

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 4 квартале 2016г. и итоги 2016 года *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в 4 квартале 2016г. провели опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **160 человек**, что составило **5,05 %** от общего числа обслуженных граждан (3171 человек) за 4 квартал 2016г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 4 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 23 человека, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (449 чел.) из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры;
из них:

- 1) - 60,9 % опрошенных (14 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 39,1 % опрошенных (9 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 52,2 % опрошенных (12 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 47,8 % 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:

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

4,3 % (1 чел.) частично удовлетворен 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;

91,3 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

8,7 % (2 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

100 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

95,7 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

4,3 % (1чел.) опрошенных затруднились ответить о компетентности работников учреждения при предоставлении услуг;

В отделении помощи семье и детям в течение 4 квартала 2016 года в анкетировании приняли участие 29 человек, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (564чел.) из них:

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

Из которых 65,5 % (19 чел.) - женщины; 33,3 % (10 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные семьи – 100 % (29 человек);

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

По данным опроса можно сделать вывод:

96,6 % (28 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

3,4 % (1 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. не получил справку на получение государственной социальной помощи (социальной стипендии) по причине того, что был предоставлен не полный перечень документов)

93,1 % (27 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

6,9 % (2 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос;

86,2 % (25 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

13,8 % (4 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов);

82,8 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

17,2 % (5 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.);

96,6 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

3,4 % (1 чел.) опрошенных затруднился ответить о компетентности работников учреждения при предоставлении услуг;

В отделении срочного социального обслуживания в течение 4 квартала 2016г. в анкетировании приняли участие 108 человек, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (2158 чел.), из них:

(95,4 % - женщины (103 чел.), 6,4 % мужчины (5 чел.).

62 человека в возрасте от 18 до 55 лет,

46 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные семьи – 55,6 % (60 человек)

-многодетные семьи – 14,8% (16 человек)

-пенсионеры - 33 % (27 человек)

- другие категории – 4,6 % (5 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97,2 % (105 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

1,85 % (2 чел.) частично удовлетворены ассортиментом предлагаемых вещей б/у

0,93 % (1 чел.) не удовлетворен оказанными услугами, так как не получили новогодний подарок из-за того что имеют регистрацию в Троицком муниципальном районе, а фактически проживают (посещают детский сад) в г. Троицке

96,3 % (104 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

3,7 % (4 чел.) затруднились ответить на данный вопрос;

98,1 % (106 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

1,9 % (2 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (доставили справку о доходах совместно проживающих членов семьи для решения вопроса об оказании им материальной помощи);

100 % (108 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

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

Вывод по данным опроса всеми отделениями

МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района:

- 96,5 % (155 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения

- 3,19 % (4 чел.) опрошенных по различным причинам **частично удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, такими как:

-1 чел. частично удовлетворен 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.)

-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 ассортиментом предложенных вещей б/у;

- 0,31 % (1 чел.) **не удовлетворен** оказанными услугами, так как не получили новогодний подарок из-за того, что имеют регистрацию в Троицком муниципальном районе, а фактически проживают (посещают детский сад) в г. Троицке.

- 96,5 % (154 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

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

-91,9 % (152 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- 8,1 % (8 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 и 2 чел. пришлось довозить справки о доходах совместно проживающих членов семьи для решения вопроса об оказании им материальной помощи);

- 94,3 % (155 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 5,7 % (5 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.)

- 97,4% (158 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг;

- 2,6 % (2 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» Троицкого муниципального района.

Рекомендации:

- *Сотрудникам отделения помощи семье и детям необходимо продублировать информацию для населения Троицкого муниципального района путем распечаток буклетов, размещения информации на стендах других учреждений, 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 то, что предлагаемые вещи и обувь не новые, а ранее бывшие в употреблении. Дополнительно организовать сбор вещей б/у, путем размещения объявлений в учреждениях и организациях различных управлений и ведомств, Троицкого муниципального района.*

В целом за 2016 год **13490** получателей социальных услуг воспользовались услугами, предоставляемыми МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района, всего было опрошено **683 человека**, что составило **5,06 %** от общего числа обслуженных за год граждан. Из общего количества опрошенных **26 человек** по тем или иным причинам не были удовлетворены различными оказываемыми услугами, в основном это:

- не устраивают тарифы на социальные услуги;
- не получил справку на получение государственной социальной помощи (социальной стипендии) по причине того, что был предоставлен не полный перечень документов, либо не за одно посещение удалось получить данную справку;
- не удовлетворены ассортиментом предложенных вещей б/у;
- не удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (отсутствие пассажирского транспорта общего пользования пригородных и внутрирайонных маршрутов).

Заместитель директора

Т.В. Зобнина