



Бюджетное учреждение Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары»
Министерства труда и социальной защиты
Чувашской Республики

Оценка эффективности деятельности Семейных МФЦ



**Докладчик: Афанасьева Наталья
Павловна, заместитель директора по
воспитательно-реабилитационной работе**

Мониторинг деятельности Семейных МФЦ

Цель

Определение степени эффективности деятельности семейных многофункциональных центров, сравнительная оценка их деятельности

Наличие положительной динамики у семьи, как получателя социальных услуг, социального сопровождения

Штатное расписание/численность занятых штатных единиц в деятельности СМФЦ

Перечень органов и организаций, в том числе некоммерческих, привлеченных к оказанию услуг семьям

Журнал обращений в СМФЦ

Журнал оказанных услуг в СМФЦ

Сведения о проведении опроса граждан в ходе личного посещения, а также в онлайн формате, об удовлетворенности/неудовлетворенности получения социальных услуг и социального сопровождения

Сведения об устранении недостатков, выявленных в ходе оценки эффективности деятельности СМФЦ

**В ХОДЕ
ПРОВЕДЕНИЯ
ОЦЕНКИ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ИССЛЕДУЮТСЯ**

Критерии количественной оценки эффективности деятельности Семейных МФЦ

Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ

Уровень укомплектованности СМФЦ специалистами

Уровень удовлетворенности/неудовлетворенности семей качеством оказанных услуг

Количество органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных СМФЦ

Количество НКО, привлеченных СМФЦ

Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ

Д

Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги через СМФЦ

$$D = (D_{cc} + D_{cy}) \div 2$$

D_{cc} – доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение через СМФЦ;

D_{cy} – доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальные услуги через СМФЦ

$$D_{cc} = \frac{Ч_{тжс/сс}}{Ч_{cc}} \times 100\%$$

$Ч_{тжс/сс}$ – количество семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, находившихся на социальном сопровождении;
 $Ч_{cc}$ – количество семей, получивших социальное сопровождение

$$D_{cy} = \frac{Ч_{тжс/су}}{Ч_{cy}} \times 100\%$$

$Ч_{тжс/су}$ – количество семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, получивших социальные услуги через СМФЦ;
 $Ч_{cy}$ – количество семей, получивших социальные услуги через СМФЦ



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $D \geq 50\%$, с прослеживаемой динамикой в течение года с ежеквартальным приростом

Шкала оценки эффективности:

от 1% до 30% – низкая эффективность;
от 31% до 50% – средний уровень эффективности;
от 51% до 70% – хорошая эффективность;
от 71% до 90% и выше – высокая эффективность.

K_y

Уровень
укомплектованности
СМФЦ специалистами

$$K_y = \frac{Ч_з}{Ч_{ш}} \times 100\%$$

$Ч_{ш}$ –
штатных
штатном
 $Ч_з$ –
занятых
единиц

численность
единиц в
расписании;
численность
штатных



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_y \geq 70\%$, с
прослеживаемой динамикой
в течение года с ежеквартальным приростом с целью достижения 100%
укомплектованности

K_{уд}

Уровень
удовлетворенности
качеством оказанных
услуг

$$K_{уд} = (Ч_{по} + Ч_{поо}) / Ч_с \times 100\%$$



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{уд} \geq 70\%$, с прослеживающейся динамикой в течение года с равной ежеквартальным приростом с целью достижения 100% удовлетворенности

$Ч_{по}$ – число семей, получивших услуги в СМФЦ и оставивших положительный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование при посещении СМФЦ);
 $Ч_{поо}$ – число семей, получивших услуги в СМФЦ и оставивших положительный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование в онлайн формате);
 $Ч_с$ – число семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ

K_{неуд}

Уровень
неудовлетворенности
качеством оказанных
услуг

$$K_{неуд} = (Ч_{оо} + Ч_{ооо}) / Ч_с \times 100\%$$



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{неуд} \leq 30\%$, с прослеживающейся динамикой в течение года с ежеквартальной убылью с целью достижения 0% неудовлетворенности

$Ч_{оо}$ – число граждан, получивших услуги в СМФЦ и оставивших отрицательный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование при посещении СМФЦ);
 $Ч_{ооо}$ – число граждан, получивших услуги в СМФЦ и оставивших отрицательный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование в онлайн формате);
 $Ч_с$ – число семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ

Отчетные формы Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

№ п/п	Наименование организаций, на базе которых созданы Семейные МФЦ	Штатная численность, ед.	Способ создания (реорганизация, перепрофилирование, на базе НКО)	Способ финансового обеспечения (в рамках государственного задания, на иные цели, другое)	Структура Семейного МФЦ	Дата открытия
1.						
2.						

Всего муниципальных образований в субъекте Российской Федерации, ед.	Наименования муниципальных образований, в которых созданы Семейные МФЦ	Наименования муниципальных образований, в которых планируется создание Семейных МФЦ до конца 2025 года

№ п/п	Жизненные ситуации	Численность семей, обратившихся по жизненной ситуации, семей	Краткое описание помощи семьям (перечень услуг, предоставляемых в связи с возникновением жизненной ситуации)	Наименование организаций, привлечённых Семейными МФЦ к решению вопросов семьи в связи с возникновением жизненной ситуации

№ п/п	Наименования категорий семей	Фактическое значение в отчетном периоде, семей	
		получивших социальные услуги	получившие социальное сопровождение
1.	Всего семей		
	в том числе:		
1.1	Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации в связи с отсутствием работы и средств к существованию		
1.1.2	из них семьи, преодолевшие трудную жизненную ситуацию		

Отчетные формы Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

№ п/п	Полное юридическое наименование документа	Предмет документа
1.	Региональные документы	
1.1.		
1.2.		
2.	Отраслевые документы	
2.1.		
2.2.		
3.	Локальные документы	

№ п/п	Субъекты взаимодействия	Количество организаций	Основание (документ) для межведомственного взаимодействия	Предмет межведомственного взаимодействия
1.	организации социальной защиты			
1.	образовательные организации			

№ п/п	Наименование НКО	Основание (документ) для взаимодействия	Виды помощи, оказываемые НКО в рамках взаимодействия	Способ компенсации оказываемой помощи

№ п/п	Наименование информационных сервисов, обеспечивающих автоматизацию деятельности	Функции информационных сервисов	Наименования отделений Семейного МФЦ, специалисты которых используют информационный сервис

Отчетные формы Семейного МФЦ

№ строки	Количество учреждений, единиц	Общее количество обслуженных лиц, человек	Число обслуженных клиентов				Число клиентов, подвергшихся посягательствам сексуального характера, человек					
			женщи н	мужчи н	несовершеннолетних		женщи н	мужчи н	Несовершеннолетних		Направлено	
					девочек	мальчиков			девочек	мальчиков	В правоохра нительные органы	В медицинск ие учреждени я
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Количество обращений	очно		заочно	итого	закрыто случаев
Тематика обращений:	по вопросу психологического консультирования				
	по вопросу юридического консультирования				
	по вопросу организации оздоровления и досуга				
Количество семей	из них женщин	из них мужчин	из них несовершеннолетних		
Маршрутизация всего:	ОППС				
	ОСУиСС				

Качественная оценка эффективности деятельности Семейных МФЦ

- 1. Анкетирование получателей социальных услуг*
- 2. Оценка/Самооценка специалиста*
- 3. «Тайный покупатель»*
- 4. Контроль качества оказываемых услуг специалистами Минтруда Чувашии.*
- 5. Оценка партнерских взаимоотношений организациями межведа.*
- 6. SWOT- анализ деятельности СМФЦ*

Анкетирование получателей социальных услуг



Анкета получателей социальных услуг
(отметьте галочкой Ваш ответ)

1. Ф.И.О. получателя социальных услуг _____

2. Ваш возраст?

- ☐ от 18 до 44 лет
☐ от 45 до 60 лет
☐ от 61 и старше

3. Сколько времени вы ожидали в очереди прием у специалиста?

- ☐ менее 15 мин ☐ более 15 мин

4. Удовлетворены ли Вы качеством и объемом полученных социальных услуг?

- ☐ Да ☐ Нет ☐ Частично

5. Оцените, пожалуйста, качество предоставленных Вам социальных услуг в целом:

- ☐ высокое ☐ низкое ☐ среднее ☐ затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли вы условиями получения социальных слуг в Семейном МФЦ?

- ☐ Да ☐ Нет

7. Вас профессионально обслужили специалисты Семейного МФЦ?

- ☐ Да ☐ Нет

8. Были ли предложены меры по решению ваших проблем?

- ☐ Да ☐ Нет ☐ Частично

9. Посоветуете ли Вы своим знакомым, родственникам обратиться в Семейный МФЦ за получением социальных услуг?

- ☐ Да ☐ Нет ☐ Пока не знаю

10. Какие дополнительные услуги Вы хотели бы, чтобы оказывались в Семейном МФЦ?

На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г., № 152-ФЗ «О персональных данных» для включения в реестра получателей социальных услуг Согласен/на

«___» _____ 20__ г. _____ / _____

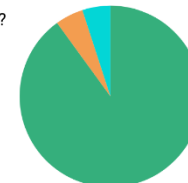
Ваш возраст?

- ☒ от 18 до 44 лет
☐ от 45 до 60 лет
☐ от 61 лет и старше



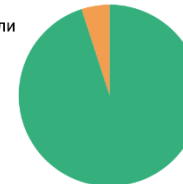
Удовлетворены ли Вы качеством и объемом полученных социальных услуг?

- ☒ да
☐ нет
☐ частично



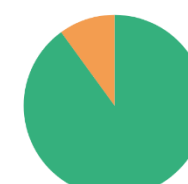
Сколько времени Вы ожидали очередь на прием к специалисту?

- ☒ менее 15 минут
☐ более 15 минут



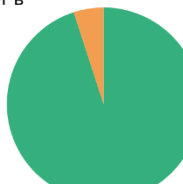
Оцените, пожалуйста, качество предоставленных Вам социальных услуг в целом?

- ☒ высокое
☐ среднее
☐ низкое



Удовлетворены ли вы условиями получения социальных услуг в Семейном МФЦ?

- ☒ да
☐ нет



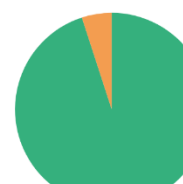
Были ли предложены меры по решению ваших проблем?

- ☒ да
☐ нет
☐ частично



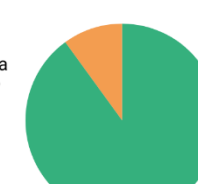
Вас профессионально обслужили специалисты Семейного МФЦ?

- ☒ да
☐ нет



Посоветуете ли Вы своим знакомым, родственникам обратиться в Семейный МФЦ за получением социальных услуг?

- ☒ да
☐ нет
☐ частично





семейный мфц

