

**Анализ
проведенного опроса о качестве предоставления
государственных услуг областным бюджетным учреждением
«Центр социальной защиты населения по Елецкому району»
в 1 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;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

В 1 квартале 2018 года проведено анкетирование 230 получателей государственных и социальных услуг, в том числе 60 клиентов по месту оказания домашних услуг (месту проживания), 170 человек в здании ОБУ «ЦСЗН по Елецкому району». Все заявители принимали участие в исследовании на добровольной основе.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг и условий их оказания проводился в отношении следующих услуг:

- Ежемесячная денежная выплата ветеранам труда, труженикам тыла -15
- оформление транспортных карт льготным категориям граждан - 15
- Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг - 12
- Денежные выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан -15
- выдача справок на назначение социальной стипендии -3
- оформление транспортных карт на бесплатный проезд детям из многодетных семей - учащимся общеобразовательных учреждений - 5
- ежемесячное пособие на детей - 10
- единовременная социальная выплата малоимущим молодым семьям в связи с рождением первого ребенка – 5
- ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка - 5
- Ежемесячная денежная выплата в связи с рождением третьего и последующих детей до достижения ребенком возраста 3 лет -5
- Ежемесячная социальная выплата малоимущим молодым семьям на

- ребенка (детей) от полутора до трех лет - 5
- единовременная социальная выплата в связи с рождением (усыновлением) третьего и последующих детей или детей-близнецов - 5
- Государственная социальная помощь- 5
- государственная социальная помощь на основании социального контракта-5
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком - 5
- единовременное пособие при рождении ребенка - 5
- единовременная социальная выплата лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в связи с рождением ребенка- 3
- выдача удостоверений многодетной семьи - 5
- материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации – 5
- компенсационная выплата на возмещение затрат на оказанные платные услуги детям по физической и (или) спортивной подготовке – 5
- ежемесячная социальная выплата малоимущим семьям, имеющим детей в возрасте до 3 лет, на компенсацию затрат на приобретение продуктов питания для детей - 5
- организации досуга: экскурсий, праздников и др. культурных мероприятий для детей - 15
- оказание срочных социальных услуг -12
- предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому - 60

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

В анкетировании приняли участие:

83 (36,1%) получателей мер социальной поддержки семье и детям

60 (26,1%) получателей мер социальной поддержки населению

15 (4,7%) получателей услуг по повышению коммуникативного потенциала и организации досуга

12 (4,7%) получателей срочных социальных услуг

60 (26,1%) 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 предоставления государственных и социальных услуг и условиями их оказания.

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 1 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 нахождением места предоставления государственной услуги	170	815	4,79 95,9%
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги	170	826	4,86 97,2%
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица	170	850	5,0 100%
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)	230	1105	4,8 96,1%
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления государственной услуги	170	817	4,81 96,1%
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом	230	1112	4,83 96,7%

**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 96,7% 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 (5 баллов). Наименьший балл был получен по критерию удовлетворенности заявителей нахождением места предоставления государственной услуги (4,79 балла) и отмечают отдаленность проживания от места оказания услуг.

Анкетирование по оценке эффективности и качества социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов проводилось по месту жительства получателей услуг. Для анализа мнения граждан использовался количественный метод сбора данных — анкетный опрос 60 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.

Растет количество граждан (63%), которые источником получения информации о предоставлении государственных услуг называют Интернет, 37% - консультации должностных лиц, в том числе телефонные и выездные, от 11 до 13% - газеты, телевидение, информационные стенды.

Наиболее эффективным источником получения информации о государственных услугах опрошенные граждане отметили специалистов

учреждения и Интернет-сайт (цсзн.рф), а также выпускаемые учреждением брошюры и буклеты.

99,6% потребителей социальных услуг (229 из 230 опрошенных) готовы рекомендовать родственникам и знакомым учреждение, в котором получают социальную услугу, 1 человек пока не определился.

Результаты исследования деятельности учреждения в 1 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.

Заведующая отделением кадровой работы
и информационного обеспечения