

**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 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 организации отдыха и оздоровления детей (ООООД), 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 марта – по 31 марта 2025 года.

Количество опрошенных: 402 человека, в том числе:

- 190 посетителей отделения первичного приема семей;

- 30 получателей социальных услуг в отделении психологической помощи и экстренного реагирования;
- 38 получателей социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения;
- 50 получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 50 получателей социальных работ в отделении организации отдыха и оздоровления детей (ООООД);
- 44 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, ООООД, 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		
	223 ответов		31 ответ		43 ответа		297 ответов		
	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	
Официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	68	30	14	45	10	23	92	31	1
Телевидение, радио	29	13	1	3	1	2	31	10	3
На новостных интернет- порталах	25	11	3	10	3	7	31	10	3
Информационные стенды	14	6	0	0	4	9	18	6	4
Информационные брошюры, буклеты	11	5	2	6	3	7	16	5	4
При личном посещении	34	15	5	16	13	30	52	18	2
От соседей, коллег, знакомых	40	18	5	16	6	14	51	17	2
Другие источники (школа, медицинские учреждения)	2	0,9	1	3	3	7	6	2	

Рейтинг источников информации:

1 место – интернет ресурсы СМФЦ (официальный сайт, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»);

2 место – информация, полученная при личном посещении от сотрудников СМФЦ, от соседей и знакомых;

3 место – информация, полученная средствами СМИ (телевидение, радио, интернет-порталы);

4 место – информация, размещенная на стендах и в брошюрах учреждения.

Наиболее эффективным является информирование вологжан посредством информационных ресурсов СМФЦ.

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

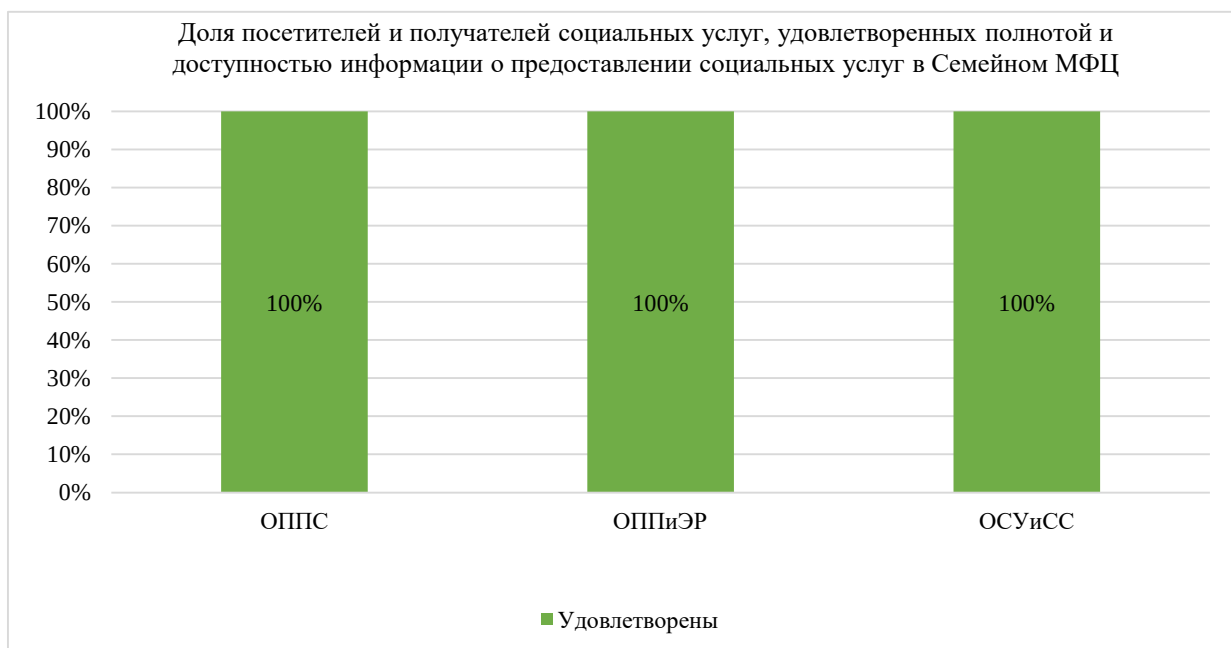
В таблице 4 представлено распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ?»

Таблица 4

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	38	100	258	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 1 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ.

Диаграмма 1



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	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	38	100	258	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 2 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в Семейном МФЦ.

Диаграмма 2



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	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	38	100	258	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 3 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в Семейном МФЦ.

Диаграмма 3



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	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	38	100	258	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 4 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и качеством полученной информации.

Диаграмма 4



100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены полнотой и качеством полученной информации.

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 чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях СМФЦ							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	37	97	257	99
Нет	0	0	0	0	1	3	1	1

На диаграмме 5 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в Семейный МФЦ.

Диаграмма 5



99 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены результатом обращения в Семейный МФЦ. 1 получатель социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения отметил 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	
	190 чел.		30 чел.		38 чел.		258 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	190	100	30	100	37	97	257	99
Нет	0	0	0	0	1	3	1	1

На диаграмме 6 показана доля посетителей и получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в Семейный МФЦ.

Диаграмма 6



99 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг готовы рекомендовать родственникам и знакомым обратиться в Семейный МФЦ. 1 получатель социальных услуг в отделении социальных услуг и социального сопровождения не стал бы рекомендовать родственникам и знакомым обращаться 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 14 % опрошенных (20 человек).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (спасибо, всё хорошо, всё понравилось, доброжелательные специалисты) – 5 чел.;
- комфортные условия (кулер с водой, вешалки, удобные диваны, всё предусмотрено) – 5 чел.;
- предложения: сделать навес для колясок, организовать парковку и организовать занятия с логопедом – 4 чел.

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	100 %
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	99 %

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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	27	54	31	62	29	66	87	60
Нет	23	46	19	38	15	34	57	40

60 % 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	27 чел.		31 чел.		29 чел.		87 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	27	100	31	100	29	100	87	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных получателей социальных услуг/работ 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	40	80	46	92	35	80	121	84
Нет	10	20	4	8	9	20	23	16

84 % 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	40 чел.		46 чел.		35 чел.		121 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	39	98	46	100	35	100	120	99
Нет	1	2	0	0	0	0	1	1

На диаграмме 7 показаны сводные данные по показателю «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг»

Диаграмма 7



99 % опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг.

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 чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПБН		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	50	100	44	100	144	100
Нет	0	0	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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	50	100	44	100	144	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.

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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	41	82	41	82	26	59	108	75
Нет	9	18	9	18	18	41	36	25

75 % 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 чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПБН		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	41 чел.		41 чел.		26 чел.		108 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	41	100	41	100	26	100	108	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 8 показаны сводные данные по показателю «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников»

Диаграмма 8



100 % опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников сотрудников.

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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	46	92	48	96	44	100	138	96
Нет	4	8	2	4	0	0	6	4

96 % опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считают 6 человек (респонденты из ОПБН и ООООД).

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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	13	26	11	22	12	27	36	25
Нет	37	74	39	78	32	73	108	75

25 % 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	13 чел.		11 чел.		12 чел.		36 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	12	92	11	100	12	100	35	97
Нет	1	8	0	0	0	0	1	3

97 % опрошенных респондентов, имеющих инвалидность или являющиеся представителем ребенка-инвалида, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов. 1 получатель из отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	50	100	44	100	144	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

На диаграмме 9 представлены сводные данные по показателю «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг».

Диаграмма 9



98 % 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		ООООД		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		50 чел.		44 чел.		144 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	98	50	100	44	100	143	99
Нет	1	2	0	0	0	0	1	1

99% опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим знакомым, родственникам обратиться в Центр за получением социальных услуг.

На диаграмме 10 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 10



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

Предложения и пожелания написали только 2 % опрошенных (3 человека)

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (спасибо, всё нравится) - 2 чел.;
- больше мероприятий для инвалидов – 1 чел.

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	99 %
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	99 %
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	100 %
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг	98 %
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	96 %
3.2	Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные	97 %

	доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	
3.3	Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	100 %
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99 %

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 %	99 %	99 %
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 %	98 %	99 %
4.	Доля посетителей/ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99 %	99 %	99 %
5.	Доля посетителей СМФЦ, удовлетворенных полнотой и качеством информации, полученной от специалистов при консультировании в СМФЦ, (%) от числа опрошенных	100 %	-	100 %
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом обращения в СМФЦ, (%) от числа опрошенных)	99 %	-	99 %
	Показатель удовлетворенности посетителей/ПСУ качеством оказания социальных услуг	99,6 %	99 %	99,3 %

Показатели удовлетворенности посетителей/ПСУ качеством оказания социальных услуг в целом по учреждению

Диаграмма 11



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

Диаграмма 12



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 – 99 %.
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 100 %.
6. Доля посетителей/ПСУ, удовлетворенных результатом обращения в СМФЦ составила 99 %.

Доля граждан, удовлетворенных качеством оказания услуг в Центре в 1 квартале 2025 года составила 99,3 %. 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.