

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 3 квартале 2017 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 3 квартала 2017г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **181 человек**, что составило **5,1 %** от общего числа обслуженных граждан (3544 человек) за 3 квартал 2017г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 2 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 25 человек, что составляет 5,7 % от общего числа обслуживаемых граждан (437 чел.) из них: все 100 % опрошенных (25 человек) – пенсионеры;

из них:

1) - 68 % опрошенных (17 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 32 % опрошенных (8 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 56 % опрошенных (14 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 44 % опрошенных (11 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

92 % (23 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием)

8 % (2 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;

92 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

8 % (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);

96 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

4 % (1 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 и индивидуальной программой, согласованной с получателем социальных услуг);

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

В отделении помощи семье и детям в течение 3 квартала 2017 года в анкетировании приняли участие 24 человека, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (468 чел.) из них:

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

Из которых 79 % (19 чел.) - женщины; 21 % (5 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 46 % (11 человек);

- многодетные семьи – 33 % (8 человек);
- неполные семьи - 17 % (4 человека);
- пенсионеры - 4 % (1 человек).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

92 % (22 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

8 % (2 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. - ребенку не понравилось оздоровление в лагере «Ильмены», (что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района), 1 чел. – пришлось повторно приезжать и привозить документы, так как первоначально не предоставили полный пакет документов);

96 % (23 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

4 % (1 чел.) опрошенных затруднился ответить на данный вопрос;

83 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

17 % (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 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

96 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

4 % (1 чел.) опрошенных затруднились ответить о компетенции сотрудников отделения.

В отделении срочного социального обслуживания в течение 3 квартала 2017г. в анкетировании приняли участие 132 человека, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (2639 чел.), из них: 93 % - женщины , 7 % мужчины.

79 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

53 человека старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 68 % (90 человек)

-многодетные семьи – 13% (17 человек)

-пенсионеры - 10 % (13 человек)

- другие категории – 9 % (12 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

98 % (129 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

2 % (3 чел.) не удовлетворены оказанными услугами, так как не устраивает размер оказанной единовременной адресной 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);

98 % (129 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

2 % (3 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;

99 % (131 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

1 % (1 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - неудобство выбора вещей б/у (вещи свернуты и сложены стопками в шкафу, а не висят на плечиках как в магазине(в Комплексном центре нет такой возможности));

97 % (128 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 - по их мнению, они долго ожидали результат решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц 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 % (132 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

Вывод по данным опроса всеми отделениями

МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района:

- 94 % (174 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 2,7 % (2 чел.) опрошенных **частично удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям 1 чел. - ребенку не понравилось оздоровление в лагере «Ильмены», (что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района), 1 чел. – пришлось повторно приезжать и привозить документы, так как первоначально не предоставили полный пакет документов).

- 3,3 % (5 чел.) **не удовлетворены** социальными услугами 2 чел. 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; 3 чел. не устраивает размер оказанной единовременной адресной 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).

- 98 % (177 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**;

- 2 % (4 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

-91 % (174 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- 9% (7 чел.) опрошенных **частично удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения 6 чел. ссылаются на отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района; 1 чел.-неудобство выбора вещей б/у (вещи свернуты и сложены стопками в шкафу, а не висят на плечиках как в магазине (в Комплексном центре нет такой возможности));

- 97,7 % (176 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 2,3 % (5 чел.) опрошенных **частично, удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг: 1 чел. считает, что социальный работник уделяет им недостаточное количество

времени – социальный работник предоставляет социальные услуги согласно Стандарта предоставления социальных услуг на дому), 4 чел. долго ожидали результат решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц 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);

- 98,7 % (180 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

- 1,3 % (1 чел.) опрошенных затруднились ответить о компетенции сотрудников.

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 социальный работник предоставляет социальные услуги согласно Стандарта предоставления социальных услуг на дому, а также индивидуальной программой, согласованной с получателем социальных услуг и не может проводить много времени у получателя социальных услуг.

- Сотрудникам отделения помощи семье и детям необходимо доносить и размещать информацию для население Троицкого муниципального района путем распечаток буклетов, размещения информации на стендах других учреждений, в том числе образовательных учреждений, с полным перечнем документов для получение путевки в то, или иное оздоровительное учреждение с указанием адреса, номера телефона и режима работы МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района.

- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания акцентировать внимание получателей социальных услуг на сроки и размер оказываемой адресной материальной помощи и оговаривать процедуру обеспечения и выдачи вещами б/у.