

## **АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА**

### **по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг во 2 квартале 2022 г.** *(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 2 квартала 2022г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **71 человек**, что составило **5,05 %** от общего числа обслуженных граждан 1405 чел. за 2 квартал 2022 г.

**В отделении социального обслуживания на дому** в течение 2 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) - 91,3 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 8,7 % опрошенных (2 человека) 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:

100 % (23 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием).

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 2 квартала 2022 года в анкетировании приняли участие 13 человек, что составляет 5,4 % от общего числа обслуживаемых граждан 241 чел. (взрослые и дети) в том числе 87 взрослых (13 чел. заполняли анкету) из них:

- 1 человек в возрасте от 14 до 29 лет;

- 12 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 100 % (13 чел.) - женщины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 38 % ( 5 человек);

- многодетные граждане – 31 % ( 4 человека);

- неполные семьи – 31 % ( 4 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (13 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (13 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (13 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (13 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (13 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 2 квартала 2022г. в анкетировании приняли участие 35 человек, что составляет 4,94 % от общего числа обслуживаемых граждан (709 чел.), из них: 88 % - женщины, 12 % мужчины.

25 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

10 человек старше 55 лет.

**Основной контингент:**

-малообеспеченные граждане – 31,4 % (11 человек)

-многодетные граждане – 48,6 % (17 человек)

-пенсионеры - 8,6 % (3 человека)

- другие категории – 11,4 % (4 человека)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (35 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.

100 % (35 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (35 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (35 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:**

- 100 % (71 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

- 98,6 % (70 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступна и понятной;

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

- 100 % (71 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (71 чел.) опрошенных полностью удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (71 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 срочного социального обслуживания уточнять у анкетированных, что именно затруднило ответить их на какой-либо вопрос.

Заместитель директора



Т.В. Гурова