

**Аналитическая справка по результатам мониторинга  
«Выявление удовлетворенности получателей социальных услуг  
качеством социального обслуживания в БУ СО ВО  
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям»**

**2 квартал 2021 г.**

**Цель мониторинга:** выявление удовлетворенности граждан, обратившихся в учреждение, условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ.

**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), а также опрос посетителей Дня открытых дверей.

**Инструмент исследования:** анкета для получателей социальных услуг (приложение 1). Анкета разработана на основе методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Минтруда России от 30.08.2013 г. № 391а. Анкета включает в себя 11 вопросов, касающихся удовлетворенности условиями и качеством оказания социальных услуг/работ в учреждении.

**Сроки проведения анкетирования:** с 17 апреля – 24 июня 2021 года.

**Количество опрошенных:** 202 человека, в том числе:

- 49 получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 54 получателя социальных услуг в отделении психолого – педагогической и ранней помощи (ОППиРП);
- 73 получателя социальных работ в отделении организации отдыха оздоровления детей (ООООД);
- 26 посетителей Дня открытых дверей, проведенного 17 апреля 2021 года.

Все опрошенные граждане получают социальные услуги бесплатно.

При проведении мониторинга удовлетворенность граждан качеством 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 работе Центра (%) от числа опрошенных	№ 1
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг в Центре (%) от числа опрошенных	№ 2
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью условий оказания социальных услуг (%) от числа опрошенных	№ 3
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра (%) от числа опрошенных	№ 4
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы (%) от числа опрошенных	№ 5
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятия, имеющих групповой характер (досуговые, профилактические, коррекционные и пр.) (%) от числа опрошенных	№ 6
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг/работ, предоставленных специалистами Центра (%) от числа опрошенных	№ 7
8. Доля получателей социальных услуг, которые не сталкивались с какими-либо проблемами при получении социальных услуг (%) от числа опрошенных	№ 8
9. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам	№ 10

Сводная таблица результатов анкетирования получателей социальных услуг в отделениях Центра представлена в Приложении 2.

## Результаты анкетирования граждан, получателей социальных услуг в учреждении

### 1. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг полнотой и доступностью информации о работе Центра»

В таблице 2 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Оцените, пожалуйста, Вашу удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе Центра (виды услуг, порядок предоставления социальных услуг и т.п.), полученную Вами от специалистов Центра при личном обращении, по телефону, или на официальном сайте Центра, в группе в социальной сети «ВКонтакте»

Таблица 2

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДООД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Полностью удовлетворен	41	76	38	78	63	86	162	80
Скорее удовлетворен	13	24	11	22	10	14	40	20
Скорее не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0

**100%** опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе Центра (виды услуг, порядок предоставления социальных услуг и т.п.), полученной от специалистов Центра при личном обращении, по телефону, или на официальном сайте Центра, в группе ВКонтакте. В том числе 80% опрошенных полностью удовлетворены, 20% - «скорее удовлетворены». На диаграмме 1 показана доля опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой, доступностью информации о работе Центра в целом по учреждению и в отделениях Центра.

Диаграмма 1



## 2. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг условиями оказания социальных услуг в Центре»

В таблице 3 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество благоустройства и содержания помещений и территории Центра».

Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Очень хорошее	30	56	16	33	59	81	123	61
Скорее хорошее	24	44	28	57	14	19	74	37
Скорее плохое	0	0	0	0	0	0	0	0
Очень плохое	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	5	10	0	0	5	2

**98% опрошенных получателей социальных услуг считают, что качество благоустройства и содержание помещений и территории Центра хорошее. В том числе 61% считают условия «очень хорошими», 37% «скорее хорошими».**

На диаграмме 2 показана доля опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг в целом по учреждению и в отделениях центра.

Диаграмма 2



Доля получателей социальных услуг в отделениях Центра, которые считают хорошим благоустройство и содержание помещений и территории Центра составляет в ОППиРП - 100%, в ОПБН – 90 %, ООООД - 100%.

2% опрошенных получателей социальных услуг затруднились дать ответ на этот вопрос. 10 респондентов, затруднившихся дать ответ – это получатели социальных услуг в ОПБН.

2 респондента высказали пожелания о необходимости ремонта туалета.

### 3. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью условий оказания социальных услуг в Центре»

В таблице 4 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг/работ в Центре (оборудование, мебель, туалет и пр.) доступными для получателей социальных услуг?»

Таблица 4

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Абсолютно доступны	35	65	28	57	58	79	144	71
Скорее доступные	18	33	16	33	15	21	52	26
Скорее не доступные	0	0	0	0	0	0	0	0
Абсолютно не доступные	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	1	2	5	10	0	0	6	3

**97% опрошенных получателей социальных услуг считают условия оказания социальных услуг в Центре доступными.** В том числе 71% считают, что условия «абсолютно доступны», 26% - что условия «скорее доступны». 3% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

На диаграмме 3 показана доля опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра, удовлетворенных доступностью условий оказания социальных услуг.

Диаграмма 3



Доля получателей социальных услуг в отделениях Центра, которые удовлетворены доступностью условий оказания социальных услуг составляет в ОППиРП - 98%, в ОПБН – 90 %, ОООД - 100%. Нужно отметить, что 10% опрошенных получателей социальных услуг в ОПБН и 2% респондентов ОППиРП затруднились ответить на этот вопрос.

#### 4. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра»

В таблице 5 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра?»

Таблица 5

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	46	85	43	88	63	86	177	87,5
Скорее, да	8	15	5	10	10	14	24	12
Скорее, нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	1	2	0	0	1	0,5

**99,5 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, внимательностью работников Центра.** 1 респондент, получающий услуги в ОПБН затруднился ответить на этот вопрос.

На диаграмме 4 показана доля опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра.

Диаграмма 4



Доля получателей социальных услуг в отделениях Центра, которые удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников составляет в ОППиРП – 100%, в ОПБН – 98%, в ОООД – 100%.

### 5. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра»

В таблице 6 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы?»

Таблица 6

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	43	80	43	88	64	88	171	85
Скорее, да	11	20	6	12	9	12	29	14
Скорее, нет	0	0	0	0	0	0	1	0,5
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	1	0,5

**99% опрошенных получателей социальных услуг/работ в целом удовлетворены компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы.**

На диаграмме 5 показана доля опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра, удовлетворенных компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы.

Диаграмма 5



Доля получателей социальных услуг в отделениях Центра, которые удовлетворены профессиональной грамотностью работников составляет: в ОППиРП – 100%, в ОПБН – 100%, в ОООД – 100%. Нужно отметить, что 1 респондент, посетивший День открытых дверей, «скорее, не удовлетворен» профессиональной грамотностью работников. Еще 1 посетитель ДОД затрудняется в ответе на этот вопрос (посетитель со Дня открытых дверей).

#### **6. Показатель «Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в Центре».**

Для того, чтобы определить удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в опросе выяснялась удовлетворенность получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятия, имеющих групповой характер (коррекционные, досуговые, профилактические) (вопрос 6); удовлетворенность социальными услугами/работами, предоставленными специалистами Центра (вопрос 7). Кроме того, у получателей социальных услуг выяснялось с какими проблемами они сталкивались при получении социальных услуг (вопрос 8, 9).

Косвенным показателем удовлетворенности граждан качеством социального обслуживания являются положительные ответы на вопрос 10 «Посоветуете ли Вы своим знакомым и родственникам обратиться в Центр за получением социальных услуг»

В таблице 7 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (психокоррекционные, досуговые, профилактические и пр.)?»

Таблица 7

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	41	76	36	73	62	85	161	80
Скорее, да	8	15	6	13	8	11	24	12
Скорее, нет	0	0	0	0	3	4	3	1
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	5	9	7	14	0	0	14	7

**92% опрошенных получателей социальных услуг ответили, что они удовлетворены групповыми мероприятиями, в которых участвовали ранее.**



На диаграмме 6 показана доля опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра, удовлетворенных качеством проводимых мероприятия, имеющих групповой характер

Диаграмма 6



7% опрошенных получателей социальных услуг (14 человек) затруднились дать ответ на этот вопрос. В основном это - получатели социальных услуг в ОПБН, ООООД.

1% опрошенных «скорее, не удовлетворены» качеством проводимых мероприятий (3 чел. ООООД)

В таблице 8 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы социальными услугами, предоставляемые Вам специалистами Центра?»

Таблица 8

Варианты ответов на вопрос	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ООООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	45	83	43	88	60	82	170	84
Скорее, да	8	15	5	10	13	18	27	13
Скорее, нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	1	2	1	2	0	0	5	3

**97% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены социальными услугами, предоставляемыми специалистами Центра.**

На диаграмме 7 показана доля опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных социальными услугами.



Доля респондентов, удовлетворенных предоставляемыми услугами в ОООД -100% опрошенных получателей услуг, в ОППиРП - 98%; в ОПБН – 98%,

В таблице 9 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «*Сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами при получении социальных услуг в Центре?*»

Таблица 9

Варианты ответов на вопрос « <i>Сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами при получении социальных услуг?</i> »	Распределение ответов респондентов чел/% , опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	5	9	1	2	30	41	40	20
Нет	47	87	48	98	43	59	159	79
Затрудняюсь ответить	2	4	0	0	0	0	3	1

**79% опрошенных получателей социальных услуг не сталкивались с проблемами при получении социальных услуг.**

20% опрошенных (40 человек) столкнулись с проблемами при получении социальных услуг, из них 30 человек – клиенты отделения ОООД, которые недовольны длительностью ожидания получения бесплатной путевки в ДОЛ. Длительный срок ожидания бесплатной путевки вызван объективными причинами, независящими от работников отделения (недостаточным финансированием бесплатных путевок при большом количестве желающих). 2 человека отметили неудобный для граждан режим работы.

В таблице 10 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «*Посоветуете ли Вы своим*

знакомым и родственникам обратиться в наш Центр за получением социальных услуг?»

Таблица 10

Варианты ответов на вопрос: «Посоветуете ли Вы своим знакомым и родственникам обратиться в наш Центр за получением социальных услуг?»	Распределение ответов респондентов чел/%, опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные с учетом посетителей ДОД (+26 чел)	
	54 чел.		49 чел.		73 чел.		202 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	42	80	32	65	66	90	162	80
Скорее, да	11	20	15	31	7	10	37	19
Скорее, нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	2	4	0	0	2	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 8 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.

Диаграмма 8



Доля респондентов, которые посоветовали бы своим знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг составляет: в ОППиРП - 100% опрошенных получателей услуг; в ОПБН – 96%, в ОООД -100%.

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

Предложения и пожелания написали только 10% опрошенных (20 человек).

Рейтинг пожеланий и мнений респондентов:

1. все нравится, спасибо за вашу помощь (8 чел);
2. чаще проводить благотворительные ярмарки (3 чел);
3. побольше детских мероприятий, праздников (2 чел);
4. организовать занятия по подготовке к школе (2 чел);
5. оптимизация документооборота (2 чел), необходимо пересмотреть список документов, наладить межведомственное взаимодействие;
6. отремонтировать туалет (2 чел);
7. нужен логопед;
8. работать в субботу;
9. нужна полная информация о лагерях ВО, условия и порядок получения путевок;
10. хотелось бы, чтобы дети чаще ездили в лагерь.

**Результаты мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг в БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» во 2 квартале 2021г.**

Таблица 11

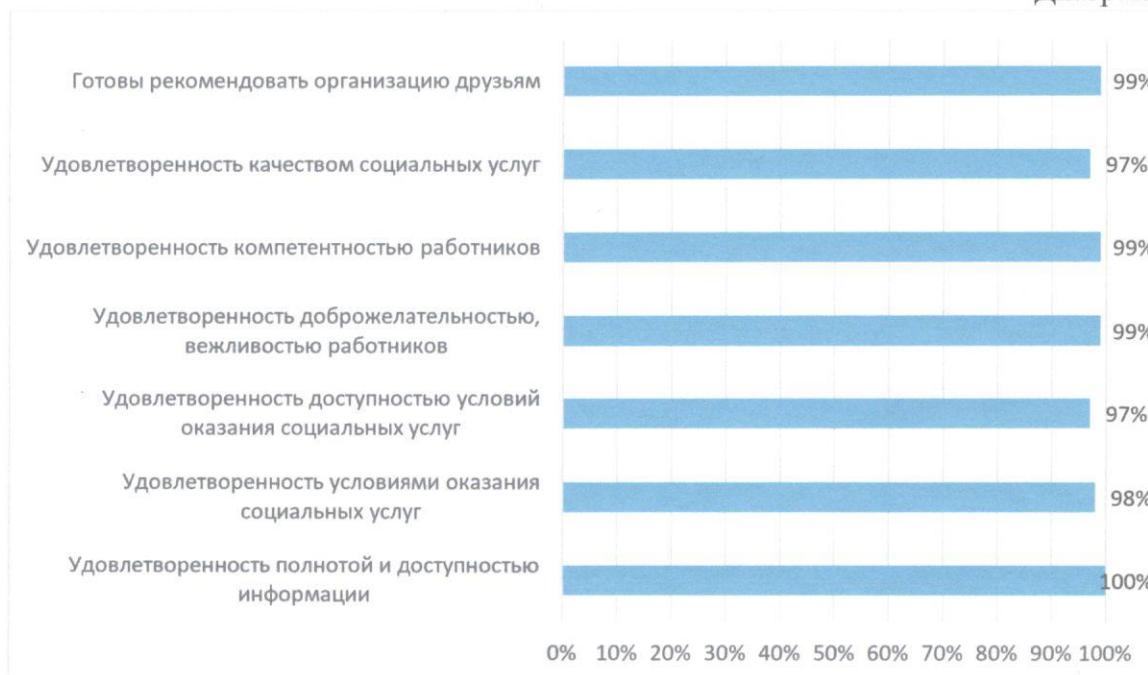
Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	В целом по учреждению	ОППиРП	ОПБН	ОООД
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	100%
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг в Центре (%) от числа опрошенных	98%	100%	90%	100%
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью условий оказания социальных услуг (%) от числа опрошенных	97%	98%	90%	100%
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра (%) от числа опрошенных	99%	100%	98%	100%
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных компетентностью	99%	100%	100%	100%

(профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы (%) от числа опрошенных				
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятия, имеющих групповой характер (досуговые, профилактические, коррекционные и пр.) (%) от числа опрошенных	<b>92%</b>	91%	86%	96%
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг/работ, предоставленных специалистами Центра (%) от числа опрошенных	<b>97%</b>	98%	98%	100%
8. Доля получателей социальных услуг, которые не сталкивались с какими-либо проблемами при получении социальных услуг (%) от числа опрошенных	<b>79%</b>	87%	98%	59%
9. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам	<b>99%</b>	100%	96%	100%

Результаты опроса граждан, получателей социальных услуг, приведенные в таблице 11, представленные на диаграмме 9 свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством, оказываемых социальных услуг, выполняемых работ.

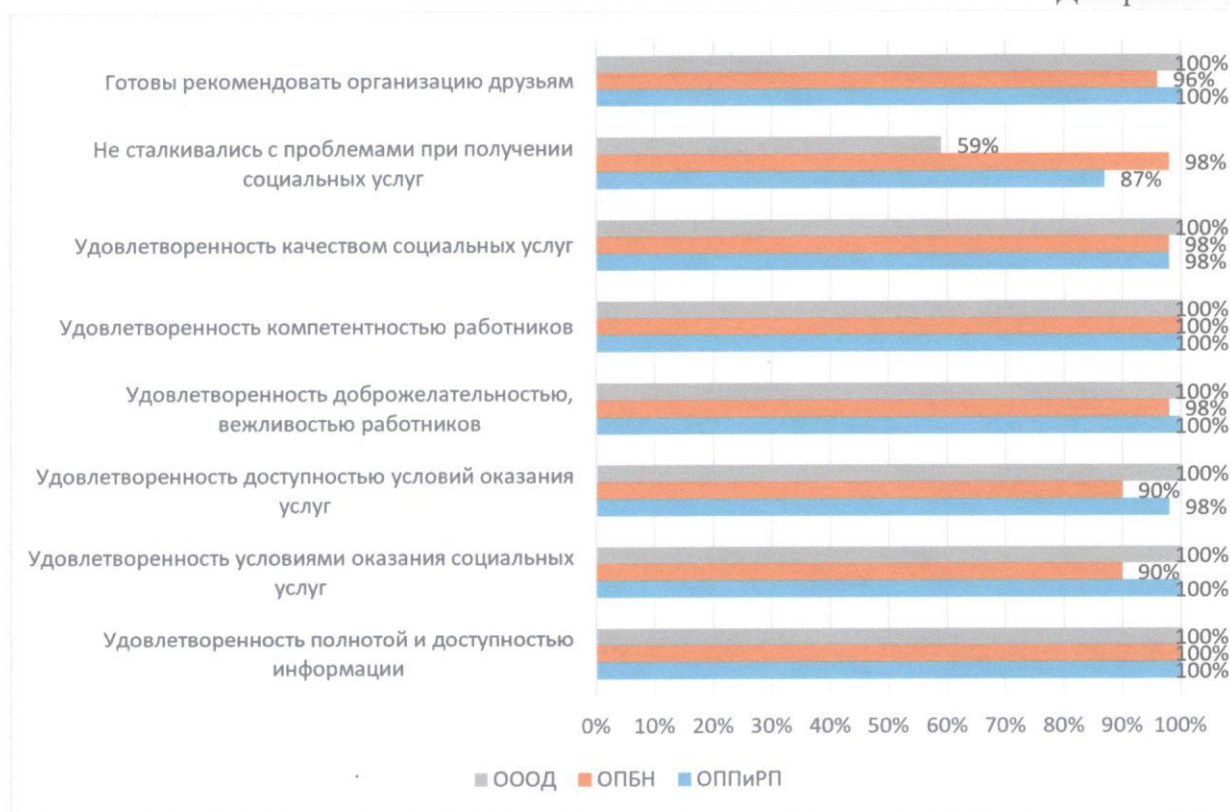
### **Показатели удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг в целом по учреждению**

Диаграмма 9



## Показатели уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг в отделениях Центра

Диаграмма 10



Во всех отделениях Центра во 2 квартале отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг: 98-100%. При этом нужно отметить более низкий показатель удовлетворенности условиями, доступностью условий оказания социальных услуг в ОПБН – 90%. А также наличие трудностей в получении социальных услуг, отмеченные многими опрошенными получателями социальных услуг в ООООД.

### Показатели качества оказания социальных услуг во 2 квартале 2021 г. в сравнении с 1 кварталом 2021 г.

Таблица 12

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	1 квартал	2 квартал	Динамика уровня удовлетворенности
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра (%) от числа опрошенных	87%	100%	Повышение
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг в Центре (%) от числа опрошенных	75%	98%	Повышение
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью условий оказания социальных услуг (%) от числа опрошенных	77%	97%	Повышение

4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников Центра (%) от числа опрошенных	87%	99%	Повышение
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных компетентностью (профессиональной грамотностью) работников Центра, предоставляющих социальные услуги/работы (%) от числа опрошенных	88%	99%	Повышение
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (досуговые, профилактические, коррекционные и пр.) (%) от числа опрошенных	71%	92%	Повышение
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг/работ, предоставленных специалистами Центра (%) от числа опрошенных	85%	97%	Повышение
8. Доля получателей социальных услуг, которые не сталкивались с какими-либо проблемами при получении социальных услуг (%) от числа опрошенных	83%	79%	Снижение
9. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам	86%	99%	Повышение

На диаграмме 11 представлены показатели качества оказания социальных услуг во 2 квартале 2021г. в сравнении с показателями 1 квартала 2021г. в целом по учреждению.

Диаграмма 11



Результаты опроса получателей социальных услуг, представленные в таблице 12 и диаграмме 11 свидетельствуют о позитивной динамике во 2 квартале в показателях удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг, выполнения работ. Уровень удовлетворенности граждан по всем показателям вырос до 98-100%. Но при этом граждане отмечают и наличие трудностей в получении социальных услуг.

### **Выводы по результатам мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания**

Анализ результатов мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг в БУ СО ВО «ТЦСПСиД» во 2 квартале 2021 г. позволяет сделать следующие выводы:

1. Доля граждан, удовлетворенных различными аспектами качества получаемых социальных услуг в Центре во 2 квартале составила от 92% до 100%, в среднем 98%. 99% опрошенных получателей социальных услуг готовы рекомендовать учреждение своим знакомым и родственникам.

2. Показатели качества оказания социальных услуг в целом по учреждению во 2 квартале значительно выросли в сравнении с показателями за 1 квартал.

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра во 2 квартале составила 100%.

4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями и доступностью условий оказания социальных услуг в Центре составила 97-98%.

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

6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг/работ составила 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. Оптимизировать режим работы учреждения с учетом мнения граждан.

2. Продолжить работу по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг (отремонтировать туалет).

3. Развивать социокультурную деятельность: организовывать больше мероприятий и праздников для детей.

4. Организовать занятия по подготовке детей к школе.

5. Обеспечить оказание услуг логопеда.