

**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 2 квартал 2025 года

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

Используемый метод исследования: при проведении мониторинга использовался метод анкетирования посетителей и получателей социальных услуг/работ в Центре:

— семейный многофункциональный центр: отделении первичного приема семей (ОППС), отделении психологической помощи и экстренного реагирования (ОППиЭР), отделении социальных услуг и социального сопровождения (ОСУиСС);

— отделения, не входящие в структуру СМФЦ: отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН), отделении по сопровождению семей участников СВО (ОССУ СВО).

Инструменты исследования:

1. Анкета для опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания 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.

2. Анкета обратной связи посетителей СМФЦ (приложение 2). Анкета разработана на основе Методики оценки эффективности деятельности Семейного многофункционального центра БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям», утвержденной Приказом директора Центра № 212-ОД от 27.12.2024 года. Анкета включает в себя 8 вопросов, касающихся источников информирования о СМФЦ и удовлетворенности качеством оказания социальных услуг/работ в СМФЦ.

Сроки проведения анкетирования: с 15 июня – по 30 июня 2025 года.

Количество опрошенных: 411 человек, в том числе:

- 231 посетитель отделения первичного приема семей;

- 54 получателя социальных услуг в отделении психологической помощи и экстренного реагирования;
- 36 получателей социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения;
- 50 получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 40 получателей социальных услуг в отделении по сопровождению семей участников СВО (ОССУ СВО).

Все опрошенные граждане получают социальные услуги бесплатно.

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

Показатели качества оказания социальных услуг в СМФЦ

Таблица 1

№ п/п	Показатели качества оказания социальных услуг	Вопрос анкеты
1.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ, (%) от числа опрошенных	№ 2
2.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в Семейном МФЦ (наличие комфортной зоны ожидания, понятность навигации в помещении, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, оборудование помещений), (%) от числа опрошенных	№ 3
3.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ, (%) от числа опрошенных	№ 4
4.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ, (%) от числа опрошенных	№ 5
5.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в Семейный МФЦ, (%) от числа опрошенных)	№ 6
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым обратиться в Семейный МФЦ, (%) от числа опрошенных	№ 7

При проведении мониторинга удовлетворенность граждан качеством условий оказания социальных услуг/работ в отделениях, не входящих в структуру Семейного МФЦ оценивалась по показателям, представленным в таблице 2.

Показатели качества оказания социальных услуг в отделениях, не входящих в структуру СМФЦ (ОПБН, ОССУ СВО)

Таблица 2

№ п/п	Показатели качества оказания социальных услуг	Вопрос анкеты
1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг	№ 2, № 4
1.1	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	№ 1 № 2
1.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	№ 3 № 4
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников	№ 5, № 6, № 8
2.1	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
2.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	№ 6
2.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	№ 7 № 8
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг	№ 9, № 11, № 12
3.1	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
3.2	Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	№ 10 № 11
3.3	Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	№ 12
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	№ 13

Результаты анкетирования посетителей и получателей социальных услуг в Семейном многофункциональном центре

1. Распределение ответов на вопрос «Из каких источников Вы узнали о работе Семейного многофункционального центра?»

В таблице 3 представлено распределение ответов опрошенных граждан в разрезе по отделениям.

Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов								Рейтинг
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Общее количество ответов		
	231 ответ		54 ответа		36 ответов		321		
	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	
Официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	61	26,4	7	12,9	16	44,4	84	26,1	1
Телевидение, радио	58	25,1	4	7,4	0	0	62	19,3	2
На новостных интернет- порталах	48	20,7	4	7,4	4	11,1	56	17,4	3
Информационные стенды	7	3,0	5	9,2	2	5,5	14	4,3	5
Информационные брошюры, буклеты	18	7,8	5	9,2	1	2,7	24	7,4	4
При личном посещении	65	28,1	8	14,8	10	27,7	83	25,8	1
От соседей, коллег, знакомых	47	20,3	15	27,7	2	5,5	64	19,9	2
Другие источники (школа, медицинские учреждения)	1	0,4	6	11,1	1	2,7	8	2,4	5

Рейтинг источников информации:

1 место – интернет ресурсы СМФЦ (официальный сайт, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»), информация, полученная при личном посещении;

2 место – информация, полученная от соседей и знакомых; из СМИ (телевидение, радио);

3 место – информация, которая размещена на новостных интернет-порталах;

4 место – информация, которая представлена в брошюрах, буклетах учреждения;

5 место – информация, которая представлена на информационных стендах, и получена из других источников (судья, куратор).

Наиболее эффективным является информирование вологжан посредством информационных ресурсов СМФЦ и в результате непосредственного взаимодействия.

2. Показатель «Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ»

В таблице 4 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ?»*

Таблица 4

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	36	100	321	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ.

3. Показатель «Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в Семейном МФЦ»

В таблице 5 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в Семейном многофункциональном центре (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, оборудование помещений)?»*

Таблица 5

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	36	100	321	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в Семейном МФЦ.

4. Показатель «Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ»

В таблице 6 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ?»*

Таблица 6

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	36	100	321	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ.

5. Показатель «Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ»

В таблице 7 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«При обращении за консультацией к специалистам Семейного МФЦ удовлетворены ли Вы полнотой и качеством полученной информации?»*

Таблица 7

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	33	92,0	318	99,0
Нет	0	0	0	0	3	8,0	3	1,0

В целом 99 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены полнотой и качеством полученной информации.

3 получателя социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения отметили неудовлетворенность полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании.

6. Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в Семейный МФЦ»

В таблице 8 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Удовлетворены ли Вы результатом обращения в Семейный МФЦ?»*

Таблица 8

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	33	92,0	318	99,0
Нет	0	0	0	0	3	8,0	3	1,0

В целом 99 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены результатом обращения в Семейный МФЦ.

3 получателя социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения отметили неудовлетворенность результатом обращения.

7. Показатель «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым обратиться в Семейный МФЦ»

В таблице 9 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Порекомендуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в Семейный многофункциональный центр?»*

Таблица 9

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	231 чел.		54 чел.		36 чел.		321 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	231	100	54	100	36	100	321	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг готовы рекомендовать родственникам и знакомым обратиться в Семейный МФЦ.

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

Предложения и пожелания написали только 5 % опрошенных (15 человек).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (все отлично, всё хорошо, всё понравилось, прекрасные, вежливые, доброжелательные специалисты; все быстро и профессионально) – 8 человек;
- предложения по обеспечению комфортных условий: установить в холле кофемашину, сделать колясочную (3 человека);
- предложения улучшению условий предоставления услуг: перейти полностью на электронный вид подачи заявлений; организовать группу дневного пребывания для детей-инвалидов, зал и занятия по АФК, занятия с логопедом, занятия по социально-бытовому обслуживанию; разместить рекламу на ТВ, а то многие не знают о вас (4 человека).

Показатели качества оказания социальных услуг в СМФЦ

Таблица 10

№ п/п	Показатели качества оказания социальных услуг	%
1.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ, (%) от числа опрошенных	100 %
2.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в Семейном МФЦ (наличие комфортной зоны ожидания, понятность навигации в помещении, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, оборудование помещений), (%) от числа опрошенных	100 %
3.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ, (%) от числа опрошенных	100 %
4.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ, (%) от числа опрошенных	99 %
5.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в Семейный МФЦ, (%) от числа опрошенных	99 %
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым обратиться в Семейный МФЦ, (%) от числа опрошенных	100%

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в отделениях Территориального центра, не входящих в структуру Семейного многофункционального центра

1. Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг»

1.1 Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах в помещениях»

В таблице 11 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 11

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	28	56	27	68	55	62
Нет	22	44	13	33	35	38

62 % опрошенных получателей при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации.

В таблице 12 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 12

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	28 чел.		27 чел.		55 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	28	100	27	100	55	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных получателей социальных услуг, которые при посещении организации обращались к информации на стендах, удовлетворены полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах.

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

В таблице 13 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 13

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	41	82	31	78	72	80
Нет	9	18	9	22	18	20

80 % опрошенных получателей социальных услуг пользуются сайтом организации, группой «ВКонтакте», чтобы получить информацию о её деятельности.

В таблице 14 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 14

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	41 чел.		31 чел.		72 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	41	100	31	100	72	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте, в открытой группе «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников»

2.1 Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных 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 15 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 15

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	40	100	90	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % 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.

2.2 Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг»

В таблице 16 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 16

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	40	100	90	100
Нет	0	0	0	0	0	0

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

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

В таблице 17 представлено распределение ответов респондентов на вопрос *«Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис на сайте)?»*

Таблица 17

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	39	78	30	75	69	77
Нет	11	22	10	25	21	23

77 % опрошенных пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

В таблице 18 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 18

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	39 чел.		30 чел.		69 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	39	100	29	97	68	98
Нет	0	0	1	3	1	2

98 % опрошенных, которые пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

3. Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг»

3.1 Показатель «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации».

В таблице 19 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 19

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	98	39	98	88	98
Нет	1	2	1	2	2	2

98 % опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считают 2 человека (респонденты из ОПБН и ОССУ СВО).

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

В таблице 20 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос *«Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»*

Таблица 20

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	14	28	18	45	32	36
Нет	36	72	22	55	58	64

36 % опрошенных респондентов имеют инвалидность или являются представителем ребенка-инвалида.

В таблице 21 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос *«Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?»*

Таблица 21

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	14 чел.		18 чел.		32 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	14	100	17	95	31	97
Нет	0	0	1	5	1	3

97 % опрошенных респондентов, имеющих инвалидность или являющиеся представителем ребенка-инвалида, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов. 1 получатель из отделения по сопровождению семей участников СВО не удовлетворен доступностью предоставления социальных услуг.

3.3 Показатель «Доля получателей социальных услуг удовлетворенных, в целом условиями оказания услуг в организации».

В таблице 22 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?»

Таблица 22

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	98	38	95	87	97
Нет	1	2	2	5	3	3

97 % опрошенных респондентов удовлетворены комфортностью предоставления социальных услуг.

4. Показатель «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

В таблице 23 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?».

Таблица 23

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		40 чел.		90 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	38	95	88	98
Нет	0	0	2	5	2	2

98 % опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим знакомым, родственникам обратиться в Центр за получением социальных услуг.

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

Предложения и пожелания написали только 8 % опрошенных (7 человек)

Список пожеланий и мнений респондентов (ОССУ СВО и ОПБН):

- слова благодарности (спасибо) – 2 человека;
- больше мероприятий для инвалидов – 1 человек (ОССУ СВО);
- чтобы вся организация была в одном месте, была расположена ближе к центру, была парковка для машин – 4 человека (ОССУ СВО и ОПБН).

**Показатели качества оказания социальных услуг в отделениях
Территориального центра, не входящих в структуру Семейного
многофункционального центра**

Таблица 24

№ п/п	Показатели качества оказания социальных услуг	%
1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг	100
1.1	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	100
1.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников	100
2.1	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	100
2.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100
2.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	98
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг	97
3.1	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	98
3.2	Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	97
3.3	Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	97
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	98

Показатели удовлетворенности опрошенных получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг в учреждении

Таблица 25

№ п/п	Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	СМФЦ	Отделения Центра	В целом по учреждению
1.	Доля посетителей/ПСУ, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%
2.	Доля посетителей/ПСУ, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью сотрудников, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%
3.	Доля посетителей/ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100%	97%	99%
4.	Доля посетителей/ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	100%	98%	99%
5.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ, (%) от числа опрошенных	99 %	-	99 %
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в СМФЦ, (%) от числа опрошенных)	99 %	-	99 %
7.	Показатель удовлетворенности посетителей/ПСУ качеством оказания социальных услуг	99,6%	98,7%	99%

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 получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг – 100 %.
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников Центра – 100 %.
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий – 99 %.
4. 99 % респондентов готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.

5. Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ составила 99 %.

6. Доля посетителей/ПСУ, удовлетворенных результатом обращения в СМФЦ составила 99 %.

Доля граждан, удовлетворенных качеством оказания услуг в Центре во 2 квартале 2025 года составила 99%. Таким образом, результаты мониторинга свидетельствуют о высокой удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг.

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: установить навес для колясок, организовать парковку для машин, рассмотреть возможность установки кофемашины в холле, подачи заявлений в электронной форме.

4. Рассмотреть возможность организации группы дневного пребывания для детей-инвалидов, занятий по АФК, занятий с логопедом, занятий по социально-бытовому обслуживанию.