

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг во 2 квартале 2017 г. *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 2 квартала 2017г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **207 человек**, что составило **5,7 %** от общего числа обслуженных граждан (3647 человек) за 2 квартал 2017г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 2 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 25 человек, что составляет 5,8 % от общего числа обслуживаемых граждан (434 чел.) из них: все 100 % опрошенных (25 человек) – пенсионеры;

из них:

- 1) - 60 % опрошенных (15 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 40 % опрошенных (10 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 64 % опрошенных (16 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 36 % опрошенных (9 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

96 % (24 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием)

4 % (1 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 % (25 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

96 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

4 % (1 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);

92 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

8 % (2 чел.) опрошенных не удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали зачисления на соц. обслуживание на дому, из-за длительного оформления заключения врачебной комиссии, что не

входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района);

100 % (25 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

В отделении помощи семье и детям в течение 2 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 34 человека, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (670 чел.) из них:

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

Из которых 73 % (25 чел.) - женщины; 27 % (9 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 47 % (16 человек);

- многодетные семьи – 41 % (14 человек);
- неполные семьи - 6 % (2 человека);
- другая семья – 3 % (1 человек);
- пенсионеры - 3 % (1 человек).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

92 % (31 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

8 % (3 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. получил путевку для оздоровления ребенка в весенний период (период обучения ребенка в школе), вместо желаемого летнего периода);

97 % (33 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

3 % (1 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

88 % (30 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

12 % (4 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 % (34 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

100 % (34 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

В отделении срочного социального обслуживания в течение 2 квартала 2017г. в анкетировании приняли участие 148 человек, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (2952 чел.), из них:

(97 % - женщины (144 чел.), 3 % мужчины (4 чел.).

97 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

51 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 28 % (41 человек)

-многодетные семьи – 21% (31 человек)

-пенсионеры - 34 % (51 человек)

- другие категории – 17 % (25 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97 % (144 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

3 % (4 чел.) 4 чел. *частично не удовлетворены оказанными услугами, так как не удовлетворены ассортиментом и внешним видом вещей б/у;*

97 % (144 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

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

98 % (145 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

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

97 % (144 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

3 % (4 чел.) *опрошенных частично 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:

- 95 % (199 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 3,7 % (7 чел.) *опрошенных **частично удовлетворен** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения 3 чел. получили путевку для оздоровления ребенка в весенний период (период обучения ребенка в школе), вместо желаемого летнего периода), 4 чел. не удовлетворены ассортиментом и внешним видом вещей б/у).*

- 1,3 % (1 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,

- 98 % (202 чел.) опрошенных считают, что **информация** о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**;

- 2 % (5 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

-94 % (199 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- 6 % (8 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 ;

- 96,3 % (201 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 1 % (4 чел.) опрошенных **частично, удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц);

- 2,7 % (2 чел.) опрошенных не удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали зачисления на соц. обслуживание на дому, из-за длительного оформления заключения врачебной комиссии, что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района);

- 100 % (207 чел.) опрошенных **полностью 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. Объяснять, что не от сотрудников учреждения зависят сроки и результат заключения врачебной комиссии.

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

- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания акцентировать внимание получателей социальных услуг на сроки оказываемой адресной материальной помощи.

Заместитель директора

Т.В. Зобнина