

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ
про проведення дослідження на тему
«Якість обслуговування населення в управліннях соціального захисту»

Відповідно до плану проведення прогностичних досліджень у другому півріччі 2018 року, погодженому Державним секретарем Кабінету Міністрів України від 24.07.2018 р. № 29829/1/1-18, Урядовим контактним центром (Центр) було здійснено дослідження на тему **«Якість обслуговування населення в управліннях соціального захисту»**.

Дослідження проводилося шляхом телефонного опитування заявників, які звернулися на урядову «гарячу лінію» та на лінії контактних центрів областей, і подальшого аналізу отриманих даних.

Мета цього дослідження – дослідити громадську думку щодо якості обслуговування населення в управліннях соціального захисту та розробка рекомендацій щодо вдосконалення їх роботи.

Передбачається, що результати дослідження допоможуть відповідним управлінням знаходити ефективні шляхи попередження та оперативного розв'язання проблем, які можуть виникати у даній сфері.

У телефонному режимі були опитані громадяни з усіх регіонів України (усього – 695 респондентів). До даного опитування долучилися: Дніпропетровський, Закарпатський, Запорізький, Івано-Франківський, Кіровоградський, Київський, Луганський, Львівський, Полтавський, Сумський, Херсонський, Хмельницький, Черкаський обласні контактні центри. Також 297 респондентів відповіли на запитання анкети: «Чи вважаєте ви необхідним додаткове інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення, та процедур їх отримання?» безпосередньо на веб-сайті Центру.

Під час опитування збережено анонімність та конфіденційність відповідей усіх опитаних респондентів.

Основні результати дослідження

Серед опитаних переважали жителі великих (населення понад 250 тисяч) міст (43,4%), жінки (75,9%), особи з незакінченою вищою або вищою освітою та середньою загальною або спеціальною (49,7% та 48,2% відповідно). За соціальним станом найбільш численними групами респондентів виявилися пенсіонери (33,2%), робітники (29,4%).

Досягненню поставленої мети підпорядковано вирішення таких дослідницьких завдань:

- Проаналізувати, як респонденти оцінюють якість їх обслуговування в управліннях соціального захисту.
- Дослідити труднощі, з якими респонденти стикаються під час звернення до управлінь соціального захисту.
- Виявити найзручніший, з точки зору респондентів, спосіб звернення до управлінь соціального захисту.
- Оцінити необхідність додаткового інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення та процедур їх отримання.

Для реалізації поставлених завдань була розроблена анкета з урахуванням специфіки методу телефонного опитування. Статистичні розподіли отриманих відповідей, їх графічне відображення та висновки представлені нижче.

1. Чи звертались ви впродовж останніх двох років до управління соціального захисту населення?

Таблиця 1

Розподіл відповідей на запитання «Чи звертались ви впродовж останніх двох років до управління соціального захисту населення?», %

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
Так	78,7
Ні	21,3

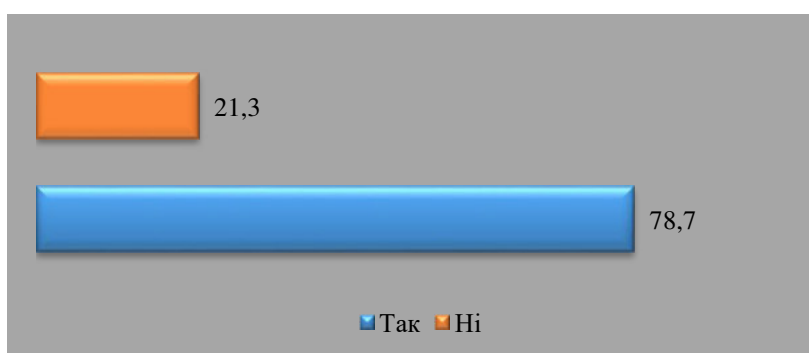


Рисунок 1. Відображення факту звернень респондента до управлінь соціального захисту населення впродовж останніх двох років, %

Дані, отримані в процесі опитування, свідчать про важливість діяльності управлінь соціального захисту для населення. Лише кожен п'ятий (21,3%) опитаний повідомив, що не звертався впродовж останніх двох років до управлінь соціального захисту населення.

2. Оцініть за шкалою від 1 до 5-ти якість обслуговування, якщо 1 – це дуже погана, якщо 5 – відмінна¹.

Таблиця 2

Оцінка респондентами якості обслуговування в управліннях соціального захисту населення (за шкалою від 1 до 5-ти якість обслуговування, якщо 1 – це дуже погана, якщо 5 – відмінна), %

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
3 – Задовільна	29,3
4 – Добра	28,2
5 – Відмінна	24,6
1 – Дуже погана	9,6
2 – Незадовільна	8,3

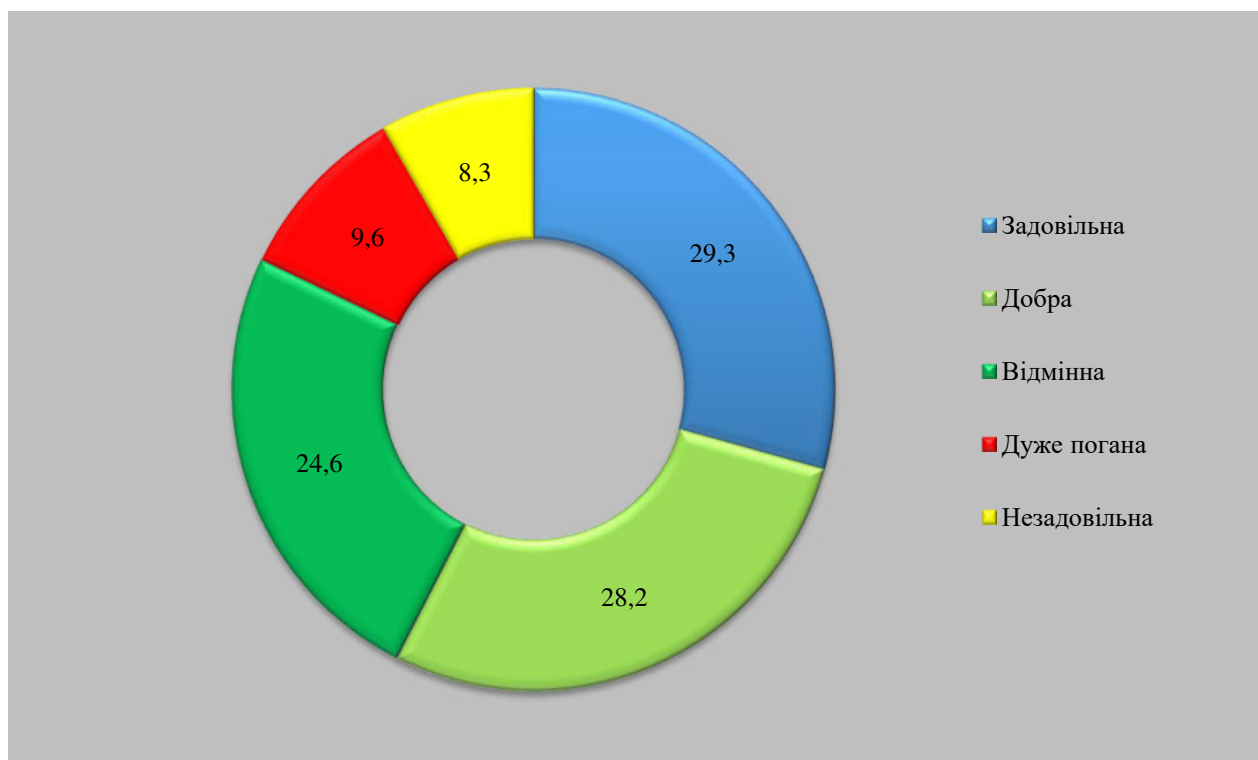


Рисунок 2. Оцінка респондентами якості обслуговування в управліннях соціального захисту населення, %

Таблиця 2 та діаграма (рисунок 2) унаочнюють розподіл думок респондентів, які брали участь в опитуванні щодо якості обслуговування в управліннях соціального захисту.

Сумарна кількість тих, хто вважає, що якість обслуговування в цих установах заслугоує на позитивну оцінку (сумарно «відмінна» та «добра» дорівнює 52,8%) відчутно більша тих, хто схиляється до негативної її оцінки (сумарно «дуже погана» та «незадовільна» 17,9%). Тобто позитивна дельта складає 34,9%. Досить вагомою

¹ Оцінити якість обслуговування в управліннях соціального захисту населення пропонували тільки тим респондентам, які мали досвід звернення до них.

є частка тих, хто вважає обслуговування задовільним (29,3%). Таким чином, беручи до уваги кількість тих, хто вважає якість обслуговування задовільною, констатуємо, що чотири п'ятих (від загальної кількості опитаних) оцінюють якість обслуговування в управліннях соціального захисту як цілком прийнятне.

3. Які, на вашу думку, труднощі виникають під час звернення до управлінь соціального захисту?

Таблиця 3

Розподіл відповідей на запитання «Які, на вашу думку, труднощі виникають під час звернення до управлінь соціального захисту?», %*

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
Довгі черги до спеціалістів	40,9
Тривала процедура розгляду документів	38,6
Відсутність необхідної інформації та належних роз'яснень щодо процедури та порядку звернення	23,6
Труднощі відсутні	22,6
Зневажливе ставлення службовців до громадян	19,4
Незручний графік роботи та місце розташування	12,4
Відсутність принципу «єдиного вікна»	10,5
Інше	1,4
Важко сказати / Відмова від відповіді	6,0

*Можливо було обрати декілька варіантів відповіді (до аналізу включені всі обрані варіанти, відсотки вираховуються відповідно до кількості тих, хто відповів на це запитання з урахуванням багатоваріантності відповідей).



Рисунок 3. Розподіл відповідей на запитання стосовно труднощів, які виникають у громадян під час звернення до управлінь соціального захисту, %

З таблиці 3 та відповідної діаграми (рисунок 3) ми бачимо, що на думку наших респондентів, найгострішою проблемою при зверненні до управлінь соціального захисту є довгі черги до спеціалістів. Такий варіант відповіді обрали 40,9%. На другому місці – тривала процедура розгляду документів (38,6%). Відчутними проблемами є також відсутність необхідної інформації та належних роз'яснень (23,6%) і зневажливе ставлення службовців до громадян (19,4%).

Варіант відповіді «Незручний графік роботи та розташування відділів прийому громадян» обрали 12,4% респондентів.

Значна кількість опитаних (10,5%) обрали альтернативу «відсутність «єдиного вікна». У схожих дослідженнях Центру (попередніх років), цей аспект хвилював порівняно невелику кількість респондентів. Значне зростання запиту на таку форму сервісу може свідчити про те, що громадяни поступово усвідомлюють його переваги перед традиційним форматом обслуговування. Це, вочевидь, має стимулювати управління соціального захисту (та інші установи соціального захисту) до розширеного залучення принципу «єдиного вікна» у свої практики.

Серйозним досягненням управлінь соціального захисту можна вважати той факт, що альтернативу «Труднощі відсутні» обрали 22,6% опитаних. У подібному дослідженні Центру з тематики соціального захисту, проведеному у 2016 році, цей показник не перевищував 8,6%.

Таблиця 4

Порівняння відповідей респондентів на запитання «Які, на вашу думку, труднощі виникають під час звернення до управлінь соціального захисту?» залежно від факту звернення до управління соціального захисту впродовж останніх двох років, %

Варіанти відповіді	Чи звертались ви впродовж останніх двох років до управління соціального захисту населення?	
	Не зверталися	Зверталися
Тривала процедура розгляду документів	41,2	38,0
Довгі черги до спеціалістів	40,5	41,1
Відсутність необхідної інформації та належних роз'яснень щодо процедури та порядку звернення	25,0	23,2
Труднощі відсутні	18,9	23,5
Зневажливе ставлення службовців до громадян	18,9	19,5
Незручний графік роботи та місце розташування	13,5	12,0
Невідповідність принципу «єдиного вікна»	11,5	10,4
Важко сказати / відмова від відповіді	7,4	5,7

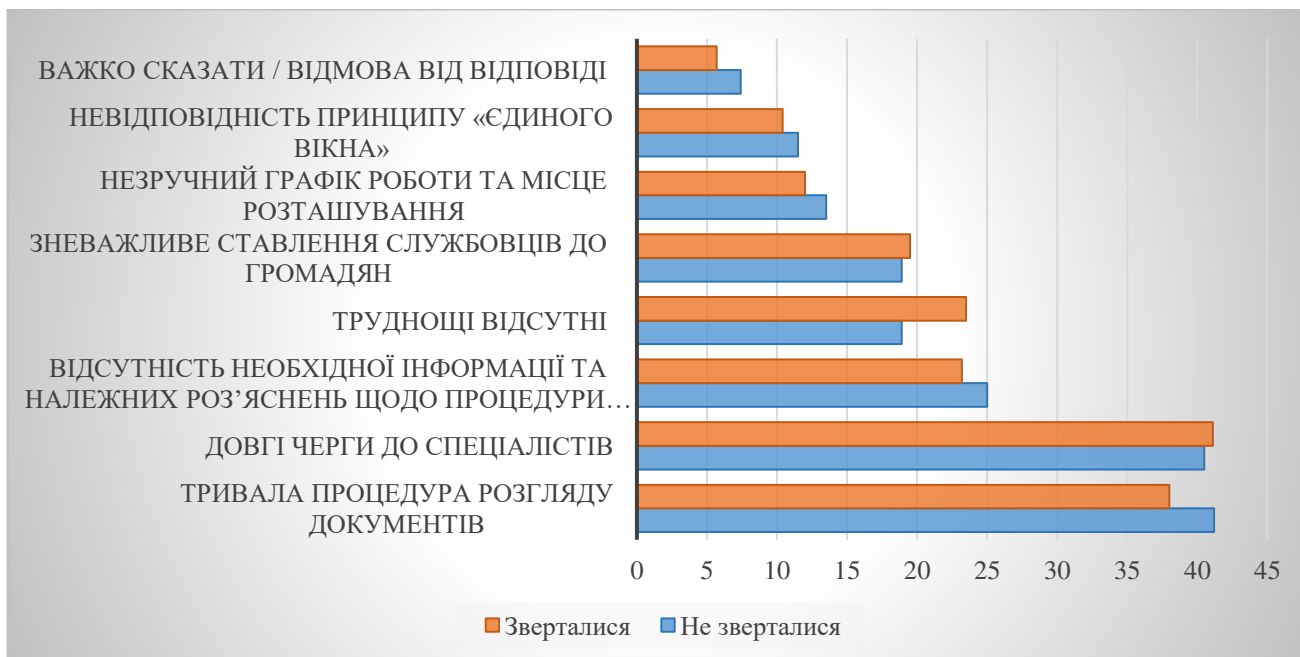


Рисунок 4. Розподіл відповідей респондентів щодо труднощів, які виникають під час звернення до управлінь соціального захисту залежно від практичного досвіду звернення впродовж останніх двох років

Якщо розглядати питання труднощів під час звернення до управлінь соціального захисту населення у контексті наявності практичного досвіду, то розбіжності між думками осіб, що звертались до них останнім часом і тих, хто не звертався, майже відсутні. Єдиною альтернативою, з помітною різницею в оцінках опитаних з досвідом звернення та без нього, стала «Труднощі відсутні». Респонденти, які мають досвід звернення до таких управлінь в останні 2 роки – більше (на 4,6%) схильні обрати цей варіант відповіді.

Далі (у таблиці 5) наведено дані щодо рейтингу вище згадуваних проблем, залежно від оцінки респондентами якості обслуговування управліннями соціального захисту.

Таблиця 5

Розподіл оцінок респондентів щодо якості обслуговування залежно від труднощів, які на думку респондента виникають при зверненні до управлінь соціального захисту, %

Які, на вашу думку, труднощі виникають під час звернення до управлінь соціального захисту?	Оцініть за шкалою від 1 до 5-ти якість обслуговування, якщо 1 – це дуже погана, якщо 5 – відмінна.				
	1 – Дуже погана	2 – Незадовільна	3 – Задовільна	4 – Добра	5 – Відмінна
Тривала процедура розгляду документів	44,4	34,0	36,4	38,4	38,1

Довгі черги до спеціалістів	31,5	44,7	44,8	36,5	41,7
Відсутність необхідної інформації та належних роз'яснень щодо процедури та порядку звернення	31,5	25,5	24,8	18,9	23,7
Труднощі відсутні	24,1	14,9	24,8	20,8	30,9
Зневажливе ставлення службовців до громадян	11,1	17,0	18,8	21,4	20,1
Незручний графік роботи та місце розташування	25,9	8,5	10,9	6,9	15,1
Невідповідність принципу «єдиного вікна»	13,0	10,6	12,7	8,2	7,9
Важко сказати / відмова від відповіді	5,6	4,3	5,5	6,3	5,8

4. На вашу думку, система обслуговування населення в управліннях соціального захисту за останні два роки в цілому: вдосконалилась, не змінилась, погіршилась?

Таблиця 6

Розподіл відповідей на запитання щодо змін у системі обслуговування в управліннях соціального захисту за останні два роки, %

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
Не змінилась	46,4
Вдосконалилась	20,3
Погіршилась	17,5
Важко сказати / Відмова від відповіді	15,8

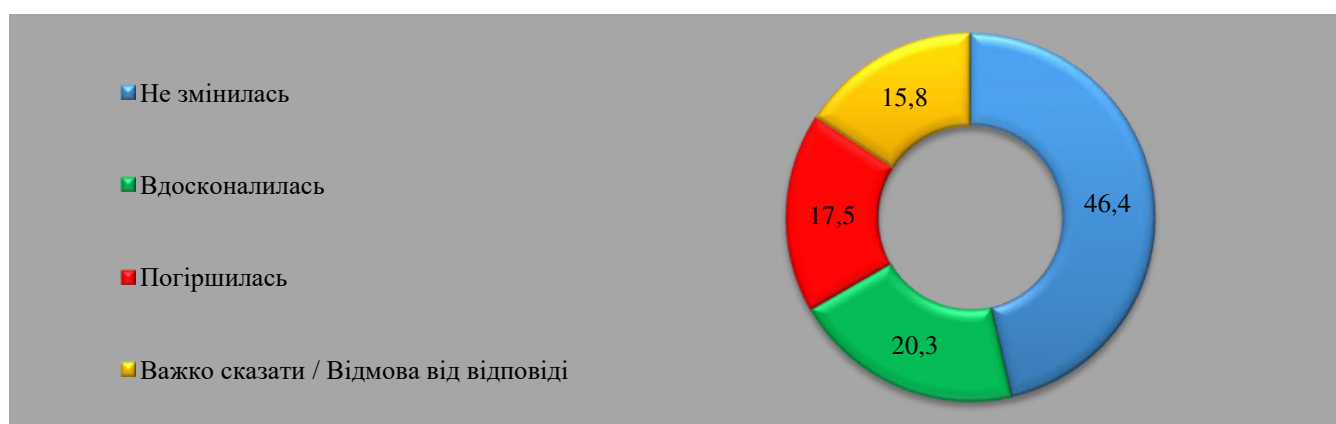


Рисунок 5. Розподіл відповідей респондентів на запитання щодо змін у системі обслуговування в управліннях соціального захисту за останні два роки

Дані опитування, візуалізовані в таблиці 6 та рисунку 5, не дозволяють з достатньою категоричністю говорити про відверто позитивну чи негативну оцінку населенням змін у системі обслуговування в управліннях соціального захисту за останні два роки.

Втім, беручи до уваги інформацію, зібрану з інших питань опитування (серйозний запит на інформування населення, загальну оцінку діяльності управлінь соціального захисту), можемо з обережним оптимізмом припустити, що така дисперсія відповідей респондентів спричинена скоріше нестачею інформації у населення щодо змін у роботі управлінь соціального захисту.

З одного боку, найбільшою категорією (46,4%) є респонденти, які впевнені, що ніяких змін у роботі вищезгаданих управлінь за останні два роки не відбулось. Друга за кількістю категорія – це ті опитані, які обрали альтернативу «важко сказати/відмова від відповіді», що може свідчити про недостатність у громадян інформації (чи хоча б загального враження) про докорінні позитивні зміни.

З іншого боку, критики, які стверджують, що відбулось погіршення, набрали лише 17,5%. Натомість, 20,3% респондентів відзначили наявність позитивних зрушень.

При виокремленні груп з яскравими оціночними позиціями, спостерігається невелика позитивна дельта (2,8%).

Таким чином, можемо констатувати, що в умовах традиційної інертності думок у суспільстві та, не менш традиційної, нестачі інформації щодо реформ та змін у державних інституціях, зокрема управліннях соціального захисту, все одно переважає позитивна оцінка загальних тенденцій розвитку.

Варто зазначити, що респонденти, які обрали альтернативу «не змінилась», у своїх оцінках якості обслуговування схиляються до вибору варіантів «задовільно» (38,5%), «добре» (25,7%) та «відмінно» (20,4%). Таким чином, чотири п'ятих від загальної кількості тих опитаних, які не обрали одну з оціночних альтернатив – «покращилась» або «погіршилась», оцінюють якість обслуговування в управліннях соціального захисту як цілком прийнятне.

Розподіл відповідей тих громадян, які звертались до управлінь соціального захисту та тих, які не мали такого досвіду, знов таки не дає принципово іншого рейтингу. Змінюється лише (із очевидних причин) кількість відповідей «важко сказати...», що, в свою чергу, певною мірою змінює візуальне представлення даних.

Таблиця 7

Розподіл відповідей респондентів на запитання щодо змін у системі обслуговування в управліннях соціального захисту залежно від факту звернення до управління соціального захисту впродовж останніх двох років, %

Варіанти відповіді	Чи звертались ви впродовж останніх двох років до управління соціального захисту населення?	
	Не зверталися	Зверталися
Не змінилась	43,2	47,3
Вдосконалилась	16,2	21,4
Погіршилась	11,5	19,2
Важко сказати / Відмова від відповіді	29,1	12,1

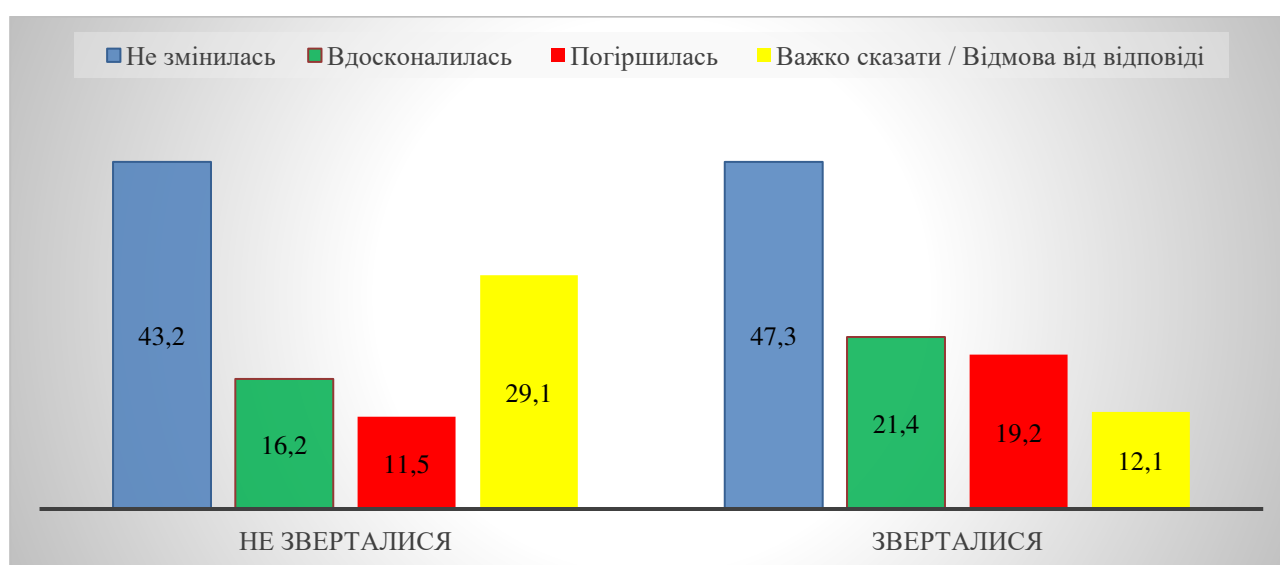


Рисунок 6. Розподіл відповідей респондентів щодо змін у системі обслуговування в управліннях соціального захисту залежно від практичного досвіду звернення впродовж останніх двох років

Вищезгадана дельта залишається позитивною серед опитаних з яскраво вираженою оціночною позицією в обох групах респондентів: у тих, які звертались до управлінь соціального захисту – 2,2% та у тих, які не мали такого досвіду – 4,7%.

5. Який спосіб звернення до управлінь соціального захисту ви вважали б зручним?

Таблиця 8

Розподіл відповідей на запитання «Який спосіб звернення до управлінь соціального захисту ви вважали б зручним?», %

Варіанти відповідей	Загалом
Телефоном	30,2
Особисте відвідання/візит	29,3

Інтернетом	25,3
Звернення через соціального працівника	7,0
Письмове, паперовим листом	6,4
Інше	0,1
Важко сказати / Відмова від відповіді	1,6

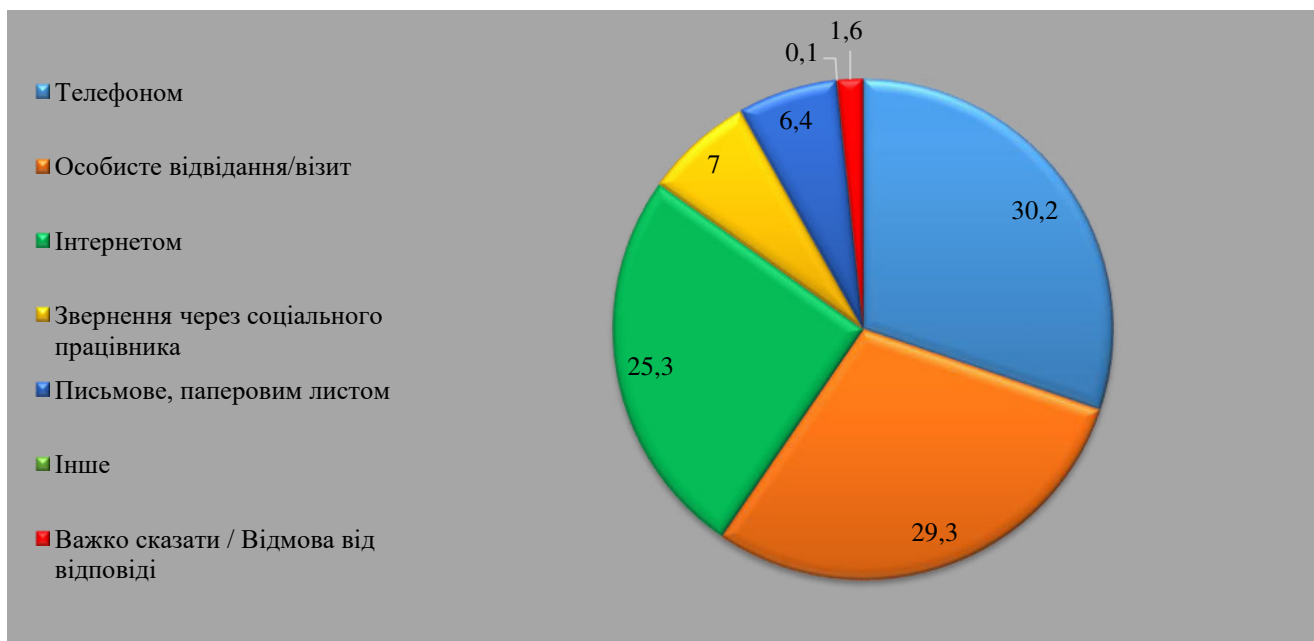


Рисунок 7. Спосіб звернення до управлінь соціального захисту, якому віддали перевагу респонденти, %

У таблиці 8 та діаграмі (рисунок 7) відображено розподіл відповідей респондентів на питання про спосіб звернення до управлінь соціального захисту, який би вони вважали зручним.

Найзручнішою формою звернення виявилось спілкування по телефону, її обрали 30,2 % опитаних. Майже таким ж популярним виявилось пряме звернення до відділів прийому громадян, його обрали 29,3% респондентів. Інші варіанти значно поступаються першим двом. Звернення за допомогою мережі Інтернет виявилось не очікувано конкурентним і здобуло прихильність 25,3%. Цей факт вдається цікавим, адже традиційно цей спосіб звернення значно поступався за популярністю вищезгаданим. Натомість, очевидно, що сучасний алгоритм роботи управлінь соціального захисту сприяє його популяризації у населення.

Звернення через соціального працівника та традиційним «паперовим листом» набрали 7% та 6,4% відповідно.

Оскільки не визначились з відповіддю 1,6% опитаних і лише 0,1% виявили бажання надати свій варіант відповіді, можемо вважати, що більшість зручних для громадян форм звернення були враховані в опитуванні.

6. На вашу думку, чи може бути вирішена ваша проблема при зверненні до управління соціального захисту зараз?

Таблиця 9

Розподіл відповідей на запитання «На вашу думку, чи може бути вирішена ваша проблема при зверненні до управління соціального захисту зараз?», %

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
Так	46,5
Ні	25,9
Важко сказати	27,3
Відмова від відповіді	0,3



Рисунок 8. Розподіл думок респондентів на запитання щодо вірогідності вирішення їх проблеми при зверненні до управління соціального захисту зараз, %

Як видно з даних, представлених у таблиці 9 та на графіку (рисунок 8), більша частина опитаних (46,5%) впевнені, що при зверненні до управлінь соціального захисту отримають позитивний результат. Друга за розміром група (27,3%) респондентів не змогла визначитись з відповіддю. Лише 25,9% вважає, що управління соціального захисту не зможуть вирішити їх проблему.

На нашу думку, такий показник довіри населення до управлінь соціального захисту є одним з найважливіших наслідків їх роботи. Подібне запитання задавалося респондентам у дослідженні Центру за 2016 рік. Оскільки запитання було ширшим і стосувалося роботи установ соціального захисту в цілому, то пряме порівняння не можливе, проте варто навести деякі з отриманих результатів хоча б ілюстративно. У дослідженні на тему: «Якість обслуговування населення в установах соціального захисту» за 2016 рік, на запитання «На вашу думку, чи може бути вирішена ваша проблема, якщо ви звернетесь до відповідної установи зараз?» найбільша категорія респондентів (44,5%) були впевнені в негативному результаті, а лише 24,7% сподівались на вирішення своїх проблем.

Таблиця 10

Порівняння відповідей респондентів на запитання щодо вірогідності вирішення їх проблеми при зверненні до управління соціального захисту зараз залежно від факту звернення до управління соціального захисту впродовж останніх двох років, %

Варіанти відповіді	Чи звертались ви впродовж останніх двох років до управління соціального захисту населення?	
	Не зверталися	Зверталися
Так	38,5	48,7
Важко сказати	32,2	26,3
Ні	29,1	25
Відмова від відповіді	0,2	0

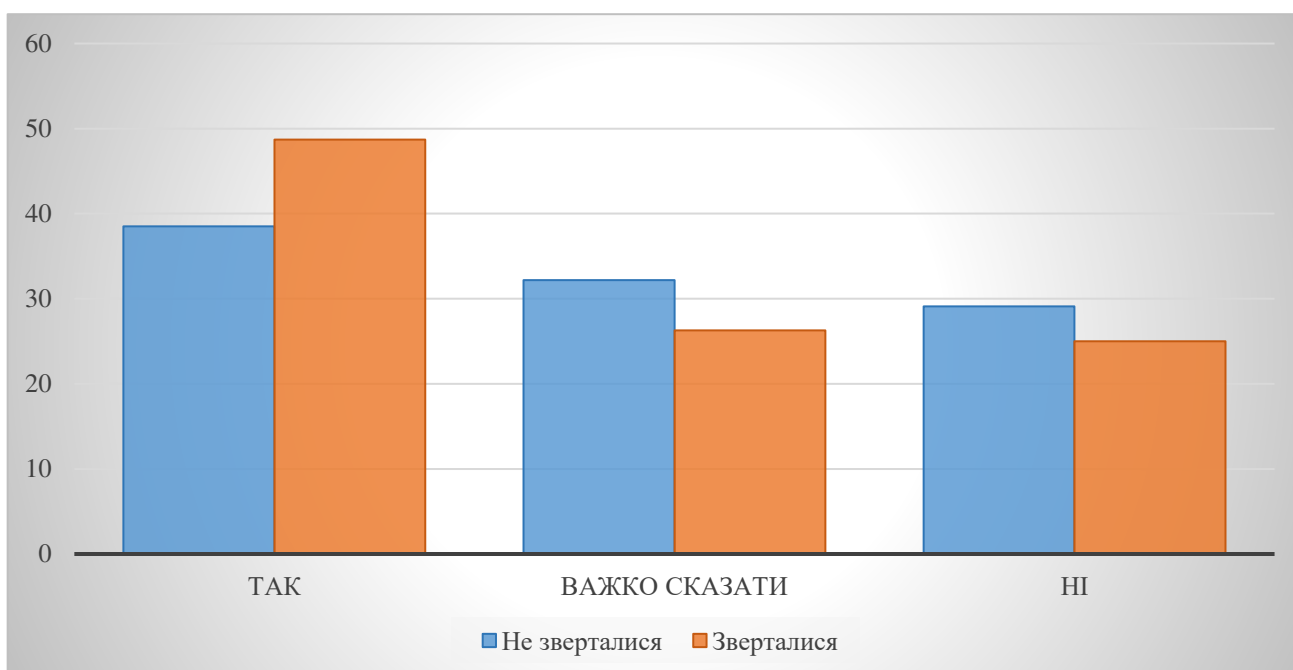


Рисунок 9. Розподіл відповідей респондентів щодо вірогідності вирішення їх проблеми при зверненні до управління соціального захисту зараз залежно від практичного досвіду звернення впродовж останніх двох років

Показово, що порівняння відповідей громадян, які звертались до управлінь соціального захисту останнім часом і тих, хто не звертався, демонструють ідентичність позицій у рейтингу (при різних відсотках). Традиційно у дослідженнях Центру, респонденти, які мають практичний досвід взаємодії з різноманітними державними інституціями, більш оптимістичні у своїх оцінках щодо їх роботи чи результатах взаємодії з ними. Дане дослідження не стало виключенням. Аналіз даних показав, що ті опитані, які зверталися в управління соціального захисту населення, схильні до значно кращої оцінки вірогідності вирішення їх проблеми.

7. Чи вважаєте ви необхідним додаткове інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення, та процедур їх отримання?

Таблиця 11

Розподіл відповідей на запитання «Чи вважаєте ви необхідним додаткове інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення, та процедур їх отримання?», %

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Загалом</i>
Так	79,6
Ні	15,7
Важко сказати / Відмова від відповіді	4,7

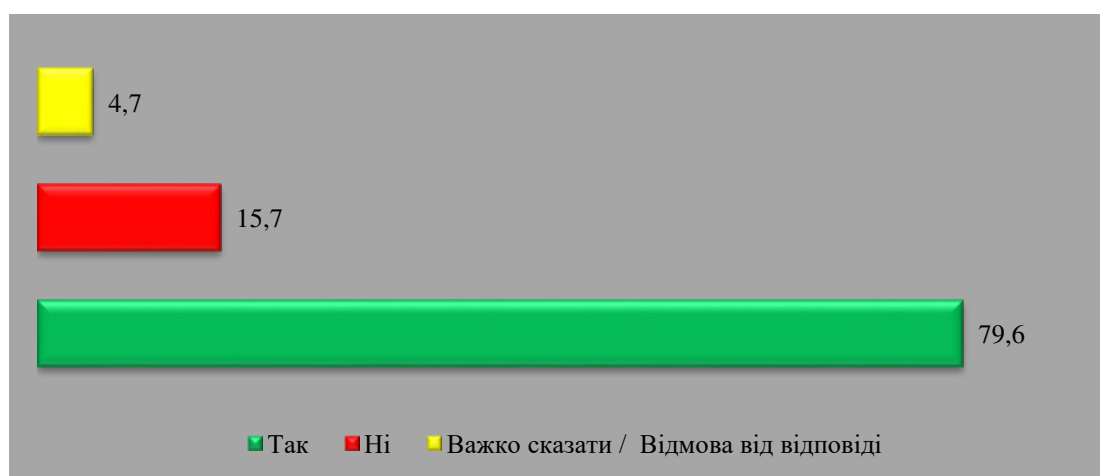


Рисунок 10. Розподіл думок респондентів на запитання про необхідність додаткового інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення, та процедур їх отримання, %

Розподіл відповідей на запитання «Чи вважаєте ви необхідним додаткове інформування щодо основних послуг, які надають управління соціального захисту населення, та процедур їх отримання?», представлений у таблиці 11 та рисунку 10 яскраво демонструє, що попри зростання (а можливо саме через нього) довіри до управлінь соціального захисту у населення, в суспільстві формується потужний запит на інформацію щодо асортименту послуг управлінь, процедур їх отримання тощо.

Абсолютна більшість респондентів, які відповіли на вищезазначене запитання, безпосередньо на веб-сайті Центру, також вважають необхідним додаткове інформування.

Таким чином, з огляду на результати опитування (зокрема запитання щодо проблем при зверненні до управлінь соціального захисту – відчутною проблемою є також відсутність необхідної інформації та належних роз'яснень, принаймні для 23,6% опитаних – див. питання 3), необхідно продовжувати роботу із надання населенню інформації та належних роз'яснень щодо процедури та порядку звернення до управлінь соціального захисту.

Соціально-демографічні характеристики респондентів

Таблиця 12. Освіта респондентів, %

Варіанти відповідей	Загалом
Початкова/неповна середня	1,5
Середня загальна/середня спеціальна	48,2
Незакінчена вища/вища	49,7
Відмова від відповіді	0,6

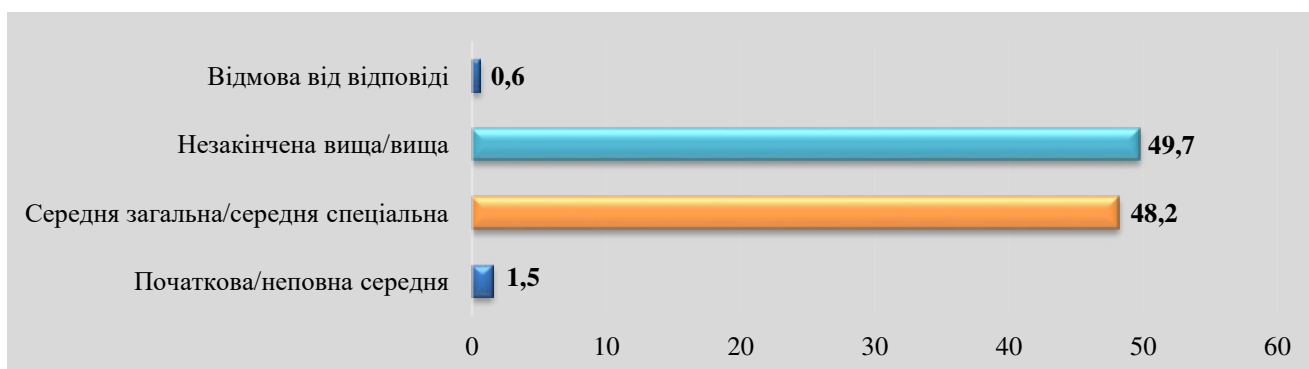


Рисунок 11. Розподіл даних за параметром «освіта респондентів», %

Таблиця 13. Віковий розподіл, %

Вікові групи	Загалом
18-35	29,0
36-59	42,0
більше 60	28,9
Відмова від відповіді	0,1

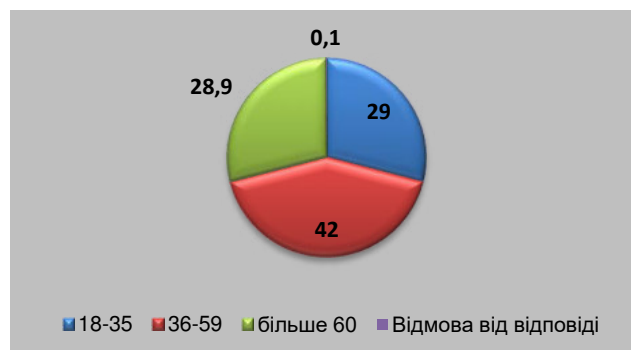


Рисунок 12. Відсоток звернень за віковим розподілом, %

Таблиця 14. Статевий розподіл, %

Стать	Загалом
Чоловіча	24,1
Жіноча	75,9



Рисунок 13. Відсоток звернень за статевим розподілом, %

Таблиця 15. Розподіл за місцем проживання, %

Варіанти відповідей	Загалом
Велике місто (населення понад 250 тис.)	43,4
Невелике місто	32,9
Село	23,6
Відмова від відповіді	0,1

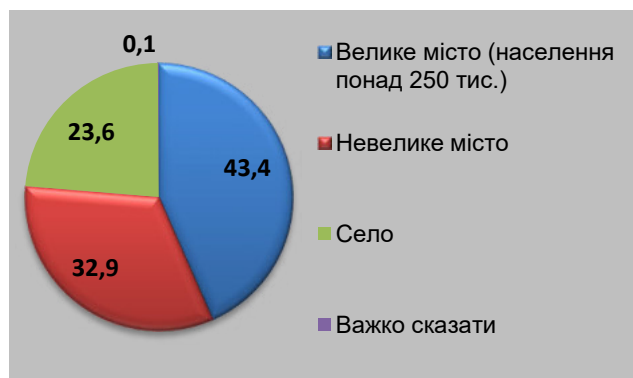


Рисунок 14. Розподіл респондентів за місцем проживання, %

Таблиця 16. Соціальний стан, %

Варіанти відповідей	Загалом
Пенсіонер	33,2
Робітник	29,4
Працівник бюджетної сфери	10,5
Безробітний	9,9
Підприємець	2,3
Державний службовець	2,0
Селянин	1,7
Учень, студент	1,4
Військовослужбовець	0,6
Інші	8,8
Важко сказати / відмова від відповіді	0,2

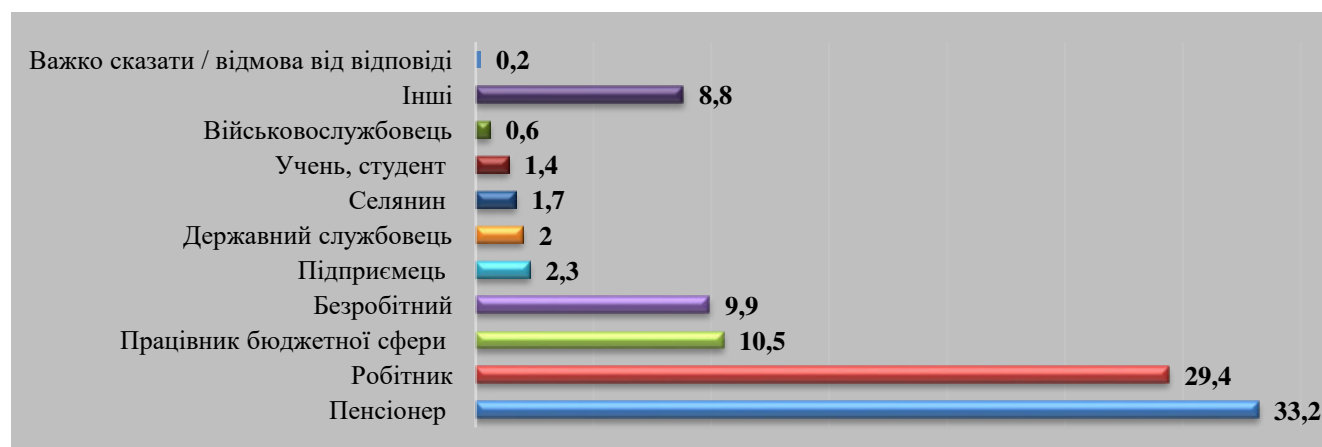


Рисунок 15. Соціальний стан опитаних

Таблиця 17. Розподіл кількості опитуваних залежно від регіону проживання опитаних, %

Регіон проживання	Загалом
Автономна Республіка Крим	0
Вінницька область	0,9
Волинська область	0,6
Дніпропетровська область	10,6
Донецька область	1,1
Житомирська область	0,1
Закарпатська область	3,4
Запорізька область	11,1
Івано-Франківська область	2
Київська область	2,9
Кіровоградська область	9,6
Луганська область	7,5
Львівська область	13,1
Миколаївська область	1,3
Одеська область	1
Полтавська область	5,3
Рівненська область	0,3
Сумська область	6,2
Тернопільська область	0,1
Харківська область	1,9
Херсонська область	5,5
Хмельницька область	3,7
Черкаська область	6,2
Чернівецька область	0,1
Чернігівська область	0,6
м. Київ	4,9
м. Севастополь	0

Висновки

На підставі аналізу даних дослідження можна стверджувати, що більшість респондентів схиляється до позитивної оцінки якості обслуговування в установах соціального захисту. Трохи менше п'ятої частини опитаних оцінили якість обслуговування як незадовільну. Можемо припустити, що принаймні частина цієї категорії не стільки незадоволена безпосередньо роботою управлінь соціального захисту населення, скільки у такий спосіб висловлює своє невдоволення існуючими соціальними стандартами.

Найбільшими перешкодами при обслуговуванні населення в управліннях соціального захисту, згідно з думкою респондентів, стали довгі черги до спеціалістів та тривала процедура розгляду документів. Існування таких проблем можна пояснити певною бюрократизацією процесу оформлення та розгляду більшості питань, з якими люди звертаються до установ соціального захисту. Можливим вирішенням даних проблем видається доцільним розширення практики використання «єдиного вікна» та інтернет-сервісів. На користь цієї тези свідчать дані представленого дослідження Центру.

Більше двадцяти відсотків респондентів стверджували, що проблеми при зверненні до управлінь соціального захисту відсутні взагалі. Показово, що респонденти, які протягом останніх двох років звертались до цих управлінь, були більш схильні обирати саме цей варіант відповіді. Оцінка населенням роботи управлінь соціального захисту свідчить про досить високу якість обслуговування в цих установах та поступове зростання довіри населення до їх роботи.

Хоча підвищення довіри відбувається достатньо повільно, на момент опитування, близько половини (46,4%) респондентів вважали, що система обслуговування населення в управліннях соціального захисту в цілому не змінилась за останні два роки, наявність позитивної тенденції достатньо помітна. Навіть згадана категорія громадян схильна була оцінювати роботу управлінь у позитивному аспекті. А між оцінками критиків та оптимістів спостерігається не велика, але стабільна (зберігається у будь яких зрізах) позитивна дельта.

Високий рівень довіри респондентів був зафіксований, зокрема, в питанні щодо перспектив вирішення їх проблеми при зверненні до управлінь соціального захисту. Майже половина опитаних висловили впевненість в успішному розв'язанні їх питання. До того ж, респонденти, яким вже доводилось звертатись у відповідні установи – значно оптимістичніші в оцінках порівняно з тими, хто не має практичного досвіду звернення до управлінь.

Найзручнішими способами звернення до управлінь соціального захисту громадяни назвали: звернення телефоном, особистий візит у відповідне відділення та звернення через мережу Інтернет. Останній спосіб звернення донедавна був нетиповий для нашої країни. На нашу думку, такі результати свідчать про поступові зміни у популярності способів звернень громадян (зокрема, до управлінь соціального захисту), і вказують на необхідність відповідного реагування органами державного управління.

Під час опитування, у ряді випадків фіксувалось існування значного інформаційного запиту щодо послуг, що надають управління соціального захисту, процедури і порядку звернення для їх отримання.

Задоволення таких суспільних запитів є одним із пріоритетних кроків з підвищення ефективності взаємодії громадян і державних установ та має відповідати сучасним стандартам обслуговування.

Управління взаємодії з громадськістю Урядового контактного центру