

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг за 6 месяцев 2023 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 6 месяцев 2023 г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **80 человек**, что составило **5,12 %** от общего числа обслуженных граждан 1564 чел. за 6 месяцев 2023 г.

В отделении социального обслуживания на дому за 6 месяцев 2023 года в анкетировании приняли участие 26 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 516 чел. из них: все 100 % опрошенных (26 человек) – пенсионеры; из них:

1) - 62 % опрошенных (16 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 38 % опрошенных (10 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 77 % опрошенных (20 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 23 % опрошенных (6 человек) обслуживаемых граждан - мужчины.

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

По данным опроса можно сделать вывод:

96,2 % (25 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

3,8 % (1 чел.) опрошенных (в 1 квартале) 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 % (26 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (26 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (26 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (26 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 6 месяцев 2023 года в анкетировании приняли участие 12 человек, что составляет 5,33 % от общего числа

обслуживаемых граждан 225 чел. (взрослые и дети) в том числе 71 взрослых (12 чел. заполняли анкету) из них:

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

Из которых 83,33 % (10 чел.) - женщины; 16,67 % (2 чел.)- мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 50 % (6 человек);

- многодетные граждане – 16,67 % (2 человека);

- неполные семьи – 33,33 % (4 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (12 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (12 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (12 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (12 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (12 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 6 месяцев 2023 г. в анкетировании приняли участие 42 человека, что составляет 5,1 % от общего числа обслуживаемых граждан (823 чел.), из них: 85,7 % (36 чел.) - женщины, 14,3 % (6 чел.) мужчины.

28 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

14 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

-малообеспеченные граждане – 28,6 % (12 человек)

-многодетные граждане – 21,4 % (9 человек)

-пенсионеры - 16,7 % (7 человек)

- другие категории – 33,3 % (14 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (42 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (42 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (42 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (42 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (42 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:

- 98,75 % (79 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,25 % (1 чел.) опрошенных (в 1 квартале) 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 % (80 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

- 100 % (80 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (80 чел.) опрошенных полностью удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (80 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, либо согласовать и поменять время посещения социальными работниками данных получателей услуг.

Заместитель директора



Т.В. Гурова