

**Анализ
проведенного опроса о качестве предоставления
государственных услуг ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району»
в 3 квартале 2018 года.**

В целях оценки эффективности деятельности ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району», в рамках осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг и условий их оказания, специалистами учреждения ежеквартально проводится мониторинг (анкетирование, опрос) среди совершеннолетних получателей услуг (или родителей несовершеннолетних).

Для проведения социологического опроса применяются критерии качества работы учреждения:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- местонахождение и график работы Центра;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

В 3 квартале 2018 года проведено анкетирование 218 получателей государственных и социальных услуг, в том числе 60 клиентов по месту оказания надомных услуг (месту проживания), 158 человек в здании ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району». Все заявители принимали участие в исследовании на добровольной основе. 13,5% опрошенных, граждане, имеющие ограниченные возможности здоровья.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг и условий их оказания 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
- выдача удостоверений многодетной семьи
- материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации
- оздоровление детей
- организации досуга: экскурсий, праздников и др. культурных мероприятий
- оказание срочных социальных услуг
- предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Анкетирование проводилось среди «реальных» пользователей услуг, то есть людей, которые с июля по сентябрь 2018 года являлись получателями услуг, оказываемых ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».

В анкетировании приняли участие:

68 (31,2%) получателей мер социальной поддержки семье и детям

60 (27,5%) получателей мер социальной поддержки населению

15 (6,9%) получателей бесплатных путевок в оздоровительные лагеря

15 (6,9%) получателей срочных социальных услуг

60 (27,5%) пенсионеров, состоящих на надомном обслуживании, что составляет 9,8 % от общего числа обслуживаемых на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

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

Анализ степени удовлетворенности заявителей
качеством и доступностью предоставления государственных услуг
в 3 квартале 2018 года

N 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 условиями доступа в учреждение, его местонахождением	158	782	4,95 99%
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги	158	783	4,96 99,1%
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица	218	1090	5,0 100%
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)	218	1074	4,93 98,5%
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления государственной услуги	158	781	4,94 98,9%
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом	218	1064	4,88 97,6%

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги

N 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 практически 98% опрошенных.

Полученные ответы респондентов свидетельствуют о высокой положительной оценке уровня качества оказываемой услуги. Наиболее высокая оценка показателя качества оказываемых услуг была поставлена по оценке уровня обслуживания со стороны сотрудников учреждения (5 баллов). В сравнении с предыдущими кварталами выросла оценка удовлетворенности условиями доступа в учреждение (4,95 баллов) и объемом полученной информации о государственной услуге (4,93 балла).

Анкетирование по оценке эффективности и качества социального обслуживания на дому 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.

На вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственных услуг?» отрицательно ответили все опрошенные.

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

Среди опрошенных граждан практически 100% удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) и считают, что работники учреждения вежливы и доброжелательны.

Количество граждан, которые источником получения информации о предоставлении государственных услуг называют Интернет-43%, 46% - должностных лиц, по 22% - брошюры и стенды, 13% - телевидение, 7% - газеты.

Наиболее эффективным источником получения информации опрошенные граждане (без учета получателей социальных услуг на дому) считают Интернет (60 человек), пенсионеры, обслуживаемые социальными работниками больше доверяют специалистам и информационным брошюрам.

100 % потребителей социальных услуг готовы рекомендовать родственникам и знакомым учреждение, в котором получают социальную услугу.

Результаты исследования деятельности учреждения в 3 квартале 2018 года, 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. Такой анализ позволяет обращать внимание на наиболее важные аспекты работы и способствовать повышению качества и доступности предоставляемых услуг.

Также стоит отметить, что большинство заявителей охотно идут на контакт и делятся своими замечаниями и предложениями по качеству работы Центра.

Таким образом, результаты мониторинга, проведенного в 3 квартале 2018 года, позволяют сделать вывод о необходимости дальнейшей работы по следующим направлениям:

1. Продолжить работу по повышению уровня информированности населения об оказываемых услугах, в том числе о предоставлении социальных услуг в электронном виде, через СМИ, проведение выездных приемов в рамках социального поезда «Забота», выпуск памяток и буклетов, а также в сети Интернет на сайте центра.

Заведующая отделением кадровой работы
и информационного обеспечения