

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 3 квартале 2022 г. (на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 3 квартала 2022г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **57 человек**, что составило **5,1 %** от общего числа обслуженных граждан 1118 чел. за 3 квартал 2022 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 3 квартала 2022 года в анкетировании приняли участие 23 человека, из общего числа обслуживаемых граждан 451 чел. из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры; из них:

1) - 87 % опрошенных (20 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 13 % опрошенных (3 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:

95,7 % (22 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

4,3 % (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 3 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 92 взрослых (из которых 13 чел. заполняли анкету) из них:

- 3 человека в возрасте от 14 до 29 лет;
- 10 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 77 % (10 чел.) - женщины; 23 % (3 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 23 % (3 человека);

- многодетные граждане – 46 % (6 человек);

- 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 % (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 3 квартала 2022г. в анкетировании приняли участие 21 человек, что составляет 4,93 % от общего числа обслуживаемых граждан (426 чел.), из них: 79 % - женщины, 21 % мужчины.

15 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

6 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 42,9 % (9 человек)

-многодетные граждане – 33,3 % (7 человек)

-пенсионеры - 14,3 % (3 человека)

- другие категории – 9,5 % (2 человека)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (21 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (21 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (21 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

95,24 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

4,76 % (1 чел.) опрошенных частично удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (получателя услуг не совсем устраивает 30-дневный срок рассмотрения письменного обращения за адресной материальной помощью). Это вне компетенции сотрудников отделения срочного социального обслуживания, так как окончательное решение по рассмотрению письменного обращения принимается на заседании межведомственной комиссии. Кроме того, согласно п. 1, ст. 12, Федерального закона от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 дней со дня регистрации обращения.

100 % (21 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:

- 98,25 % (56 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,75 % (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 % (57 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**.

- 100 % (57 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 98,25 % (56 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 1,75 % (1 чел.) опрошенных *частично удовлетворены* временем, потребовавшимся для получения социальной услуги (получателя услуг не совсем устраивает 30-дневный срок рассмотрения письменного обращения за адресной

материальной помощью, он считает, что это достаточно долго). Это вне компетенции сотрудников отделения срочного социального обслуживания, так как окончательное решение по рассмотрению письменного обращения принимается на заседании межведомственной комиссии, созданной при администрации Троицкого района. Кроме того, согласно п. 1, ст. 12, Федерального закона от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 дней со дня регистрации обращения.

- 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 посещения 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 на стадии составления Акта материально-бытового обследования семьи, проговаривать сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Заместитель директора



Т.В. Гурова