

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 3 квартале 2016г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» в 3 квартале 2016г. провели опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **175 человек**, что составило **5,0 %** от общего числа обслуженных граждан (3503 человека) за 3 квартал 2016г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 3 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 23 человека, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (460 чел.) из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры;

из них:

- 1) - 65,2 % опрошенных (15 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 34,8 % опрошенных (8 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 69,6 % опрошенных (16 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 30,4 % 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:

95,7 % (22 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием)

4,3 % (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.)*

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

87 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

13 % (3 чел.) *опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);*

91,3 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

8,7 % (2 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 3 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 39 человек, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (775 чел.) из них:

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

Из которых 66,7 % (26 чел.) - женщины; 33,3 % (13 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 100 % (39 человек);

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

По данным опроса можно сделать вывод:

94,9 % (35 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

5,1 % (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 государственной социальной помощи (социальной стипендии) по причине того, что был предоставлен не полный перечень документов)

92,3 % (36 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

7,7 % (3 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

82,1 % (32 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

17,9 % (7 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

76,9 % (30 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

15,4 % (6 чел.) опрошенных частично удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг. Не за одно посещение получили необходимую справку, пришлось приезжать повторно, так как в течение нескольких дней подтверждается информация по межведомственным запросам (в ЦЗН, УСЗН и др.);

7,7 % (3 чел.) опрошенных затруднились ответить об удовлетворенности временем ожидания;

97,4 % (38 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

2,6 % (1 чел.) опрошенных затруднился ответить о компетентности работников учреждения при предоставлении услуг;

В отделении срочного социального обслуживания в течение 3 квартала 2016г. в анкетировании приняли участие 113 человек, что составляет 4,98 % от общего числа обслуживаемых граждан (2268 чел.), из них:

(94,7 % - женщины (107 чел.), 5,3 % мужчины (6 чел.).

64 человека в возрасте от 18 до 55 лет,

49 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 45 % (51 человек)

-многодетные семьи – 12% (14 человек)

-пенсионеры - 33 % (37 человек)

- другие категории – 10 % (11 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

95,7 % (109 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

1,75 % (2 чел.) частично удовлетворены размером оказанной единовременной адресной материальной помощи;

1,75 % (2 чел.) не удовлетворены ассортиментом предлагаемых вещей б/у)

94,7 % (107 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

5,3 % (6 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;

97,3 % (110 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

2,7 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

96,5 % (109 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

3,5 % (4 чел.) опрошенных частично удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (долго ожидали результата рассмотрения вопроса по оказанию единовременной адресной материальной помощи, гражданам нуждающихся в социальной защите. Заседание комиссии по распределению и оказанию единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, происходит один раз в месяц в третьей декаде каждого месяца);

100 % (113 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

Вывод по данным опроса всеми отделениями

МУ «Комплексный центр:

- 95,7 % (168 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения
- 2,3 % (4 чел.) опрошенных по различным причинам **частично удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, такими как:
 - 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 государственной социальной помощи (социальной стипендии) по причине того, что был предоставлен не полный перечень документов);
 - 2 чел. не в полной мере удовлетворены размером оказанной единовременной адресной материальной помощи (размеры данной помощи утверждены Постановлением «Об утверждении положения о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите» № 584 от 03.12.2015 г.);
- 2 % (3 чел.) по различным причинам **не удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, такими как:
 - 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 ассортиментом предлагаемых вещей б/у.

- 95,7 % (166 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;
- 4,3 % (9 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

- 88,8 % (162 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- 11,2 % (13 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

- 88,2 % (160 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;
- 9,2 % (12 чел.) опрошенных частично, 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 за одно посещение получили необходимую справку, пришлось приезжать повторно, так как в течение нескольких дней подтверждается информация по

межведомственным запросам (в ЦЗН, УСЗН и др.); Долго ожидали результата рассмотрения вопроса по оказанию единовременной адресной материальной помощи, гражданам нуждающихся в социальной защите. Заседание комиссии по распределению и оказанию единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, происходит один раз в месяц в третьей декаде каждого месяца);

- 2,6 % (3 чел.) затруднились ответить о времени ожидания в очереди и времени, потребовавшемся для получения социальных услуг на данный вопрос;

- 99,1% (174 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

- 0,9% (1 чел.) опрошенных затруднились ответить о компетентности 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».

Рекомендации:

- Сотрудникам отделения помощи семье и детям необходимо оповестить население Троицкого муниципального района путем распечаток буклетов, либо размещения информации на стендах, в том числе образовательных учреждений, с полным перечнем документов, а так же сроком их годности, необходимых для предоставления на получение справки на получение государственной социальной помощи (социальной стипендии) 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