

**Аналитическая справка по результатам мониторинга
«Удовлетворенность получателей социальных услуг
качеством условий оказания услуг в БУ СО ВО
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям»**

за 1 квартал 2024 года

Цель мониторинга: выявление удовлетворенности граждан, обратившихся в учреждение, качеством условий оказания услуг.

Используемый метод исследования: при проведении мониторинга использовался метод анкетирования получателей социальных услуг/работ в отделениях Центра: отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН), отделении психолого–педагогической и ранней помощи (ОППиРП), отделении организации отдыха оздоровления детей (ООООД).

Инструмент исследования: анкета для получателей социальных услуг (приложение 1). Анкета разработана на основе Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30.10.2018 года. Анкета включает в себя 14 вопросов, касающихся удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг/работ в учреждении.

Сроки проведения анкетирования: с 25 марта – по 29 марта 2024 года.

Количество опрошенных: 147 человек, в том числе:

- 50 получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 48 получателей социальных услуг в отделении психолого – педагогической и ранней помощи (ОППиРП);
- 49 получателей социальных работ в отделении организации отдыха оздоровления детей (ООООД).

Все опрошенные граждане получают социальные услуги бесплатно.

При проведении мониторинга удовлетворенность граждан качеством условий оказания социальных услуг/работ оценивалась по показателям, представленным в таблице 1.

Показатели качества оказания социальных услуг

Таблица 1

Показатели качества оказания социальных услуг	Вопрос анкеты
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	№ 1 № 2
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	№ 3 № 4
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи, (%) от числа опрошенных	№ 5
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	№ 6
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	№ 7 № 8
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; доступность записи на получение услуги), (%) от числа опрошенных	№ 9
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	№ 10 № 11
8. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	№ 12
9. Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	№ 13

Результаты анкетирования граждан

1. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах в помещениях».

В таблице 2 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос: *«При посещении организации обращались ли Вы к информации о её деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?»*

Таблица 2

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	31	65	36	72	11	22	78	53
Нет	17	335	14	28	38	78	69	47

53 % опрошенных получателей при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации.

В таблице 3 представлено распределение ответов респондентов, которые при посещении организации обращались к информации на стендах, на вопрос: *«Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях?»*

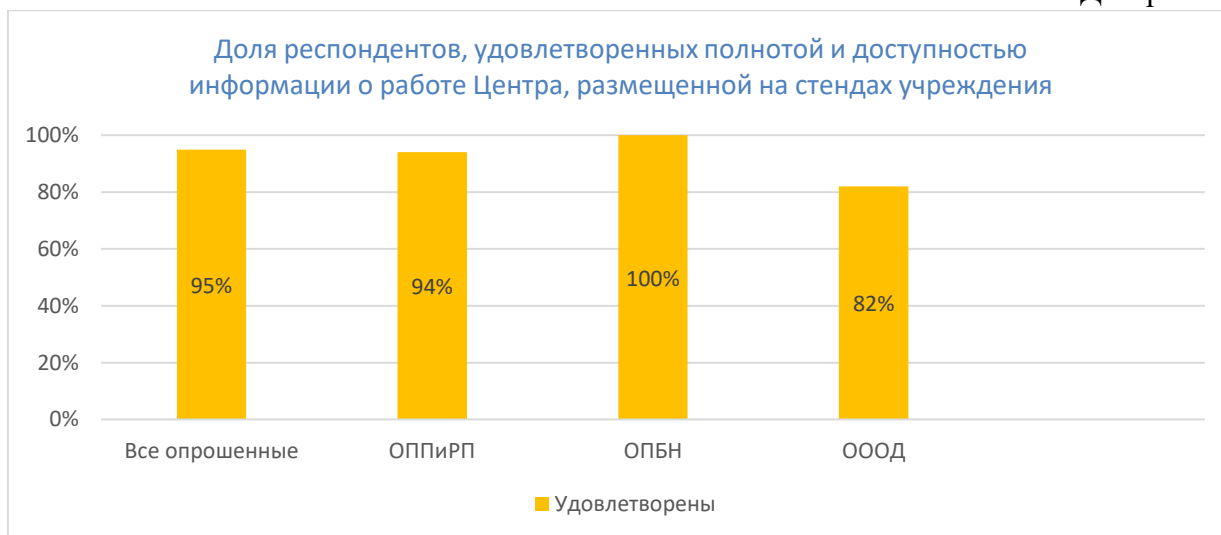
Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	31 чел.		36 чел.		11 чел.		78 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	29	94	36	100	9	82	74	95
Нет	2	6	0	0	2	18	4	5

95 % опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах.

На диаграмме 1 показана доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах.

Диаграмма 1



Все получатели социальных услуг в отделениях Центра удовлетворены полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах учреждения.

2. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте».

В таблице 4 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, открытой группой «ВКонтакте», чтобы получить информацию о ее деятельности?».

Таблица 4

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	46	96	42	84	34	69	122	83
Нет	2	4	8	16	15	31	25	17

83 % опрошенных получателей социальных услуг пользуются сайтом организации, группой «ВКонтакте», чтобы получить информацию о её деятельности.

В таблице 5 представлено распределение ответов респондентов, которые пользуются информацией на сайте учреждения и в группе «ВКонтакте», на вопрос: «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте, в открытой группе «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет?»»

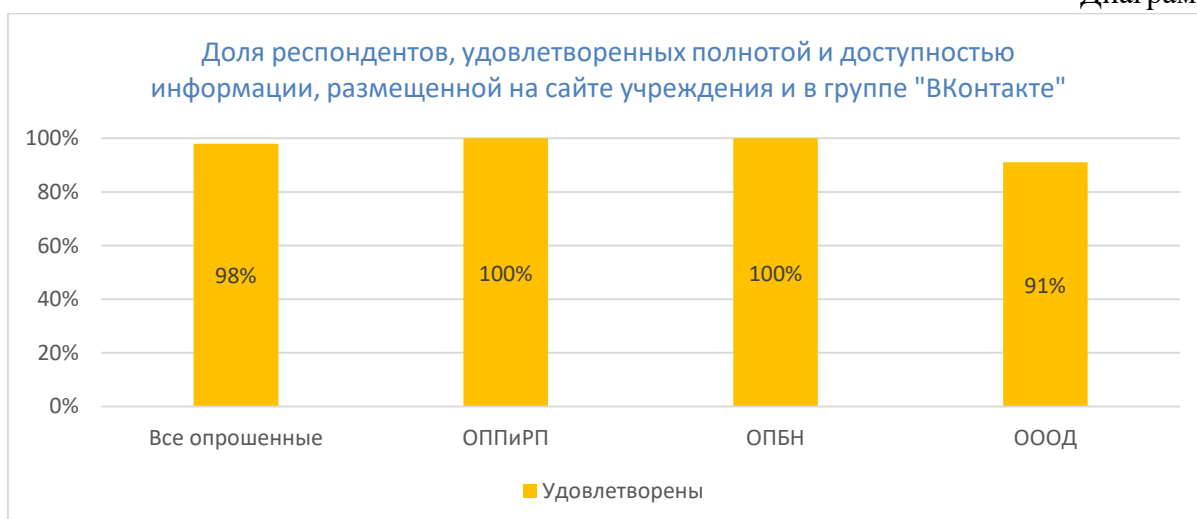
Таблица 5

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	46 чел.		42 чел.		34 чел.		122 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	46	100	42	100	31	91	119	98
Нет	0	0	0	0	3	9	3	2

98 % опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на официальном сайте и в группе «ВКонтакте».

На диаграмме 2 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 2



Все получатели социальных услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте учреждения и в группе «ВКонтакте».

3. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи».

В таблице 6 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с Вами и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи?»

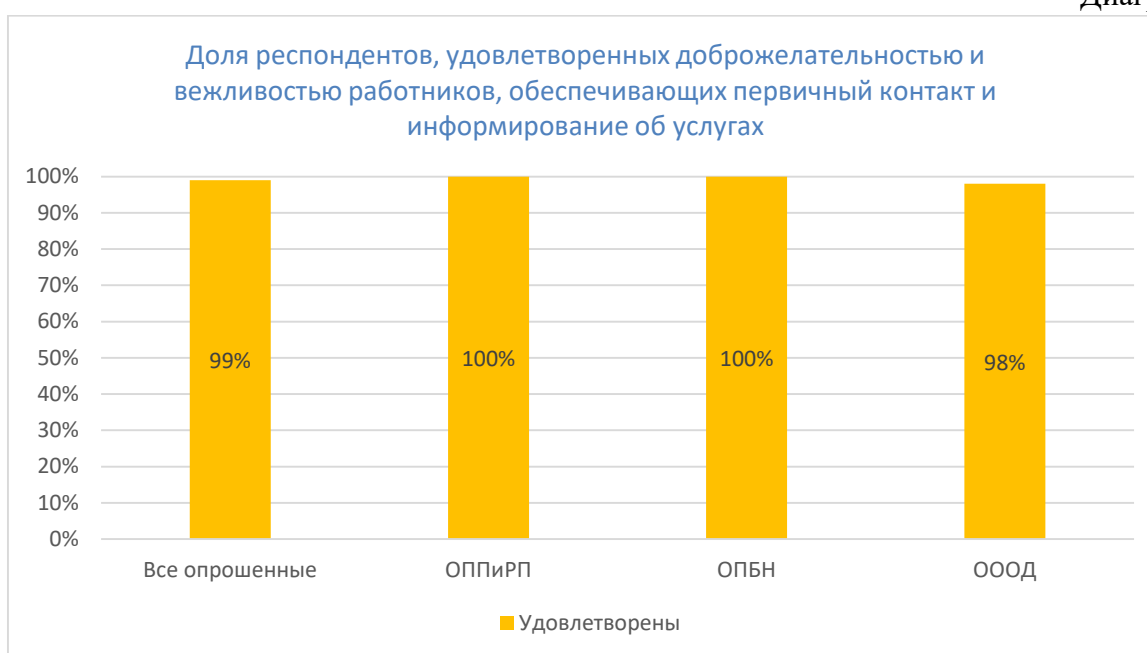
Таблица 6

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	100	50	100	48	98	146	99
Нет	0	0	0	0	1	2	1	1

99 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи.

На диаграмме 3 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 3



4. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг»

В таблице 7 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг (специалисты по социальной работе, психологи)?»

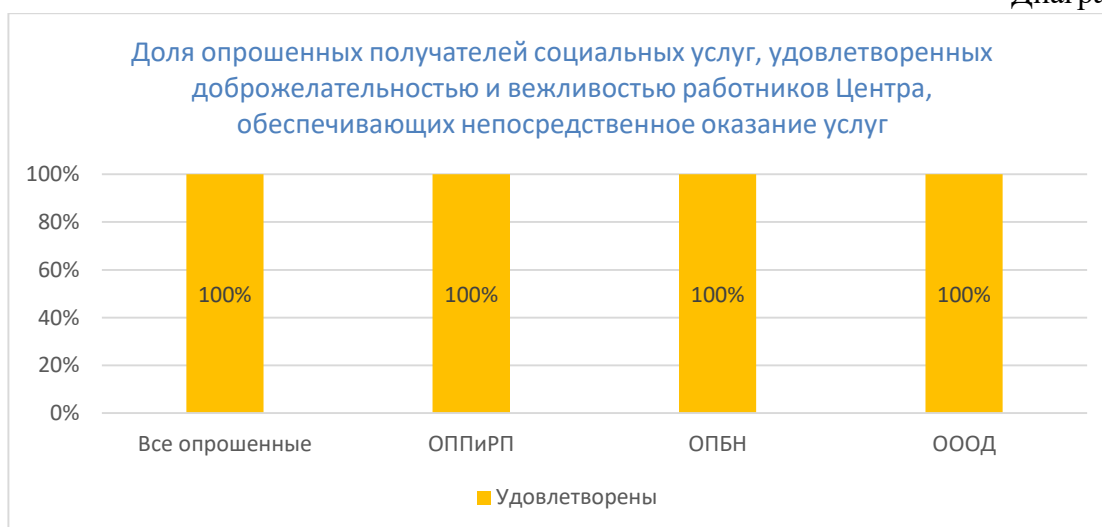
Таблица 7

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	100	50	100	49	100	147	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

Все опрошенные получатели социальных услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.

На диаграмме 4 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 4



Доля получателей социальных услуг в отделениях Центра, которые удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при непосредственном оказании услуг, составила 100%.

5. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме»

В таблице 8 представлено распределение ответов респондентов на вопрос «Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис на сайте)?»

Таблица 8

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	43	90	39	78	29	59	111	76
Нет	5	10	11	22	20	41	36	24

76 % опрошенных пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

В таблице 9 представлено распределение ответов респондентов, которые пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией, на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?»

Таблица 9

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	43 чел.		39 чел.		29 чел.		111 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	43	100	39	100	27	93	109	98
Нет	0	0	0	0	2	7	2	0

98 % опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии в дистанционной форме.

На диаграмме 5 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 5



6. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг в организации».

В таблице 10 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; доступность записи на получение услуги)?»

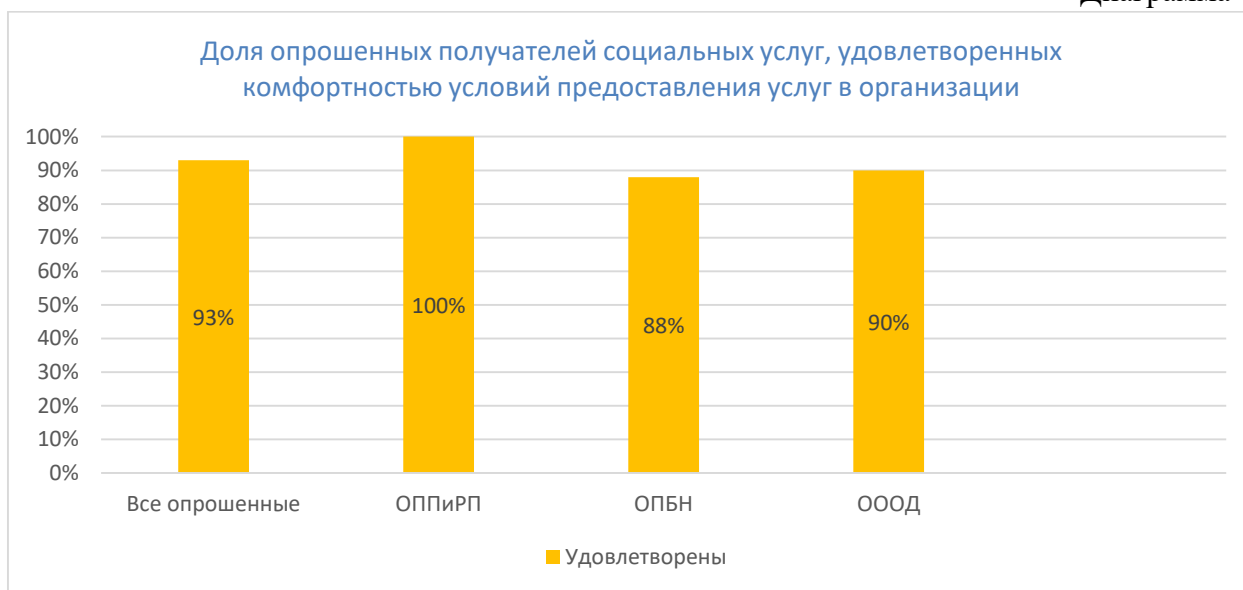
Таблица 10

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	100	44	88	44	90	136	93
Нет	0	0	6	12	5	10	11	7

93 % опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считают 11 человек (респонденты из ОПБН и ОООД). В открытом вопросе отмечают «неудобное расположение организации».

На диаграмме 6 показаны данные по этому показателю в разрезе по отделениям.

Диаграмма 6



7. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или лиц, представляющих их интересы, доступностью предоставления услуг для инвалидов».

В таблице 11 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Таблица 11

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	43	90	11	22	10	20	64	44
Нет	5	10	39	78	39	80	83	56

44 % опрошенных респондентов имеют инвалидность или являются представителем ребенка-инвалида.

В таблице 12 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?»

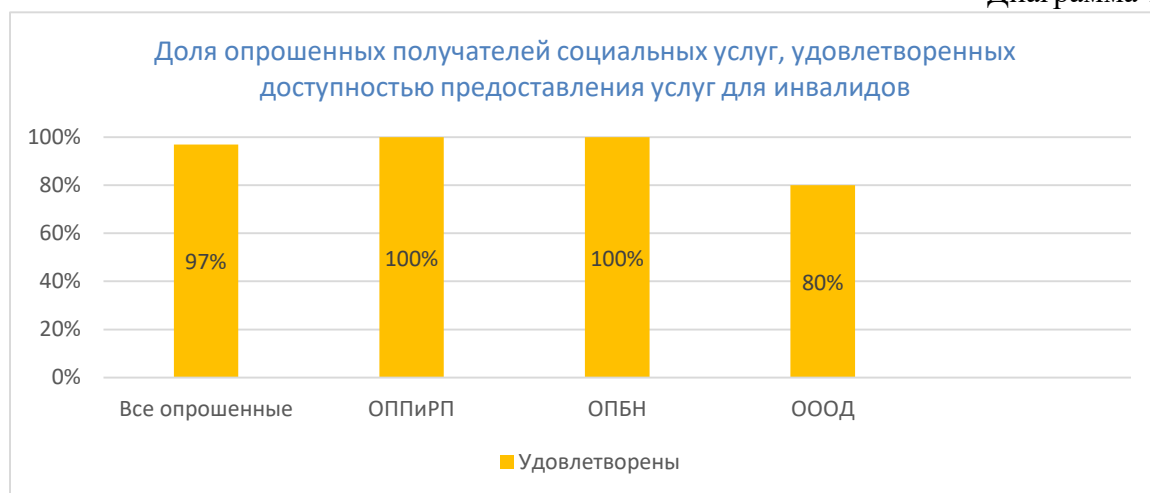
Таблица 12

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	43 чел.		11 чел.		10 чел.		64 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	43	100	11	100	8	80	62	97
Нет	0	0	0	0	2	20	2	3

97 % опрошенных респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов. 2 получателя из ОООД социальных услуг не довольны.

На диаграмме 7 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 7



8. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг, в целом условиями оказания услуг в организации».

В таблице 13 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?»

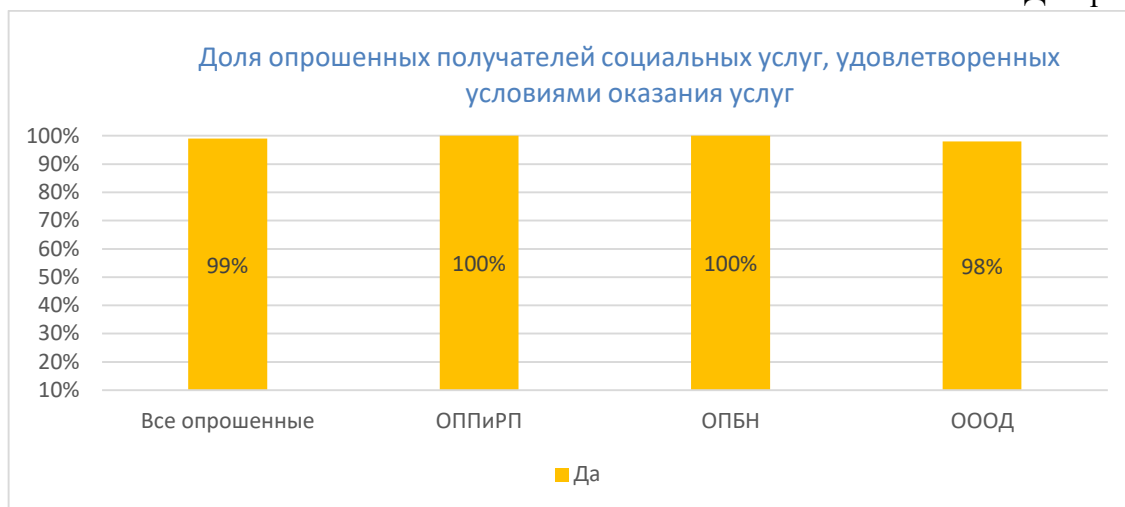
Таблица 13

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	100	50	100	48	98	146	99
Нет	0	0	0	0	1	2	1	1

99 % опрошенных респондентов, в целом, удовлетворены условиями оказания услуг в организации.

В диаграмме 8 представлены данные по этому показателю.

Диаграмма 8



Косвенным показателем удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг являются положительные ответы на вопрос 12 «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?».

В таблице 14 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на этот вопрос.

Таблица 14

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	48 чел.		50 чел.		49 чел.		147 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	100	50	100	48	98	146	99
Нет	0	0	0	0	1	2	1	1

99% опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим знакомым, родственникам обратиться в Центр за получением социальных услуг, что является косвенным признаком их удовлетворенности социальным обслуживанием в Центре.

На диаграмме 9 показана доля опрошенных получателей социальных услуг по учреждению в целом и по отделениям, которые посоветовали бы своим знакомым, родственникам обратиться в Центр за получением социальных услуг.



9. Распределение ответов получателей социальных услуг на открытый вопрос «Ваши предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг».

Предложения и пожелания написали только 13 % опрошенных (19 человек).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (всё хорошо, нравится, довольны, спасибо) - 6 чел.;
- проведение занятий по подготовке к школе, занятий логопеда, дефектолога, нейропсихолога – 3 чел.;
- проведение занятий в выходные дни – 1 чел.;
- неудобное нахождение организации – 1 чел.;
- оснащение туалета крючками для сумок, туалетной бумагой и полотенцами – 3 чел.

**Показатели удовлетворенности опрошенных получателей
социальных услуг качеством оказания социальных услуг**

Таблица 15

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	В целом по учреждению	ОППиРП	ОПБН	ОООД
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	95 %	94 %	100 %	82 %
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	98 %	100 %	100 %	91 %
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи, (%) от числа опрошенных	99 %	100 %	100 %	98 %
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100 %	100 %	100 %	100 %
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	98 %	100 %	100 %	93 %
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (%) от числа опрошенных	93 %	100 %	88 %	90 %
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	97 %	100 %	100 %	80 %
8. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99 %	100 %	100 %	98 %
9. Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	99 %	100 %	100 %	98 %

Показатели удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания социальных услуг в целом по учреждению

Диаграмма 7



Показатели удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания социальных услуг в отделениях Центра

Диаграмма 8



**Показатели качества условий оказания социальных услуг в 1 кв. 2023 г.
в сравнении с 4 кв. 2022 г.**

Таблица 11

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	4 кв. 2023	1 кв. 2024	Динамика
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	97 %	95 %	Снижение
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	100 %	98 %	Снижение
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи, (%) от числа опрошенных	99 %	99 %	Без изменения
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	99 %	100 %	Повышение
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	100 %	98 %	Снижение
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (%) от числа опрошенных	90 %	93 %	Повышение
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	98 %	97 %	Снижение
8. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	100 %	99 %	Снижение
9. Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	98 %	99 %	Повышение

Выводы по результатам мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг

Анализ результатов мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг в БУ СО ВО «ТЦСПСиД» позволяет сделать следующие выводы:

1. Доля граждан, удовлетворенных различными аспектами качества условий оказания услуг в Центре в 1 квартале составила от 95 до 100 %.

2. 99 % респондентов готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.

3. Показатели качества условий оказания социальных услуг в целом по учреждению в 1 квартале снизились (97,5 %) по сравнению с 4 кварталом 2023 года – 98 %.

4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах составила 95 %; размещенной на сайте организации и в группе «ВКонтакте» - 98 %.

5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников Центра составила 99,5 %.

6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий составила 93 %.

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов – 97 %.

Таким образом, результаты мониторинга свидетельствуют о высоком качестве оказания социальных услуг и выполняемых работ в учреждении.

На основании мнений респондентов можно сформулировать следующие предложения по повышению качества оказания социальных услуг:

1. Продолжить работу по информированию населения и получателей социальных услуг о видах услуг, порядке их получения.

2. Регулярно обновлять информацию о работе Центра на стендах учреждения, на официальном сайте и в социальной сети «ВКонтакте».

3. Продолжить работу по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг.