

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг за 9 месяцев 2023 г.

(на основе анкетирования)

Все отделения МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района в течение 9 месяцев 2023 г. проводили опрос граждан, воспользовавшихся социальными услугами. Всего было опрошено **104 человека**, что составило **5,07 %** от общего числа обслуженных граждан 2050 чел. за 9 месяцев 2023 г.

В отделении социального обслуживания на дому за 9 месяцев 2023 года в анкетировании приняли участие 27 человек, из общего числа обслуживаемых граждан 530 чел. из них: все 100 % опрошенных (26 человек) – пенсионеры; из них:

- 1) - 85 % опрошенных (16 человек) обслуживаемых граждан – пенсионеры не имеющие инвалидности;
 - 15 % опрошенных (10 человек) обслуживаемых граждан - инвалиды;
- 2) – 81 % опрошенных (20 человек) обслуживаемых граждан - женщины;
 - 19 % 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:

96,3 % (26 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения (социальным обслуживанием);

3,7 % (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 % (27 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (27 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (27 чел.) опрошенных удовлетворены временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (27 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 2023 года в анкетировании приняли участие 21 человек, что составляет 5,21 % от общего числа обслуживаемых

граждан 403 чел. (взрослые и дети) в том числе 138 взрослых (21 чел. заполняли анкету) из них:

- 9 человека в возрасте от 14 до 29 лет;
- 12 человек в возрасте от 30 до 49 лет.

Из которых 81 % (17 чел.) - женщины; 19 % (4 чел.) - мужчины.

Основной контингент: - малообеспеченные граждане – 43 % (9 человек);

- многодетные граждане – 38 % (8 человек);
- неполные семьи – 19 % (4 человека).

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

По данным опроса можно сделать вывод:

100 % (21 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками отделения помощи семье и детям.

100 % (21 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

100 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (21 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 2023 г. в анкетировании приняли участие 56 человек, что составляет 5,01 % от общего числа обслуживаемых граждан (1117 чел.), из них: 85,7 % (36 чел.) - женщины, 14,3 % (6 чел.) мужчины.

36 человек в возрасте от 18 до 55 лет,

20 человек старше 55 лет.

Основной контингент:

- малообеспеченные граждане – 29 % (16 человек)
- многодетные граждане – 21 % (12 человек)
- пенсионеры - 18 % (10 человек)
- другие категории – 32 % (18 человек)

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

По данным опроса можно сделать вывод:

98,2 % (55 чел.) опрошенных полностью удовлетворены оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения в отделении срочного социального обслуживания.

1,8 % (1 чел.) опрошенных частично удовлетворен оказанными услугами предоставленными работниками отделения (не устраивает размер оказанной

определяется решением комиссии по оказанию единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите в соответствии с «Положением об оказании единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите», утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 28.04.2020 г. № 224).

100 % (56 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги доступной и понятной.

100 % (56 чел.) опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

100 % (56 чел.) опрошенных удовлетворены временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг.

100 % (56 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:

- 98,08 % (102 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** оказанными услугами, предоставленными работниками учреждения;

- 1,92 % (2 чел.) опрошенных **частично удовлетворены**: 1 из них временем, потребовавшимся для получения социальных услуг (в 1 квартале) 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; 1 чел. не устраивает размер оказанной единовременной адресной материальной помощи (размер материальной помощи определяется решением комиссии в соответствии с «Положением об оказании единовременной адресной материальной помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите», утвержденным Постановлением администрации Троицкого муниципального района от 28.04.2020 г. № 224).

- 100 % (104 чел.) опрошенных считают, что информация о порядке предоставления государственной услуги **доступной и понятной**.

- 100 % (104 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

- 100 % (104 чел.) опрошенных **полностью удовлетворены** временем ожидания в очереди и временем, потребовавшимся для получения социальных услуг;

- 100 % (104 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;
- Сотрудникам отделения срочного социального обслуживания вести разъяснительную беседу с получателями социальных услуг по принципу работы отделения по нормативно-правовым актам, а что размер оказываемой материальной помощи принимается комиссионным решением.

Заместитель директора



Т.В. Гурова