

## АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

### по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг за 9 месяцев 2024 г.

*(на основе анкетирования)*

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 9 месяцев 2024 г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **70 человек**, что составило **5,09 %** от общего числа обслуженных граждан 1374 чел. за 9 месяцев 2024 г.

**В отделении социального обслуживания на дому** за 9 месяцев 2024 года в анкетировании приняли участие 26 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 515 чел. из них: все 100 % опрошенных (26 человека) – пенсионеры; из них:

1) - 80,8 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;

- 19,2 % опрошенных (5 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;

2) – 80,8 % опрошенных (21 человек) обслуживаемых граждан - женщины;

- 19,2 % 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 % (26 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием).

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** за 9 месяцев 2024 года в анкетировании приняли участие 10 человек, что составляет 5,41 % от общего числа обслуживаемых граждан 185 чел. (взрослые и дети) в том числе 74 взрослых (10 чел. заполняли анкету) из них:

- 3 человека в возрасте от 14 до 29 лет;

- 7 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 70 % (7 чел.) - женщины, 30 % (3 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 20% (2 человека);

- многодетные семьи – 60 % (2 человека);

- неполные семьи – 20 % ( 2 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** за 9 месяцев 2024г. в анкетировании приняли участие 34 человека, что составляет 5,04 % от общего числа обслуживаемых граждан (674 чел.), из них: 87 % (30 чел.) - женщины, 13 % (4 чел.) мужчины.

19 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

14 человек старше 55 лет.

**Основной контингент:**

-малообеспеченные граждане – 14,8 % (4 человека)

-многодетные граждане – 7,4 % (2 человека)

-пенсионеры - 18,5 % (5 человек)

- другие категории – 59,3 % (16 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (34 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

100 % (34 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (34 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (34 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (34 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 % (70 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения.

- 100 % (70 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

- 100 % (70 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (70 чел.) опрошенных полностью удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (70 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 учреждения продолжить проведение анкетирования.

Заместитель директора



Т.В. Гурова