# АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

## по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2018 г.

*(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2018г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **198 человек**, что составило **5,06 %** от общего числа обслуженных граждан (3915 человек) за 1 квартал 2018г.

**В отделении социального обслуживания на дому** в течение 1 квартала 2018 года в анкетировании приняли участие 25 человек, что составляет 5,33 % от общего числа обслуживаемых граждан (469 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:

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

*4 % (1 чел.) не удовлетворен социальным обслуживанием на дому (не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 464 от 28.12.2017 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;

88 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

*12 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие, либо не стабильное предоставление 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 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 1 квартала 2018 года в анкетировании приняли участие 30 человек, что составляет 5,04 % от общего числа обслуживаемых граждан (595 чел.) из них:

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

Из которых 93,3 % (28 чел.) - женщины; 6,77 % (2 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 63,3 % (19 человек);
- многодетные граждане – 23,3 % (7 человек);
- неполные семьи – 13,4 % (4 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

93,3 % (28 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям;

*6,7 % (2 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. – не устраивает то, что оздоровлении ребенка происходит в весенний период, вместо желаемого летнего (путевки для оздоровления предоставляются в порядке очередности, в связи с тем, что основная часть путевок предоставляется оздоровительными учреждениями в весенний период, соответственно, в летний период количество путевок ограничено);1 чел. – обратился в учреждение за предоставлением путевки в санаторное учреждение (сотрудниками была предложена путевка в оздоровительный лагерь, так как на момент обращения имелись путевки только в оздоровительный лагерь, либо ожидание в порядке очереди путевки в санаторное учреждение).*

96,7 % (29 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

*3,3 % (1 чел.) опрошенных затруднился ответить на данный вопрос;*

93,3 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

*6,7 % (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);*

100 % (30 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

96,7 % (29 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

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

В **отделении срочного социального обслуживания** в течение 1 квартала 2018г. в анкетировании приняли участие 143 человека, что составляет 5,02 % от общего числа обслуживаемых граждан (2851 чел.), из них: 73 % - женщины, 27 % мужчины.

79 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

64 человека старше 55 лет.

**Основной контингент:**

-малообеспеченные граждане – 68 % (97 человек)

-многодетные граждане – 13 % (19 человек)

-пенсионеры - 10 % (14 человека)

- другие категории – 9 % (13 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97,9 % (140 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

*1,4 % (2 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами не совсем удовлетворены ассортиментом предлагаемых вещей б/у (мало детских вещей);*

*0,7 % (1 чел.) не удовлетворены оказанными услугами 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).*

97,9 % (140 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

*2,1 % (3 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;*

99,3 % (142 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

*0,7 % (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);*

97,2 % (139 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

*2,8 % (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 и в соответствии с законодательством РФ срок рассмотрения письменных обращений составляет 30 дней).*

100 % (143 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг.

**Вывод по данным опроса всеми отделениями**
**МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района:**

- 95,7 % (192 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

*- 2,7 % (4 чел.) опрошенных* ***частично удовлетворены*** *оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения 1 чел. – не устраивает то, что оздоровлении ребенка происходит в весенний период, вместо желаемого летнего (путевки для оздоровления предоставляются в порядке очередности, в связи с тем, что основная часть путевок предоставляется оздоровительными учреждениями в весенний период, соответственно, в летний период количество путевок ограничено);1 чел. – обратился в учреждение за предоставлением путевки в санаторное учреждение (сотрудниками была предложена путевка в оздоровительный лагерь, так как на момент обращения имелись путевки только в оздоровительный лагерь, либо ожидание в порядке очереди путевки в санаторное учреждение), 2 чел.- не совсем удовлетворены ассортиментом предлагаемых вещей б/у (мало детских вещей);*

*- 1,6 % (2 чел.)* ***не удовлетворены*** *социальными услугами 1 чел. - не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 464 от 28.12.2017 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области; 1 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).*

- 98,2 % (194 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**;

*- 1,8 % (4 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;*

-93,5 % (192 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

*- 6,5 % (6 чел.) опрошенных **частично удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения: опрошенные ссылаются на отсутствие либо не стабильное предоставление пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района.*

- 96,4 % (192 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

*- 3,6 % (6 чел.) опрошенных **частично, удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг: 2 чел. 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, 4 чел. по их мнению, 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 и в соответствии с законодательством РФ срок рассмотрения письменных обращений составляет 30 дней).*

- 98,9 % (197 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

*- 1,1 % (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 либо нестабильное сообщение 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 № 464 от 28.12.2017 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 и индивидуальной программой, согласованной с получателем социальных услуг и не может проводить много времени с одним получателем социальных услуг, так как согласно графика посещений ему необходимо своевременно посетить другого получателя социальных услуг.***

***- Сотрудникам отделения помощи семье и детям объяснять населению, что сроки и даты заезда детей на оздоровление формируются непосредственно учреждениями, принимающими детей на оздоровление в течение всего календарного года.***

***- 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.***

Заместитель директора Т.В. Зобнина