Информация

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

1. Письменный опрос был начат с 23 ноября 2015 года на основании письма Финансового управленияАдминистрации Октябрьскогомуниципального района и приказа директора МУ «КЦСОН» от 23.11.2015 года № 197 «О мониторинге изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг».

Изучение мнения населения проведено в IV квартале 2015 года, путем письменного опроса (анкетирования). Письменный опрос проводился в помещении муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области», а так же на территории Октябрьского муниципального района в сельских поселениях в удобное для жителей Октябрьского муниципального района время.

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

На учете в МУ «КЦСОН» состоит 10 000 граждан Октябрьского муниципального района, среднемесячное количество получателей муниципальных услуг составляет - 833,33. Для достоверного изучения мнения достаточно – не менее одной пятой от среднемесячного количества, а именно – 167 граждан. При проведении мониторинга опрошено – 410 человек.

По результатам изучения мнения населения составлен акт содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2. Специалистами МУ «КЦСОН» проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг с целью оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг и с целью повышения качествапредоставления муниципальных.

Осуществление мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «КЦСОН» проводился в отношении муниципальных услуг включенных в Перечень муниципальных услуг (функций), утвержденных постановлением Главы Октябрьского муниципального района от 07.12.2012 года № 794 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района» и подведомственным им муниципальным учреждениям».

В мониторинг были включены как отдельные услуги, так и комплексы муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивавшие получение заявителем результата муниципальной услуги.

Для мониторинга были выбраны муниципальные услуги, которые имели наибольшую степень востребованности (степень востребованности зависела от количества обратившихся за ее получением и получивших конечный результат). При формировании перечня муниципальных услуг для мониторинга учтены результаты предшествующих мониторинговых исследований.

Предметом мониторинга явились показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг (показатели раскрыты в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную муниципальную услугу). Индикаторами качества и доступности явились качественная и количественная характеристики.

Форма анкеты для исследования была взята из приложения № 2 к Постановлению Главы района от 06.07.2010 года № 695 «О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области».

Мониторинг проведенный специалистами МУ «КЦСОН» проводился в несколько этапов:

- организация мониторинга и подготовка к его проведению;

-выявление нормативных и фактических значений параметров качества исследуемых муниципальных услуг;

- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений параметров качества исследуемых муниципальных услуг;

- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления и повышению качества муниципальных услуг;

- разработка планов и мероприятий направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

Перечень исследуемых муниципальных услуг:

1. *Социальное обслуживание на дому:* Граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, находящиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании в связи с утратой возможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению;

2. *Срочное социальное обслуживание* в т. ч. мобильное социальное обслуживание: граждане находящиеся в трудной жизненной ситуации;

3. *Полустационарное социальное обслуживание (дневное пребывание):* граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, дети, из малообеспеченных семей;

4. Отделение социальной помощи семье и детям: предоставление реабилитационных услуг семьям с детьми ТЖС (СОП и группы риска) семьям с детьми в трудной жизненной ситуации;

5. *Консультативная помощь* (отделение социальной помощи семьи и детям): семьи с детьми находящиеся в трудной жизненной ситуации;

6. *Предоставление мер социальной поддержки социальным работникам* государственной системы социальных служб: социальные работники.

Метод проведения мониторинга – опрос граждан, представителей организаций, являющихся заявителями. В ходе сбора первичной информации были определены виды опроса: личное устное интервью, интервью по телефону, фокус-групповое интервью, не включенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальной услуги, анкетирование.

3. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества услуг – было проведено в соответствии с Постановлением Главы района от 06.07.2010 года № 382 «О порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества услуг.

По результатам изучения мнения населения составлен акт содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

Акт подписан 25 декабря 2015 года комиссией назначенной приказом директора МУ «КЦСОН» от 23.11.2015 года № 197«О мониторинге изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг».

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

Хажеева С. А. – председатель профсоюзной организации МУ «КЦСОН»,

Голушко Т. И. – специалист отделения срочного социального обслуживания,

Жданович О. А. – специалист по социальной работе, отделения социальной помощи семье и детям,

Епифанова Н. А. – заведующая отделением надомного социального обслуживания,

Разорвина Е. В. – заведующая отделения дневного пребывания, провели обработку данных анкетирования по следующим основным вопросам анкеты, разработанной психологом МУ «КЦСОН».

Анкетирование проведено по следующим основным вопросам анкеты, разработанной психологом МУ «КЦСОН»:

1. Оценка работы Центра по обслуживанию населения:

 а) хорошо – 349 чел.

 б) удовлетворительно – 52 чел.

 в) неудовлетворительно – 9 чел.

2. Знаете ли Вы, какие социальные услуги можете получить в Центре:

 а) да –298 чел.

 б) нет –27 чел.

 в) что-то слышали – 85 чел.

3. Знакомы ли Вы с условиями оплаты социальных услуг, предоставляемых Центром социального обслуживания

 а) да –358 чел.

 б) нет – 52 чел.

Согласно приложения № 3 было проведено анкетирование получателей муниципальных услуг на предмет качества и доступности муниципальных услуг:

1. Каким из способов получения информации о муниципальной услуге Вы пользовались? Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?

(отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник полученияинформации | В целом удовлетворен(а) | В целом не удовлетворен(а) | Не обращался(ась) за информацией | Не знал(а)о такой возможности |
| по телефону | 52 |  |  |  |
| при личном обращении | 241 |  |  |  |
| через письменное обращение | 48 |  |  |  |
| с информационных стендов, расположенных в месте предоставления муниципальной услуги | 37 |  |  |  |
| из информационных брошюр (буклетов) | 12 |  |  |  |
| через официальный интернет-сайт органа местного самоуправления | 16 |  |  |  |
| через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) |  |  |  |  |
| другое (напишите, что именно) | По рекомендации друзей - 4 |  |  |  |

2. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган местного самоуправления за получением результата муниципальной услуги?

а) один раз - 279 (укажите количество обращений);

б) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника/социального работника) - 131.

3. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги?

а) один день – 290, два дня 76, три дня - 44;

б) дополнительно собирать документы не потребовалось – 329.

4. За получением муниципальной услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?

а) обращался(ась) самостоятельно (переходите к вопросу 7) - 334;

б) воспользовался(ась) помощью посредника/социального работника – 76 (бесплатно).

5. Почему Вы обратились к посреднику/социальному работнику (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) была не понятна процедура получения муниципальной услуги, посредник лучше разберется - 0;

б) посещение организаций для сбора документов занимает много времени - 0;

в) приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий - 0;

г) потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление документов - 0;

д) больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам с- 0;

е) состояние здоровья не позволяет выезжать за пределы села, деревни - 76.

6. Во сколько Вам обошлись услуги посредника по оформлению необходимых документов и получению муниципальной услуги? – бесплатно - 76

а) всего примерно \_\_\_\_\_рублей (напишите) - 0;

б) я рассчитался(ась) с посредником не деньгами, а товарами, услугой, стоимостью примерно \_\_\_\_\_\_\_рублей (напишите) - 0.

7. В целом насколько удобно для Вас месторасположение органа местного самоуправления, где осуществляется прием получателей муниципальной услуги?

а) в целом удобно - 371;

б) не очень удобно - 34;

в) совсем неудобно - 5.

 8. В целом насколько удобен для Вас график приема органа местного самоуправления?

а) в целом удобный график - 398;

б) не очень удобный график - 12;

в) совсем не удобный график - 0.

9. Что нужно изменить в графике приема органа местного самоуправления, чтобы он был удобнее для получения муниципальной услуги (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) увеличить продолжительность приема в более ранние утренние часы в рабочие дни - 0;

б) увеличить продолжительность приема в более поздние вечерние часы в рабочие дни - 0;

в) вести прием в нерабочие дни - 0;

г) вести прием в рабочие дни без перерыва на обед - 12.

 10. Вам было понятно, как получить бланк заявления и заполнить заявление на получение муниципальной услуги, или Вам потребовалась помощь сотрудника органа местного самоуправления?

а) да, было понятно (переходите к вопросу 12) - 398;

б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь сотрудника - 12.

11. От кого Вы получили помощь в заполнении заявления: от сотрудников органа местного самоуправления или от других лиц?

а) от сотрудников органа власти - 12;

б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц) - 0;

в) помощь не получил - 0.

 12. Если Вам пришлось оплачивать государственную пошлину при получении муниципальной услуги, довольны ли Вы имеющимися способами оплаты?

а) в целом доволен(на) - 0;

б) в целом не доволен(на) - 0;

в) услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины - 410;

г) затрудняюсь ответить, так как не оплачивал муниципальную услугу самостоятельно - 0.

13. В случае если для получения муниципальной услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это поблизости и в часы приема органа местного самоуправления?

а) мне не потребовались дополнительные услуги - 342;

б) да, я смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема - 68;

в) нет, я не смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема - 0.

14. Приходилось ли Вам для получения муниципальной услуги давать деньги лично сотрудникам органа местного самоуправления или их «посредникам»?

а) нет, давать деньги не приходилось (переходите к вопросу 16) - 410;

б) да, давать деньги приходилось - 0;

в) нет, деньги не давал(а), но дарил(а) подарок - 0;

г) нет, деньги не давал(а), но оказывал(а) взаимную услугу - 0.

 15. Почему Вам пришлось давать деньги, дарить подарки, оказывать услуги?

а) мне «намекнули» - 0;

б) меня вынудили, создав для этого ситуацию - 0;

в) было заранее известно, что без этого не обойтись - 0;

г) я сам решил, что так надежнее, быстрее - 0;

д) другое \_\_\_\_\_ (напишите).

 16. Какую денежную сумму Вы потратили на получение муниципальной услуги?

а) всего примерно \_\_\_\_рублей (напишите);

б) всего примерно, включая установленную стоимость муниципальной услуги и стоимость подарков, услуг и денежных сумм для работников органа местного самоуправления \_\_\_\_\_рублей (напишите) - 0.

 17. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника органа местного самоуправления, то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?

а) нет, ждать в очереди практически не пришлось - 378;

б) да, пришлось ожидать приема в очереди около от 5 до 15 минут (напишите) - 32.

 18. Сколько дней было потрачено с момента подачи заявления до получения конечного результата (если исключить время, затраченное на сбор документов)?

Примерно: один – 267, два – 124, три - 19 дней (день, дня) (напишите).

19. Вы получили результат предоставления муниципальной услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления муниципальной услуги?

а) да - 352;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги - 58.

20. С какими недостатками в организации приема получателей муниципальной услуги Вы столкнулись во время ожидания (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) отсутствие достаточного количества мест для ожидания получателями муниципальной услуги - 0;

б) отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов - 0;

в) недостаточно проветриваемое помещение - 0;

г) некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении - 0;

д) отсутствие туалета в помещении - 0;

е) отсутствие доступа к питьевой воде - 0;

ж) не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении в целом было комфортно - 410.

 21. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги?

а) да - 303;

б) нет – 64;

в) не дали ответ - 43.

 22. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги?

а) нет, в этом нет необходимости - 381;

б) да;

в) да, но не думаю, что это принесет желаемый результат;

г) не дали ответ – 29.

 23. Вы обжаловали действия (бездействие) сотрудника органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

а) да (переходите к вопросу 24);

б) нет, хотя это нужно было сделать (переходите к вопросу 25);

в) нет, такой необходимости не было (переходите к вопросу 25) – 394;

г) не дали ответ - 16.

 24. Как отразилось обжалование действий (бездействия) сотрудника органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, на результате муниципальной услуги?

а) положительно;

б) отрицательно;

в) никак не отразилось;

г) другое (напишите, что именно).

 25. В целом процедура получения муниципальной услуги показалась Вам понятной и четкой?

а) да, в целом показалась понятной и четкой - 380;

б) нет, показалась непонятной и нечеткой - 3;

в) не дали ответ – 27.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 26. Скажите, насколько Вы удовлетворены | В целомудовлетворен(а) | Чем-то удовлетворен, чем-то –нет | В целом не удовлетворен(а) | Не могу оценить |
| Отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы |
| удобством расположения здания, где предоставляется муниципальная услуга | 36 |  |  |  |
| удобством помещения, где предоставляется муниципальная услуга | 21 |  |  |  |
| способами оплаты муниципальной услуги | 12 |  |  |  |
| компетентностью сотрудников | 31 |  |  |  |
| внимательностью и вежливостью сотрудников | 69 |  |  |  |
| временем ожидания в очереди | 11 |  |  |  |
| графиком работы органа местного самоуправления | 37 |  |  |  |
| в целом работой органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу | 193 |  |  |  |

В течение 2015 года в отдаленных населенных пунктах района работала специализированная группа Мобильного социального обслуживания – количество обслуженных граждан около 850 человек: (медсестра, культорганизатор, инструктор по труду, психолог, заведующие отделениями, специалисты отделений: обслуживания на дому, срочного социального обслуживания, социальной помощи семье и детям; парикмахер. В результате получили услуги на местах пожилые люди и инвалиды, которые по различным причинам не могут посетить МУ «КЦСОН» в с. Октябрьское.

Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг:

- в течение года постоянно размещаются материалы о работе Центра, о проводимых мероприятиях в районной газете «Октябрьская Искра», а также озвучиваются в передачах местного радиовещания.

- на сайте Администрации Октябрьского муниципального района существует страница Управления социальной защиты, и необходимые материалы Центра размещаются там (регулярно размещается информация в новостной строке).

Директор МУ «КЦСОН» Е.В. Бабенкова

8-351-58-5-12-90