

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 3 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 11 сентября – по 11 октября 2023 года.

Количество опрошенных: 187 человек, в том числе:

- 60 получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН);
- 55 получателей социальных услуг в отделении психолого – педагогической и ранней помощи (ОППиРП);
- 60 получателей социальных работ в отделении организации отдыха оздоровления детей (ООООД);
- 12 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	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	23	42	35	58	20	28	78	42
Нет	32	58	25	42	52	72	109	58

В сравнении с прошлым кварталом, на 15% уменьшилось количество респондентов, которые при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации. 42% посетителей получили информацию на информационных стендах.

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?»

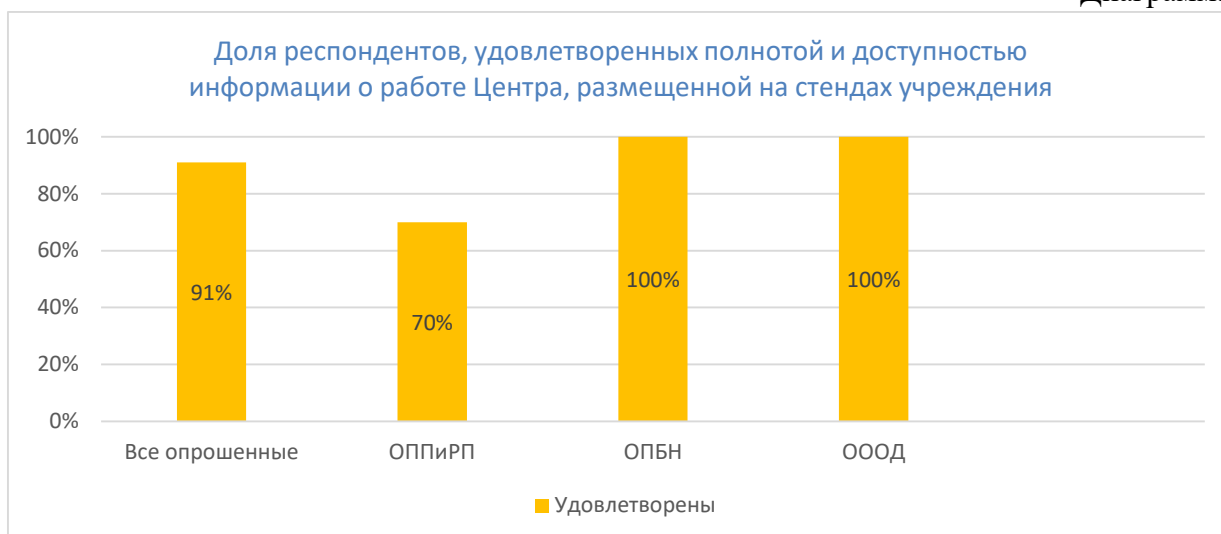
Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	23 чел.		35 чел.		20 чел.		78 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	16	70	35	100	20	100	71	91
Нет	7	30	0	0	0	0	7	9

91% опрошенных получателей социальных услуг/работ удовлетворены полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах.

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

Диаграмма 1



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

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

Таблица 4

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов чел/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	37	67	44	73	46	64	127	68
Нет	18	33	16	27	26	36	60	32

68% 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	
	37 чел.		44 чел.		46 чел.		127 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	36	97	44	100	45	98	125	98
Нет	1	3	0	0	1	2	2	2

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

На диаграмме 2 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 2



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?»

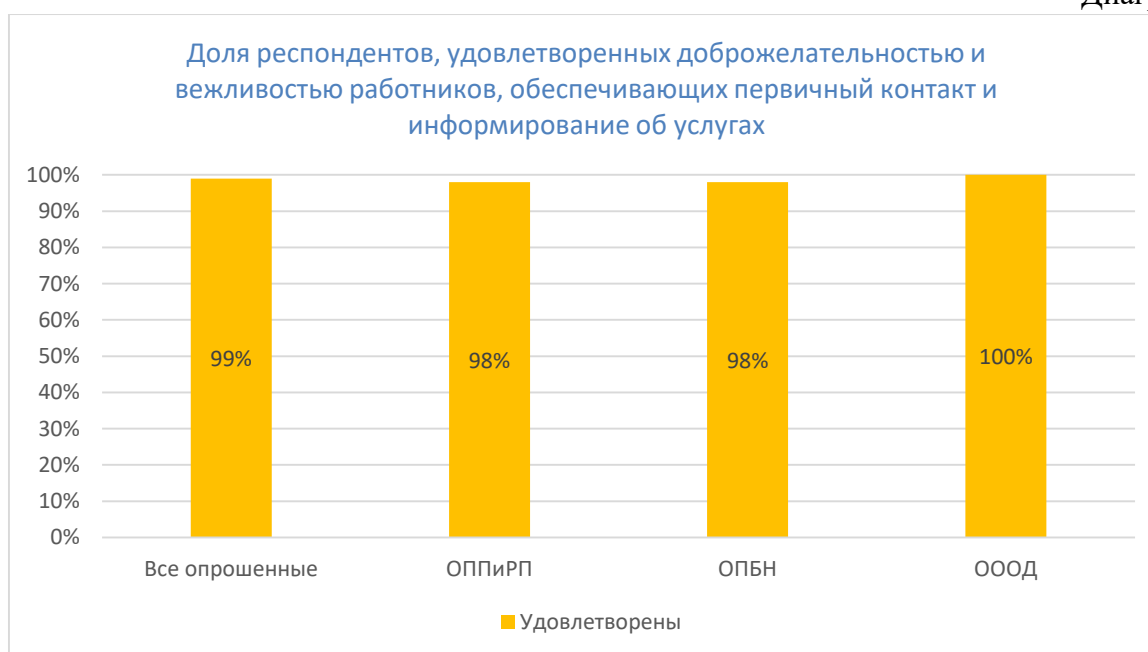
Таблица 6

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	54	98	59	98	72	100	185	99
Нет	1	2	1	2	0	0	2	1

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

На диаграмме 3 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 3



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

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

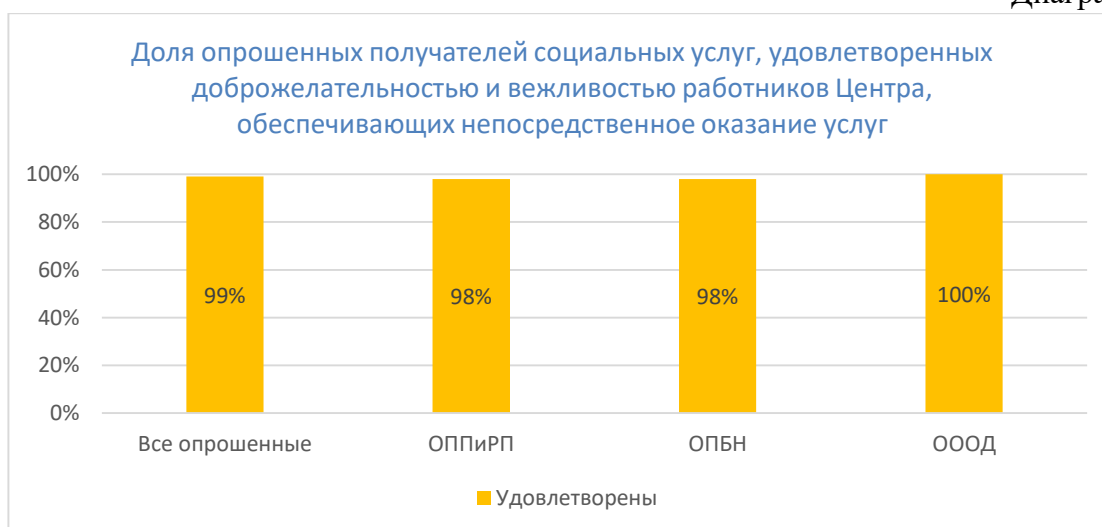
Таблица 7

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	54	98	59	98	72	100	185	99
Нет	1	2	1	2	0	0	2	1

99% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.

На диаграмме 4 показаны данные по этому показателю.

Диаграмма 4



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	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	89	35	58	54	75	138	74
Нет	6	11	25	42	18	25	49	26

74% 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	
	49 чел.		35 чел.		54 чел.		138 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	100	35	100	54	100	138	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	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	55	100	59	98	71	99	185	99
Нет	0	0	1	2	1	1	2	1

99% опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считают 2 человека. В своих предложениях респонденты предлагают поставить в коридорах кулер, поставить скамейку у крыльца, обеспечить наличие туалетной бумаги в туалете.

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	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	31	56	8	13	1	1	40	21
Нет	24	44	52	87	71	99	147	79

21% 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?»

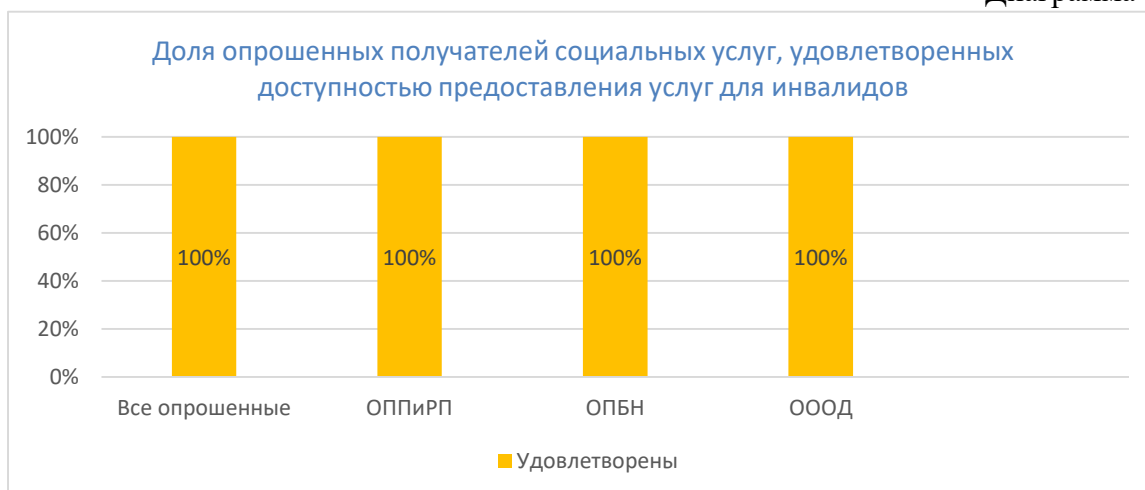
Таблица 12

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	31 чел.		8 чел.		1 чел.		40 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	31	100	8	100	1	100	40	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

Все опрошенные респонденты удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

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?»

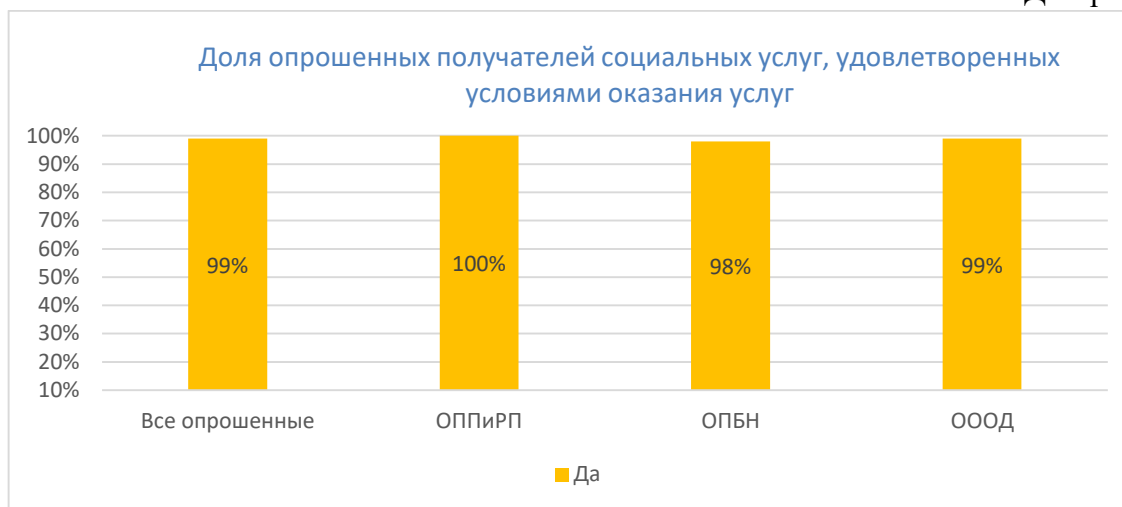
Таблица 13

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	55	100	59	98	71	99	185	99
Нет	0	0	1	2	1	1	2	1

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

В диаграмме 8 представлены данные по этому показателю.

Диаграмма 8



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

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

Таблица 14

Варианты ответов	Количество/% опрошенных получателей социальных услуг в отделениях Центра							
	ОПП и РП		ОПБН		ОООД		Все опрошенные	
	55 чел.		60 чел.		72 чел.		187 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	55	100	59	98	72	100	186	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 12% опрошенных (22 человека).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (всё хорошо, спасибо за работу, за продукты, за портфель, за помощь) -10 чел.;
- поставить кулер с водой– 3 чел.;
- положить туалетную бумагу в туалет – 2 чел.;
- поставить скамейку у крыльца– 1 чел.;
- не хватает стендов с информацией о групповых занятиях – 1 чел.;
- организовать занятия с детьми инвалидами психолога, логопеда или кружок ИЗО- 1 чел.;
- проводить занятия с детьми-инвалидами на 1 этаже- 2 чел.

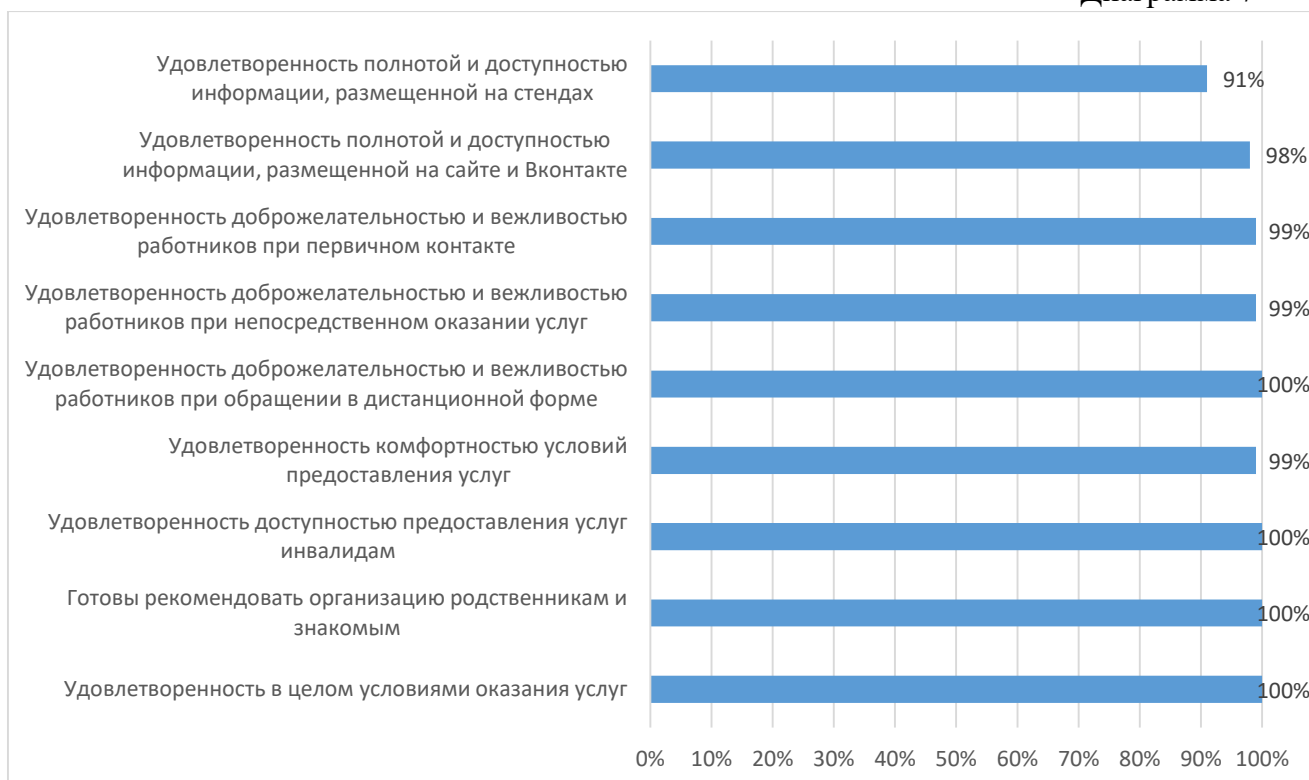
Показатели удовлетворенности опрошенных получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг

Таблица 15

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	В целом по учреждению	ОППиРП	ОПБН	ОООД
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	91%	70%	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	98%	97%	100%	980%
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи, (%) от числа опрошенных	99%	98%	98%	100%
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	99%	98%	98%	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%	100%	98%	99%
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	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	98%	100%	98%	99%

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 во 2 кв. 2023 г.
в сравнении с 1 кв. 2023 г.**

Таблица 11

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	1 кв. 2023	2 кв. 2023	3 кв. 2023	Динамика
1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	100%	100%	91%	Снижение
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	100%	100%	98%	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%	99%	Снижение
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	100%	100%	99%	Снижение
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	100%	100%	100%	Без изменения
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (%) от числа опрошенных	99%	99%	99%	Без изменения
7. Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	95%	100%	100%	Без изменения
8. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99%	100%	99%	Снижение
9. Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	100%	100%	99%	Снижение

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 3 квартале составила от 91 до 100%.
2. 99% респондентов готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.
3. Показатели качества условий оказания социальных услуг в целом по учреждению в 3 квартале на стабильно высоком уровне (98,2%).
4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о работе Центра, размещенной на информационных стендах составила 91%; размещенной на сайте организации и в группе «ВКонтакте» - 98%.
5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников Центра составила 99 %.
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий составила 99%.
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов – 100%.

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. Решить вопрос с установкой информационных стендов.
3. Продолжить работу по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг.