

УТВЕРЖДАЮ
Директор ТКАСОН АО
ИКСОН Икрянинский р-н
Д.А. Панкратова
приказ № 89 от 28.09.2025 г.



Методика оценки эффективности деятельности
отделения «Семейный многофункциональный центр»
государственного казенного учреждения социального обслуживания населения
Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения
Икрянинский район, Астраханская область»

I. Общие положения

1. Методика оценки эффективности деятельности (далее - Методика) отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее - отделение «Семейный МФЦ») государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Икрянинский район, Астраханская область», предоставляющего комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другими категориям семей.
2. Настоящая Методика определяет показатели и процедуру проведения оценки эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ».
3. В настоящей Методике применены термины в значениях, определенных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный Закон № 442-ФЗ), а также термины, соответствующие следующим определениям:

трудная жизненная ситуация - обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия, которых он не может преодолеть самостоятельно;

семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации - семья, которая попала в ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность ее членов, которую семья не может преодолеть самостоятельно, в связи с чем нуждается в специальной поддержке и помощи специалистов;

социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, семье в целях улучшения условий ее жизнедеятельности и (или) расширения ее возможностей самостоятельно обеспечивать основные жизненные потребности;

социальное сопровождение - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

социальная технология - совокупность приёмов, методов и воздействий, системно применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и развития, решения разного рода социальных проблем и ситуаций.

4. Семья может быть признана «находящейся в трудной жизненной ситуации» при наличии одного или нескольких оснований:

- малообеспеченность;
- многодетность;
- наличие в составе семьи детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, детей с отклонениями в поведении;
- наличие в составе семьи нетрудоспособных или длительно болеющих членов семьи, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- неблагоприятный психологический микроклимат в семье;
- семьи, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия;
- смерть родителей или детей во время несения воинской службы;
- смерть одного из родителей;
- уход отца или матери из семьи, развод родителей;
- возвращение родителей (одного из них) из мест лишения свободы;
- негативные последствия, вызванные чрезвычайными ситуациями, вызванными вооруженными и межэтническими конфликтами, противоправными действиями других лиц, а также катастрофами природного и технического характера.

5. Оценка эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ» (далее - оценка) проводится Министерством социального развития и труда Астраханской области на основании результатов расчета показателей оценки эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ».

6. Ответственными за сбор, исследование и предоставление данных для расчета являются заместитель директора ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н и заведующий отделением «Семейный МФЦ». Специалисты отделения «Семейный МФЦ» предоставляет данные для расчета показателей по установленной форме (Приложение №1) заведующему отделением «Семейный МФЦ» и заместителю директора ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н ежеквартально в срок до 01 числа месяца, следующего за отчетным, за 4 квартал до 15 декабря. Заместитель директора ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н предоставляет результаты расчета показателей оценки эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ» в Министерство социального развития и труда Астраханской области ежегодно в срок до 20 декабря отчетного года.

7. Результаты оценки эффективности являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию деятельности отделения «Семейный МФЦ».

8. В ходе проведения оценки эффективности исследуются:

- документы, в соответствии с которыми функционирует отделение «Семейный МФЦ»,
- укомплектованность отделения «Семейный МФЦ» квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием,
- перечень органов и организаций разной ведомственной принадлежности, в том числе некоммерческих организаций, привлеченных к оказанию услуг семье,
- журнал обращения в отделение «Семейный МФЦ»,
- журналы оказания услуг в отделении «Семейный МФЦ»,
- опросные листы граждан об удовлетворенности/неудовлетворенности получением социальных услуг и услуг по социальному сопровождению, заполненные по итогам личного посещения отделения «Семейный МФЦ» или онлайн-обращения,
- сведения об устранении недостатков, выявленных в ходе оценки эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ».

II. Критерии оценки эффективности деятельности МФЦ:

- коэффициент фактической обращаемости в отделение «Семейный МФЦ»,
- коэффициент укомплектованности отделения «Семейный МФЦ»,
- коэффициент удовлетворенности семей качеством оказания услуг,
- коэффициент решения жизненных ситуаций обратившихся семей в отделении «Семейный МФЦ»,
- доля некоммерческих организаций, органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных к деятельности отделения «Семейный МФЦ»

III. Порядок проведения оценки

1. Расчет показателя «Коэффициент фактической обращаемости» в отделение «Семейный МФЦ» (K_o) осуществляется по формуле:

$K_o = (O_f / O_p) \times 100\%$, где

O_f – фактическое количество обращений в отделение;

O_p – плановое количество обращений в отделение;

Эффективной следует считать деятельность отделения «Семейный МФЦ», если $K_o > 100\%$

2. Расчет показателя «Коэффициент укомплектованности отделения «Семейный МФЦ» (K_y) осуществляется по формуле:

$K_y = (C_f / C_{ш}) \times 100\%$, где

C_f – фактическая численность специалистов отделения;

$C_{ш}$ – штатная численность специалистов отделения;

Эффективной следует считать деятельность отделения «Семейный МФЦ», если $K_y > 70\%$

3. Расчет показателя «Коэффициент удовлетворенности семей качеством оказания услуг» ($K_{уд}$) осуществляется по формуле:

$K_{уд} = ((C_{по} + C_{поо}) / C_c) \times 100\%$, где

$C_{по}$ – число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в отделении и оставивших положительный отзыв (прошел анкетирование при посещении);

Чпоо- число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в отделении и оставивших положительный отзыв (прошел анкетирование в онлайн формате);

Чс – число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в отделении;

Эффективной следует считать деятельность отделения «Семейный МФЦ», если $Kуд > \text{или} = 70\%$

4. Расчет показателя «Коэффициент решения жизненных ситуаций обратившихся семей в отделении «Семейный МФЦ» ($Kр$) осуществляется по формуле:

$Kр = ((Оконс + Псо/сс + Зимл) / Оф) \times 100\%$, где

Оконс- количество обращений, решенных на стадии консультирования в службе первичного приема семей либо посредством предоставления срочных социальных услуг;

Псо/сс – количество обращений, по итогам которых организовано социальное обслуживание/социальное сопровождение семьи;

Зимл – количество обращений, по итогам которых закрыты индивидуальные маршрутные листы семьи в рамках межведомственного взаимодействия;

Оф – фактическое количество обращений в отделение;

Эффективной следует считать деятельность отделения «Семейный МФЦ», если $Kр > \text{или} = 80\%$

5. Расчет показателя «Доля некоммерческих организаций, органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных к деятельности отделения «Семейный МФЦ» ($Дпо$) осуществляется по формуле:

$Дпо = (Онко / Оо) \times 100\%$, где

Онко – количество некоммерческих организаций, органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных к деятельности отделения;

Оо- общее количество обращений;

Эффективной следует считать деятельность отделения «Семейный МФЦ», если $Дпо > \text{или} = 30\%$

Формы предоставления данных для расчета показателей эффективности Семейного МФЦ

Служба первичного приема семей

№ п/п	Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя			
			За 1 квартал	За 6 месяцев	За 9 месяцев	За год
1.	Численность семей, обратившихся в отделение первичного приема семей с детьми, в т.ч.	семей				
	в телефонном режиме и в социальный сервис «Психологическая оналан-приемная»					
	в окна приема службы первичного приема семей					
	Другие точки входа обращений					
2.	Количество обратившихся семей по категориям:	семей				
2.1	неполная					
2.2	полная					
2.3	многодетная					
2.4	семья с ребенком-инвалидом					
2.5	семья, где есть взрослый член семьи - инвалид					
2.6	приемная семья/ опекуны					
2.7	семьи, имеющие низкие доходы и находящиеся в трудной жизненной ситуации					
2.8	семьи, находящиеся на учете в связи с лишением/ограничением родительских прав					
2.9	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи с наличием в составе семьи лиц с наркотической или алкогольной зависимостью					
2.10	семьи, имеющие в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе					
2.11	семьи, имеющие в составе ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации					
2.12	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи наличием бытового насилия в отношении женщин					
2.13	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи жестоким обращением с детьми					
2.14	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи сексуальным домогательством или насилием по отношению к детям					
2.15	семьи участников СВО					

2.16	молодые семьи, в том числе					
2.17	выпускников организаций для детей- сирот					
2.18	Другие категории (указать какие)					
3.	Жизненные ситуации, решение которых осуществлялось Семейным МФЦ	Обращений семей				
3.1	Рождение ребенка					
3.2	Содействие в устройстве ребенка в образовательную организацию					
3.3	Конфликтная ситуация между супругами					
3.4	Нарушение детско-родительских отношений					
3.5	Отсутствие (ограниченность) средств к существованию					
3.6	Проблемы со здоровьем ребенка					
3.7	Потеря работы					
3.8	Содействие в организации отдыха и оздоровления детей					
3.9	Содействие в организации семейного и детского досуга					
3.10	Содействие в воспитании и развитии ребенка					
3.11	Содействие в трудоустройстве несовершеннолетних в свободное от учебы время					
3.12	Необходимость в получении мер социальной поддержки					
3.13	Отсутствие жилья					
3.14	Развод (предразводная ситуация)					
3.15	Наличие в семейном окружении лиц, имеющих алкогольную/ наркотическую зависимость					
3.16	Наличие в семейном окружении лиц, освободившихся из мест лишения свободы					
3.17	Проблемы в состоянии здоровья членов семьи					
3.18	Ребенок пострадал от жестокого обращения (стал жертвой насилия, или свидетелем преступления)					
3.19	Трудности в работе на портале Госуслуг					
3.20	Другие (указать какие)					
4.	Результат рассмотрения обращения:	обращений				
4.1.	количество обращений, решенных на стадии консультирования в службе первичного приема семей (решение вопроса посредством консультативной помощи; постановка на учет в качестве безработного или ищущего работу; на получение мер социальной поддержки, государственной социальной помощи; оказания содействие в трудоустройстве, обучении, помощь в работе на портале Госуслуг)					
4.2.	принято заявлений на оплату путевки в ДОЛ, санаторно-курортное лечение					
4.3.	количество обращений, решенных в службу первичного приема семей посредством предоставления срочных социальных услуг					

4.4.	количество обращений, по которым разработан индивидуальный маршрутный лист семьи					
4.5.	количество обращений, по которым закрыты индивидуальные маршрутные листы семьи по итогам межведомственного взаимодействия					
4.6.	количество обращений, по итогам которых организована постановка гражданина на социальное обслуживание/социальное сопровождение (подготовлены документы на признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и/или социальном сопровождении)					

Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

№ п/п	Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя			
			За 1 квартал	За 6 месяцев	За 9 месяцев	За год
1.	Численность семей, обратившихся в службу экстренной психологической помощи и экстренного реагирования; в т.ч.:					
1.1.	в социальный сервис «Кризисная комната»					
1.2.	в социальный сервис «Кабинет диагностики»					
1.3.	в социальный сервис «Психологическая онлайн-приемная»					
1.4.	в социальный сервис «Выездная мобильная бригада»					
1.5.	в социальный сервис «Служба экстренного реагирования»					
1.6.	в других социальных сервисах службы (родительские и детские клубы). При включении дополнительных социальных сервисов, дополнить строку с разбивкой по категориям семей и названиям сервисов.					
2.	Количество обратившихся семей по категориям:	семей				
2.1	неполная					
2.2	полная					
2.3	многодетная					
2.4	семья с ребенком-инвалидом					
2.5	семья, где есть взрослый член семьи - инвалид					
2.6	приемная семья/ опекуны					
2.7	семьи, имеющие низкие доходы и находящиеся в трудной жизненной ситуации					
2.8	семьи, находящиеся на учете в связи с лишением/ограничением родительских прав					
2.9	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи с наличием в составе семьи лиц с наркотической или алкогольной зависимостью					
2.10	семьи, имеющие в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-					

	нуждающихся в постоянном постороннем уходе					
2.11	семьи, имеющие в составе ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации					
2.12	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи наличием бытового насилия в отношении женщин					
2.13	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи жестоким обращением с детьми					
2.14	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи сексуальным домогательством или насилием по отношению к детям					
2.15	семьи участников СВО					
2.16	молодые семьи, в том числе					
2.17	выпускников организаций для детей-сирот					
2.18	Другие категории (указать какие)					
3.	Жизненные ситуации, решение которых осуществлялось службой	Обращений семей				
3.1	Рождение ребенка (риск отказа от новорожденного, риск прерывания беременности)					
3.2	Конфликтная ситуация между супругами					
3.3	Нарушение детско-родительских отношений					
3.4	Отсутствие (ограниченность) средств к существованию					
3.5	Проблемы со здоровьем ребенка					
3.6	Потеря работы					
3.8	Отсутствие жилья					
3.9	Развод (предразводная ситуация)					
3.10	Наличие в семейном окружении лиц, имеющих алкогольную/ наркотическую зависимость					
3.11	Наличие в семейном окружении лиц, освободившихся из мест лишения свободы					
3.12	Проблемы в состоянии здоровья членов семьи					
3.13	Ребенок пострадал от жестокого обращения (стал жертвой насилия, или свидетелем преступления)					
3.14.	Внутрисемейный конфликт, в связи с наличием бытового насилия в отношении женщин					
3.15.	Ограничение/лишение родительских прав					
3.16	Смерть/гибель одного из членов семьи, в том числе из числа семей участников СВО					

3.17	Другие (указать какие)					
4.	Результат рассмотрения обращения:	обращений				
4.1.	количество обращений, решенных посредством оказания экстренной психологической помощи (1.1., 1.2., 1.3., 1.5.)					
4.2.	количество обращений, решенных посредством предоставления срочных социальных услуг					
4.3.	количество семей с детьми, в которые осуществлены выезды службы					
4.3.	количество обращений, по итогам которых организована постановка семьи на социальное сопровождение					
4.4.	Количество обращений, решенных посредством правовой помощи					

Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения

№ п/п	Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя			
			За 1 квартал	За 6 месяцев	За 9 месяцев	За год
1.	Численность семей, получивших услуги в социальных сервисах службы оказания социальных услуг и социального сопровождения т.ч.:	семей				
1.1.	в социальном сервисе «Кабинет диагностики»					
1.2.	в других социальных сервисах службы (родительские и детские клубы). <i>При включении дополнительных социальных сервисов, дополнить строку с разбивкой по категориям семей и названиям сервисов.</i>					
2.	Количество семей, получивших услуги, по категориям:	семей				
2.1	неполная					
2.2	полная					
2.3	многодетная					
2.4	семья с ребенком-инвалидом					
2.5	семья, где есть взрослый член семьи - инвалид					
2.6	приемная семья/ опекуны					
2.7	семьи, имеющие низкие доходы и находящиеся в трудной жизненной ситуации					

2.8	семьи, находящиеся на учете в связи с лишением/ограничением родительских прав					
2.9	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи с наличием в составе семьи лиц с наркотической или алкогольной зависимостью					
2.10	семьи, имеющие в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе					
2.11	семьи, имеющие в составе ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации					
2.12	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи наличием бытового насилия в отношении женщин					
2.13	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи жестоким обращением с детьми					
2.14	семьи, в которых имеется внутрисемейный конфликт в связи сексуальным домогательством или насилием по отношению к детям					
2.15	семьи участников СВО					
2.16	молодые семьи, в том числе					
2.17	выпускников организаций для детей-сирот					
2.18	Другие категории (указать какие)					
3.	Жизненные ситуации, решение которых осуществлялось Семейным МФЦ	Обращений семей				
3.1	Рождение ребенка					
3.2	Содействие в устройстве ребенка в образовательную организацию					
3.3	Конфликтная ситуация между супругами					
3.4	Нарушение детско-родительских отношений					
3.5	Отсутствие (ограниченность) средств к существованию					
3.6	Проблемы со здоровьем ребенка					
3.7	Потеря работы					
3.8	Содействие в организации отдыха и оздоровления детей					
3.9	Содействие в организации семейного и детского досуга					
3.10	Содействие в воспитании и развитии ребенка					
3.11	Содействие в трудоустройстве несовершеннолетних в свободное от учебы время					
3.12	Необходимость в получении мер социальной поддержки					
3.13	Отсутствие жилья					
3.14	Развод (предразводная ситуация)					

3.15	Наличие в семейном окружении лиц, имеющих алкогольную/ наркотическую зависимость					
3.16	Наличие в семейном окружении лиц, освободившихся из мест лишения свободы					
3.17	Проблемы в состоянии здоровья членов семьи					
3.18	Ребенок пострадал от жестокого обращения (стал жертвой насилия, или свидетелем преступления)					
3.19	Трудности в работе на портале Госуслуг					
3.20	Другие (указать какие)					
4.	Результат рассмотрения обращений:	Обращения семей				
4.1.	Количество обращений, решенных посредством предоставления срочных социальных услуг					
4.2.	Количество семей, получивших социальные услуги					
4.3.	Количество семей, состоящих на социальном сопровождении					

**Скрипт звонка специалиста службы первичного приема семей
с целью получения обратной связи**

Оператор - О

Заявитель - З

О: Добрый день, оператор семейного многофункционального центра *имя*. Могу ли я переговорить с Ф.И.О. (заявителя)?

З: Здравствуйте! Это я.

О: И.О. (заявителя), Вы обращались (указать дату) в Семейный МФЦ с вопросом (указывается какой был запрос). Подскажите, пожалуйста, сотрудники разъяснили процедуру решения Вашей проблемы?

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), способствовали ли мероприятия, указанные специалистами в маршрутном листе решению Вашего вопроса? Вы получили необходимую помощь в указанных организациях?

З: (сообщает информацию)

В случае решения вопроса:

О: И.О. (заявителя), благодарю Вас за обратную связь, нам очень важно узнать, что Ваш вопрос решен. Спасибо, что уделите мне время.

В случае не решения вопроса

О: И.О. (заявителя), информация зафиксирована, благодарю Вас за обратную связь! Мы продолжим работу по вашему вопросу. Для этого вам необходимо написать заявление на социальное сопровождение, чтобы специалисты нашего центра могли оказать вам содействие в получение необходимой помощи в учреждениях других ведомств. Когда вам удобно прийти в Семейный МФЦ на прием?

З: (сообщает информацию)

О: И.О. (заявителя), У Вас сейчас имеются вопросы ко мне, я могу Вам чем-то помочь? Если у Вас возникнут какие-то вопросы, звоните.

З: Нет, спасибо.

О: Спасибо за уделенное время. До свидания!

**Анкета обратной связи
посетителей отделения «Семейный многофункциональный центр»**

Уважаемые посетители!

Нам важно ваше мнение о качестве оказания услуг в отделение «Семейный многофункциональный центр» государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область»

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, отметив подходящий для вас вариант ответа.

№	Вопрос	Ответ	
		Да	Нет
1.	Из каких источников Вы узнали о работе Семейного многофункционального центра?		
	Официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети «ВКонтакте»		
	Телевидение, радио		
	На новостных интернет-порталах		
	Информационные стенды		
	Информационные брошюры, буклеты		
	При личном посещении		
	От соседей, коллег, знакомых		
	Другие источники (укажите какие)		
2.	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в Семейном МФЦ?		
3.	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)?		
4.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников Семейного МФЦ?		
5.	При обращении за консультацией к специалистам Семейного МФЦ удовлетворены ли Вы полнотой и качеством полученной информации?		
6.	Удовлетворены ли Вы результатом обращения в Семейный МФЦ?		
7.	Порекомендуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в Семейный многофункциональный центр?		
8.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в Семейном многофункциональном центре		

Благодарим Вас за участие в опросе