

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2017 г. *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2017г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **149 человек**, что составило **5,01 %** от общего числа обслуженных граждан (2971 человек) за 1 квартал 2017г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 23 человека, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (451 чел.) из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры;

из них:

- 1) - 65,22 % опрошенных (15 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 34,78 % опрошенных (8 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 56,52 % опрошенных (13 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 43,48 % опрошенных (10 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

Анкета состояла из 11 вопросов, в каждом из которых несколько вариантов предполагаемого ответа.

По данным опроса можно сделать вывод:

87 % (20 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием)

13 % (3 чел.) не удовлетворены социальным обслуживанием на дому (не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 1003 от 30.12.2016 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области»)

100 % (23 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

91,3 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

8,7 % (2 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района);

86,96 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

13,04 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (считают, что социальный работник уделяет им недостаточное количество времени – социальный

работник предоставляет социальные услуги согласно Стандарта предоставления социальных услуг на дому);

100 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

В отделении помощи семье и детям в течение 1 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 20 человек, что составляет 5,05 % от общего числа обслуживаемых граждан (396 чел.) из них:

- 3 человека в возрасте от 14 до 29 лет;
- 14 человек в возрасте от 30 до 49 лет;
- 3 человека в возрасте от 50 до 59 лет.

Из которых 70 % (14 чел.) - женщины; 30 % (6 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 50 % (10 человек);

- многодетные семьи – 30 % (6 человек);
- неполные семьи - 15 % (3 человека);
- пенсионеры - 5 % (1 человек).

Анкета состояла из 12 вопросов, в каждом из которых несколько вариантов предполагаемого ответа.

По данным опроса можно сделать вывод:

95 % (19 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

5 % (1 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. получил путевку для оздоровления ребенка в весенний период, однако желает еще оздоровить ребенка и в летний период);

90 % (18 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

10 % (2 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

90 % (18 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

10 % (2 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района);

100 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

100 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

В отделении срочного социального обслуживания в течение 1 квартала 2017г. в анкетировании приняли участие 106 человек, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (2124 чел.), из них:

(96 % - женщины (102 чел.), 4 % мужчины (4 чел.).

70 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

36 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 34 % (36 человек)

-многодетные семьи – 27% (28 человек)

-пенсионеры - 26 % (28 человек)

- другие категории – 13 % (14 человек)

Анкета состояла из 13 вопросов, в каждом из которых несколько вариантов предполагаемого ответа.

По данным опроса можно сделать вывод:

98,1 % (104 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

1,9 % (2 чел.) 1 чел. не удовлетворен оказанными услугами, так как долго ожидал результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц), 1 чел. не удовлетворен размером оказанной материальной помощи (размер материальной помощи от 500 до 2000 рублей определяется комиссией в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 03.12.2015 г № 584).

96,2 % (102 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

3,8 % (4 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;

97,2 % (103 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

2,8 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

98,1 % (104 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

1,9 % (2 чел.) опрошенных не удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали результат решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц));

100 % (106 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

Вывод по данным опроса всеми отделениями

МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района:

- 93,4 % (143 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,6 % (1 чел.) опрошенных **частично удовлетворен** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (получил путевку для оздоровления ребенка в весенний период, однако желает еще оздоровить ребенка и в летний период)

- 5 % (5 чел.) по различным причинам **не удовлетворены** оказанными услугами, такими как:

3 чел. не удовлетворены социальным обслуживанием на дому, а именно не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 1003 от 30.12.2016 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области,

1 чел. не удовлетворен, так как долго ожидал результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц) ;

1 чел. не удовлетворен размером оказанной материальной помощи (размер материальной помощи от 500 до 2000 рублей определяется комиссией в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 03.12.2015 г № 584).

- 95,4 % (143 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

- 4,6 % (6 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

-92,8 % (142 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- 7,2 % (7 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения ссылаются на отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района ;

- 95 % (155 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 4,3 % (3 чел.) опрошенных частично, удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (считают, что социальный работник уделяет им недостаточное количество времени – социальный работник предоставляет социальные услуги - согласно Стандарта предоставления социальных услуг на дому)

- 0,7 % (2 чел.) опрошенных не удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг: так как 1 чел. долго ожидал результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц) и 1 чел. не удовлетворен размером оказанной материальной помощи (размер материальной помощи от 500 до 2000 рублей определяется комиссией в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной

материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 03.12.2015 г № 584).

- 100 % (149 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

Таким образом, доступность получения различных социальных услуг для жителей района напрямую и во многом зависит от наличия общественного транспорта, в настоящее время отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов это острая проблема всего Троицкого муниципального района, и к сожалению решение этой проблемы вне компетенции МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района.

Рекомендации:

- Сотрудникам отделения социального обслуживания на дому вести разъяснительную работу с получателями социальных услуг, о том что тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 1003 от 30.12.2016 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области.

- Сотрудникам отделения помощи семье и детям необходимо вести разъяснительную работу среди населения Троицкого муниципального района о том, что количество мест (путевок), дата заезда детей на оздоровление определяет Министерство социальных отношений Челябинской области.

- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания акцентировать внимание получателей социальных услуг на сроки и размер оказываемой адресной материальной помощи в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 03.12.2015 г № 584.

Заместитель директора

Т.В. Зобнина