

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2022 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2022г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **58 человек**, что составило **5,0 %** от общего числа обслуженных граждан 1159 чел. за 1 квартал 2022 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2022 года в анкетировании приняли участие 23 человека, из общего числа обслуживаемых граждан 449 чел. из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры; из них:

1) - 95,6 % опрошенных (22 человека) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 4,4 % опрошенных (1 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 91,3 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 8,7 % опрошенных (2 человека) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

95,6 % (22 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

4,4 % (1 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 % (23 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

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

100 % (23 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 2022 года в анкетировании приняли участие 10 человек, что составляет 4,7 % от общего числа обслуживаемых граждан 211 чел. (взрослые и дети) в том числе 76 взрослых (10 человек заполняли анкету) из них:

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

Из которых 80 % (8 чел.) - женщины; 20 % (2 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 50 % (5 человек);
- многодетные граждане – 30 % (3 человека);
- неполные семьи – 20 % (2 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (10 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (10 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (10 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (10 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (10 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 2022г. в анкетировании приняли участие 25 человек, что составляет 5,01 % от общего числа обслуживаемых граждан (499 чел.), из них: 64 % - женщины, 36 % мужчины.

15 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

10 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

- малообеспеченные граждане – 56 % (14 человек)
- многодетные граждане – 32 % (8 человек)
- пенсионеры - 4 % (1 человек)
- другие категории – 8 % (2 человека)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (25 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

96 % (24 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной;

4 % (1 чел.) затруднились ответить на данный вопрос, так как не поняли принцип работы по передачи заявления об оказании материальной помощи в другую организацию (пишут письмо на Главу Троицкого района, а документы к рассмотрению заявления собирают сотрудники МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района). Сбором документов для рассмотрения комиссией вопроса об оказании и выделении адресной материальной помощи осуществляют сотрудники нашего учреждения в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района Челябинской области от 28.04.2020 г № 224 .

100 % (25 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (25 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (25 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:

- 98,3 % (57 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,7 % (1 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).

- 98,3 % (57 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**;

- 1,7 % (1 чел.) затруднились ответить на данный вопрос, так как не поняли принцип работы по передачи заявления об оказании материальной помощи в другую организацию (пишут письмо на Главу Троицкого района, а документы к рассмотрению заявления собирают сотрудники МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района). Сбором документов для рассмотрения комиссией вопроса об оказании и выделении адресной материальной помощи

осуществляют сотрудники нашего учреждения в соответствии с Положением о порядке оказания единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите, утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района Челябинской области от 28.04.2020 г № 224 .

- 100 % (58 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (58 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (58 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 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 срочного социального обслуживания вести разъяснительную беседу с получателями социальных услуг по принципу работы отделения с подобными видами обращений.

Заместитель директора



Т.В. Гурова