

**Анализ  
проведенного опроса о качестве предоставления  
государственных услуг ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району»  
в 4 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 4 квартале 2018 года проведено анкетирование 210 получателей государственных и социальных услуг, в том числе 55 клиентов по месту оказания надомных услуг (месту проживания), 155 человек в здании ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району». Все заявители принимали участие в исследовании на добровольной основе. 15% 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 октября по декабрь 2018 года являлись получателями услуг, оказываемых ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району».

В анкетировании приняли участие:

60 (28,6%) получателей мер социальной поддержки семье и детям

60 (28,6%) получателей мер социальной поддержки населению

20 (9,5%) получателей бесплатных путевок в оздоровительные лагеря и услуг по организации досуга для детей-инвалидов

15 (7,1%) получателей срочных социальных услуг

55 (26,2%) пенсионеров, состоящих на надомном обслуживании, что составляет 9 % 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 4 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	155	756	4,88 97,5%
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги	155	764	4,93 98,6%
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица	210	1040	4,95 99%
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)	210	1033	4,92 98,4%
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления государственной услуги	155	757	4,88 97,7%
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом	210	1009	4,8 96,1%

**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 96% 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 (99%).

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.

Высокий показатель информированности говорит о том, что социальные работники в полной мере выполняют коммуникационную функцию. Все респонденты были единогласны, положительно оценив компетентность и доброжелательность персонала. К работе социальных работников у получателей социальных услуг нареканий нет, все высказывают свою благодарность им.

На вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственных услуг?» 1 человек отметил установление неофициальной очереди, остальные опрошенные ответили отрицательно.

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-48%, 53% - должностных лиц, 40% - брошюры, 25%- стенды, 24% - телевидение, 8% - газеты.

Наиболее эффективным источником получения информации опрошенные граждане (без учета получателей социальных услуг на дому) считают Интернет (90 человек), пенсионеры, обслуживаемые социальными работниками больше доверяют специалистам и информационным брошюрам.

99,5% потребителей социальных услуг готовы рекомендовать родственникам и знакомым учреждение, в котором получают социальную услугу, 1 человек пока не определился.

Результаты исследования деятельности учреждения в 4 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 4 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 учреждения.

2. Продолжить работу со специалистами учреждения, ведущими прием документов на предоставление государственных услуг, по повышению качества их работы, чтобы не приходилось заявителям повторно обращаться в учреждение в рамках предоставления услуги.

3. Организовать методическую помощь молодым специалистам.