

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 1 квартале 2024 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 1 квартала 2024г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **53 человека**, что составило **5,12 %** от общего числа обслуженных граждан 1035 чел. за 1 квартал 2024 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 1 квартала 2024 года в анкетировании приняли участие 25 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 492 чел. из них: все 100 % опрошенных (23 человека) – пенсионеры; из них:

1) - 80 % опрошенных (20 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 5 % опрошенных (5 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:

100 % (25 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием).

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 2024 года в анкетировании приняли участие 8 человек, что составляет 4,9 % от общего числа обслуживаемых граждан 161 чел. (взрослые и дети) в том числе 61 взрослых (8 чел. заполняли анкету) из них:

- 3 человека в возрасте от 14 до 29 лет;

- 5 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

- 1 человек в возрасте от 50 до 59 лет.

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

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 37,5 % (3 человека);

- многодетные граждане – 25 % (2 человека);

- неполные семьи – 37,5 % (3 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

87,5 % (7 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям;

12,5 % (1 чел.) опрошенных частично удовлетворены оказанными услугами, (не удовлетворен достаточным контролем за детьми со стороны воспитателей санатория в котором находится ребенок, находясь в оздоровительном учреждении, что не входит в компетенцию сотрудников 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 2024г. в анкетировании приняли участие 20 человек, что составляет 5,2 % от общего числа обслуживаемых граждан (382 чел.), из них: 90 % (18 чел.) - женщины, 10 % (2 чел.) мужчины.

15 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

5 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 15 % (3 человека)

-многодетные граждане – 10 % (2 человека)

-пенсионеры - 15 % (3 человека)

- другие категории – 60 % (12 человека)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (20 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (20 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступна и понятна.

100 % (20 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортом условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (20 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:

- 98,1 % (52 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;
- 1,9 % (1 чел.) опрошенных **частично удовлетворены** (недостаточный контроль за детьми со стороны воспитателей санатория в котором находится ребенок, находясь в оздоровительном учреждении), что не входит в компетенцию сотрудников отделения помощи семье и детям и в целом сотрудников учреждения.

- 100 % (53 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступна и понятна**;

- 100 % (53 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортом условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (53 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (53 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 помощи семье и детям объяснить, родителям детей, направляемых на оздоровление, что присмотр за детьми в зоне оздоровления не входит в компетенцию сотрудников нашего учреждения.**

Заместитель директора



Т.В. Гурова