

**Анализ
проведенного опроса о качестве предоставления
государственных услуг областным бюджетным учреждением
«Центр социальной защиты населения по Елецкому району»
в 2018 году.**

В 2018 году проведено анкетирование 883 получателей государственных и социальных услуг, в том числе 225 клиентов по месту оказания надомных услуг (месту проживания), 658 человек в здании ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».

Мониторинг качества предоставления государственных услуг проводился в отношении следующих услуг:

- Ежемесячная денежная выплата ветеранам труда, труженикам тыла
- Ежемесячная денежная выплата на проезд в автомобильном транспорте межмуниципального сообщения учащимся муниципальных общеобразовательных учреждений, учреждений начального профессионального образования и студентам очной формы обучения учреждений среднего и высшего профессионального образования из малообеспеченных семей
- Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
- Денежные выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан
- выдача справок на назначение социальной стипендии
- ежемесячное пособие на детей
- единовременная социальная выплата малоимущим молодым семьям в связи с рождением первого ребенка
- Ежемесячная денежная выплата в связи с рождением третьего и последующих детей до достижения ребенком возраста 3 лет
- Ежемесячная социальная выплата малоимущим молодым семьям на ребенка (детей) от полутора до трех лет
- единовременная социальная выплата в связи с рождением (усыновлением) третьего и последующих детей или детей-близнецов
- Государственная социальная помощь
- государственная социальная помощь на основании социального контракта
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком
- единовременное пособие при рождении ребенка
- единовременная социальная выплата лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в связи с рождением ребенка
- предоставление талонов на бесплатный проезд детям из многодетных семей- учащимся общеобразовательных учреждений для проезда на внутригородском и пригородном транспорте
- выдача удостоверений многодетной семьи

- материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации
- организация оздоровления детей
- организации досуга: экскурсий, праздников и др. культурных мероприятий
- оказание срочных социальных услуг
- предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

С целью оценки степени удовлетворенности заявителя качеством и уровнем доступности государственной услуги изучается общественное мнение путем проведения социологического опроса в виде анкетирования.

Для оценки качества предоставляемых услуг в 2018 году применялись:

- Анкета для заявителей изучения качества и доступности предоставления государственной услуги
- Анкета для выявления качества социального обслуживания на дому (анкета для опроса).

Анкетирование проводилось среди «реальных» пользователей услуг, то есть людей, которые в 2018 году являлись получателями услуг, оказываемых в нашем Центре.

В анкетировании приняли участие:

286 (32,3%) получателей мер социальной поддержки семье и детям

240 (27,2%) получателей мер социальной поддержки отдельным категориям граждан

35 (4%) получателей услуг по повышению коммуникативного потенциала

35 (4%) получателей бесплатных путевок в оздоровительные лагеря

62 (7%) получателей срочных социальных услуг

225 (25,5%) пенсионеров, состоящих на надомном обслуживании, что составляет 37 % от общего числа обслуживаемых на дому граждан.

Главным критерием в проведенном опросе является оценка уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и социальных услуг.

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги включает в себя:

заполненные анкеты;

текстовый анализ анкетных данных;

рассчитанный коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги.

Анализ степени удовлетворенности заявителей
качеством и доступностью предоставления государственных услуг
в 2018 году

№ п/п	Показатель удовлетворенности заявителя качеством и доступностью государственной услуги	Количество опрошенных заявителей	Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги (общая сумма в баллах)	Средний балл
1	2	3	4	5
1.	Удовлетворенность заявителя нахождением места предоставления государственной услуги	658	3203	4,87 97,4%
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги	658	3223	4,9 98%
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица	883	4405	4,99 99,8%
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)	883	4185	4,85 97,1%
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления государственной услуги	658	3204	4,87 97,4%
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом	883	4280	4,85 96,9%

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги (%)	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги
1	2	3
1.	90 и более	отличный
2.	85 - 89	очень хороший
3.	80 - 84	хороший
4.	75 - 79	удовлетворительный
5.	70 - 74	неудовлетворительный
6.	65 - 69	плохой
7.	64 и менее	очень плохой

Учитывая интерпретацию значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги, можно сделать вывод, что по всем позициям получен отличный результат.

Качеством предоставления государственных услуг удовлетворены 97% опрошенных.

Анкетирование по оценке эффективности и качества социального обслуживания на дому 225 пенсионеров проводилось по месту жительства получателей услуг. Для анализа мнения граждан использовался количественный метод сбора данных — анкетный опрос граждан, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому.

На основании результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточности количества услуг, представленных социальными работниками, и, как следствие, о высокой оценке качества их работы. Судя по проводимым опросам, нашим подопечным не приходится сталкиваться с ситуациями, когда было необходимо материально стимулировать социальных работников, а также использовать личные связи и знакомства для получения социальных услуг.

На вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственных услуг?» отрицательно ответили почти все опрошенные, только 1 респондент из 658 опрошенных в здании учреждения отметил установление неофициальной очереди при приеме документов.

На вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с коррупционными проявлениями в процессе предоставления государственной услуги?» опрошиваемые ответили отрицательно.

Среди опрошенных граждан 99,8% удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) и считают, что работники учреждения вежливы и доброжелательны.

Растет количество граждан, которые источником получения информации о предоставлении государственных услуг называют Интернет, следовательно, необходимо уделять больше внимания наполнению официального сайта учреждения информацией о предоставляемых услугах и разъяснением действующего законодательства.

Также остаются востребованными консультации специалистов учреждения, в том числе телефонные и выездные.

Результаты исследования деятельности учреждения в 2018 году, полученные в результате анкетирования получателей социальных услуг и мер социальной поддержки свидетельствуют о высоком качестве услуг и эффективности работы учреждения, правильной стратегии развития ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».

Полученные данные являются материалом для анализа удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг.

Анкетирование и опрос позволяют своевременно выявить негативные факторы, влияющие на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранить их путем реализации плановых мероприятий и проведения контрольных проверок по их выполнению.