

## АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

### по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг во 2 квартале 2016г. *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» во 2 квартале 2016г. провели опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **157 человек**, что составило **5,06%** от общего числа обслуженных граждан (3101 человек) за 2 квартал 2016г.

**В отделении социального обслуживания на дому** в течение 2 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 25 человек, что составляет 5,06 % от общего числа обслуживаемых граждан (494 чел.) из них: все 100 % опрошенных (25 человек) – пенсионеры;

из них:

- 1) - 76 % опрошенных (19 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
  - 24 % опрошенных (6 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) - 84 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
  - 16 % опрошенных (4 человека) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

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);

88 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

12 % (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 % (25 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

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

4 % (1 чел.) *неудовлетворен социальным обслуживанием на дому (не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 924 от 30.12.2015 г.)*

**В отделении помощи семье и детям** в течение 2 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 37 человек, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (721 чел.) из них:

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

Из которых 80 % - женщины; 20 % - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 100 % (37 человек);

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

По данным опроса можно сделать вывод:

94,6 % (35 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

5,4 % (2 чел.) *опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;*

91,9 % (34 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

8,1 % (3 чел.) *опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);*

94,6 % (35 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

5,4 % (2 чел.) *опрошенных частично удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (не за одно посещение получили справку на получение бесплатных специальных молочных продуктов - детского питания, так как предоставили не полный пакет документов);*

97,3 % (36 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

2,7 % (1 чел.) *опрошенных затруднился ответить о компетентности работников учреждения при предоставлении услуг;*

94,6 % (35 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

5,4 % (2 чел.) *частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. Обратился в учреждение за предоставлением путевки в санаторное учреждение, а специалисты предоставили путевку в оздоровительный лагерь; 1 чел. не получил справку на получение бесплатного детского питания по причине того, что в предоставленном перечне документов, некоторые документы были с истекшим сроком, пришлось приезжать повторно и довозить документы)*

**В отделении срочного социального обслуживания** в течение 2 квартала 2016г. в анкетировании приняли участие **95** человек, что составляет 5,04 % от общего числа обслуживаемых граждан (1886 чел.), из них:

(94% - женщины (89 чел.), 6% мужчины (7 чел.).

68 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

27 человек старше 55 лет.

**Основной контингент:**

-малообеспеченные семьи – 58 % (55 человек)

-многодетные семьи – 23% (22 человека)

-пенсионеры - 11 % (10 человек)

- другие категории – 7 % (8 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

94,7 % (90 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

6,3 % (6 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;

96,8 % (92 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

3,2 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов, не комфортные условия хранения и выбора вещей б/у);

97,9 % (93 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

2,1 % (2 чел.) опрошенных не удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали получения денежных средств, через комиссию по оказанию единовременной адресной материальной помощи, гражданам нуждающихся в социальной защите);

100 % (95 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

96,8 % (92 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

3,2% (3 чел.) не удовлетворены размером оказанной единовременной адресной материальной помощи - 2 чел. и 1 чел. не удовлетворен ассортиментом предлагаемых вещей б/у)

**Вывод по данным опроса всеми отделениями**

**МУ «Комплексный центр:**

- 96,4 % (150 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;
- 3,6 % (7 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;
- 93,6 % (149 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- 6,4 % (8 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);
- 93,5 % (150 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;
- 6,5 % (7 чел.) опрошенных частично, либо не удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (считают, что социальный работник уделяет им недостаточное количество времени при предоставлении социальных услуг на дому (социальный работник предоставляет социальные услуги согласно стандарта предоставления социальных услуг на дому); не удалось за одно посещение отделения помощи семье и детям получить справку на получение бесплатного детского питания, так как предоставили не полный пакет документов; долго ожидали получения денежных средств, через комиссию по оказанию единовременной адресной материальной помощи, гражданам нуждающихся в социальной защите);
- 99,1% (156 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;
- 0,9% (1 чел.) опрошенных затруднились ответить компетентности работников учреждения при предоставлении услуг;
- 95,8 % (151 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения
- 4,2 % (6 чел.) опрошенных по различным причинам частично удовлетворены либо не удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, такими как:
  - 2 чел. частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. Обратился в учреждение за предоставлением путевки в санаторное учреждение, а специалисты предоставили путевку в оздоровительный лагерь; 1 чел. не получил справку на получение бесплатного детского питания по причине того, что в предоставленном перечне документов, некоторые документы были с истекшим сроком, пришлось приезжать повторно и довозить документы).
  - 1 чел. не удовлетворен социальным обслуживанием на дому (не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 924 от 30.12.2015г.) их изменение вне компетенции МУ «Комплексный центр»).
  - 2 чел. не удовлетворены размером оказанной единовременной адресной материальной помощи.
  - 1 чел. не удовлетворен ассортиментом предлагаемых вещей б/у

*Таким образом, доступность получения различных социальных услуг для жителей района напрямую и во многом зависит от наличия общественного транспорта, на сегодняшний день 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».*

***Рекомендации:***

- Сотрудникам отделения помощи семье и детям необходимо оповестить население Троицкого муниципального района путем распечаток буклетов, либо размещения объявлений в ФАПах и администрациях сельских поселений с полным перечнем документов, а так же сроком их годности, необходимых для предоставления на получение справки на получение бесплатных молочных продуктов – детского питания с указанием адреса, номера телефона и режима работы учреждения.***
- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания акцентировать внимание получателей социальных услуг на сроки и размер оказываемой адресной материальной помощи. Дополнительно организовать сбор вещей б/у, путем размещения объявлений в учреждениях и организациях различных управлений и ведомств Троицкого муниципального района.***

Заместитель директора  
МУ «Комплексный центр»

Т.В. Зобнина