

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям города  
Вологды»

**Анализ результатов мониторинга социальных услуг и  
выполняемых работ  
«Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и  
условиями предоставления социальных услуг и работ».**

**Цель мониторинга:** выявление удовлетворенности клиентов учреждения условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ.

**Используемый метод исследования:** анкетирование.

**Инструмент исследования:** анкета, на анонимной основе, состоящая из 6 вопросов, касающихся условий и качества оказания социальных услуг в учреждении, а также выявления удовлетворенности клиентов учреждения качеством предоставляемой государственной социальной помощи.

**Сроки проведения мониторинга:** 2016 год:

15 февраля – 15 марта; 1 августа – 1 сентября; 16 октября – 1 ноября; 1 декабря – 23 декабря.

**Количество респондентов:** 830 человек, обратившихся в структурные подразделения бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды» (далее – Центр, учреждение).

**Качество оказания социальных услуг оценивали** 497 получателей социальных услуг.

**Качество предоставления государственной социальной помощи оценивали** 333 клиентов Центра.

**Обобщенные результаты мониторинга**

**«Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и  
условиями предоставления социальных услуг».**

(В опросе принимали участие 497 человек)

**На 1 вопрос «Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения?»:** 93,2% респондентов Центра (463 человека) ответили, что они «достаточно информированы о работе учреждения; 6,8% респондентов (34 человека) посчитали свою информированность о работе учреждения недостаточной.

**На 2 вопрос: «Как Вы получаете социальные услуги?»** ответы распределились следующим образом: 83,5% респондентов Центра (415 человека) указали, что получают социальные услуги бесплатно; 16,5% респондентов (82 человека) ответили, что получают социальные услуги на платной основе.

**На 3 вопрос: «Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?»:** 92% респондентов Центра (457 человек) ответили положительно, так как они удовлетворены получаемыми социальными услугами; 8% респондентов (40 человек) ответили, что услугами, предоставляемыми в Центре, они не удовлетворены.

**На 4 вопрос** (отвечали 40 респондентов Центра из числа тех, кто отрицательно ответил на 3 вопрос) **«Если Вы не удовлетворены получаемыми социальными услугами, то отметьте, пожалуйста, причину»:** 12,5% респондентов Центра (5 человек) высказали неудовлетворенность качеством предоставления социальных услуг. Так же 10% (4 человека) респондентов оказались не удовлетворены предоставлением не полной, не достаточной информации со стороны сотрудников учреждения. Длительное время ожидания предоставления социальной услуги вызвало недовольство у 26 респондентов, что составило 65%. 5% из опрошенных (2 человека) пояснили, что социальные услуги недоступны, предоставляются не своевременно. А 12,5% респондентов (5 человек) указали, что «не были созданы комфортные условия для предоставления и получения социальных услуг».

**На 5 вопрос «Испытываете ли Вы трудности при получении социальных услуг?»:** 87,7% респондентов Центра (436 человек) ответили, что «получение социальных услуг трудностей не вызывает». Однако, 12,3% респондентов (61 человек) ответили на данный вопрос положительно.

**На 6 вопрос** (отвечали 61 респондент, из числа тех, кто положительно ответил на 5 вопрос) **«Если Вы испытываете трудности при получении социальных услуг, то какие?»:** 64% респондентов Центра (39 человек) указали, что испытывают трудности в сборе необходимых документов (медицинская справка, справка о доходах); 23% респондентов (14 человек) испытали трудности при заполнении документов и заявлений. 1,6% (1 человек) респондентов к факторам, вызывающим трудности при получении социальных услуг, отнесли проблемы со здоровьем (наличие инвалидности); 1,6% (1 человек) пояснили, что трудности при получении социальных услуг возникают при общении со специалистами. 1,6% (1 человек) пояснили, что неудобства возникают из-за режима работы Центра. 1,6% (1 человек) указали на то, что неудобно и далеко добираться до Центра. А 6,5% (4 человек) респондентов, ответив на 5 вопрос положительно, не смогли пояснить, какие трудности у них возникают при получении социальных услуг.

Таким образом, обобщая вышепроанализированные результаты, можно сделать следующие выводы: 93,2% (463 человека) опрошенных считают себя достаточно информированными о работе учреждения. 83,5% (415 человек) обратившихся в учреждение получают социальные услуги в Центре на бесплатной основе. Большая часть людей 92% (457 человек) удовлетворены получаемыми услугами, 87,7% (436 человек) не испытывают трудности при получении социальных услуг.

Среди пожеланий по улучшению качества предоставления социальных услуг респонденты отметили следующие:

- сокращение времени ожидания предоставления социальной услуги **(65%)**;
- упрощение процесса сбора необходимых документов **(64%)**;
- упрощение формы заполняемых документов и заявлений **(23%)**;
- повышение качества предоставления социальных услуг **(12,5%)**;
- создание комфортных условий для предоставления и получения социальных услуг **(12,5%)**;
- своевременное предоставление информации со стороны сотрудников учреждения **(10%)**;
- своевременное предоставление социальных услуг, их доступность **(5%)**;
- более комфортные условия для получения социальных услуг для инвалидов **(1,6%)**;
- более внимательное и доброжелательное обращение со стороны сотрудников учреждения **(1,6%)**;
- создание более удобного графика работы Центра **(1,6%)**.

Анализ результатов мониторинга качества выполняемых социальных услуг в БУ СО ВО «ТЦСПСиД г. Вологды» показал эффективность деятельности Центра. А высказанные пожелания респондентов позволят повысить уровень качества предоставления социальных услуг в учреждении.

**Обобщенные результаты мониторинга  
«Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и  
условиями выполнения работ».  
(В опросе принимали участие 333 человека)**

**На 1 вопрос «Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения?»:** 81,7% респондентов Центра (272 человека) ответили, что они «достаточно информированы о работе учреждения; 18,3% респондентов (61 человек) посчитали свою информированность о работе учреждения недостаточной.

**На 2 вопрос: «В какой форме Вам предоставляется социальная помощь?»** ответы распределились следующим образом: все 100% респондентов (333 человека) ответили, что пользуются помощью Центра на бесплатной основе.

**На 3 вопрос: «Удовлетворены ли Вы предоставленной Вам социальной помощью?»:** 88,9% респондентов Центра (296 человек) ответили положительно, так как они удовлетворены оказанной социальной помощью. Однако, 11,1% респондентов (37 человек) ответили на данный вопрос отрицательно.

**На 4 вопрос** (отвечали 37 респондента Центра из числа тех, кто отрицательно ответил на 3 вопрос) **«Если Вы не удовлетворены предоставленной Вам социальной помощью, то отметьте, пожалуйста, причину»:** 8,1% респондентов Центра (3 человека) пояснили, что «не нравится качество предоставления социальной помощи». Так же 5,4% (2 человека) респондентов оказались не удовлетворены предоставлением не полной, не достаточной информации со стороны сотрудников учреждения. Длительное время ожидания предоставления социальной помощи вызвало недовольство у 11 респондентов, что составило 29,7%. 24,3% респондентов (9 человек) пояснили, что не удовлетворены длительностью ожидания в очереди. Отсутствие внимательности и доброжелательности со стороны сотрудников учреждения отметили 2,7% респондентов (1 человек). 8,1% респондентов (3 человека) указали, что не нравится качество обслуживания. У 24,3% респондентов (9 человек) неудовлетворенность вызвана отсутствием комфортных условий обслуживания.

**На 5 вопрос «Испытываете ли Вы затруднения при получении социальной помощи, предоставлению которой содействуют сотрудники Центра?»:** 91,9% респондентов Центра (306 человек) ответили, что «получение социальной помощи трудностей не вызывает». Однако, 8,1% респондентов (27 человек) ответили на данный вопрос положительно.

**На 6 вопрос** (отвечали 27 респондентов, из числа тех, кто положительно ответил на 5 вопрос) **«Если Вы испытываете затруднения при получении социальной помощи, предоставлению которой содействуют сотрудники Центра, то какие?»:** 14,8% респондентов Центра (4 человека) указали, что испытывают затруднения при оформлении

социального контракта; **7,4%** респондентов (2 человека) испытали трудности, вызванные тем, что «трудно дозвониться»; **7,4%** респондентов (2 человека) указали, что вызывает затруднение сбор необходимых документов; неудобное месторасположение Центра отметили **11,1%** респондентов (3 человека); **3,7 %** респондентов (1 человек) высказали мнение о неудобстве в графике работы Центра: «хотелось бы до 18:00, чтобы не отпрашиваться с работы»; **3,7%** респондентов (1 человек) оказались недовольными сроками рассмотрения заявления на получение материальной помощи; **3,7%** респондентов (1 человек) выразили недовольствие тем, что приходится приходить за материальной помощью каждый месяц и сумма всегда разная; **7,4%** респондентов (2 человека) не устраивает недостаточность информации о перечне льгот и услуг, предоставляемых для различных категорий граждан; **3,7%** респондентов (1 человек) трудности возникли с тем, «что не приглашают на комиссию по распределению государственной социальной помощи»; с несвоевременным оповещением связаны трудности у **3,7%** респондентов (1 человек); у **3,7%** респондентов (1 человек) трудности вызваны сложностью заполнения документов из-за низкого уровня образования, плохой памяти, наглядного восприятия информации. **33,3%** респондентов (9 человек) не смогли пояснить, какие именно затруднения испытывают при получении социальной помощи.

Следует отметить, что **18,5%** респондентов (5 человек) указали, что все трудности, возникающие при получении социальных услуг, помогли решить специалисты Центра.

Таким образом, обобщая вышепроанализированные результаты, можно сделать следующие выводы: **81,7%** (272 человека) опрошенных считают себя достаточно информированными о работе учреждения. Все **100%** (333 человека) обратившихся в учреждение получают социальную помощь в Центре на бесплатной основе. Большая часть людей **88,9%** (296 человека) удовлетворены качеством предоставленной социальной помощи, **91,9%** (306 человек) не испытывают трудности при получении социальной помощи.

Среди пожеланий по улучшению качества предоставления государственной социальной помощи респонденты отметили следующие:

- сокращение времени ожидания предоставления социальной помощи (**29,7%**);
- сокращение времени ожидания в очереди (**24,3%**);
- обеспечение комфортных условий обслуживания (**24,3%**);
- упрощение процесса оформления социального контракта (**14,8%**);
- повышение уровня качества предоставления социальной помощи (**8,1%**);
- повышение уровня качества обслуживания (**8,1%**);
- упрощение процесса сбора необходимых документов (**7,4%**);
- своевременное информирование о перечне льгот и услуг, предоставляемых для различных категорий граждан (**7,4%**);

- компетентное предоставление информации со стороны сотрудников учреждения (5,4%);
- создание более удобного графика работы Центра (3,7%);
- сокращение срока рассмотрения заявления для получения материальной помощи (3,7%);
- личное присутствие на комиссии по распределению государственной социальной помощи (3,7%);
- своевременное оповещение о предоставлении социальной помощи (3,7%);
- увеличение размеров материальной помощи (3,7%);
- упрощение формы заполняемых документов (3,7%);
- более внимательное и доброжелательное обращение со стороны сотрудников учреждения (2,7%).

Анализ результатов мониторинга качества выполняемых социальных работ в БУ СО ВО «ТЦСПСиД г. Вологды» показал эффективность деятельности Центра. А высказанные пожелания респондентов позволят повысить уровень качества предоставления социальной помощи в учреждении.