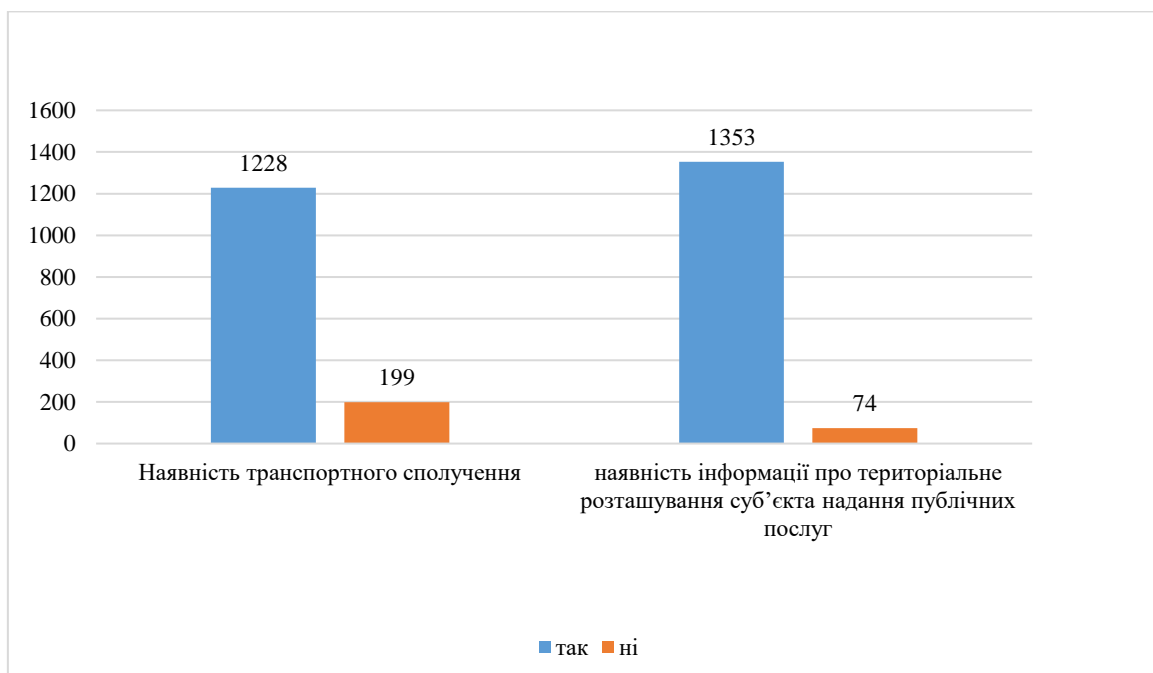
До Пенсійного фонду України та його територіальних органів – 70 осіб (4,9%).

До Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю та його територіальних відділень – 47 осіб (3,3%).

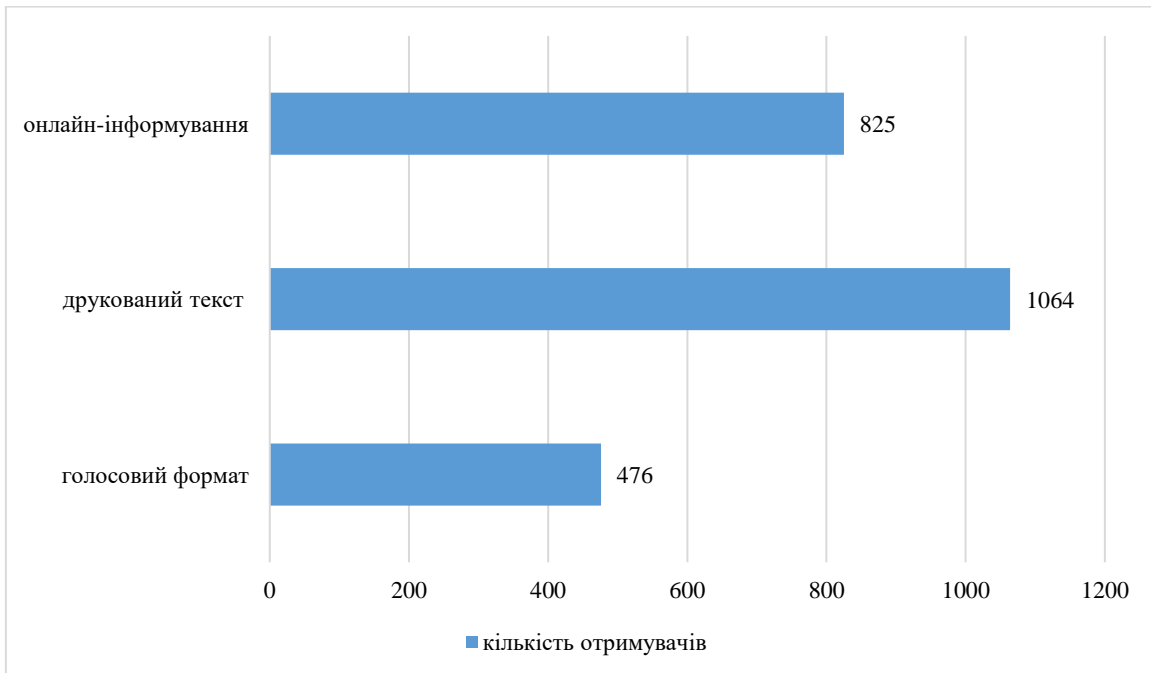
До обласних, Київської та Севастопольської державних адміністрацій – 4 особи (0,3%).

Про наявність інформації про територіальне розташування суб'єкта надання публічних послуг (дані про місце розташування, віддаленість від отримувачів публічних послуг) повідомило – 1353 отримувачів з опитуваних.

Про доступне транспортне сполучення з суб'єктами надання послуг – 1228 отримувачів, про відсутність доступного транспортного сполучення – 199 отримувачів, тобто є такі регіони де виникають труднощі з транспортним сполученням



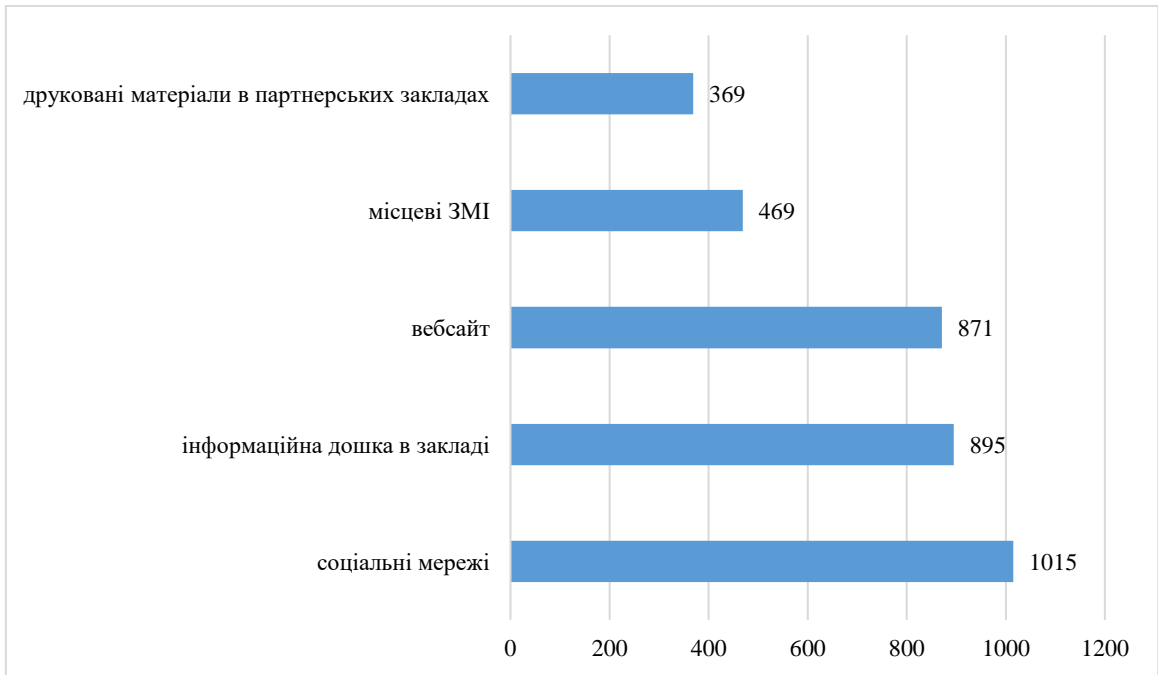
Інформацію про публічну послугу використовують з різних форматів:
Серед опитаних найбільш зручним форматом вважають:
друкований текст – 1064 отримувачів
онлайн інформування – 825 отримувачів
голосовий формат – 476 отримувачів



Інформацію про публічні послуги розміщено на різних ресурсах.

За результатами опитування отримувачі послуг з'ясовано, що найчастіше дізнаються інформації про публічні послуги:

- із соціальних мереж – 1018 отримувачів;
- інформаційних дошок в закладах – 898 отримувачів;
- веб-сайтів – 874 отримувача;
- місцевих ЗМІ – 470 отримувачів;
- друкованих матеріалів в партнерських закладах – 369 отримувачів.



Передбачено кілька способів запису на прийом.

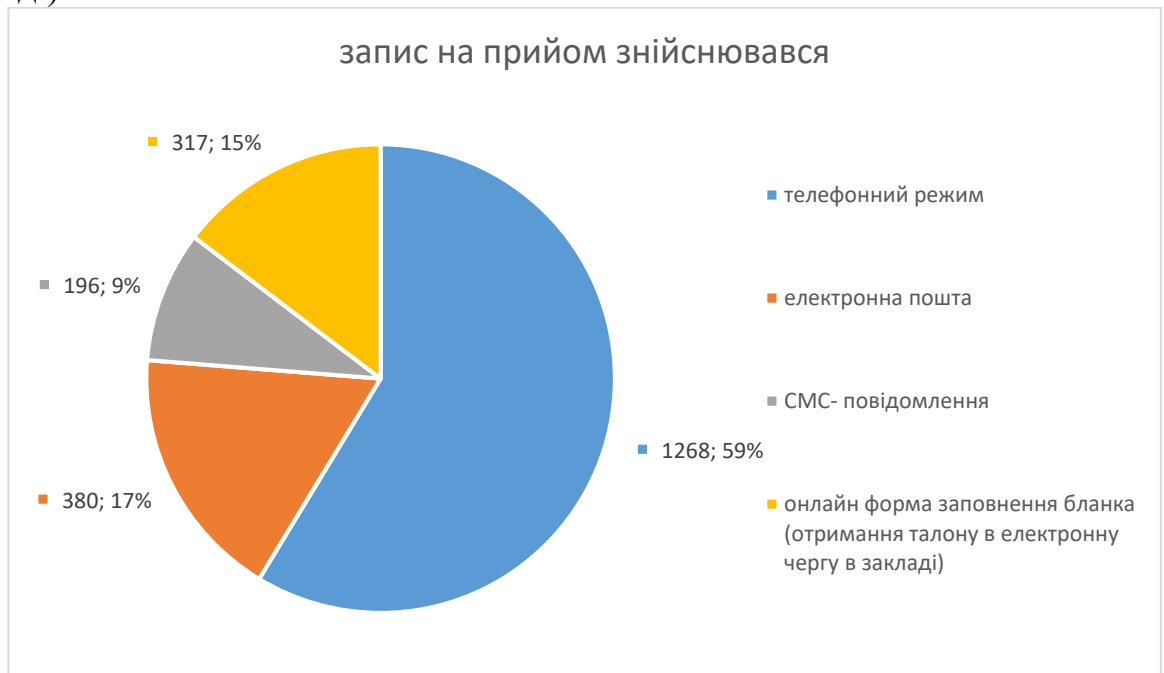
Серед отримувачів які пройшли анкетування скористалися:

телефонним режимом – 1268

електронною поштою – 380

СМС- повідомленням – 196

онлайн форма заповнення бланка (отримання талону в електронну чергу в закладі) – 317



Є можливість бронювання візиту довшої тривалості (наприклад, для суб'єкта отримання послуг, якому потрібна допомога перекладача жестової мови).

Документи для ознайомлення або заповнення надаються на запит суб'єкта отримання публічних послуг у доступному форматі.

Створено умови для попереднього ознайомлення з інформацією, необхідною для підготовки до особистої зустрічі (наприклад, надсилання електронною поштою).

Проаналізувавши анкетування можна зазначити , що потребу у отриманні публічної послуги у більшості задоволено.

Послуги надаються в установленій термін без порушення строків.

Отримати послугу можна у зручний спосіб для отримувача.

Отримувачі які пройшли опитування задоволені доступністю публічних послуг.