Муниципальное Учреждение «Комплексный центр социального

обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной»

(МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной»)

Восточная ул., д. 88, Октябрьское с., 457170, Челябинская область, Октябрьский район,

Телефон/факс 8 (351 58) 5-12-90; бухгалтерия телефон 8(351-58) 5-33-28;

ОКПО 21630751, ОГРН 1027401823723,

ИНН/КПП 7437000364/743701001

**Информация**

**о мониторинге изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг**

**в отделении социальной помощи семье и детям.**

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 07 декабря 2020 года по 11 декабря 2020 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 06.12.2020 года № 167 «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям».

В состав комиссии по мониторингу изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг вошли:

Председатель комиссии: Лиман Н.Н. – главный бухгалтер

Члены комиссии: Сычёва О.И. – заместитель директора по общим вопросам,

Михеенкова А.В. – экономист по финансовой работе.

В опросе приняли участие получатели муниципальных услуг на добровольной и свободной основе.

Всего в отделении социальной помощи семье и детям за 9 месяцев 2020 года было оказано социальных услуг 937 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 188 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 188 человек.

Изучение мнения населения проведено с учётом профилактики распространения коронавирусной инфекции  путём устного телефонного опроса.Анкетирование проводилось по вопросам, регламентированным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания".

Всего в анкетировании приняло участие 188 человек, 32 мужчины (17 %) и 156 женщин (83 %), в соответствии с возрастной градацией:

* в возрасте от 18 до 25 лет – 9 человек (5%),
* в возрасте от 25 до 35 лет – 56 человек (30%),
* в возрасте от 35 до 45 лет – 99 человека (52 %),
* в возрасте от 45 до 55 лет – 24 человек (13 %),
* в возрасте от 55 до 65 лет - 0 человек (0 %),
* в возрасте 65+ - 0 человек (0 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1.  В  который  раз  Вы  обратились   в   организацию   социального  обслуживания за получением социальных услуг:

* впервые 34 (18 %),
* повторно 34 (18 %),
* более двух раз 120 (64 %).

 2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации  и порядке предоставления социальных услуг:

* хорошо информирован (а) 180 (96 %),
* слабо информирован (а) 8 (4 %),
* не информирован (а) 0.

3. Довольны ли вы качеством комплекса предоставляемых социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям?

* да – 188 (100 %),
* нет – 0 (0 %),
* затрудняюсь ответить – 0 (0 %).

4. Что Вам нравится в предоставлении педагогических услуг отделением социальной помощи семье и детям:

* рекомендации специалистов – 160 (85%),
* консультации – 144 (77%),
* мероприятия – 136 (72%),
* игровые тренинги – 40 (21%),
* познавательные материалы – 80 (43%),
* другое - 40 (21%).

 5. Что помогло больше всего из комплекса предоставленных социальных услуг?

* Психологические – 64 (34 %),
* Педагогические – 136 (72%),
* социально-бытовые – 152 (81%),
* социально-экономические - 40 (21%).

6. Помогают ли работники отделения социальной помощи семье и детям сохранять семейные ценности?

* да – 188 (100 %),
* нет – 0 (0 %),
* затрудняюсь ответить – 0 (0 %).

7. регулярно ли взаимодействуют специалисты отделения социальной помощи семье и детям с вашей семьёй?

* да – 188 (100 %),
* нет – 0 (0 %),
* затрудняюсь ответить – 0 (0 %).

8. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

* телефон – 188 (100 %),
* электронный сервис на сайте Центра - 0 (0%),
* другое – 56 (30 %).

9. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:

* да – 16 (15 %),
* нет – 172 (85 %).

10. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:

* менее 10 минут – 148 (79 %),
* от 10 до 20 минут – 40 (21%),
* от 20 до 30 минут – 0,
* более 30 минут – 0.

 11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

* да – 188 (100 %)
* не совсем – 0,
* нет – 0.

 12. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

* да – 188 (100 %),
* не совсем – 0,
* нет – 0.

 13. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

* да – 188 (100 %),
* не совсем – 0,
* нет – 0.

  14. Если Вы участвуете в мероприятиях, проводимых центром, удовлетворены ли Вы их качеством:

* Да – 156 ( 83%),
* Нет – 0,
* Не участвовал, не могу оценить – 32 (17%)

На последний вопрос анкеты

15. Ваши предложения по улучшению работы отделения социальной помощи семье и детям по предоставлению социальных услуг: более половины респондентов высказали слова благодарности.

**Вывод: 100 % получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, компетентностью персонала. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Работа отделения социальной помощи семье и детям признана удовлетворительной.**

Директор МУ «КЦСОН

имени Н.Ф. Ратушной» Е.В. Разорвина