

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2023 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2023 г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **52 человека**, что составило **5,15 %** от общего числа обслуженных граждан 1009 чел. за 1 квартал 2023 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2023 года в анкетировании приняли участие 25 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 482 чел. из них: все 100 % опрошенных (25 человек) – пенсионеры; из них:

- 1) - 68 % опрошенных (17 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 32 % опрошенных (8 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 80 % опрошенных (20 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 20 % 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 % (24 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

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

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

100 % (25 чел.) опрошенных удовлетворены 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.)

В отделении помощи семье и детям в течение 1 квартала 2023 года в анкетировании приняли участие 8 человек, что составляет 5,5 % от общего числа

обслуживаемых граждан 145 чел. (взрослые и дети) в том числе 54 взрослых (8 чел. заполняли анкету) из них:

- 2 человека в возрасте от 14 до 29 лет;
- 8 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 87,5 % (7 чел.) - женщины; 12,5 % (1 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 25 % (2 человека);

- многодетные граждане – 25 % (2 человека);
- неполные семьи – 50 % (4 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (8 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (8 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (8 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (8 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (8 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 2023 г. в анкетировании приняли участие 19 человек, что составляет 4,97 % от общего числа обслуживаемых граждан (382 чел.), из них: 64 % (16 чел.) - женщины, 18 % (3 чел.) мужчины.

11 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

8 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

- малообеспеченные граждане – 21 % (4 человека)
- многодетные граждане – 5 % (1 человек)
- пенсионеры - 21 % (4 человека)
- другие категории – 53 % (10 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (19 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (19 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (19 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (19 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (19 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:

- 98,07% (51 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,93 % (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 % (52 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**.

- 100 % (52 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (52 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (52 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, либо согласовать и поменять время посещения социальными работниками данных получателей услуг.**

