

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг за 12 месяцев 2024 года.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 12 месяцев 2024г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **81 человек**, что составило **5,1 %** от общего числа обслуженных граждан 1585 чел. за весь 2024 г.

В отделении социального обслуживания на дому за 12 месяцев 2024 года в анкетировании приняли участие 27 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 532 чел. из них: все 100 % опрошенных (27 человек) – пенсионеры; из них:

1) - 81,5 % опрошенных (22 человека) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 18,5 % опрошенных (5 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 77,8 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 22,2 % опрошенных (6 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (27 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием).

100 % (27 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (27 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (27 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (27 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 2024 года в анкетировании приняли участие 11 человек, что составляет 5,7 % от общего числа обслуживаемых граждан 193 чел. (взрослые и дети) в том числе 77 взрослых (из которых 11 чел. заполняли анкету) из них:

- 4 человека в возрасте от 14 до 29 лет;

- 7 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 81,8 % (9 чел.) - женщины; 18,2 % (2 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 27,3 % (3 человека);

- многодетные граждане – 54,5 % (6 человек);

- неполные семьи – 18,2 % (2 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

90,9 % (10 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям;

9,1 % (1 чел.) опрошенных (в 1 квартале) частично удовлетворены оказанными услугами, а именно не удовлетворен достаточным контролем, за детьми со стороны воспитателей санатория, в котором проходил оздоровление ребенок, находясь в оздоровительном учреждении, что не входит в компетенцию сотрудников отделения помощи семье и детям.

100 % (11 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (11 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (11 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (11 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 2024г. в анкетировании приняли участие 43 человека, что составляет 5 % от общего числа обслуживаемых граждан (860 чел.), из них: 88,4 % -38 чел. женщины, 11,6 %- 5 чел. мужчины.

25 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

18 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 14 % (6 человек)

-многодетные граждане – 11,6 % (5 человек)

-пенсионеры - 27,9 % (12 человек)

- другие категории – 46,5 % (20 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (43 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (43 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (43 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (43 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (43 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:

- 98,8 % (80 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения:

- 1,2 % (1 чел.) опрошенных (в 1 квартале) частично удовлетворены оказанными услугами, а именно не удовлетворен достаточным контролем за детьми со стороны воспитателей санатория, в котором проходил оздоровление ребенок, находясь в оздоровительном учреждении, что не входит в компетенцию сотрудников отделения помощи семье и детям.

- 100 % (81 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**.

- 100 % (81 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (81 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

- 100 % (81 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:

- **Продолжать предоставлять услуги в доступном и понятном формате, быть вежливыми и доброжелательными.**

В целом за 2024 год **1585** получателей социальных услуг воспользовались услугами, предоставляемыми МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального

района, всего было опрошено 81 человек, что составило 5,1 % от общего числа обслуженных за год граждан. Из общего количества опрошенных 1 человек не был удовлетворен достаточным контролем, за детьми со стороны воспитателей санатория, в котором проходил оздоровление ребенок, находясь в оздоровительном учреждении, что не входит в компетенцию сотрудников отделения помощи семье и детям.

Заместитель директора



Т.В. Гурова