



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минсоцразвития Оренбургской области)

П Р И К А З

24.10.2025 № 634

г. Оренбург

Об утверждении методики оценки
эффективности деятельности семейных
многофункциональных центров в
Оренбургской области

В целях реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров (далее – СМФЦ) на территории Оренбургской области в 2025 – 2026 годах п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую методику оценки эффективности деятельности СМФЦ на территории Оренбургской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Теплякову И.В.
3. Приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

Министр

Е.А.Сладкова

МЕТОДИКА

Оценки эффективности деятельности семейного многофункционального центра на территории Оренбургской области

I. Общие положения

1. Настоящая Методика определяет показатели и процедуру проведения оценки эффективности деятельности семейного многофункционального центра (далее – СМФЦ) на территории Оренбургской области.

1.1. Оценка эффективности деятельности СМФЦ (далее - оценка эффективности) проводится министерством социального развития Оренбургской области (далее - Министерство) на основании данных для расчета показателей оценки эффективности деятельности СМФЦ (далее - показатели эффективности), приведенных в разделе II Методики.

Ответственным за сбор, исследование и предоставление данных для расчета показателей является директор государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения (далее – директор) в структуру которого входит отделение СМФЦ.

Заведующие службами отделения СМФЦ предоставляют данные для расчета показателей директору ежеквартально в срок до 01 числа месяца, следующего за отчетным, за 4 квартал в срок до 15 декабря.

Директор направляет данные для расчета показателей эффективности в адрес Министерства ежегодно в срок до 20 декабря отчетного года.

1.2. Управление семейной политики Министерства осуществляет проверку достоверности представленных данных для расчета показателей эффективности и формирует отчетный документ с итоговыми оценками эффективности, полученными по результатам расчета.

1.3. Результаты оценки эффективности являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию деятельности СМФЦ.

1.4. В ходе проведения оценки эффективности исследуются:

документы, в соответствии с которыми функционирует СМФЦ;

укомплектованность СМФЦ квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием;

перечень органов и организаций разной ведомственной принадлежности, в том числе некоммерческих организаций, привлеченных к оказанию услуг семьям;

журнал обращений в СМФЦ, журнал оказанных услуг в СМФЦ;

опросные листы граждан об удовлетворенности/неудовлетворенности получением социальных услуг и услуг по социальному сопровождению, заполненные по итогам личного посещения СМФЦ или онлайн-обращения.

II. Показатели эффективности

2. Для оценки эффективности используются следующие показатели:
коэффициент фактической обращаемости в СМФЦ;
коэффициент укомплектованности СМФЦ специалистами;
коэффициент удовлетворенности семей качеством оказанных социальных услуг;

доля некоммерческих организаций, привлеченных в деятельности СМФЦ;

коэффициент решения жизненных ситуаций в СМФЦ.

Плановые показатели утверждены приказом министерства социального развития Оренбургской области от 26.05.2025 № 312 «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров на территории Оренбургской области на 2025-2026 годы».

III. Порядок проведения оценки эффективности

3. Расчет показателя «Коэффициент фактической обращаемости в СМФЦ» (K_o) осуществляется по следующей формуле:

$$K_o = \frac{O_f}{O_p} \times 100\%, \text{ где}$$

O_f – фактическое количество обращений в СМФЦ;

O_p – плановое количество обращений в СМФЦ.

Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_o \geq 100\%$.

3.1. Расчет показателя «Коэффициент укомплектованности СМФЦ специалистами» (K_u) осуществляется по следующей формуле:

$$K_u = \frac{Ч_f}{Ч_{ш}} \times 100\%, \text{ где}$$

$Ч_f$ – фактическая численность специалистов СМФЦ;

$Ч_{ш}$ – штатная численность специалистов СМФЦ.

Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_u \geq 70\%$.

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

$$K_{уд} = \frac{Ч_{по} + Ч_{поо}}{Ч_c} \times 100\%, \text{ где}$$

$Ч_{по}$ – число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в СМФЦ и оставивших положительный отзыв при посещении СМФЦ о полученных услугах;

$Ч_{поо}$ – число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в СМФЦ и оставивших положительный отзыв в дистанционном формате о полученных услугах;

Чс – число семей, получивших социальные услуги и услуги социального сопровождения в СМФЦ и оставивших отзыв о полученных услугах при посещении СМФЦ либо в дистанционном формате.

Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{уд} \geq 70\%$.

Сбор обратной связи от семей, обратившихся в СМФЦ, осуществляется в дистанционном формате путем телефонного опроса согласно приложению № 1 к настоящей методике, или в очном формате при посещении семьей СМФЦ путем анкетирования согласно приложению № 2 к настоящей методике.

3.3. Расчет показателя «Доля некоммерческих организаций, привлеченных к деятельности СМФЦ» ($D_{по}$) осуществляется по следующей формуле:

$$D_{по} = \frac{O_{нко}}{O_{п}} \times 100\%, \text{ где}$$

$O_{нко}$ – количество негосударственных некоммерческих организаций, привлеченных к деятельности СМФЦ;

$O_{п}$ – количество организаций разной ведомственной принадлежности, в том числе негосударственных некоммерческих организаций, привлеченных к деятельности СМФЦ.

Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{уд} \geq 30\%$.

3.4. Расчет показателя «Коэффициент решения жизненных ситуаций в СМФЦ» ($K_{р}$) осуществляется по следующей формуле:

$$K_{р} = \frac{O_{конс} + \frac{P_{со}}{сс} + Z_{имл}}{O_{ф}} \times 100\%, \text{ где}$$

$O_{конс}$ – количество обращений, решенных на стадии консультирования в отделении первичного приема семей либо посредством предоставления срочных социальных услуг;

$P_{со}/сс$ – количество обращений, по итогам которых организована постановка гражданина на социальное обслуживание (социальное сопровождение);

$Z_{имл}$ – количество обращений, по которым закрыты индивидуальные маршрутные листы семьи по итогам межведомственного взаимодействия;

$O_{ф}$ – фактическое количество обращений в СМФЦ.

Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{у} \geq 80\%$.

Приложение № 1
к методике оценки эффективности
деятельности семейного
многофункционального центра на
территории Оренбургской области

Скрипт звонка специалиста отделения первичного приема семей с целью
получения обратной связи от гражданина, обращавшегося в СМФЦ

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор СМФЦ имя. Могу ли я переговорить с
Ф.И.О. (заявителя)?

З: Здравствуйте! Это я.

О: И.О. (заявителя), Вы обращались (указать дату) в СМФЦ 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 СМФЦ 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!

Приложение № 2
к методике оценки эффективности
деятельности семейного
многофункционального центра на
территории Оренбургской области

Анкета обратной связи посетителей СМФЦ

Уважаемы посетители!

Нам важно ваше мнение о качестве оказания услуг в СМФЦ.

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

№	Вопрос	Ответ	
		Да	Нет
1.	Из каких источников Вы узнали о работе СМФЦ?		
1.1.	Официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети «ВК»		
1.2.	Телевидение, радио		
1.3.	На новостных интернет-порталах		
1.4.	Информационные стенды		
1.5.	Информационные брошюры, буклеты		
1.6.	При личном посещении		
1.7.	От соседей, коллег, знакомых		
1.8.	Другие источники (укажите какие)		
2.	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о предоставлении социальных услуг в СМФЦ?		
3.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в СМФЦ (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, оборудование помещений)?		
4.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников СМФЦ?		
5.	При обращении за консультацией к специалистам СМФЦ удовлетворены ли Вы полнотой и качеством полученной информации?		
6.	Удовлетворены ли Вы результатом обращения в СМФЦ?		
7.	Порекомендуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в СМФЦ?		
8.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в СМФЦ		

Благодарим Вас за участие в опросе!