

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг в 4 квартале 2022 г. и итоги 2022 года.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 4 квартала 2022г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **52 человека**, что составило **5,05 %** от общего числа обслуженных граждан 1030 чел. за 4 квартал 2022 г.

В отделении социального обслуживания на дому в течение 4 квартала 2022 года в анкетировании приняли участие 24 человека, из общего числа обслуживаемых граждан 472 чел. из них: все 100 % опрошенных (24 человека) – пенсионеры:
из них:

- 1) - 71 % опрошенных (17 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 29 % опрошенных (7 человека) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 79 % опрошенных (19 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 21 % 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 % (24 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием).

100 % (24 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (24 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (24 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 4 квартала 2022 года в анкетировании приняли участие 12 человек, что составляет 5 % от общего числа обслуживаемых граждан 240 чел. (взрослые и дети) в том числе 91 взрослый (из которых 12 чел. заполняли анкету) из них:

- 1 человек в возрасте от 14 до 29 лет;
- 11 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 92 % (11 чел.) - женщины; 8 % (1 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 17 % (1 человек);

- многодетные граждане – 50 % (6 человек);

- неполные семьи – 33 % (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 4 квартала 2022г. в анкетировании приняли участие 16 человек, что составляет 5,03 % от общего числа обслуживаемых граждан (318 чел.), из них: 75 % - женщины, 25 % мужчины.

11 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

5 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 31,25 % (5 человек)

-многодетные граждане – 37,5 % (7 человек)

-пенсионеры - 18,75% (3 человека)

- другие категории – 12,5 % (2 человека)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (16 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (16 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

• 100 % (16 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (16 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (16 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 % (52 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

- 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:

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

В целом за 2022 год **2758** получателей социальных услуг воспользовались услугами, предоставляемыми МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района, всего было опрошено **238 человек**, что составило **8,63 %** от общего числа обслуженных за год граждан. Из общего количества опрошенных **2 человека** не были удовлетворены временем, которое уделяет им социальный работник, при предоставлении услуг (*социальный работник предоставляет социальные услуги согласно Стандарта предоставления социальных услуг на дому и индивидуальной программой, согласованной с получателем социальных услуг*).

Заместитель директора



Т.В. Гурова