**РЕЗУЛЬТАТЫ**

**математической обработки мониторинга удовлетворённости качеством оказания социальных услуг**

**отделениями социального обслуживания в полустационарной форме**

**2024 г**

1. **Отделение социальной помощи и срочных социальных услуг**
2. **Отделение социальной реабилитации и активного долголетия**
3. **Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних**
4. **Отделение «Семейный МФЦ»**
5. **Методическое отделение**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Изучаемый фактор** | **Количественный показатель** | | | | | | | | | | |  |  |
|  |  | 1\I | 1\ II | 2\I | 2\ II | 3\I | 3\ II | 4\I | 4\ II | 5\I | 5\ II | 1 п/год  2 п/год | Год колич | Год % |
| **1** | 1. ***В который раз Вы обратились в учреждение за получением*** 2. ***социальных услуг?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. впервые | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 |  | 3 | 3 | 11/9 | 20 | 42 |
|  | 2. повторно (2-3 раза) | 1 | 2 |  |  | 2 | 2 |  | 1 |  |  | 3/5 | 8 | 17 |
|  | 3. обращаюсь регулярно | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 |  |  | 3 |  |  | 12/7 | 19 | 41 |
| **2** | ***2. К Как Вы оцениваете свою информированность о работе***  ***учреждения и порядке предоставления социальных услуг?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 х 1. хорошо информирован | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19/  18 | 37 | 79 |
|  | 2.слабо информирован | 1 | 1 | 5 | 1 |  | 1 |  |  |  |  | 6/3 | 9 | 19 |
|  | 3. не информирован |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1/ | 1 | 2 |
| **3.** | ***Как Вы считаете, доступны ли услуги учреждения для граждан Болховского района?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. да | 5 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 24/21 | 45 | 96 |
|  | 2. нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3. затрудняюсь ответить |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 2/ | 2 | 4 |
| 4. | ***Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. да | 5 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24/20 | 44 | 94 |
|  | 2. нет |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1/ | 1 | 2 |
|  | 3. затрудняюсь ответить |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  | 1/1 | 2 | 4 |
| 5. | ***Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. да, всегда и в любой ситуации | 4 | 5 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 23/17 | 40 | 85 |
|  | 2. скорее, да | 1 |  | 1 |  | 1 | 2 |  | 2 |  |  | 3/4 | 7 | 15 |
|  | 3. скорее, нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4. абсолютно нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | ***Как вы оцениваете благоустройство помещения учреждения и прилегающей территории?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. хорошее | 5 | 5 | 9 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 25/17 | 42 | 89 |
|  | 2. скорее хорошее, чем плохое |  |  |  |  | 1 | 3 |  | 1 |  |  | 1/4 | 5 | 11 |
|  | 3. скорее плохое, чем хорошее |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4. плохое |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | ***7. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг?*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. очередь на получение услуг отсутствует. | 5 | 5 | 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 25/20 | 45 | 96 |
|  | 2. незначительный период пребывания в очереди. |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 1/1 | 2 | 4 |
|  | 3. период ожидания в очереди длительный. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | ***Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | наличием комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 4\1  нет | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/20/1 | 47 | 100 |
|  | наличием и понятностью навигации внутри учреждения | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 3/2  нет | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/19/2 | 47 | 100 |
|  | наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/21 | 47 | 100 |
|  | 5.пр санитарным состоянием помещений учреждения | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/21 | 47 | 100 |
|  | Офо оформлением и освещением кабинетов, помещений | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/21 | 47 | 100 |
|  | Тем температурным режимом помещений | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/21 | 47 | 100 |
|  | наличием и доступностью питьевой воды | 5 | 5 | 9 | 3\1 | 5 | 3\2  нет | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/18/3 | 47 | 100 |
|  | 10. наличием парковки на прилегающей территории учреждения | 4/1нет | 3/2  нет | 8\1нет | 4 | 5 | 4\1  нет | 4 | 3/1  нет | 3 | 3 | 24/216/5 | 47 | 100 |
|  | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 5 | 5 | 8\1НЕТ | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/20/1 | 47 | 100 |
| 9. | ***Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. полностью | 4 | 3 | 9 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 25/17 | 42 | 90 |
|  | 2. частично |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | /2 | 2 | 4 |
|  | 3. не удовлетворяют |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4. в мероприятиях участвовать не приходилось | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1\2 | 3 | 6 |
| 10. | ***Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. да | 5 | 5 | 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26/21 | 47 | 100 |
|  | 2. нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **11.** | ***Ваш пол:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. мужской | 3 |  | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  | 6/ | 6 | 13 |
|  | 2. женский | 2 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20/21 | 41 | 87 |
| **12.** | ***Ваш возраст:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. инвалиды с 18 до 49 лет | 5 | 5 |  |  | 5 | 3 | 4 | 4 |  | 1 | 14/  13 | 27 | 57 |
|  | 2. 50- 64 |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 2 | 2 | 2\4 | 6 | 13 |
|  | 3. 65-74 |  |  | 2 | 1 |  |  |  |  | 1 |  | 3\1 | 4 | 9 |
|  | 4. 75 и старше |  |  | 7 | 3 |  |  |  |  |  |  | 7/3 | 10 | 21 |
| **13.** | ***Ваше социальное положение*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. работающий / служащий | 3 | 4 |  |  | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12/  11 | 23 | 49 |
|  | 2. неработающий / безработный | 1 | 1 |  |  | 1 | 2 | 1 |  |  |  | 3/3 | 6 | 13 |
|  | 3. домохозяйка, или в отпуске по уходу за ребенком |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 0/1 | 1 | 2 |
|  | 4. учащийся / студент |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5. инвалид до 18 лет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 6. инвалид старше 18 лет |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 0/1 | 1 | 2 |
|  | 7. пенсионер | 1 |  | 9 | 3 |  | 1 |  |  | 1 | 1 | 11/5 | 16 | 34 |
| **14.** | ***Социальный статус Вашей семьи*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. полная семья | 3 | 3 | 4 |  | 4 |  | 2 | 1 | 2 | 2 | 18/6 | 23 | 49 |
| . | 2. (неполная) семья |  | 1 | 3 |  |  | 2 | 2 |  | 1 | 1 | 6/4 | 10 | 21 |
|  | 3. бездетная семья |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4. малодетная семья |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1/1 | 2 | 4 |
|  | 5. многодетная семья |  |  |  |  |  | 1 |  | 2 |  |  | 0/3 | 3 | 7 |
|  | 6. семья с ребенком-инвалидом |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 0/1 | 1 | 2 |
|  | 7. одиноко проживающий(ая) | 1 |  | 2 | 4 |  | 1 |  |  |  |  | 3/5 | 8 | 17 |

**КАЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ**

Мониторинг по анализу удовлетворённости качеством и доступностью оказания социальных услуг в 2024 году проводился в соответствии с расчетом выборки на 2024 год в 2 этапа: в 1и 2 полугодии. Результаты отражены в общей итоговой таблице в разрезе двух этапов, а также приведены годовые показатели по учреждению в целом, в количественном и процентном выражении.

1. 42% обратились в учреждение за получением социальных услуг впервые

!7% повторно (2-3 раза)

41%. обращаются регулярно

2. 79% получателей социальных услуг хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг

10% слабо информированы

2% не информированы

3. 96% считают, что услуги учреждения доступны для граждан Болховского района.

4% считают их недоступными для граждан Болховского района

4. 94% получателей удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

2% не удовлетворены

4% затруднились с ответом

5. 85% считают, что работники учреждения вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации

15% считают, скорее да, чем нет

6. 89% респондентов оценивают благоустройство помещения учреждения и прилегающей территории, как хорошее

11% считают благоустройство скорее хорошим, чем плохим

7. 96% в оценке периода ожидания получения услуг утверждают, что очередь на получение услуг отсутствует.

4% говорят о незначительном периоде пребывания в очереди.

8. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг оценивалась по 9 показателям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | показатель | удовлетворены | не удовлетворены |
| 1. | наличием комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью | 100% |  |
| 2. | наличием и понятностью навигации внутри учреждения | 100% |  |
| 3. | наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений | 100% |  |
| 4. | 5.пр санитарным состоянием помещений учреждения | 100% |  |
| 5. | Офо оформлением и освещением кабинетов, помещений | 100% |  |
| 6. | Тем температурным режимом помещений | 100% |  |
| 7. | наличием и доступностью питьевой воды | 100% |  |
| 8. | 10. наличием парковки на прилегающей территории учреждения | 100% |  |
| 9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% |  |

9. В оценке качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических:

90% полностью удовлетворены

4% частично удовлетворены

6% в мероприятиях не участвовали

10. 100% получателей социальных услуг посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг:

Социальный паспорт получателе социальных услуг, участвовавших в анкетировании:

Пол:

13% мужчины

87% женщины.

Возраст:

57% инвалиды с 18 до 49 лет

13% - 50- 64

9% - 65-74

21% - 75 и старше

Социальное положение

49% - респондентов работающие / служащие

18% - неработающие / безработные

2 % - домохозяйки, или в отпуске по уходу за ребенком

2% - инвалиды старше 18 лет

34% - пенсионеры

Социальный статус семей получателей услуг

49% - полные семьи

21% неполные семьи

4% - малодетные семьи

7% - многодетные семьи

2% -. семьи с ребенком-инвалидом

17% - одиноко проживающие

Замечания, предложения, пожелания по улучшению эффективности и качества предоставляемых социальных услуг отсутствуют