АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2019 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2019г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **176 человек**, что составило **5,0 %** от общего числа обслуженных граждан (3529 человек) за 1 квартал 2019 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2019 года в анкетировании приняли участие 24 человека, из общего числа обслуживаемых граждан 483 чел. из них: все 100 % опрошенных (24 человека) – пенсионеры;
из них:

1) - 79 % опрошенных (19 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 21 % опрошенных (5 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 62,5 % опрошенных (15 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 37,5 % опрошенных (9 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

95,8 % (23 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

4,2 % (1 чел.) не удовлетворен социальным обслуживанием на дому (не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 591 от 18.12.2018 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области»).

100 % (24 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

87,5 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

12,5 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения (1 чел. ссылается 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, 2 чел. не устраивает раннее посещение социальным работником (рабочий день социального работника начинается в 8-00 ч., согласно правил внутреннего трудового распорядка)).

91,7% (22 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

8,3 % (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 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг по всем трем видам взаимодействия:

- При первичном контакте и информировании;

- При непосредственном оказании услуг;

- При обращении через дистанционные формы взаимодействия (телефон, электронная почта и пр.)

В отделении помощи семье и детям в течение 1 квартала 2019 года в анкетировании приняли участие 22 человека, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (440 чел.) из них:

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

Из которых 90,91 % (20 чел.) - женщины; 9,09 % (2 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 68,18 % (15 человек);
- многодетные граждане – 9,09 % (2 человека);
- неполные семьи – 22,73 % (5 человек).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

95,4 % (21 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям;

4,6 % (1 чел.) частично удовлетворен оказанными услугами предоставленными работниками учреждения (1 чел. – не устраивает то, что оздоровление ребенка происходит в весенний, учебный 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).

95,4 % (21 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

4,6 % (1 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

90,9 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

9,1 % (2 чел.) опрошенных частично удовлетворен комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – посадка и высадка детей на/с оздоровление(я), происходит только в месте отправки(доставки) детей, а не в другом месте попутного направления, что не входит в компетенцию сотрудников МУ «Комплексный центр», так как детей перевозят транспортом от оздоровительного учреждения.

100 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг по всем трем видам взаимодействия:

- При первичном контакте и информировании;

- При непосредственном оказании услуг;

- При обращении через дистанционные формы взаимодействия (телефон, электронная почта и пр.)

В **отделении срочного социального обслуживания** в течение 1 квартала 2019г. в анкетировании приняли участие 130 человека, что составляет 5,0 % от общего числа обслуживаемых граждан (2606 чел.), из них: 64 % - женщины, 36 % мужчины.

78 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

52 человека старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 43 % (56 человек)

-многодетные граждане – 23 % (30 человек)

-пенсионеры - 15 % (19 человек)

- другие категории – 19 % (25 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

97,7 % (127 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания;

1,5 % (2 чел.) частично удовлетворены оказанными услугами предоставленными работниками отделения (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);

0,8 % (1 чел.) не удовлетворены оказанными услугами не устраивает срок рассмотрения заявления (долго ожидал результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц)).

97,7% (127 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

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

97,7 % (127 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

2,3 % (3 чел.) опрошенных частично удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – в связи с трудностями довоза необходимых документов, из-за отсутствия, либо не стабильного предоставления пассажирского транспорта общего пользования

пригородных и внутрирайонных маршрутов – что не входит в компетенцию работников МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района,).

100 % (130 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (130 чел.) опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг по всем трем видам взаимодействия:

- При первичном контакте и информировании;

- При непосредственном оказании услуг;

- При обращении через дистанционные формы взаимодействия (телефон, электронная почта и пр.)

Вывод по данным опроса всеми отделениями

МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района:

- 97,2 % (171 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,7 % (3 чел.) опрошенных ***частично удовлетворены*** *оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, а именно: 1 чел. – не устраивает то, что оздоровление ребенка происходит в весенний, учебный 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), 2 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);*

- 1,1 % (2 чел.) ***не удовлетворены*** *оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения, а именно: 1 чел. не устраивают тарифы на социальные услуги (тарифы на социальные услуги утверждены Приказом МСО Челябинской области № 591 от 18.12.2018 г. «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области», 1 чел. не устраивает срок рассмотрения заявления (долго ожидал результата решения комиссии по оказанию и распределению адресной материальной помощи (заседание комиссии проходит 1 раз в месяц).*

- 97,7 % (172 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**;

- 2,3 % (4 чел.) опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

-95,5 % (168 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- 4,5 % (8 чел.) опрошенных ***частично удовлетворены*** *комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения: 2 чел. не устраивает раннее посещение социальным работником (рабочий день социального работника начинается в 8-00 ч., согласно правил внутреннего трудового распорядка), 4 чел. опрошенных 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, 2 чел. – не устраивает то, что посадка и высадка детей на/с оздоровление(я), происходит только в месте отправки(доставки) детей, а не в другом месте попутного направления, что не входит в компетенцию сотрудников МУ «Комплексный центр», так как детей перевозят транспортом от оздоровительного учреждения.

- 97,2 % (174 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- *2,8 % (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 % (176 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения при предоставлении услуг по всем трем видам взаимодействия:

- При первичном контакте и информировании;

- При непосредственном оказании услуг;

- При обращении через дистанционные формы взаимодействия (телефон, электронная почта и пр.)

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 № 591 от 18.12.2018 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 не может проводить много времени с одним получателем социальных услуг, так как согласно графика посещений ему необходимо своевременно посетить другого получателя социальных услуг, разъяснить, либо согласовать и поменять время посещения социальными работниками данных получателей 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, а также доносить своевременно информацию о месте и времени отправки и прибытия детей на/с оздоровление(я) для населения Троицкого муниципального района .

- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания акцентировать внимание получателей социальных услуг на сроки и размер оказываемой адресной материальной помощи.

Заместитель директора Т.В. Гурова