

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

**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 2023 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 6 марта – по 31 марта 2023 года.

**Количество опрошенных:** 155 человек, в том числе:

- 53 получателя социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 49 получателей социальных услуг в отделении психолого – педагогической и ранней помощи (ОППиРП);
- 48 получатель социальных работ в отделении организации отдыха оздоровления детей (ООООД);
- 5 респондентов заполнили анкету на приеме у юрисконсульта.

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	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	31	63	35	66	27	51	93	60
Нет	18	37	18	34	26	49	62	40

**60 % опрошенных получателей при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации.**

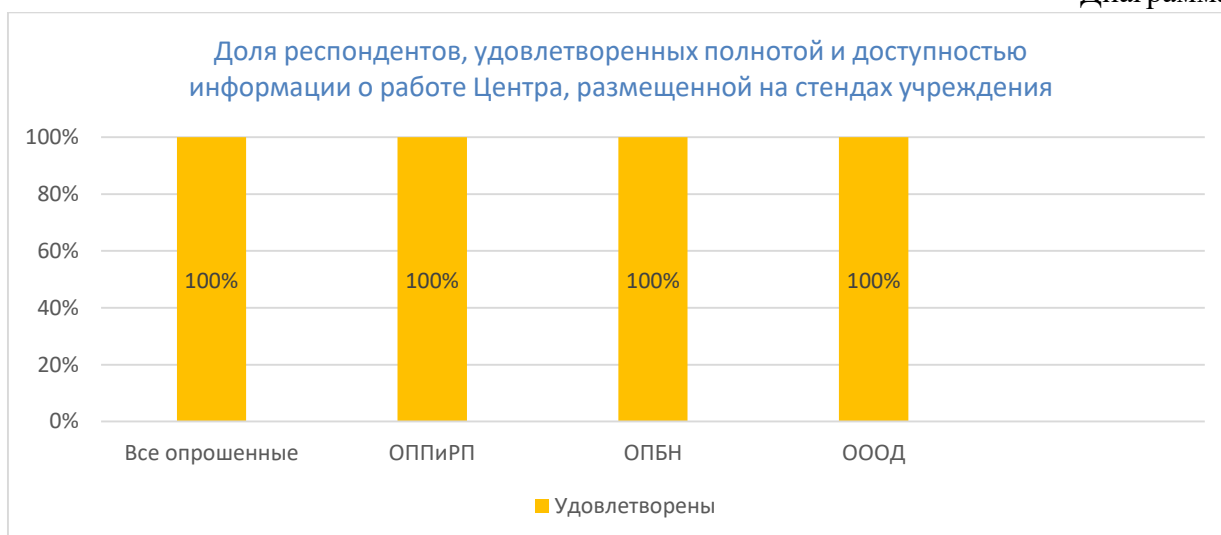
В таблице 3 представлено распределение ответов респондентов, которые при посещении организации обращались к информации на стендах, на вопрос: «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях?»

Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	31 чел.		35 чел.		27 чел.		93 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	31	100	35	100	27	100	93	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.**

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



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 49 чел.		ОПБН 53 чел.		ОООД 53 чел.		Все опрошенные 155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	42	86	38	72	24	45	104	67
Нет	7	14	15	28	29	55	51	33

**67% 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?»»

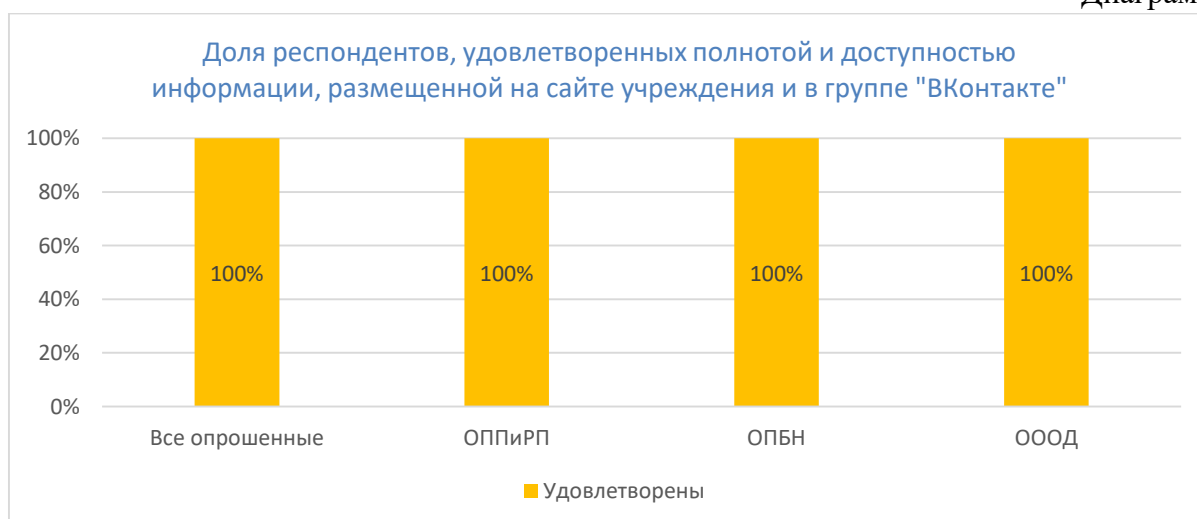
Таблица 5

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	42 чел.		38 чел.		24 чел.		104 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	42	100	38	100	24	100	104	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 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	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	100	53	100	53	100	155	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

**Все опрошенные получатели 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)?»

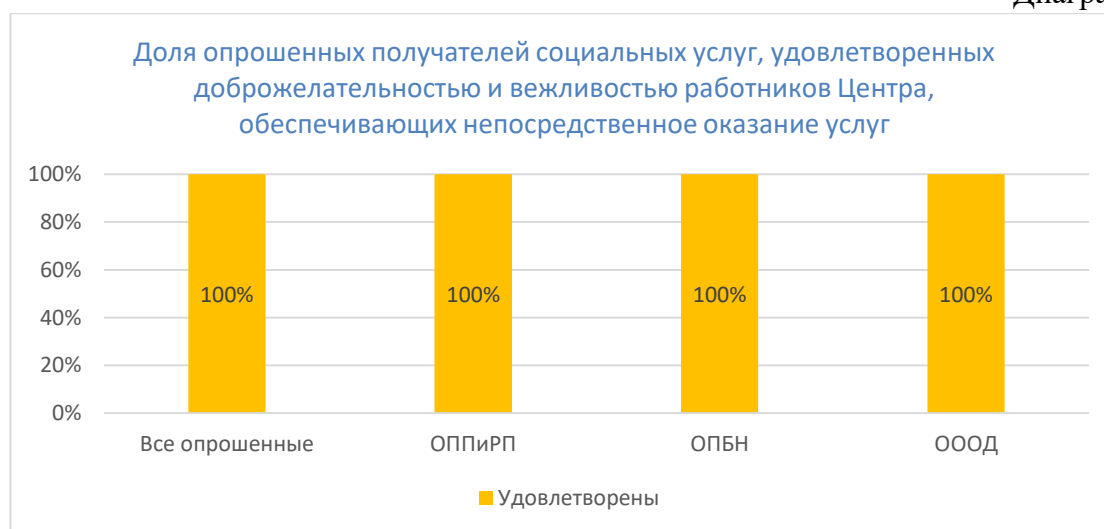
Таблица 7

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	100	53	100	53	100	155	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	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	40	82	48	91	37	70	125	81
Нет	9	18	5	9	16	30	30	19

**81% 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)?»

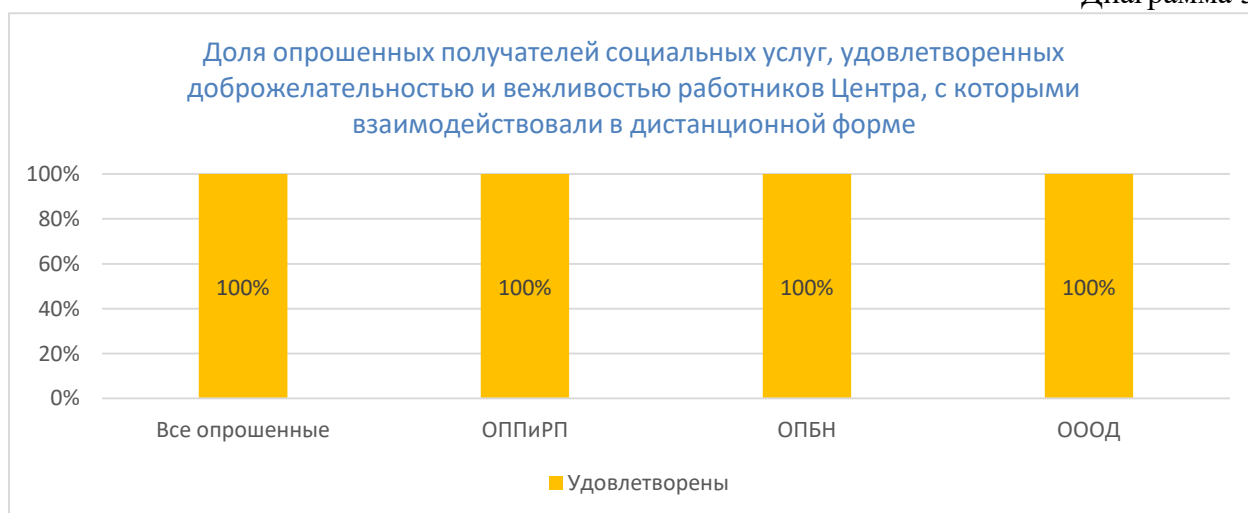
Таблица 9

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	40 чел.		48 чел.		37 чел.		125 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	40	100	48	100	37	100	125	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

**Все опрошенные получатели 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)?»



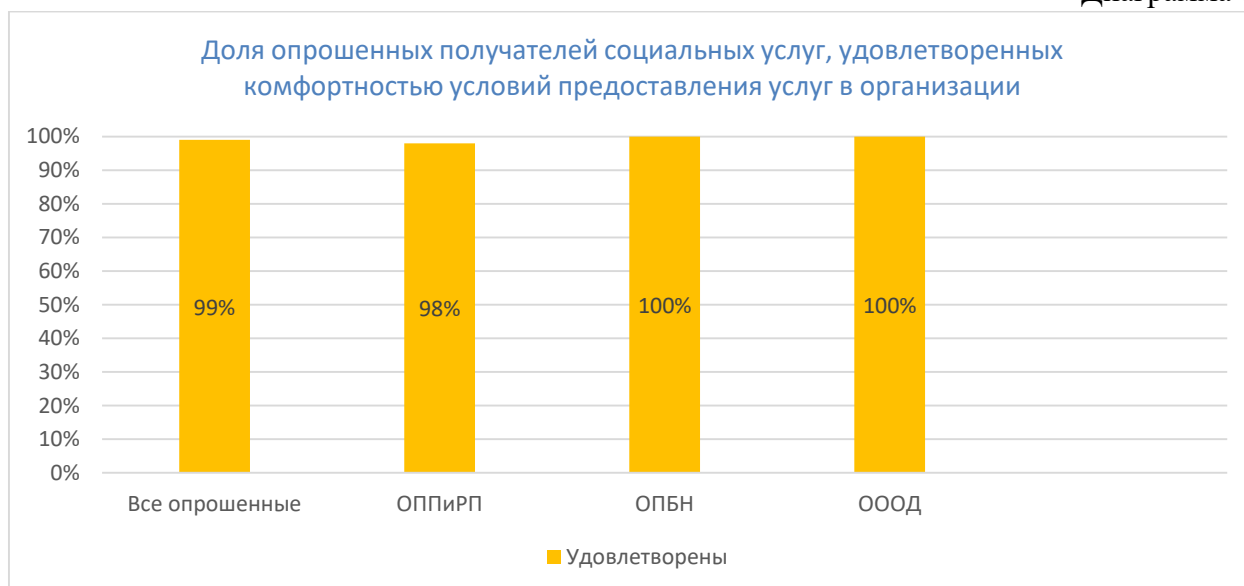
Таблица 10

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	48	98	53	100	53	100	154	99
Нет	1	2	0	0	0	0	1	1

**99%** опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считает 1 человек (респондент из ОППиРП). В предложениях респонденты предлагают продлить режим работы учреждения до 18.00 часов и находиться территориально в центральной части города.

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	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	22	45	11	21	5	9	38	25
Нет	27	55	42	79	48	91	117	75

**25% 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?»

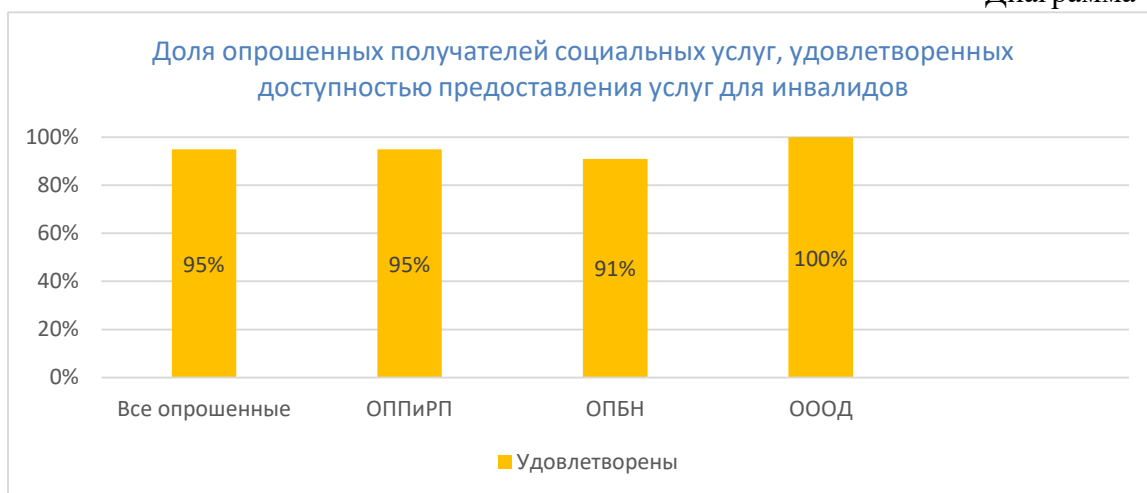
Таблица 12

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	22 чел.		11 чел.		5 чел.		38 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	21	95	10	91	5	100	36	95
Нет	1	5	1	9	0	0	2	5

**95% опрошенных респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов. 2 получателя социальных услуг не довольны: 1 человек из ОППиРП и 1 респондент из ОПБН.**

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?»

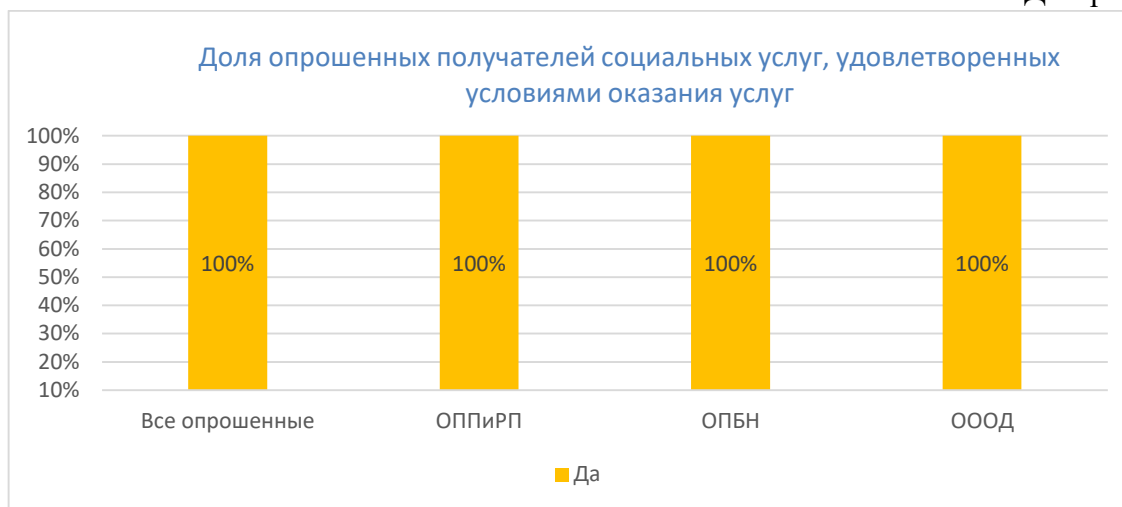
Таблица 13

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	100	53	100	53	100	155	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

**100%** 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		ООД		Все опрошенные	
	49 чел.		53 чел.		53 чел.		155 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	100	52	98	53	100	154	99
Нет	0	0	1	2	0	0	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 10% опрошенных (15 человек).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (всё хорошо, нравится, довольны, спасибо) -8 чел.;
- трудно добираться, находиться в центре города – 2 чел.;
- чаще выдавать продукты– 1 чел.;
- режим работы до 18.00 ч.– 1 чел.;
- невозможно записаться к логопеду – 1 чел.
- увеличить продолжительность занятий – 1 чел.
- не дублировать документы на бумаге, если они поданы электронно– 1 чел.

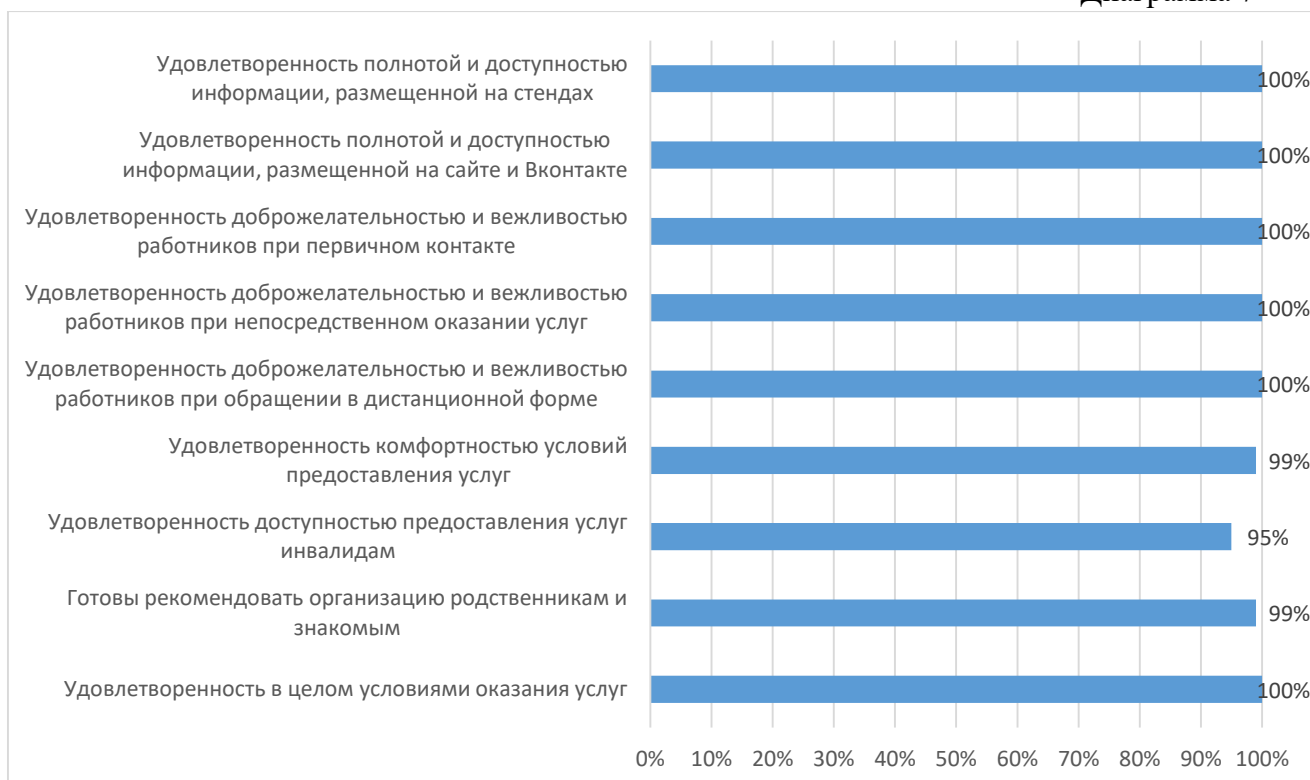
**Показатели удовлетворенности опрошенных получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг**

Таблица 15

<b>Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг</b>	<b>В целом по учреждению</b>	<b>ОППиРП</b>	<b>ОПБН</b>	<b>ОООД</b>
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	100%
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	100%
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	100%	100%	100%	100%
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	100%	100%	100%	100%
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (%) от числа опрошенных	99%	98%	100%	100%
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	95%	95%	91%	100%
8. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99%	100%	98%	100%
9. Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	100%

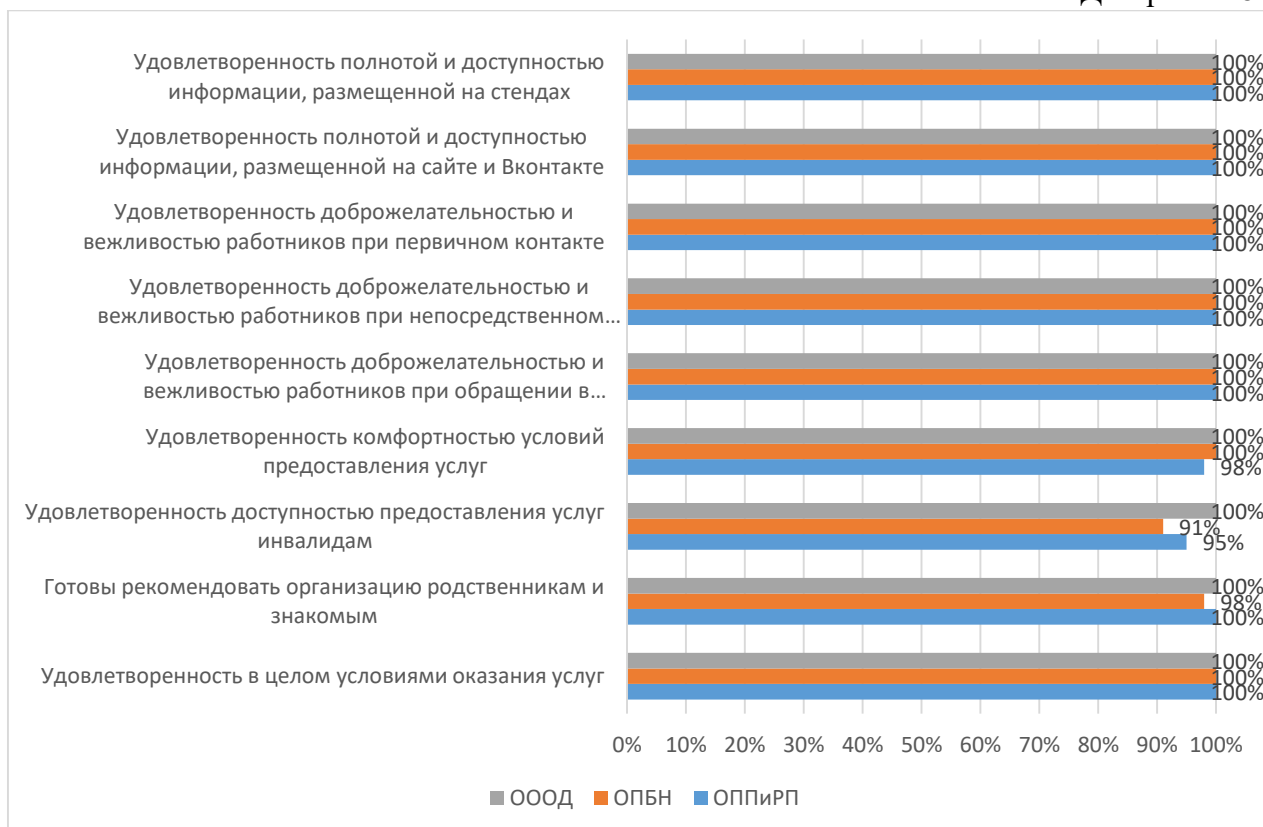
## Показатели удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания социальных услуг в целом по учреждению

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

<b>Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг</b>	<b>4 кв. 2022</b>	<b>1 кв. 2023</b>	<b>Динамика</b>
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	99%	100%	Повышение
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	100%	100%	Без изменения
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	100%	100%	Без изменения
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100%	100%	Без изменения
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	100%	100%	Без изменения
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (%) от числа опрошенных	98%	99%	Повышение
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	100%	95%	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	99%	100%	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 на стабильно высоком уровне (99%).
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах составила 100%; размещенной на сайте организации и в группе «ВКонтакте» - 100%.
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников Центра составила 100 %.
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий составила 99%.
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов – 95%.

**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.