

МОНИТОРИНГ ВНЕДРЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ИНИЦИАТИВЫ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ЭТАП ОЧНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ
06.12.2021-20.12.2021

Мониторинг внедрения национальной социальной инициативы (НСИ) - система наблюдения за внедрением дорожной карты улучшения процесса оказания услуг в рамках жизненных ситуаций, используемая для оценки состояния и результатов ее внедрения. **Проведение и организация мониторинга** в регионе осуществляется под руководством **Регионального сервисного уполномоченного (РСУ НСИ)** в пределах учреждений и их посетителей.

Ежеквартальный мониторинг - основной этап реализации НСИ согласно Методическим рекомендациям по внедрению целевых моделей Национальной социальной инициативы в субъектах РФ, разработанным в соответствии с пунктом 3б перечня поручений Президента Российской Федерации от 19 мая 2021 года № 832-пр.

Национальный рейтинг качества жизни (рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан в субъектах РФ) ежегодно формируется АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (АСИ) по результатам мониторинга достижения целевых показателей внедрения НСИ.

Целевой показатель внедрения НСИ в регионах РФ: достижение **среднего** по стране значения в Рейтинге качества жизни к 2022 году. Вхождение в **ТОП-20 регионов** по уровню удовлетворенности жителей по направлениям НСИ к 2024 году.

СФЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ТРУДОУСТРОЙСТВО

- ГКУ «Центр занятости населения городского округа Самара»
(113 респондентов)
- ГКУ «Центр занятости населения муниципального района Борский»
(30 респондентов)

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

- ГБУ здравоохранения Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района городского округа Самара»
(66 респондентов)

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

- Главное управление социальной защиты населения Самарского округа, г.о. Самара
(11 респондентов)
- Управление социальной защиты населения администрации муниципального района Красноярский Самарской области
(11 респондентов)

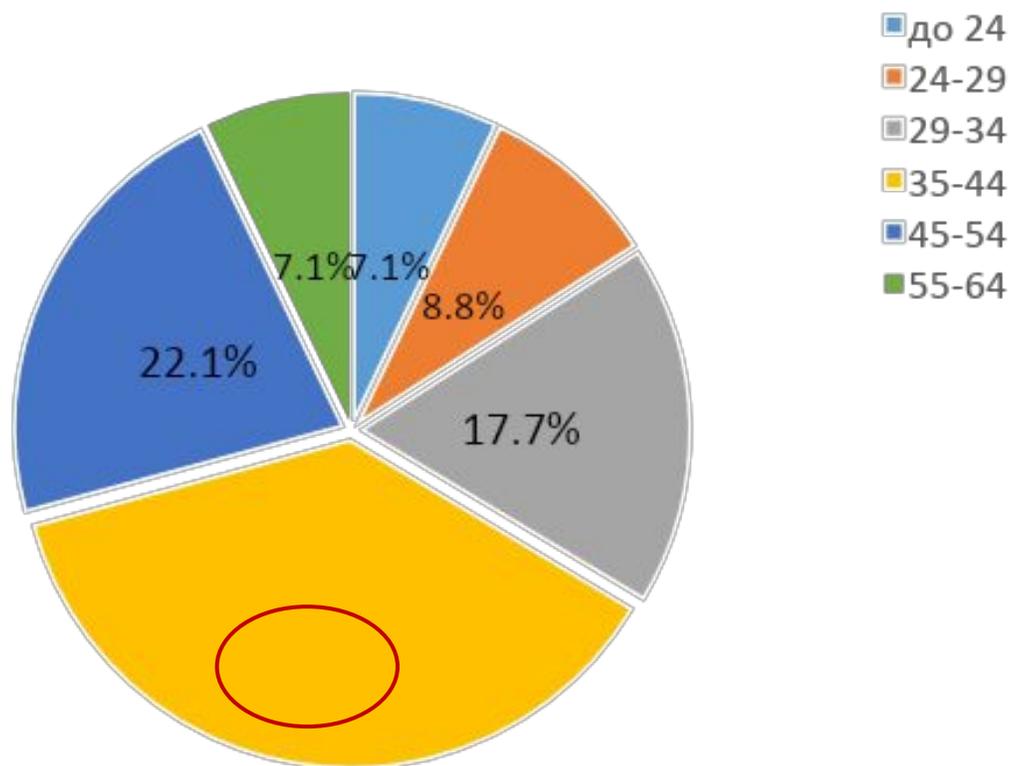
СФЕРА ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ «ТРУДОУСТРОЙСТВО
ЧЕРЕЗ ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ Г.О. САМАРА

113 посетителей приняли участие в опросе
59,3% людей в возрасте 35-54 лет наиболее
часто обращаются за услугой [67 из 113]
17,7% - в возрасте 29-34 лет [20 из 113]

СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?



38,8 лет - средний
возраст посетителей,
обратившихся в учреждение
за услугой по ЖС

87,6% посетителей проживают
в
г.о. Самара (99 из 113)

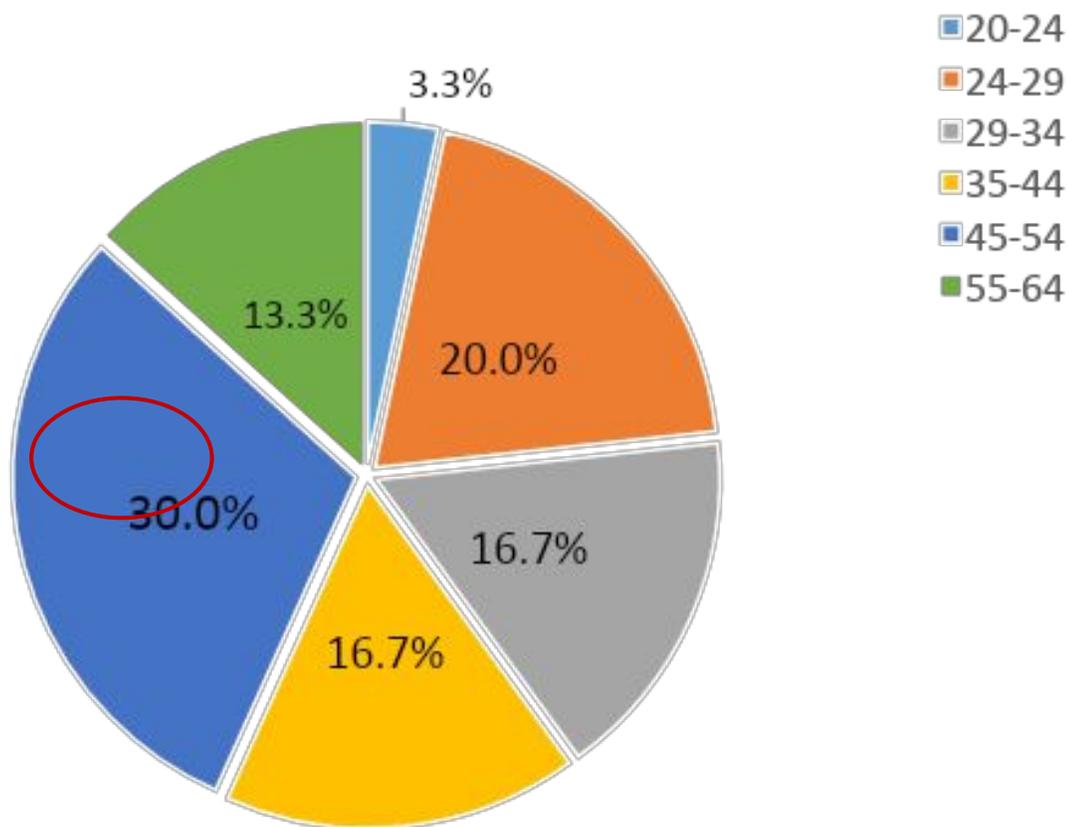
63,7% преобладают
посетители – женщины (72 из
113)

100,0% обращались в данное
учреждение для себя

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ М.Р. БОРСКИЙ

30 посетителей приняли участие в опросе
53,4% людей в возрасте 24-44 лет наиболее часто обращаются за услугой [16 из 30]
30,0% – в возрасте 45-54 лет [9 из 30]

СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?



41,3 лет - средний возраст посетителей, обратившихся в учреждение за услугой по ЖС

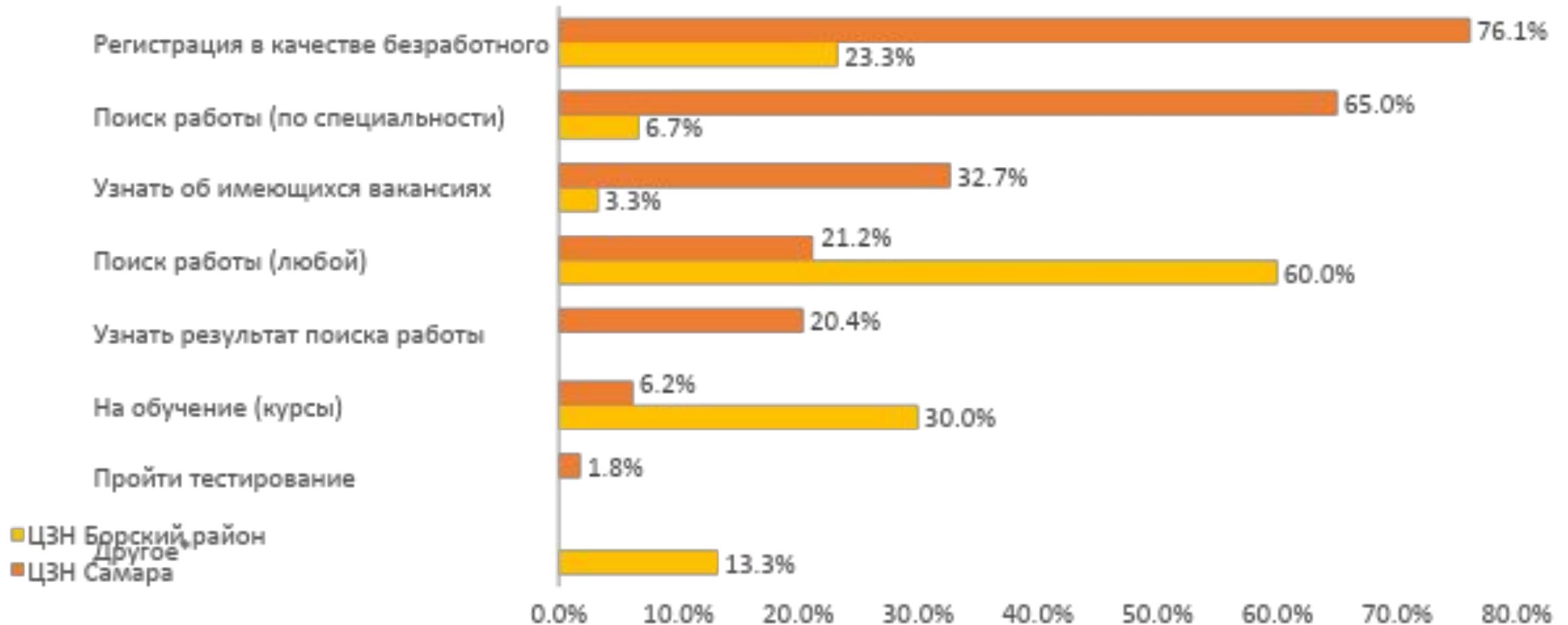
70,0% посетителей проживают в селах Борского района, за исключением райцентра с. Борское (21 из 30)

60,0% преобладают посетители – женщины (18 из 30)

93,3% обращались в данное учреждение для себя (28 из 30)

ЧАСТОТА ОБРАЩЕНИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЗА УСЛУГАМИ

Укажите, за какими услугами Вы сегодня (или недавно) обращались в учреждение?



* указали – перерегистрация (3 чел.); получить справку (1 чел.)

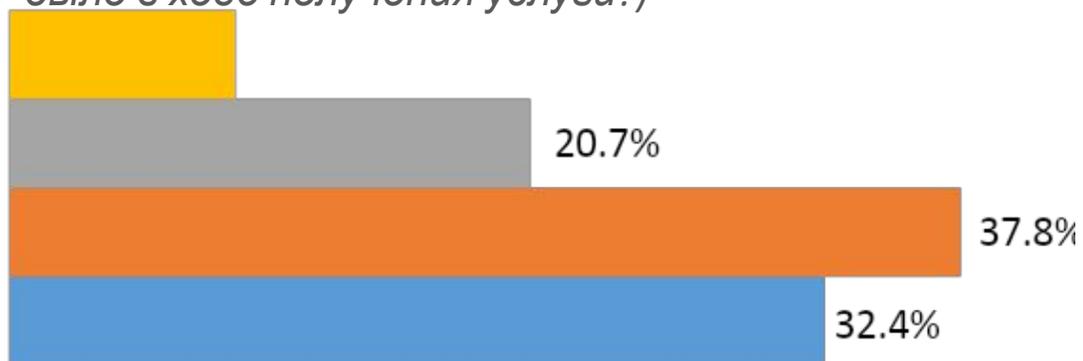
ЛЕГКОСТЬ И ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ В ЦЗН Г.О. САМАРА

70,2% посетителей **очень легко и скорее
легко** получили услугу [78 из 113]

53,1% посетителей **от 30 минут до 1 часа**
ожидали получения услуги [60 из 113]

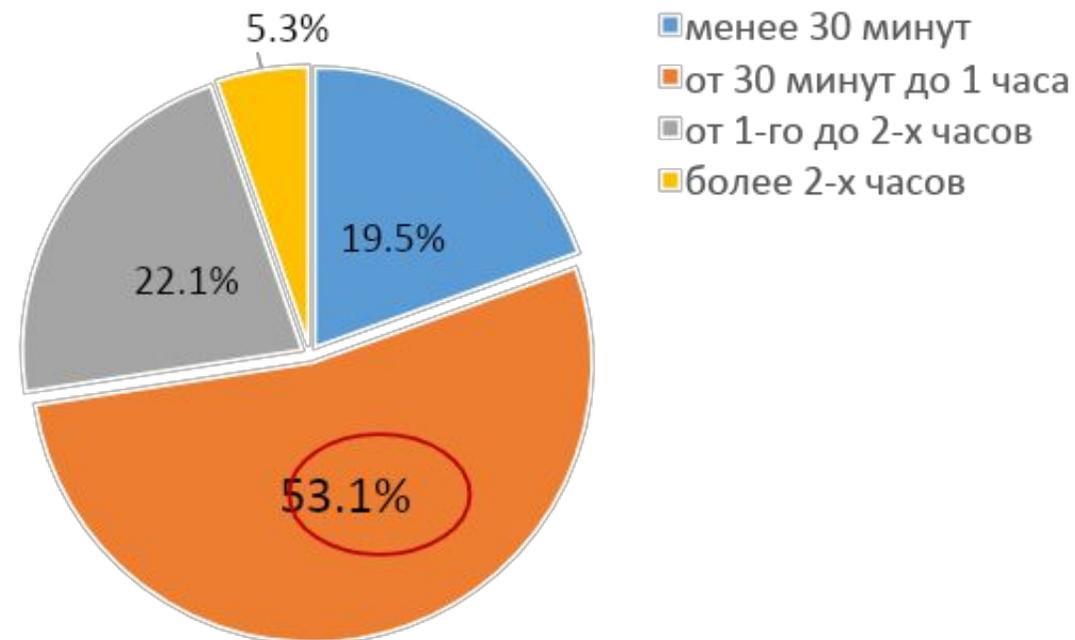
Насколько легко Вам было получить услугу?

*(Много или немного трудностей, сложностей
было в ходе получения услуги?)*



- Очень легко
- Скорее легко
- Скорее сложно
- Очень сложно

Время Вашего ожидания при получении услуги



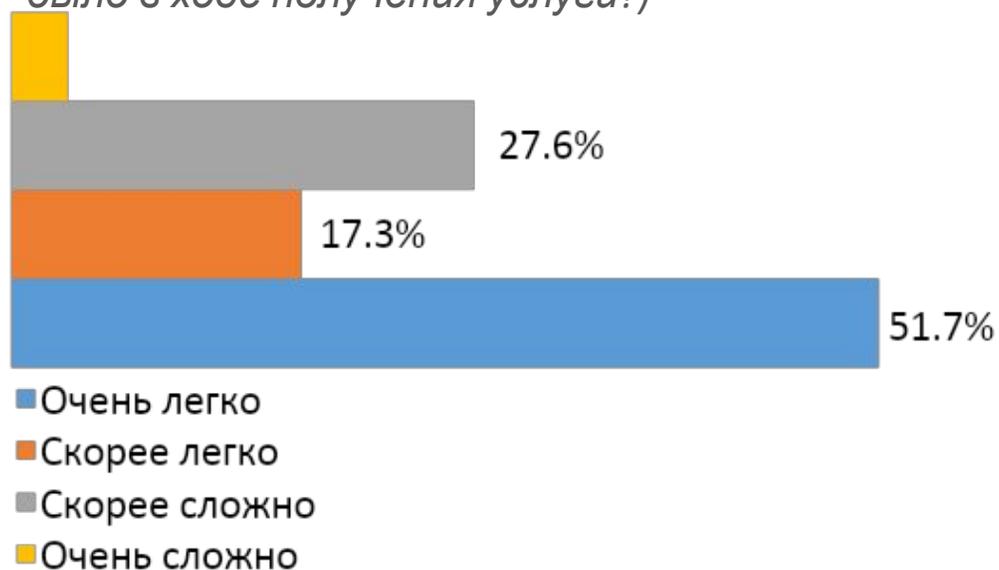
ЛЕГКОСТЬ И ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ В ЦЗН М.Р. БОРСКИЙ

51,7% посетителей **очень легко** получили услугу [16 из 30]

80,0% посетителей **менее 30 минут** ожидали получения услуги [24 из 30]

Насколько легко Вам было получить услугу?

(Много или немного трудностей, сложностей было в ходе получения услуги?)



Время Вашего ожидания при получении услуги



ЧТО ВЛИЯЕТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Что больше всего влияет на Вашу удовлетворённость от получения услуги?
(не более 5 вариантов)



* указали – получить услугу не только через госуслуги (онлайн) (1 чел.)

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫМИ АСПЕКТАМИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

ЦЗН г.о.
Самара



- Полностью не удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Скорее удовлетворен

59,8% посетителей полностью либо скорее удовлетворены всеми моментами получения услуги (608 из 1017)

27,4% посетителей полностью либо скорее НЕ удовлетворены отдельными аспектами получения услуги (279 из 1017)

Наиболее высокий уровень удовлетворённости вызвали услуги:

- Понятность процесса получения услуги
- Профессионализм / квалификация персонала
- Комфортность пребывания в помещении
- Доброжелательность / вежливость персонала
- Количество документов,

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫМИ АСПЕКТАМИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

ЦЗН м.р.
Борский



- Полностью не удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Скорее удовлетворен

88,9% посетителей полностью либо скорее удовлетворены всеми моментами получения услуги (239 из 269)

6,3% посетителей полностью либо скорее НЕ удовлетворены отдельными аспектами получения услуги (17 из 269)

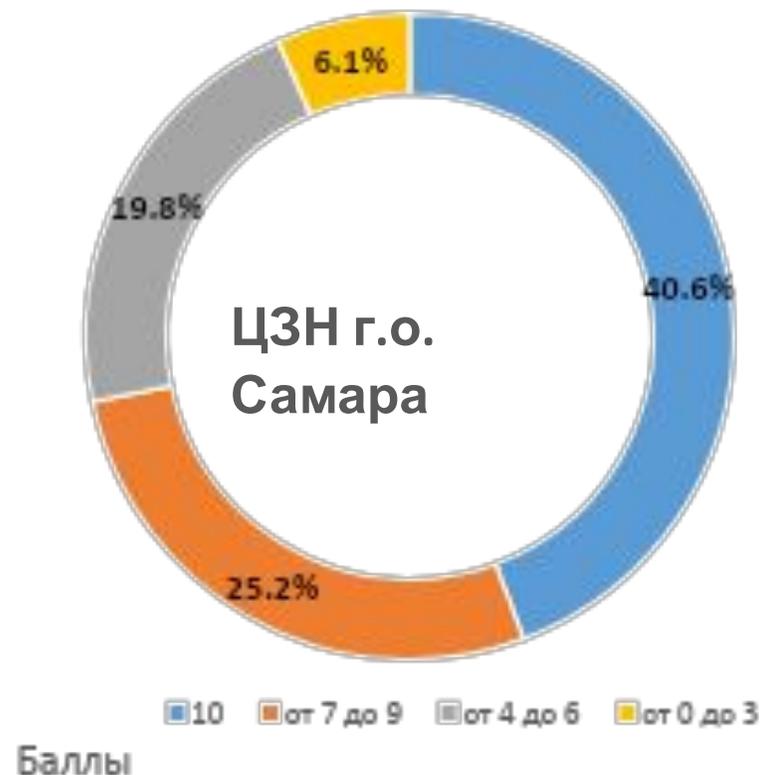
Наиболее высокий уровень удовлетворённости вызвали услуги:

- Доброжелательность / вежливость персонала
- Профессионализм / квалификация персонала
- Понятность процесса получения услуги
- Количество документов, которые надо собрать для

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ: ВЕРОЯТНОСТЬ РЕКОМЕНДОВАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с Вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми Вы обращались (сегодня или недавно)?

(«0» – точно не порекомендую, ... «10» – обязательно порекомендую)



40,6% посетителей обязательно порекомендуют (**10 баллов**) учреждение для получения услуги (45 из 111)

Низкие оценки **менее 7 баллов (34,2% опрошенных)** свидетельствуют о немалых резервах для улучшения предоставления услуги в ЦЗН г.о. Самара

34 000 рублей примерный среднемесячный доход респондента ЦЗН г.о. Самара

(включая пенсии, стипендии,

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ: ВЕРОЯТНОСТЬ РЕКОМЕНДОВАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с Вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми Вы обращались (сегодня или недавно)?

(«0» – точно не порекомендую, ... «10» – обязательно порекомендую)



60,0% посетителей обязательно порекомендуют (**10 баллов**) учреждение для получения услуги (18 из 30)

Низкие оценки **менее 10 баллов (40,0% опрошенных)** свидетельствуют о немалых резервах для улучшения предоставления услуги в ЦЗН Борского района

19 000 рублей примерный среднемесячный доход респондента ЦЗН м.р. Борский

ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

ЖС «ТРУДОУСТРОЙСТВО ЧЕРЕЗ ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»

Индекс удовлетворенности услугами (CSI) по выбранной ЖС

Аспекты услуги	ЦЗН г.о. Самара	ЦЗН м.р. Борский
Профессионализм / квалификация персонала	0,54	0,93
Доброжелательность / вежливость персонала	0,61	0,74
Быстро попасть к специалисту	0,13	0,62
Время ожидания в очереди	0,16	0,41
Комфортность пребывания в помещении	0,33	0,33
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	0,34	0,27
Возможность получить услугу удалённо	0,37	0,24
Понятность процесса получения услуги	0,48	0,15
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	0,03	0,07
CSI: сумма взвешенных значений удовлетворенности	3,01	3,74

Индекс клиентских усилий (CES) по выбранной ЖС

(оценка трудоёмкости получения услуги)

Распределение респондентов по критерию «Насколько легко получить услугу?», %	ЦЗН г.о. Самара			
	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно
	32,4	37,8	20,7	9,0
	ЦЗН м.р. Борский			
	51,7	17,3	27,6	3,4

CES по выбранной ЖС ЦЗН г.о. Самара
Показатель клиентской лояльности (NPS) по выбранной ЖС (разница между сторонниками и критиками)
CES по выбранной ЖС ЦЗН м.р. Борский

Распределен	ЦЗН г.о. Самара		
	Критики	Нейтралы	Сторонники
ие на критиков, сторонников и нейтралов, %	34,2	15,3	50,5
	ЦЗН м.р. Борский		
	26,7	3,3	70,0

NPS по выбранной ЖС ЦЗН г.о. Самара +16,3%

NPS по выбранной ЖС ЦЗН м.р. Борский

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЦЗН Г.О. САМАРА И М.Р. БОРСКИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Наиболее значимые предложения	Варианты предложений (количество ответов)	Ранг
Сократить время ожидания	Сократить время ожидания (21) Повысить скорость оказания услуги (7) Оперативность и скорость работы персонала (3)	1
Увеличить штат специалистов и количество окон	Увеличить штат квалифицированных специалистов (14) Больше рабочих окон (7) Повысить оплату труда сотрудников (2) Создать окна для консультаций Подбор специального персонала для звонков по поиску работы Отзывчивость Увеличить штат специалистов (м.р. Борский)	2
Удаленное получение услуги	Удалённо получать услугу полностью (7) Улучшение работы и более простой и понятный формат сайта (5) Возможность регистрации удалённо (4) Больше онлайн-коммуникаций и информирование (3) Увеличить количество компьютеров (2) Удаленное получение полиса	3
Улучшить организацию услуг	Четкая работа по времени (7) Соблюдение назначенного времени Ясность, пошаговость получения услуги Разумное распределение по районам Получать услугу по месту жительства (3) (м.р.	4

Наиболее значимые предложения	Варианты предложений (количество ответов)	Ранг
Вакансии	Расширить банк вакансий (3) Разнообразие вакансий для специалистов Мониторинг вакансий Более полные и точные данные о вакансиях Повысить пособие по безработице (2) (м.р. Борский)	5
Комфортность получения услуги	Добавить парковочные места (2) Проблема добраться Добавить туалетную комнату Автомат с напитками и едой Ремонт и увеличение площади помещения (2). Расширить зал ожидания (м.р. Борский)	6
Открытие отделений ЦЗН	Ещё один подобный центр (5) Множество учреждений	7

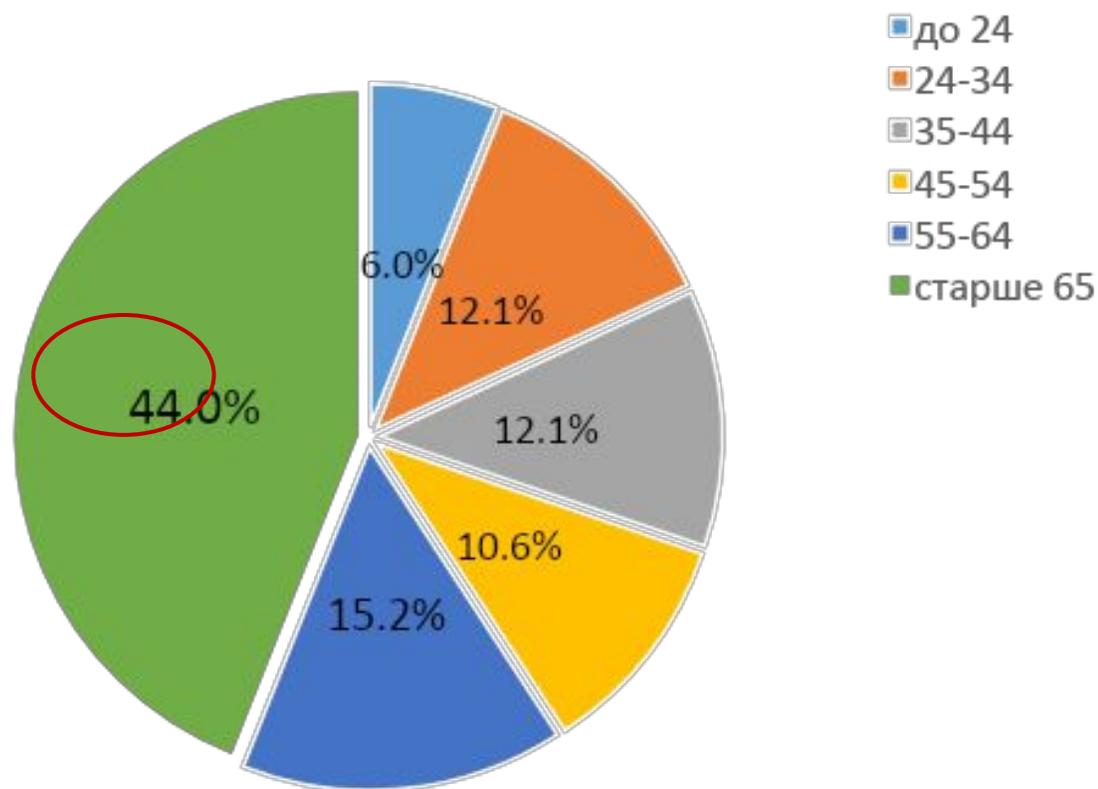
СФЕРА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ «ПОЛУЧЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТОЙ СИСТЕМЫ»

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПОЛИКЛИНИКИ № 15 ПРОМЫШЛЕННОГО РАЙОНА Г.О. САМАРА

66 посетителей приняли участие в опросе
44,0% людей в возрасте старше **65** лет наиболее часто обращаются в учреждение [29 из 66]
15,2% – в возрасте **55-64** лет [10 из 66]

СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?



55,5 лет - средний возраст пациентов, обратившихся в учреждение за услугой по ЖС

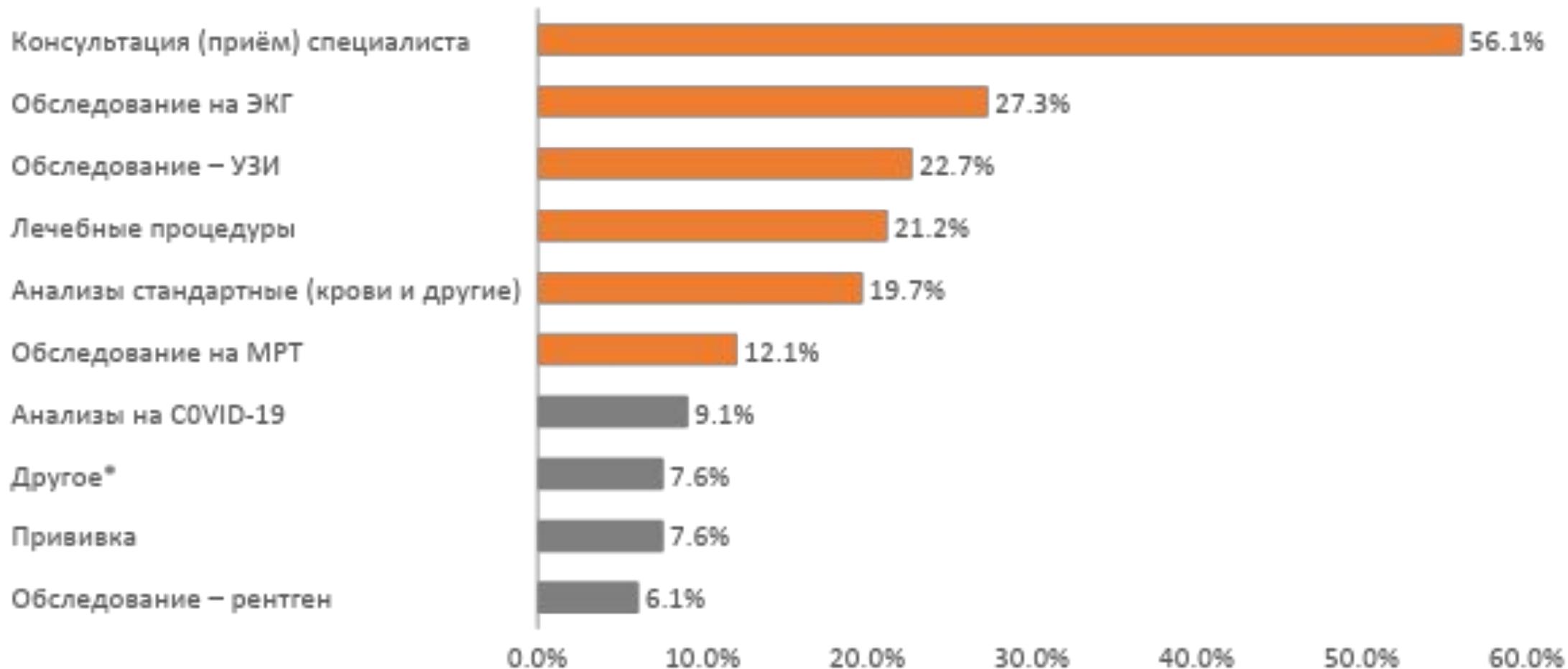
90,9% посетителей прикреплены к данной медицинской организации (60 из 66)

66,7% преобладают посетители – женщины (44 из 66)

92,4% обращались в данное учреждение для себя (61 из 66)

ЧАСТОТА ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ ЗА УСЛУГАМИ

Укажите, за какими услугами Вы сегодня (или недавно) обращались в это учреждение?



* указали – реабилитация после Covid-19 (2 чел.); Профотбор (1 чел.); Лор (3 чел.)

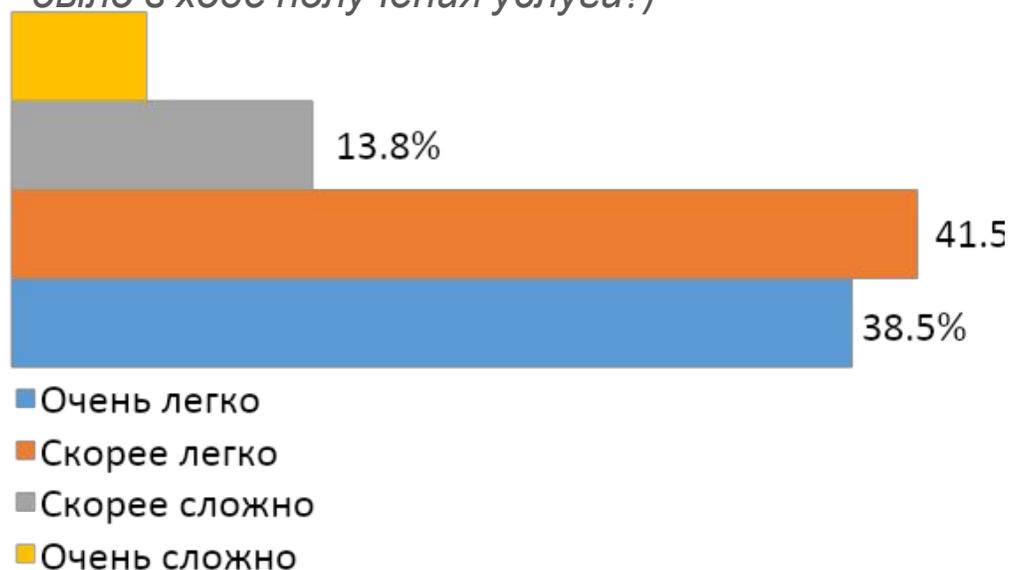
ЛЕГКОСТЬ И ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ

80,0% пациентов очень легко и скорее легко получили услугу [52 из 66]

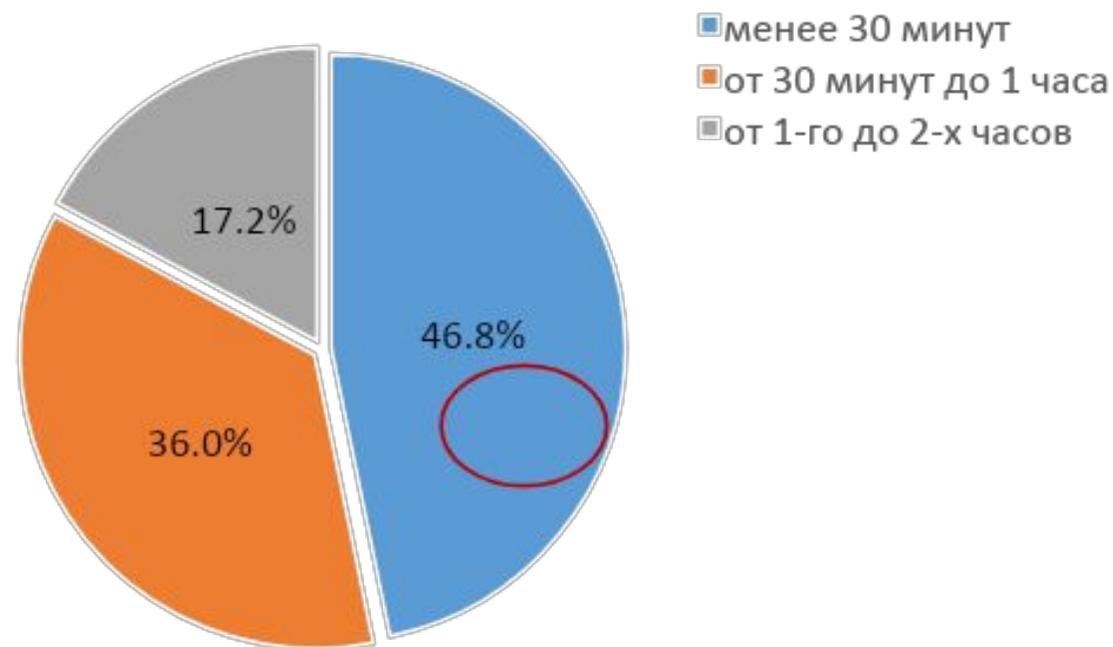
46,8% посетителей **менее 30 минут** ожидали получения услуги [30 из 64]

Насколько легко Вам было получить услугу?

(Много или немного трудностей, сложностей было в ходе получения услуги?)



Время Вашего ожидания при получении услуги



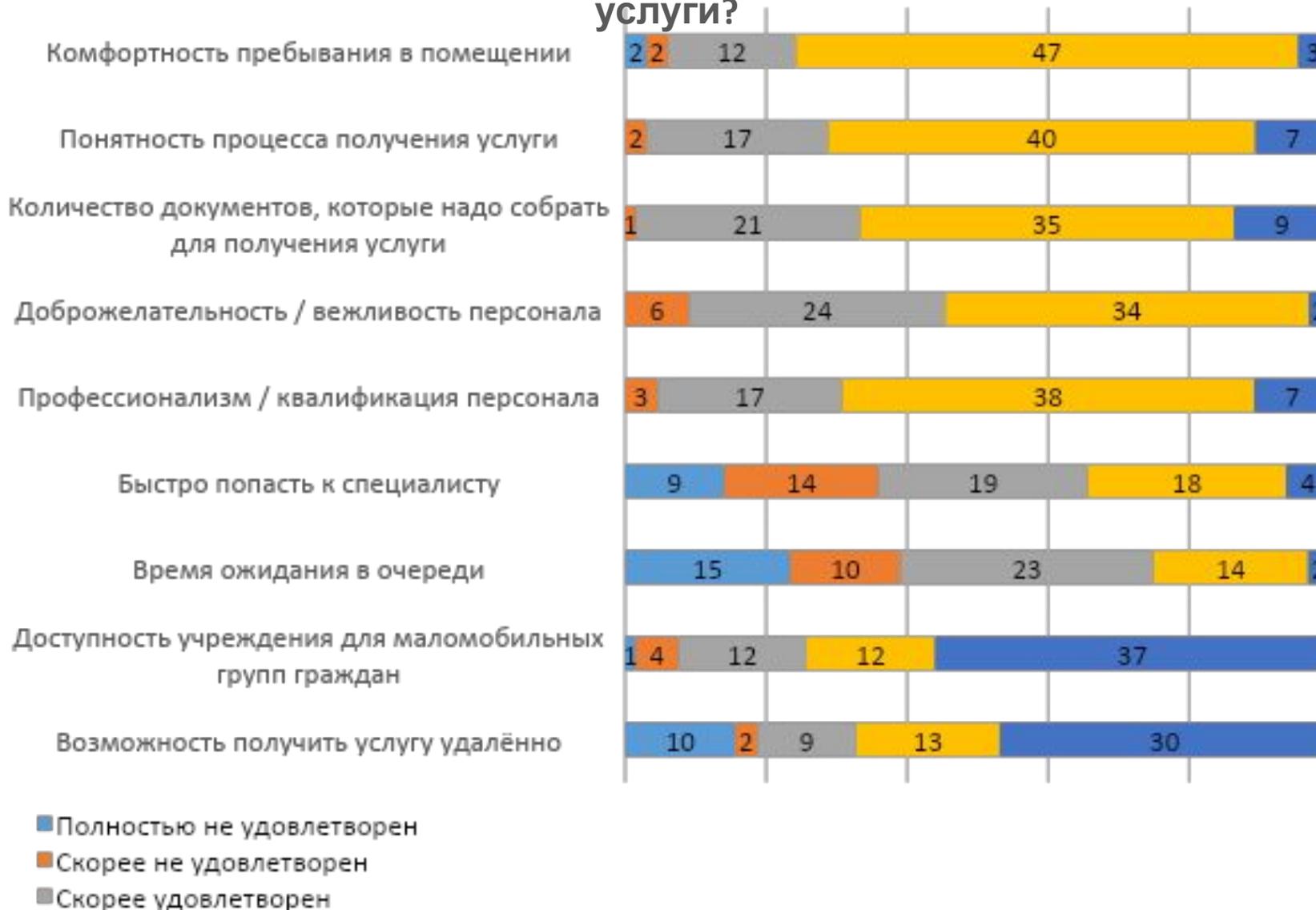
ЧТО ВЛИЯЕТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Что больше всего влияет на Вашу удовлетворённость от получения услуги?
(не более 5 вариантов)



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ ОТДЕЛЬНЫМИ АСПЕКТАМИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги?



69,0% пациентов полностью либо скорее удовлетворены всеми моментами получения услуги (405 из 587)

13,8% пациентов полностью либо скорее НЕ удовлетворены отдельными аспектами получения услуги (81 из 587)

Наиболее высокий уровень удовлетворённости вызвали услуги:

- Комфортность пребывания в помещении
- Понятность процесса получения услуги
- Количество документов, которые надо собрать для получения услуги
- Доброжелательность / вежливость персонала

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ: ВЕРОЯТНОСТЬ РЕКОМЕНДОВАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с Вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми Вы обращались (сегодня или недавно)?

(«0» – точно не порекомендую, ... «10» – обязательно порекомендую)



62,1% пациентов обязательно порекомендуют (**10 баллов**) учреждение для получения услуги (41 из 66)

Низкие оценки **менее 7 баллов** свидетельствуют о немалых резервах для улучшения предоставления услуги в Поликлинике № 15

60,6% посетителей имеет возможность обратиться в медицинскую организацию на хозрасчетной основе (получить медицинскую помощь в частной клинике) (40 из 66)

ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

ЖС «ПОЛУЧЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТОЙ СИСТЕМЫ»

Индекс удовлетворенности услугами (CSI) по выбранной ЖС	
Профессионализм / квалификация персонала	0,94
Доброжелательность / вежливость персонала	0,59
Быстро попасть к специалисту	0,38
Время ожидания в очереди	0,55
Комфортность пребывания в помещении	0,28
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	0,16
Возможность получить услугу удалённо	0,09
Понятность процесса получения услуги	0,08
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	0,06
CSI: сумма взвешенных значений удовлетворенности по выбранной ЖС	3,16

Индекс клиентских усилий (CES) по выбранной ЖС (оценка трудоёмкости получения услуги)				
Распределение респондентов по критерию «Насколько легко получить услугу?», %	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно
	38,5	15,2	13,4	6,0
Показатель клиентской лояльности (NPS) по выбранной ЖС (разница между сторонниками и критиками)				
Распределение на критиков, сторонников и нейтралов, %	Критики	Нейтралы		Сторонники
	18,1	15,2		66,7
NPS по выбранной ЖС +48,6%				

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Наиболее значимые предложения	Варианты предложений (количество ответов)	Ранг
Увеличить штат врачей и медперсонала	Увеличить штат врачей узкой специализации (7) Увеличить штат медперсонала (медсестер) (4) Оставить врачей «старой гвардии» (пожилых) Увеличить штат участковых врачей-терапевтов	1
Сократить время ожидания	Меньше людей в очереди к врачу, в регистратуре! (7) Ликвидировать очереди, больше давать талонов к узким специалистам (2) Сделать кабинет медсестры отдельно (для сокращения очередей)	2
Ускорить получение талонов	Ускорить получение талонов к узким специалистам в регистратуре (3) Улучшить организацию процесса выдачи талонов (автоматизация) (2)	3
Улучшить организацию услуг	Возможность взять направление от терапевта онлайн из дома (2) Памятки (в поликлинике, на сайте) – Как быстро и просто попасть к любому врачу! Возможность попасть к узким специалистам без талона По ОМС сделать больше услуг доступными Оптимизировать запись к врачу Принимать пациентов вовремя	4
Электронная регистратура	Онлайн-запись к врачу через Госуслуги, сайт клиники или соцсети (3) Получение талонов онлайн (2)	5
Комфортность получения услуги	Настроить работу лифта (плохо работает) (2) Доступность для маломобильных граждан Поставить кулер с водой Кресла помягче	6

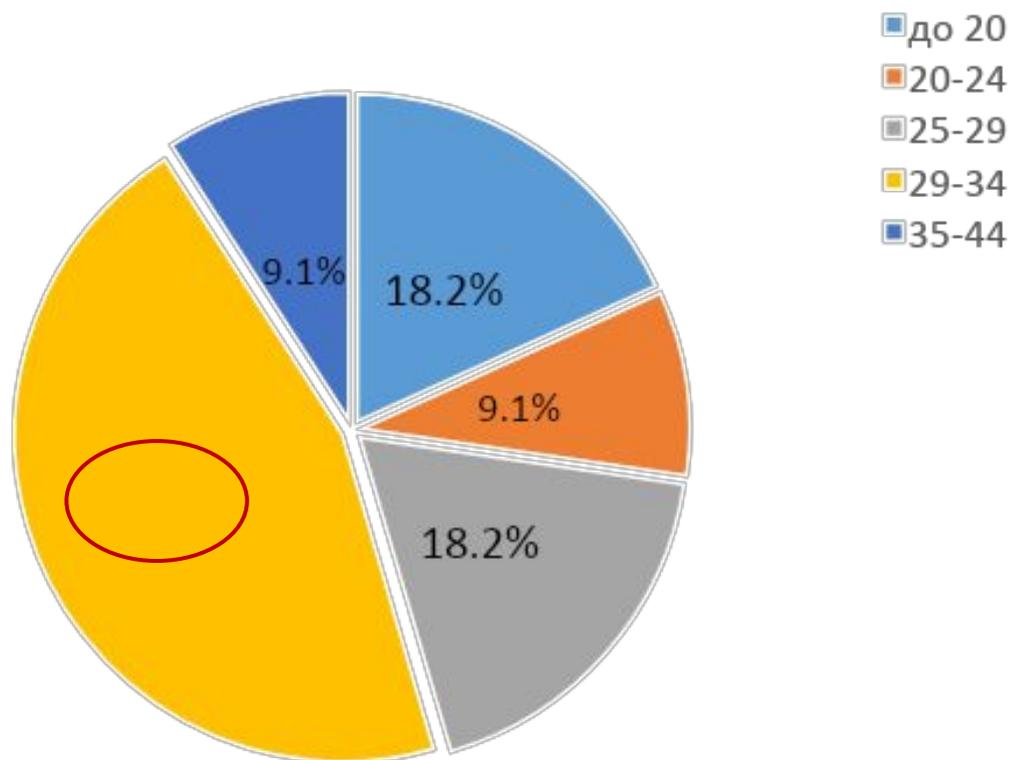
СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ «ПОЛУЧЕНИЕ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ
ВЫПЛАТЫ В СВЯЗИ С РОЖДЕНИЕМ (УСЫНОВЛЕНИЕМ)
ПЕРВОГО РЕБЕНКА»

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГЛАВНОГО УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ Г.О. САМАРА

11 посетителей приняли участие в опросе
45,4% людей в возрасте 29-34 лет наиболее часто обращаются за услугой [5 из 11]
18,2% - в возрасте до 20 лет [2 из 11]

СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?



27,9 лет - средний возраст посетителей, обратившихся в учреждение за услугой по ЖС

100,0% посетителей проживают в г.о. Самара

90,9% преобладают посетители – женщины (10 из 11)

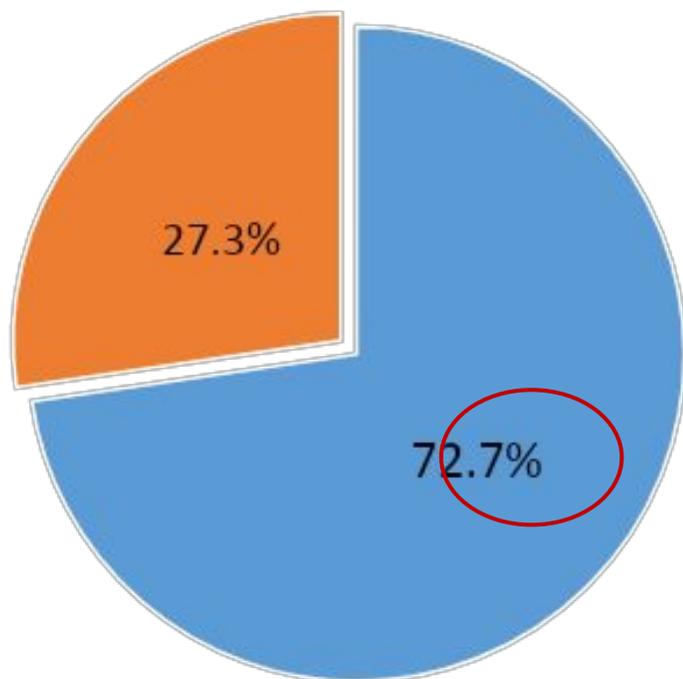
100,0% обращались в данное учреждение для себя

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ М.Р. КРАСНОЯРСКИЙ

11 посетителей приняли участие в опросе
72,7% людей в возрасте 20-24 лет наиболее
часто обращаются за услугой [8 из 11]
27,3% - в возрасте до 25-29 лет [3 из 11]

СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?

■ 20-24 ■ 25-29



23,4 лет - средний
возраст посетителей,
обратившихся в учреждение
за услугой по ЖС

54,5% посетителей проживают
в с. Красный Яр (6 из 11),
остальные в селах
Красноярского района

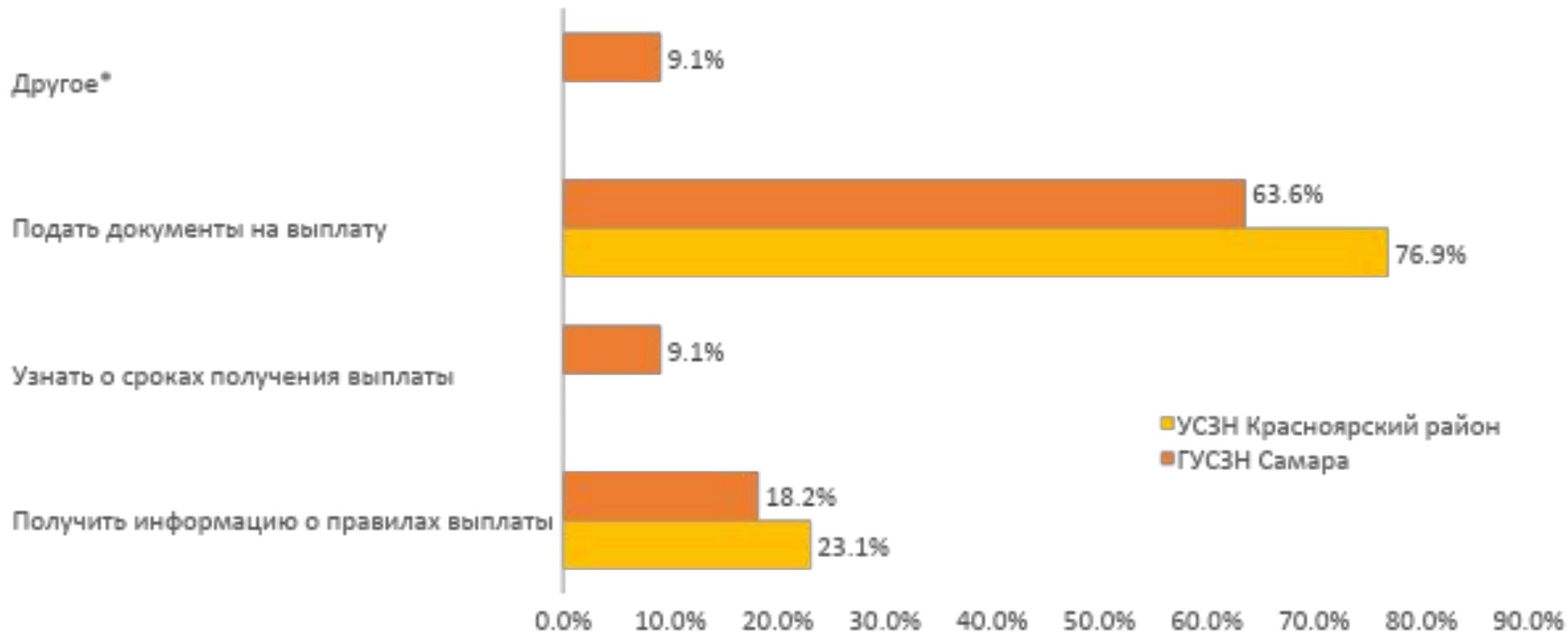
100,0% преобладают
посетители – женщины

90,9% обращались в данное
учреждение для себя (10 из 11)



ЧАСТОТА ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ ЗА УСЛУГАМИ

Укажите, за какими услугами Вы сегодня (или недавно) обращались в учреждение?



* указали – «один месяц был не выплачен, узнавали почему» (1 чел.)

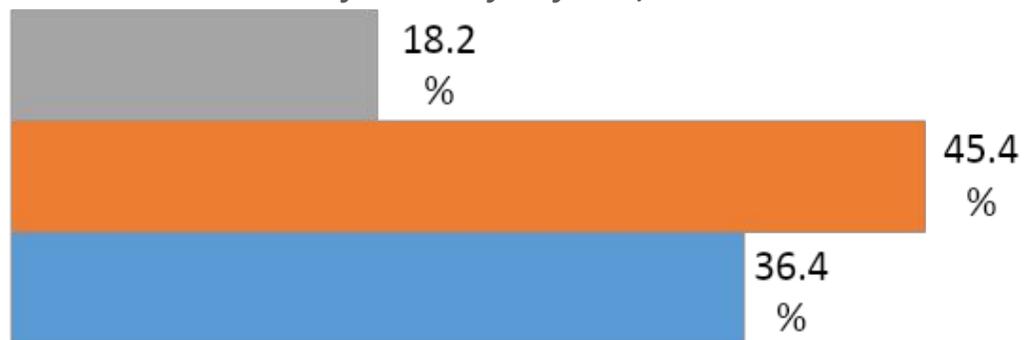
ЛЕГКОСТЬ И ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ В ГУСЗН Г.О. САМАРА

81,8% посетителей **очень легко и скорее легко** получили услугу [9 из 11]

90,9% посетителей **менее 30 минут** ожидали получения услуги [10 из 11]

Насколько легко Вам было получить услугу?

(Много или немного трудностей, сложностей было в ходе получения услуги?)



- Очень легко
- Скорее легко
- Скорее сложно

Время Вашего ожидания при получении услуги



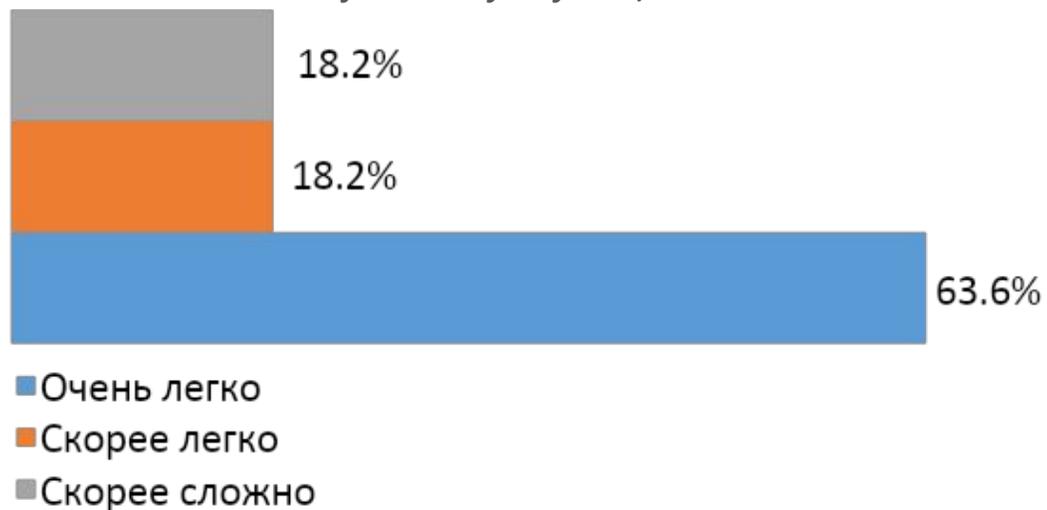
ЛЕГКОСТЬ И ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ В УСЗН М.Р. КРАСНОЯРСКИЙ

В 1,8% посетителей **очень легко и скорее
легко** получили услугу [9 из 11]

Б 3,6% посетителей **менее 30 минут** ожидали
получения услуги [7 из 11]

Насколько легко Вам было получить услугу?

*(Много или немного трудностей, сложностей
было в ходе получения услуги?)*



Время Вашего ожидания при получении услуги



ЧТО ВЛИЯЕТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Что больше всего влияет на Вашу удовлетворённость от получения услуги?
(не более 5 вариантов)



* указали – получить услугу не только через госуслуги (онлайн) (1 чел.)

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫМИ АСПЕКТАМИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

ГУСЗН г.о.
Самара



- Полностью не удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Скорее удовлетворен

75,8% посетителей полностью либо скорее удовлетворены всеми моментами получения услуги (66 из 87)

12,7% посетителей полностью либо скорее НЕ удовлетворены отдельными аспектами получения услуги (11 из 87)

Наиболее высокий уровень удовлетворённости вызвали услуги:

- Профессионализм / квалификация персонала
- Комфортность пребывания в помещении
- Время ожидания в очереди
- Доброжелательность / вежливость персонала
- Понятность процесса получения услуги

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫМИ АСПЕКТАМИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

УСЗН м.р. Красноярский



- Полностью не удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Скорее удовлетворен

75,9% посетителей полностью либо скорее удовлетворены всеми моментами получения услуги (66 из 87)

18,4% посетителей полностью либо скорее НЕ удовлетворены отдельными аспектами получения услуги (16 из 87)

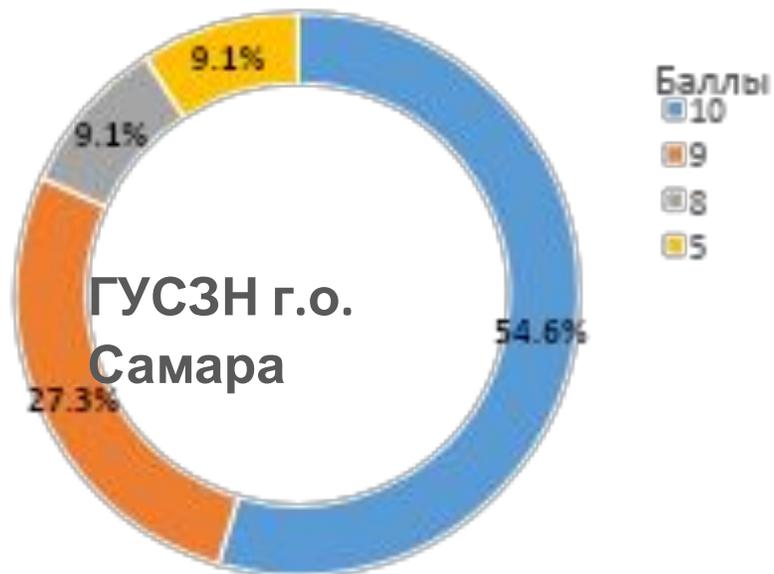
Наиболее высокий уровень удовлетворённости вызвали услуги:

- Доброжелательность / вежливость персонала
- Комфортность пребывания в помещении
- Время ожидания в очереди
- Понятность процесса получения услуги
- Доступность учреждения для маломобильных групп граждан

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ: ВЕРОЯТНОСТЬ РЕКОМЕНДОВАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с Вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми Вы обращались (сегодня или недавно)?

(«0» – точно не порекомендую, ... «10» – обязательно порекомендую)



54,6% посетителей обязательно порекомендуют (**10 баллов**) учреждение для получения услуги (6 из 11)

43 000 рублей примерный среднемесячный доход респондента ГУСЗН г.о. Самара (включая пенсии, стипендии, материальную помощь близких и т.п.) (8 из 11)



63,6% посетителей обязательно порекомендуют (**10 баллов**) учреждение для получения услуги (7 из 11)

ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

ЖС «ПОЛУЧЕНИЕ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ВЫПЛАТЫ В СВЯЗИ С РОЖДЕНИЕМ (УСЫНОВЛЕНИЕМ) ПЕРВОГО РЕБЕНКА»

Индекс удовлетворенности услугами (CSI) по выбранной ЖС

Аспекты услуги	ГУСЗН г.о. Самара	УСЗН м.р. Красноярский
Профессионализм / квалификация персонала	0,67	0,4
Доброжелательность / вежливость персонала	0,68	0,84
Время ожидания в очереди	0,47	0,68
Комфортность пребывания в помещении	0,5	0,35
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	0,29	0,08
Возможность получить услугу удалённо	0,15	0,09
Понятность процесса получения услуги	0,64	0,76
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	0,15	0,24
CSI: сумма взвешенных значений удовлетворенности	3,56	3,45

Индекс клиентских усилий (CES) по выбранной ЖС

(оценка трудоёмкости получения услуги)

Распределение респондентов по критерию «Насколько легко получить услугу?», %	ГУСЗН г.о. Самара			
	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно
	36,4	45,4	18,2	0
	УСЗН м.р. Красноярский			
	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно
	63,6	18,2	18,2	0

Показатель клиентской лояльности (NPS) по выбранной ЖС (разница между сторонниками и критиками)

Распределен	ГУСЗН г.о. Самара		
	Критики	Нейтралы	Сторонники
	ие на критиков, сторонников и нейтралов, %	9,1	9,1
	УСЗН м.р. Красноярский		
	Критики	Нейтралы	Сторонники
	9,1	18,2	72,7

NPS по выбранной ЖС ГУСЗН г.о. Самара +72,7%

NPS по выбранной ЖС УСЗН м.р. Красноярский

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Наиболее значимые предложения	Варианты предложений (количество ответов)	Ранг
ГУСЗН г.о. Самара и УСЗН м.р. Красноярский		
Онлайн-получение услуги	Заполнять все в интернете и никуда не ходить ! (7) Полная информация об услуге удаленно	1
Сократить количество документов	Уменьшить количество подаваемых документов и бумажную волокиту (4)	2
УСЗН м.р. Красноярский		
Квалификация персонала	Повышение квалификации персонала, принимающего документы	3
Комфортность получения услуги	Ремонт в учреждении	4



Национальная
Социальная
Инициатива



ПРАВИТЕЛЬСТВО
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ



СГЭУ

Самарский государственный
экономический университет





СГЭУ

Самарский государственный
экономический университет



Россия, г. Самара, ул. Советской Армии, 141