

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2016 г. *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» в 1 квартале 2016г. провели опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **191 человек**, что составило **5,17%** от общего числа обслуженных граждан (3695 человек) за 1 квартал 2016г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 30 человек, что составляет 6,3% от общего числа обслуживаемых граждан (475 чел) из них: все 100% опрошенных (30 человек) – пенсионеры;

из них:

- 1) - 60 % опрошенных (18 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 40 % опрошенных (12 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) - 77 % опрошенных (23 человека) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 23 % опрошенных (7 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97 % (29 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

93 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

93 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

97 % (29 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

95% (28 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения

(5% - не удовлетворены качеством доставленных товаров социальными работниками, данная претензия скорее относится не к социальным работникам, а к торговой сети)

В отделении помощи семье и детям в течение 1 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 38 человек, что составляет 5% от числа обслуживаемых граждан (769) из них:

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

Из которых 47 % - женщины; 53 % - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 100% (38 человек);

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

По данным опроса можно сделать вывод:

94 % (36 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

98 % (37 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

97 % (37 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

99% (38 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

98% (37 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

(2% - не удовлетворены результативностью посещения отделения (не выдали справку, т.к. некоторые документы были с истекшим сроком))

В отделении срочного социального обслуживания в течение 1 квартала 2016г. в анкетировании приняли участие **123** человека, что составляет 5 % от числа обслуживаемых граждан (2451 чел.), из них:

(92% - женщины (113 чел.), 8% мужчины (10 чел.)).

108 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

15 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 36 % (44 человека)

-многодетные семьи – 32% (39 человек)

-пенсионеры -25 % (31 человек)

- другие категории – 7 % (9 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97 % (119 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

95 % (117 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

96 % (118 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

98% (121 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

95% (117 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения

(5% - . не удовлетворены размером оказанной единовременной адресной материальной помощи)

**По данным опроса всеми отделениями МУ «Комплексный центр»
делаем вывод:**

- 96 % опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;
- 95,3 % опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- 95,3 % опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;
- 98% опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;
- 96% опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения
(4% - опрошенных по различным причинам не удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения., такими как:
 - *качеством доставленных товаров социальными работниками, данная претензия скорее относится не к социальным работникам, а к торговой сети*
 - *неудовлетворенны результативностью посещения отделения (не выдали справку, т.к. некоторые документы были с истекшим сроком)*
 - *размером оказанной единовременной адресной материальной помощи)*

Рекомендации:

Сотрудникам учреждения необходимо больше акцентировать внимание получателей социальных услуг на то, что все предоставляемые документы имеют срок годности один месяц и на размерах оказываемой адресной материальной помощи.

Заместитель директора
МУ «Комплексный центр»

Т.В. Зобнина