

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг за 12 месяцев 2023 г.

(на основе анкетирования)

В течение 12 месяцев 2023 г. все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **140 человек**, что составило **5,02 %** от общего числа обслуженных граждан 2790 чел. за 12 месяцев 2023 г.

В отделении социального обслуживания на дому за 12 месяцев 2023 года в анкетировании приняли участие 28 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 550 чел. из них: все 100 % опрошенных (28 человек) – пенсионеры;
из них:

1) - 85,7 % опрошенных (24 человека) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 14,3 % опрошенных (4 человека) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 82,1 % опрошенных (23 человека) обслуживаемых граждан - женщины;

- 17,9 % опрошенных (5 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

96,4 % (27 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

3,6 % (1 чел.) опрошенных (в 1 квартале) 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 % (28 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

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

100 % (28 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 за 12 месяцев 2023 года в анкетировании приняли участие 28 человек, что составляет 5,03 % от общего числа обслуживаемых

граждан 557 чел. (взрослые и дети) в том числе 154 взрослых (28 чел. заполнили анкету) из них:

- 11 человек в возрасте от 14 до 29 лет;
- 17 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 82 % (23 чел.) - женщины; 18 % (5 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 39 % (11 человек);
- многодетные граждане – 32 % (9 человек);
- неполные семьи – 29 % (8 человек).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (28 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (28 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (28 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

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

100 % (28 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 за 12 месяцев 2023 г. в анкетировании приняли участие 84 человека, что составляет 4,99 % от общего числа обслуживаемых граждан (1683 чел.), из них: 86,9 % (73 чел.) - женщины, 13,1 % (11 чел.) мужчины.

53 человека в возрасте от 18 до 55 лет,

31 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

- малообеспеченные граждане – 27,4 % (23 человека)
- многодетные граждане – 22,6 % (19 человек)
- пенсионеры - 20,2 % (17 человек)
- другие категории – 29,8 % (25 человек).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

98,8 % (83 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

1,2 % (1 чел.) опрошенных (в 3 квартале) частично удовлетворен оказанными услугами предоставленными работниками отделения (не устраивает размер

помощи определяется решением комиссии по оказанию единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите в соответствии с «Положением об оказании единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите», утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 28.04.2020 г. № 224).

100 % (84 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (84 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (84 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (84 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:

- 98,6 % (138 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,4 % (2 чел.) опрошенных **частично удовлетворены**: 1 из них временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (в 1 квартале) 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; 1 чел. (в 3 квартале) не устраивает размер оказанной единовременной адресной материальной помощи (размер материальной помощи определяется решением комиссии в соответствии с «Положением об оказании единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите», утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 28.04.2020 г. № 224).

- 100 % (140 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**.

- 100 % (140 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (140 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (140 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 посещения ему необходимо своевременно посетить другого получателя социальных услуг, 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 по нормативно-правовым актам, а что размер оказываемой материальной помощи принимается комиссионным решением.

Заместитель директора



Т.В. Гурова