

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

**Аналитическая справка**

**по результатам мониторинга качества социальных услуг и выполняемых социальных работ  
«Выявление удовлетворенности граждан, обратившихся  
в БУСОВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям», качеством и условиями предоставления  
социальных услуг и работ»**

**3 квартал 2020 года**

**Цель мониторинга:** выявление удовлетворенности граждан, признанных нуждающимися в социальной помощи, условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Центр, учреждение).

**Используемый метод исследования:** анкетирование.

**Инструмент исследования:** анонимная анкета, состоящая из 6 вопросов, касающихся условий и качества оказания социальных услуг в Центре, а также выявления удовлетворенности граждан, признанных нуждающимися в социальной помощи, качеством выполняемых социальных работ в Центре.

**Сроки проведения мониторинга:** с 15 сентября по 25 сентября 2020 года.

**Количество респондентов:** 177 человек, обратившихся в структурные подразделения Центра.

**Качество оказания социальных услуг оценивали:** 97 получателей социальных услуг.

**Качество предоставления социальной помощи (выполняемой социальной работы) оценивали** 80 граждан, посетивших Центр.

## Обобщенные результаты мониторинга

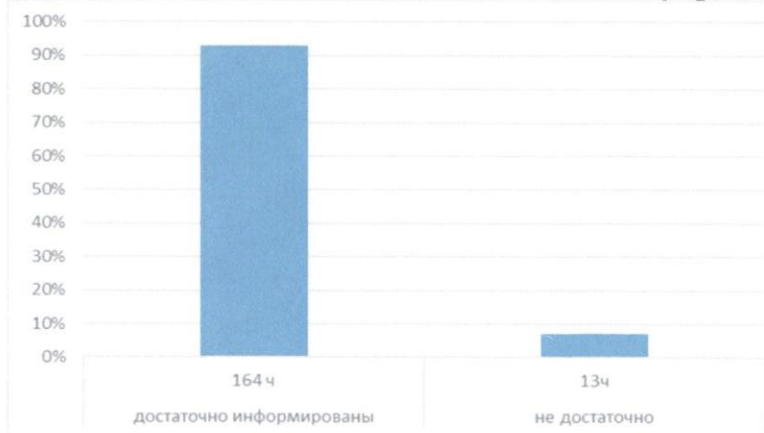
«Выявление удовлетворенности граждан, признанных нуждающимися в социальной помощи, качеством и условиями предоставления социальных услуг и работ в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»»  
(в опросе принимали участие 177 человек)

### 1. Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения?

164 чел. (93%) - достаточно информированы о деятельности учреждения.

13 чел. (7%) – не достаточно.

### Информированность населения о деятельности учреждения



Большинство граждан 164 (93%) из 177 (100%) опрошенных, достаточно информированы о деятельности Учреждения, отрицательный ответ на данный вопрос дали 13(7%) человек получателей социальных услуг.

О возможности получения социальных услуг в БУ СО ВО «ТЦСПСиД» граждане узнают из разных информационных источников, а именно:

- 1) рассказали родственники, соседи, знакомые 34 человека (35%);
- 2) узнали из газет, телевидения, сети Интернет -46 человек (28%);
- 3) предложили специалисты учреждений социального обслуживания, образования, здравоохранения, ОВД - 23 чел.(24%);
- 4) на официальном сайте учреждения, в группе «ВКонтакте» 85 человек (52 %);
- 5) на информационных стендах в помещении учреждения 19 человек (20%);
- 6) общением по телефону 68 человек (70%).

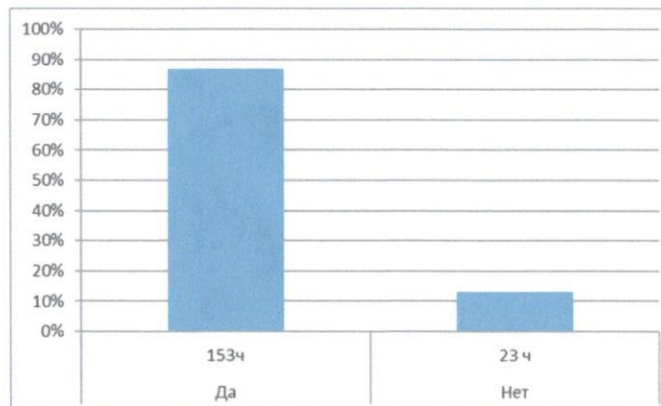
В результате проведенного исследования можно констатировать достаточно высокую степень открытости, полноты и доступности информации о деятельности Центра.

**2. Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?**

**154чел. (94%) – да.**

**23 чел. (6%) – нет.**

**Удовлетворенность получаемыми социальными услугами**



**4. Причины неудовлетворенности:**

- не нравится качество предоставления социальных услуг – 4 чел. (2%);
- не созданы комфортные условия для предоставления и получения социальных услуг – 4 чел. (2%);
- социальные услуги не доступны, предоставляются несвоевременно – 5 чел. (5%);
- длительное время ожидания предоставления социальной услуги – 7 чел. (4%);
- представлена не полная, не достаточная информация на Ваш запрос со стороны сотрудника учреждения – 2чел. (2%);
- отсутствует внимательность, доброжелательность, вежливость сотрудника учреждения – 1 чел. (0,5%).

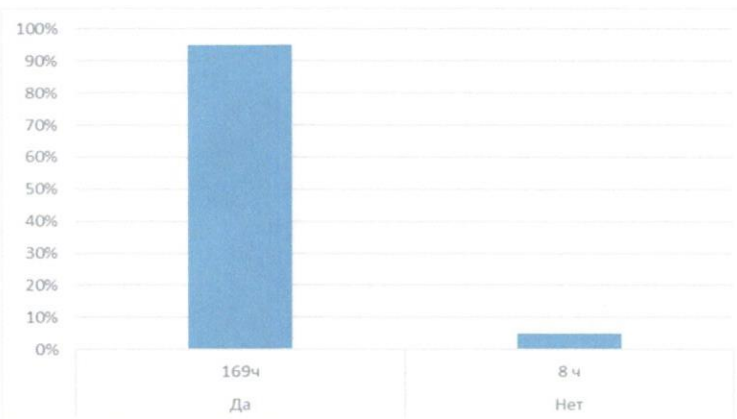
Можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности граждан предоставляемыми социальными услугами/работами.

**4. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в Центре?**

**169 чел. (95%) – да.**

**8 чел. (5%) – нет.**

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальной помощи в Центре?**



95% обратившихся в учреждение граждан удовлетворены условиями оказания социальных услуг.

**Выводы по результатам мониторинга:**

Таким образом, по результатам анкетирования обслуживаемых граждан с целью изучения степени удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг выявлено:

1. 93% получателей социальных услуг удовлетворены информированностью о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Более 50% опрошенных получают информацию на официальном сайте учреждения и в группе учреждения в социальной сети «ВКонтакте».
2. 94% опрошенных получателей социальных услуг полностью удовлетворены качеством социального обслуживания, а также хотели бы вновь обратиться в наш Центр за получением социальных услуг.