

**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 2025 года

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

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

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

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

Инструменты исследования:

1. Анкета для опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг (приложение 1). Анкета разработана на основе Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30.10.2018 года. Анкета включает в себя 14 вопросов, касающихся удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг/работ в учреждении.

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

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

Количество опрошенных: 345 человек, в том числе:

- 163 посетителя отделения первичного приема семей;

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

Все опрошенные граждане получают социальные услуги бесплатно.

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

Показатели качества оказания социальных услуг в СМФЦ

Таблица 1

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

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

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

Таблица 2

№ п/п	Показатели качества оказания социальных услуг	Вопрос анкеты
1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг	№ 2, № 4
1.1	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, (%) от числа опрошенных	№ 1 № 2
1.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в группе «ВКонтакте», (%) от числа опрошенных	№ 3 № 4
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников	№ 5, № 6, № 8
2.1	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи, (%) от числа опрошенных	№ 5
2.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг, (%) от числа опрошенных	№ 6
2.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, (%) от числа опрошенных	№ 7 № 8
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг	№ 9, № 11, № 12
3.1	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; доступность записи на получение услуги), (%) от числа опрошенных	№ 9
3.2	Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	№ 10 № 11
3.3	Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	№ 12
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	№ 13

Результаты анкетирования посетителей и получателей социальных услуг в Семейном многофункциональном центре

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

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

Таблица 3

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов								Рейтинг
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Общее количество ответов		
	193 ответа		58 ответов		50 ответов		301 ответ		
	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	Граждан	%	
Официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	42	21	7	12	19	38	68	23	1
Телевидение, радио	17	9	5	9	0	0	22	7,3	4
На новостных интернет- порталах	20	10	8	14	5	10	33	11	3
Информационные стенды	3	2	5	9	1	2	9	3	
Информационные брошюры, буклеты	17	9	10	17	6	12	33	11	3
При личном посещении	46	24	9	15	15	30	70	23	1
От соседей, коллег, знакомых	45	23	12	21	4	8	61	20	2
Другие источники (медицинские учреждения)	3	2	2	3	0	0	5	2	

Рейтинг источников информации:

1 место – информация, полученная при личном посещении от сотрудников СМФЦ, и размещенная на интернет ресурсах СМФЦ (официальный сайт, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»);

2 место – информация, полученная от соседей и знакомых;

3 место – информация, полученная на новостных интернет-порталах, и размещенная в брошюрах и буклетах учреждения;

4 место – информация, полученная средствами СМИ (телевидение, радио).

Наиболее эффективным является информирование вологжан при личном обращении в Семейный многофункциональный центр и посредством информационных ресурсов СМФЦ.

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

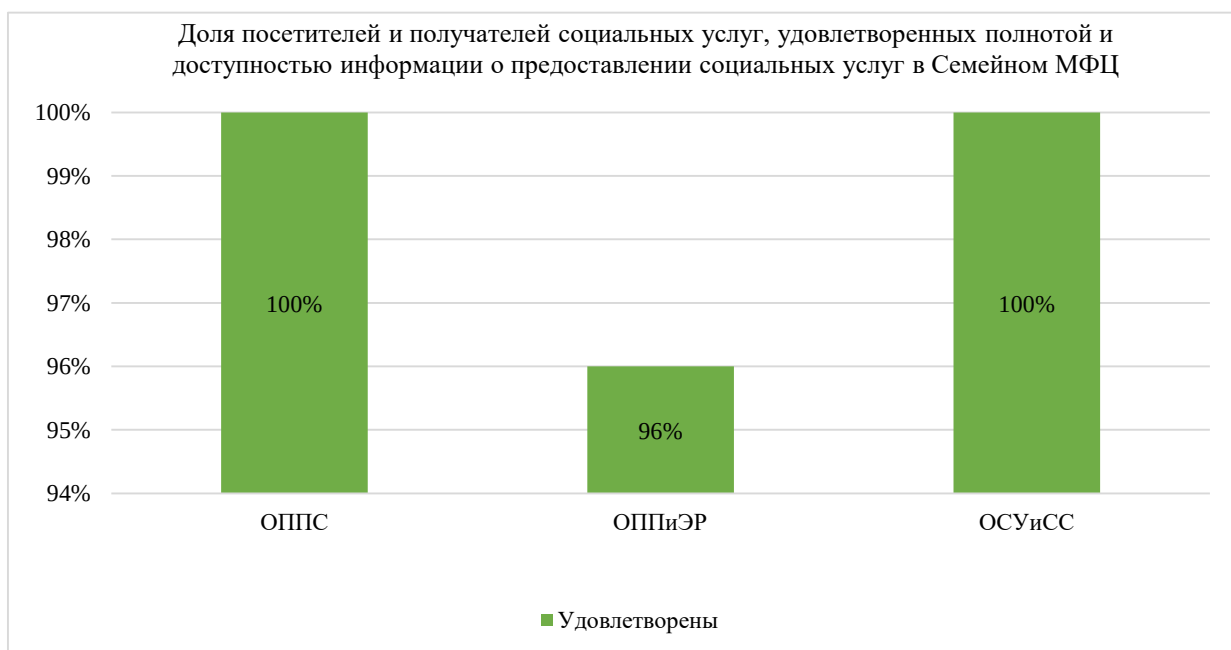
В таблице 4 представлено распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ?»

Таблица 4

	Распределение ответов респондентов							
	ОППС		ОППиЭР		ОСУиСС		Все опрошенные	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	163	100	48	96	50	100	261	99
Нет	0	0	2	4	0	0	2	1

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

Диаграмма 1



99 % 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	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	155	95	50	100	50	100	255	97
Нет	8	5	0	0	0	0	8	3

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

Диаграмма 2



97 % 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	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	163	100	50	100	50	100	263	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	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	163	100	50	100	50	100	263	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	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	163	100	50	100	50	100	263	100
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Диаграмма 5



100 % опрошенных посетителей и получателей социальных услуг удовлетворены результатом обращения в Семейный МФЦ.

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	
	163 чел.		50 чел.		50 чел.		263 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	163	100	49	98	50	100	263	99
Нет	0	0	1	2	0	0	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 психологической помощи и экстренного реагирования 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 5 % опрошенных (14 человек).

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (спасибо, всё хорошо, всё понравилось, доброжелательные специалисты) – 7 чел.;
- комфортные условия (условия комфортные, спокойно, тихо, уютно) – 1 чел.;
- предложения:
 - ✓ улучшить доступность информации о Центре (распространять больше рекламы) – 1 чел.;
 - ✓ организация летних лагерей для детей-инвалидов после 14 лет – 1 чел.;
 - ✓ уменьшить заполнение различных бумаг и вернуть подачу заявлений через портал государственных услуг – 2 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	99 %
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	97 %
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	100 %
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		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	23	46	26	81	49	60
Нет	27	54	6	19	33	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		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	23 чел.		26 чел.		49 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	22	96	26	100	48	98
Нет	1	4	0	0	1	2

98 % 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		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	38	76	29	91	67	82
Нет	12	24	3	9	15	18

82 % опрошенных получателей социальных услуг пользуются сайтом организации, группой «ВКонтакте», чтобы получить информацию о её деятельности.

В таблице 14 представлено распределение ответов респондентов, которые пользуются информацией на сайте учреждения и в группе «ВКонтакте», на вопрос: «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте, в открытой группе «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет?»

Таблица 14

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	38 чел.		29 чел.		67 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	38	100	28	97	66	99
Нет	0	0	1	3	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					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	32	100	82	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию или при выезде по месту жительства семьи.

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

В таблице 16 представлено распределение ответов опрошенных получателей социальных услуг на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг (специалисты по социальной работе, психологи)?»

Таблица 16

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	32	100	82	100
Нет	0	0	0	0	0	0

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

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

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

Таблица 17

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	39	78	24	75	63	77
Нет	11	22	8	25	19	23

77 % опрошенных пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

В таблице 18 представлено распределение ответов респондентов, которые пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией, на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?»

Таблица 18

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	39 чел.		24 чел.		63 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	39	100	24	100	63	100
Нет	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		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	46	92	32	100	78	95
Нет	4	8	0	0	4	5

95 % опрошенных получателей социальных услуг считают комфортными условия предоставления услуг в организации. Некомфортными условиями считают 4 человека (респонденты из ОПБН).

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

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

Таблица 20

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	13	26	11	34	24	29
Нет	37	74	21	66	58	71

29 % опрошенных респондентов имеют инвалидность или являются представителем ребенка-инвалида.

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

Таблица 21

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	13 чел.		11 чел.		24 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	13	100	11	100	24	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % опрошенных респондентов, имеющих инвалидность или являющиеся представителем ребенка-инвалида, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

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

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

Таблица 22

Варианты ответов	Распределение ответов респондентов					
	ОПБН		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	49	98	32	100	81	99
Нет	1	2	0	0	1	1

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



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		ОССУ СВО		Все опрошенные	
	50 чел.		32 чел.		82 чел.	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Да	50	100	32	100	82	100
Нет	0	0	0	0	0	0

100 % 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.



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

Предложения и пожелания написали только 4 % опрошенных (3 человека)

Список пожеланий и мнений респондентов:

- слова благодарности (спасибо, всё нравится) - 1 чел.;
- больше информации об организации – 1 чел.;
- неудобное расположение («плохо добираться от остановки, далеко») –

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	98 %
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	95 %
3.2	Доля получателей социальных услуг, имеющих группу инвалидности или являющихся представителями таких лиц, удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, (%) от числа опрошенных	100 %
3.3	Доля получателей социальных услуг, которые удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, (%) от числа опрошенных	99 %
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	100 %

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	99 %	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	97 %	98 %	98 %
4.	Доля посетителей/ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, (%) от числа опрошенных	99 %	100 %	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)	100 %	-	100 %
	Показатель удовлетворенности посетителей/ПСУ качеством оказания социальных услуг	99 %	99 %	99 %

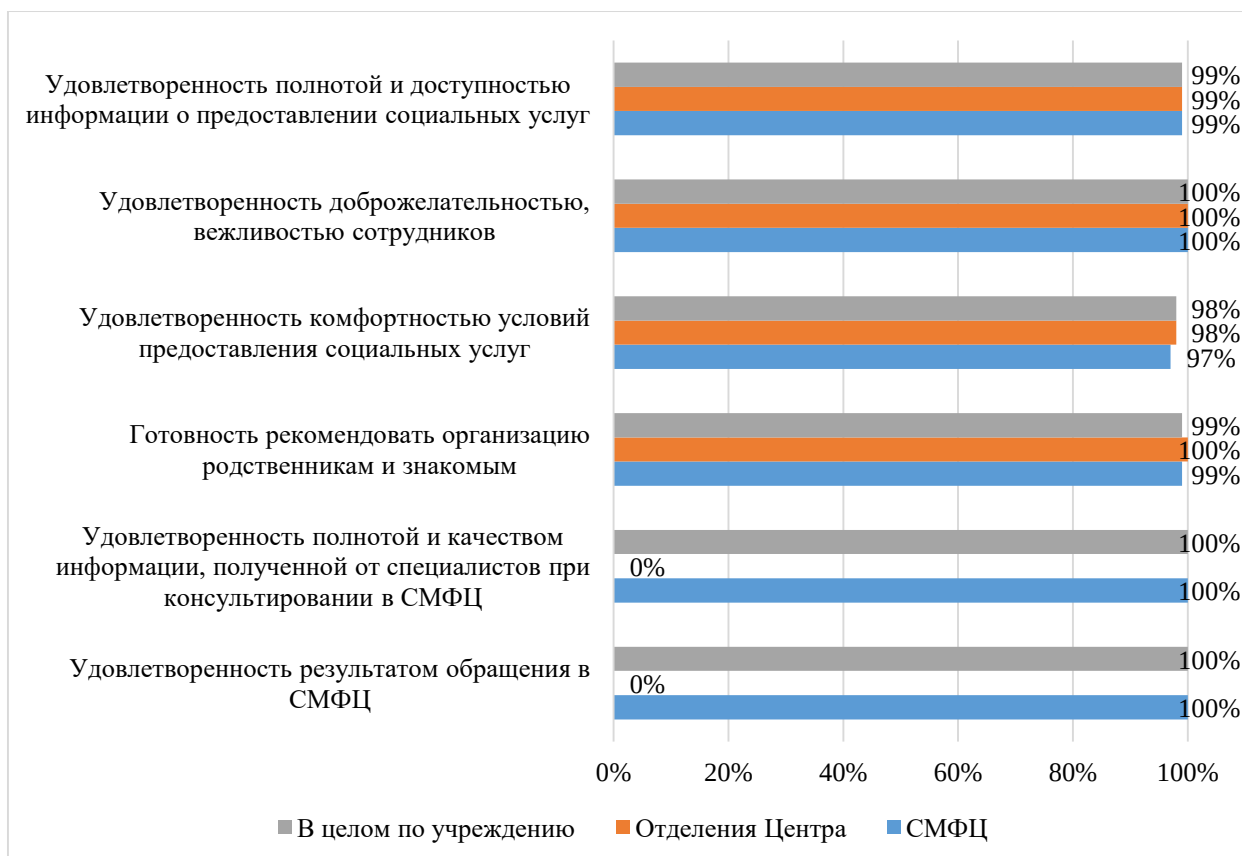
Показатели удовлетворенности посетителей/ПСУ качеством оказания социальных услуг в целом по учреждению

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 – 98 %.
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 100 %.

Доля граждан, удовлетворенных качеством оказания услуг в Центре в 3 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.