



# Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг в МУ «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска»

## II квартал

Выполнил:  
социолог,  
Дегтярева Татьяна Юрьевна



**АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В МУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ГОРОДА  
МАГНИТОГОРСКА»  
(апрель-июнь)**

**ГЛАВА 1. ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ**

**Объект** – услуги, предоставляемые в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска».

**Предмет** – уровень удовлетворенности клиентов качеством и доступностью социальных услуг, предоставляемых в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска».

**ГЛАВА 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

**Цель** – проанализировать и оценить качество и доступность предоставления социальных услуг.

**Задача:**

- определить удовлетворенность получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставления социальных услуг;
- выявить проблемы, возникающие у заявителей при получении социальных услуг, и ожидания, касающиеся качества их предоставления;
- определить меры по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг.

Для реализации данных задач выбран метод анкетного опроса.

### ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

С целью анализа качества и доступности социальных услуг в отделении дневного пребывания был проведен опрос 39 несовершеннолетних.

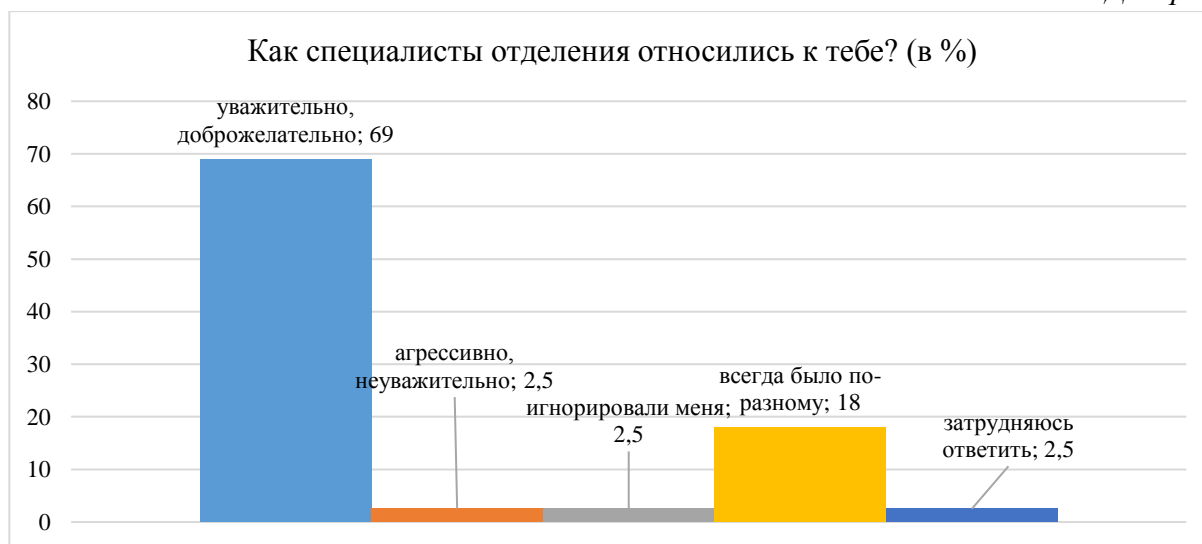
На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 80% детей (31 чел.) ответили «да», 10% (4 чел.) – «нет», 5% (2 чел.) затруднились ответить.

Диаграмма 1

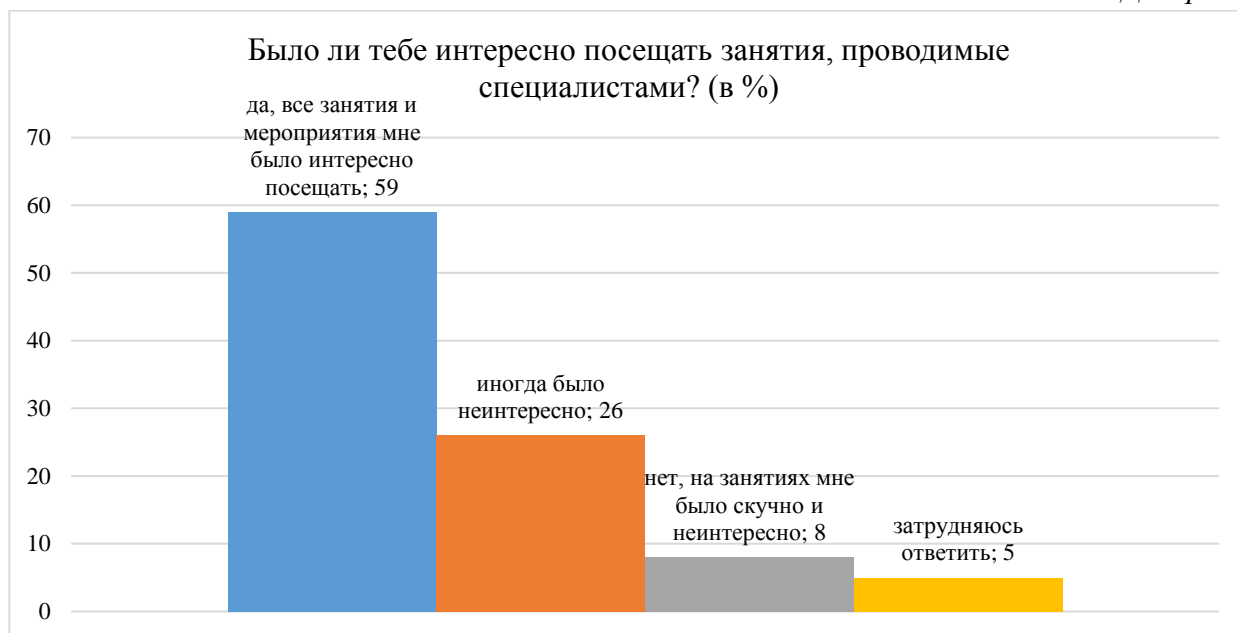


Большинство детей 69% (27 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 18% (7 чел.) ответили, что всегда было по-разному, 2,5% (1 чел.) отметил «агрессивно, неуважительно», 2,5% (1 чел.) выбрал вариант ответа «игнорировали меня», 2,5% (1 чел.) ответил «хорошо», 1 ребенок затруднился ответить.

Диаграмма 2



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 59% детей (23 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 26% (10 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 8% (3 чел.) ответил, что было скучно и неинтересно, 5% (2 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 3).



Особенно детям понравилось заниматься в тренажерном зале (26% - 10 чел.), в компьютерном классе (15% - 6 чел.), заниматься бисероплетением (10% - 4 чел.), посещать сенсорную комнату (10% - 4 чел.), абсолютно все занятия понравились 15% (6 чел.).

Большинство детей (74 % – 29 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 5% (2 чел.) – не хотели бы, 13% (5 чел.) затруднились ответить.

В последнем вопросе детям было предложено закончить предложение «Я бы хотел, чтобы в отделении дневного пребывания...».

Были получены следующие ответы:

1. ... было весело
2. ... посещало больше бы детей.
3. ... были новые друзья.
4. ... было бы больше детей моего возраста.
5. ... был бассейн.
6. ... был вай фай.
7. ... было больше игр на компьютере.
8. ... были новые игры на компьютерах.
9. ... был сон час.
10. ... было больше занятий.
11. ... было больше времени.
12. ... чтобы каждое лето было ОДП.
13. ... были кружки, которые выбирают дети.
14. ... был больше заезд и больше занятий.

#### **Выводы по результатам проведенного опроса:**

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в целом большинству ребят понравилось посещать отделение дневного пребывания, проводимые занятия и мероприятия вызвали у них интерес, также они выразили желание повторно пройти курс социально-психологической реабилитации.

Для проведения наиболее полного анализа качества оказываемых услуг в отделении был проведен опрос родителей несовершеннолетних, прошедших курс социально-психологической реабилитации в отделении дневного пребывания. Отбор респондентов проводился методом случайного выбора. В опросе приняли участие 11 человек.

Большинство опрошенных (91%-10 чел.) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра), затруднился ответить 1 человек.

Диаграмма 1



Родители считают, что сотрудники отделения дневного пребывания справляются со своими профессиональными обязанностями, доброжелательны в общении, умеют выслушать и эмоционально поддержать, оказывают реальную помощь детям.

Диаграмма 2

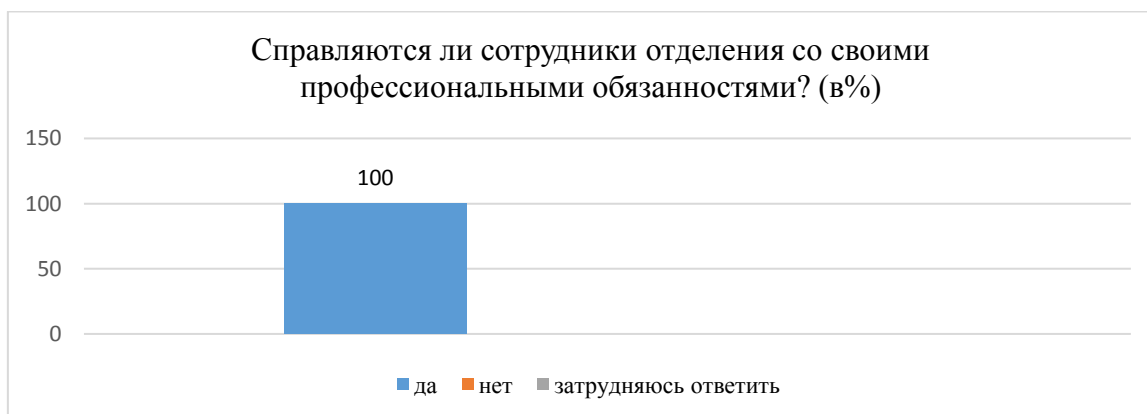


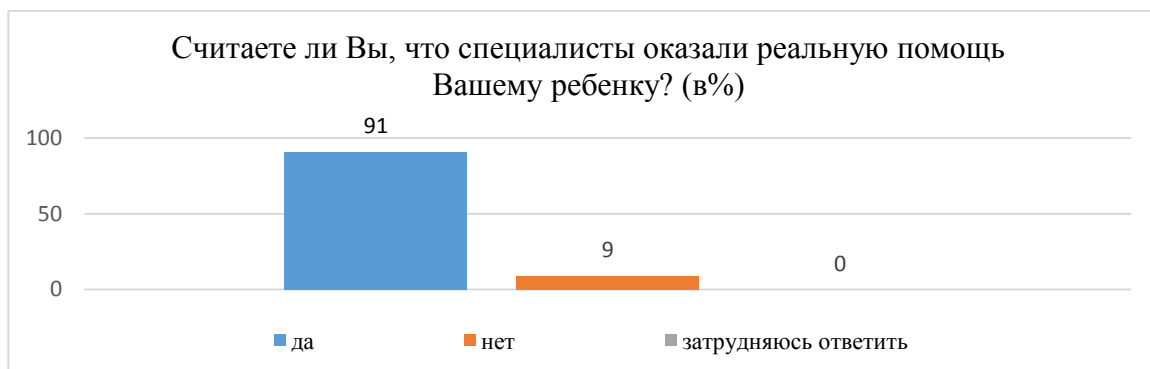
Диаграмма 3



Диаграмма 4



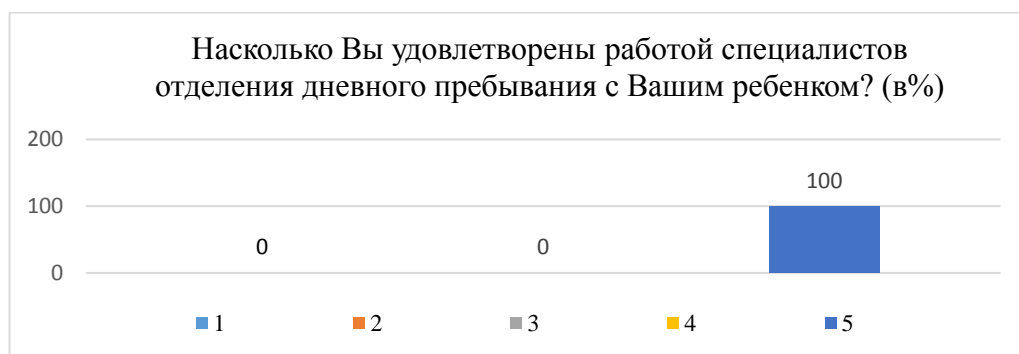
Диаграмма 5



На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 55% (6 чел.) считают, что изменений не произошло. 45% (5 чел.) ответили, что произошли изменения в лучшую сторону.

В целом, работу специалистов родители оценили на максимальный балл.

Диаграмма 6



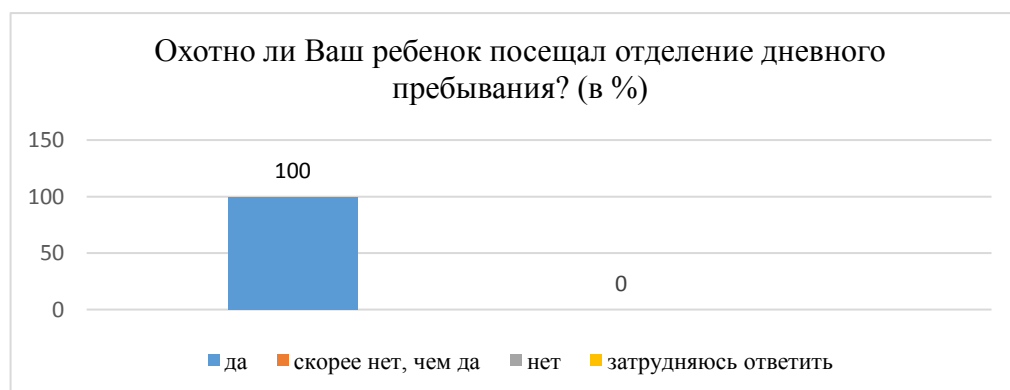
Большинство родителей отмечают, что дети с желанием посещали отделение дневного пребывания.

Диаграмма 7



На вопрос «Если бы Вашему ребенку была предоставлена возможность еще раз пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре, Вы бы согласились» 100% родителей ответили «да».

Диаграмма 8



**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Родители несовершеннолетних положительно оценили работу сотрудников отделения дневного пребывания. Низких оценок и негативных отзывов получено не было. В ходе опроса 1 человек предложил заранее сообщать о планируемых мероприятиях, чтобы родители могли тоже присутствовать, также 1 респондент предложил чаще организовывать посещение кинотеатров, театров, библиотек, экскурсии по городу.

## ГЛАВА 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ШКОЛЕ РОДИТЕЛЕЙ

В опросе принимали участие 24 человека.

1. Респондентам было предложено оценить комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей по пятибалльной шкале, где 1 балл – крайне неудовлетворительно, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла – удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично. В результате на 5 баллов оценили комфорт и удобство 88% (21 чел.), на 4 балла – 4% (1 чел.), 8% (2 чел.) не ответили на вопрос.

2. На вопрос «Удобен ли Вам режим посещения занятий в Школе родителей?» 58% (14 чел.) был удобен режим посещений, 21 % (5 чел.) ответили, что чаще всего было удобно посещать занятия, 13% (3 чел.) иногда было неудобно, 8% (2 чел.) не ответили на вопрос.

3. 79% опрошенных (19 чел.) не было затруднительно узнавать расписание занятий, изменения в расписании, 21% (5 чел.) пропустили данный вопрос.

4. Большинству опрошенных (88% - 21 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно.

5. Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. Как видно из таблицы, опрошенные кандидаты в приёмные родители считают, что все занятия были для них полезными.

Таблица 1

| Наименование мероприятий  | 1 –<br>занятие<br>было<br>очень<br>полезно | 2 –<br>почерпнул<br>из занятия<br>некоторые<br>полезные<br>моменты | 3 –<br>занятие не<br>вызвало<br>интерес,<br>ничего<br>полезного<br>я не<br>отметил<br>(а) для<br>себя | не<br>ответили<br>на<br>вопрос |
|---|--|--|---|--------------------------------|
| Введение в курс подготовки кандидатов в приёмные родители. (Содержание. цели, задачи, этапы проведения программы подготовки кандидатов, требования к уровню подготовки кандидатов в замещающие родители.)<br>Тренинг «Знакомство с группой» | 71%<br>(17 чел.)                           | 29%<br>(7 чел.)  |   |                                |
| Этапы развития ребёнка  | 79%<br>(19 чел.)                           | 21%<br>(5 чел.)  |   |                                |
| Особенности детей из детского дома  | 75%  | 25%<br>(6 чел.)  |   |                                |



|   |                   |                  |  |  |
|---|-------------------|------------------|--|--|
| Депривация виды депривации  | (18 чел.)         |                  |  |  |
| Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития  | 50%<br>(112 чел.) | 50%<br>(12 чел.) |  |  |
| «Трудное» поведение приёмного ребёнка, навыки управления «трудным» поведением ребёнка»  | 88%<br>(21 чел.)  | 12%<br>(3 чел.)  |  |  |
| Представление о потребностях приемного ребенка и необходимых компетенциях приемного родителя. Понятие о мотивации приемных родителей. Мотивация   | 83%<br>(20 чел.)  | 17%<br>(4 чел.)  |  |  |
| «Особенности полового воспитания приемного ребенка»   | 75%<br>(18 чел.)  | 25%<br>(6 чел.)  |  |  |
| «Виды жестокого обращения и их последствия для развития ребёнка. Особенности развития и поведения ребенка, оставшегося без попечения родителей, подвергавшегося жестокому обращению. Диспропорции развития ребёнка.<br><br>Семья как реабилитирующий фактор для ребёнка, пережив ж/о» | 92%<br>(22 чел.)  | 8%<br>(2 чел.)   |  |  |
| Тренинг «Эффективное родительство»  | 71%<br>(17 чел.)  | 29%<br>(7 чел.)  |  |  |
| Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребёнка<br><br>Тренинг по стрессоустойчивости.   | 83%<br>(20 чел.)  | 17%<br>(4 чел.)  |  |  |
| Практикум «Адаптация приёмного ребёнка и приёмной семьи   | 88%<br>(21 чел.)  | 12%<br>(3 чел.)  |  |  |
| Последствия от разрыва с кровной семьёй для развития ребёнка, оставшегося без попечения родителей (нарушения привязанности, особенности переживания горя и потери, формирование личной и семейной идентичности)   | 75%<br>(18 чел.)  | 25%<br>(6 чел.)  |  |  |
| <b>Введение</b> в программу дополнительной специальной подготовки. Цели и порядок прохождения дополнительной программы специальной подготовки.<br><br>Разъяснение задач.  | 67%<br>(16 чел.)  | 33%<br>(8 чел.)  |  |  |
| «Приём в семью детей старшего возраста»   | 71%<br>(17 чел.)  | 29%<br>(7 чел.)  |  |  |

|  |                  |                 |  |  |
|--|------------------|-----------------|--|--|
| Приём в семью нескольких детей братьев и сестёр (сиблингов)  | 75%<br>(18 чел.) | 21%<br>(5 чел.) |  |  |
| Приём детей в семью с ОВЗ  | 71%<br>(17 чел.) | 29%<br>(7 чел.) |  |  |
| Взаимодействие семьи с ООиП и др. организациями, предоставляющими услуги детям и семьям (дети старшего возраста, дети с ОВЗ, в т. числе инвалиды, а также детей, имеющих братьев и сестёр) | 67%<br>(16 чел.) | 33%<br>(8 чел.) |  |  |
| Обеспечение социального взаимодействия, детей к самостоятельному проживанию  | 75%<br>(18 чел.) | 25%<br>(6 чел.) |  |  |
| Взаимодействие с помогающими организациями и специалистами   | 67%<br>(16 чел.) | 33%<br>(8 чел.) |  |  |

6. На вопрос «С какими специалистами Вы бы не хотели продолжать работу?» никто не ответил.

7. На вопрос была ли предоставлена специалистами и психологами информация о службе сопровождения замещающей семьи 100% (24 чел.) ответили «да».

8. На вопрос «Считаете ли Вы необходимым состоять на сопровождении в Центре?» 75% (18 чел.) ответили «да», 8% (2 чел.) – «скорее нет, чем да», 7% (7 чел.) затруднились ответить.

9. В результате обучения в «Школе родителей» 53% (16 чел.) опрошенных повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 47% (14 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка.

10. Кандидатам в замещающие родители было предложено закончить предложение «Для меня обучение в Школе родителей ...»

Ответы:

- «... прошло очень познавательно, считаю необходимым такой курс внести в школьную программу старших классов»;
- «... это дополнительный опыт и знания в воспитании детей»;
- «... изменило отношение к усыновлению малыша в положительную сторону»;
- «... очень много информации о воспитании детей»;
- «... было полезным и интересным»;
- «... один из этапов семейной жизни»;
- «... было очень интересным и познавательным и уже были случаи, где мне это пригодилось»;
- «... на лекциях я узнала многое, что мне пригодится в воспитании ребенка»;
- «... привнесло много нового в воспитание и реакцию на поведение ребенка»;
- «... было очень познавательно, узнал много нового для себя»;
- «... это возможность обрести счастье взяв ребенка»;
- «... дало уверенности в дальнейших действиях и много полезной информации»;

- *«... это незабываемый опыт, новые знакомства»;*
  - *«... это понимание жизненных обыденных ситуаций и поведения совершенно по-новому»;*
  - *«... это знание которое поможет в дальнейшем воспитании детей»;*
11. **Отзывы кандидатов в замещающие родители:**
- *«Благодарю всех психологов, которые давали нам знания. Вы делаете очень нужное дело, важное, необходимое для нас приемных родителей. Желаю вам успехов в вашем труде и здоровья. А я буду рекомендовать всем пройти школу родителей, также молодым семьям».*
  - *«Думаю, что подобные школы должны быть не только для приемного родителя, а для всех людей, захотевших стать родителями. Много полезного и нужного знания получила».*
  - *«Школа оставила самые положительные впечатления. Спасибо вам за вашу работу».*
  - *«Все понравилось».*
  - *«Спасибо вам всем, что вы есть рядом. Я знаю, что я не одна, вы рядом».*
  - *«Очень полезная и нужная. Очень много узнали».*
  - *«Большое спасибо за компетентную работу».*
  - *«Все супер, мне все понравилось».*
  - *«Спасибо за все. Ваши лекции нам с мужем понадобятся».*
  - *«Было очень интересно, было все хорошо, развернута информация. Мне очень все понравилось».*
  - *«В Школе родителей работают высококвалифицированные специалисты, которые помогают будущим и настоящим приемным родителям в их родительстве. Спасибо им большое!».*
  - *«Мне очень понравилось в Школе. На некоторые моменты мне действительно открыли глаза. Подготовка к принятию ребенка в семью на высшем уровне».*
  - *«Хочется поблагодарить всех! Тому, что получаешь здесь не научат нигде. Буду стараться применять полученные знания в жизни».*
  - *«Все специалисты стали родными. Спасибо большое за знания, за вашу работу, за терпение, возможно».*
  - *«Спасибо большое за ваш труд, информация, которую вы доносите до родителей очень важна и необходима для каждого».*

### **Выводы по результатам проведенного опроса:**

В результате опроса были получены положительные отзывы о работе Школы родителей, занятия психологов были оценены на высокий балл, замечания от кандидатов в замещающие родители отсутствуют.

## ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ БЕЗНАДЗОРНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

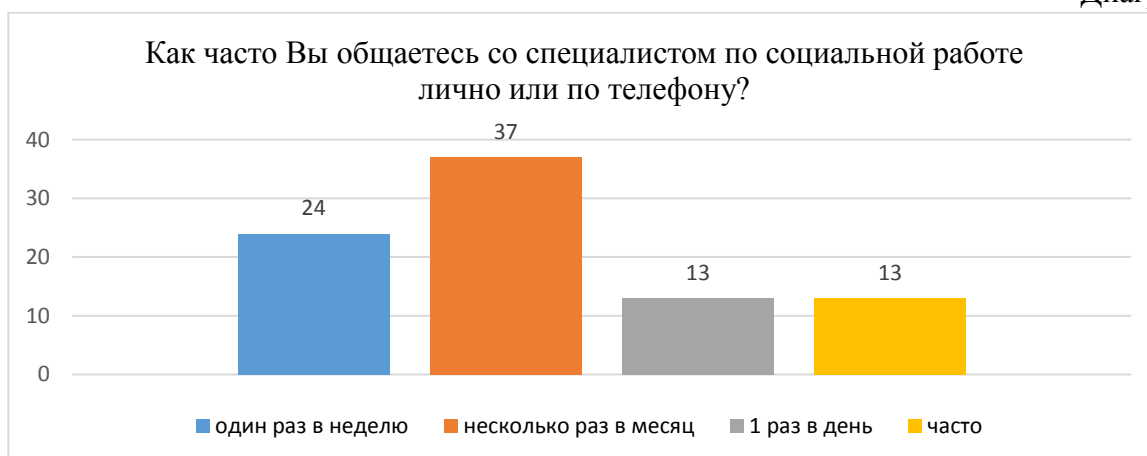
В опросе приняли участие 8 человек.

1. Для того, чтобы определить установлен ли контакт между специалистом по социальной работе и получателем социальных услуг в первом вопросе анкеты респонденту был задан вопрос знает ли он ФИО и номер телефона специалиста по социальной работе, курирующего его семью. Так, 87% опрошенных (7 чел.) указали ФИО специалиста. 1 человек затруднился ответить.

У 100% (8 чел.) есть номер телефона своего специалиста.

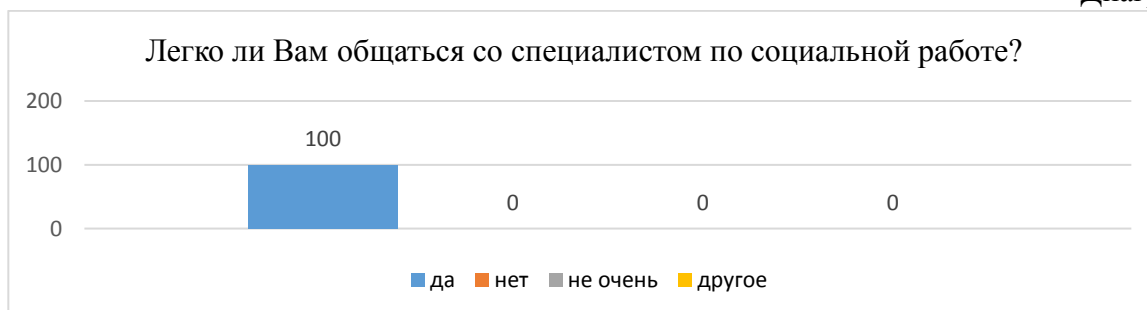
2. На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 37% (3 чел.) ответили: «несколько раз в месяц», 22% (2 чел.) – один раз в неделю, 13% (1 чел.) – 1 раз в день, 13% (1 чел.) ответил: «часто», 13% (1 чел.) – «по-разному».

Диаграмма 1



3. У большинства получателей с.у. сложились со специалистами хорошие отношения, отмечают, что им легко общаться со своим специалистом (100% - 8 чел.).

Диаграмма 2



4. В анкете было предложено оценить по 5-балльной шкале вежливость и тактичность специалиста, где 1 балл – самая низкая оценка, а 5 баллов – самая высокая. Таким образом, абсолютно все опрошенные оценили вежливость специалистов на 5 баллов.

Диаграмма 3



5. На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 100% (8 чел.) ответили положительно.

6. На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 100% (8 чел.) ответили «да».

### Выводы по результатам проведенного опроса:

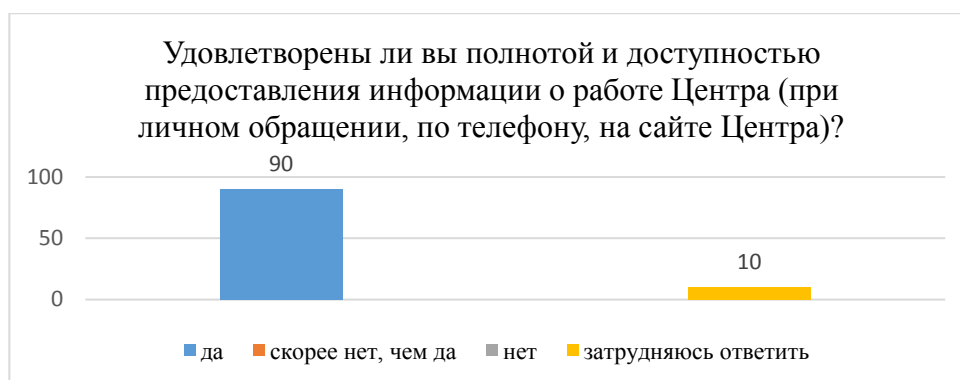
Абсолютное большинство опрошенных клиентов положительно оценивают работу специалистов по социальной работе, отмечают установленные доверительные отношения со своим специалистом по соц. работе, вежливость и тактичность специалиста. Важно и то, что граждане отмечают происходящие изменения в их жизни в результате работы со специалистами по социальной работе.

## ГЛАВА 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЛИЦ, УСЫНОВИВШИХ (УДОЧЕРИВШИХ) ИЛИ ПРИНЯВШИХ ПОД ОПЕКУ (ОПЕЧИТЕЛЬСТВО) РЕБЕНКА, УСЛУГАМИ, ОКАЗЫВАЕМЫМИ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

В опросе приняли участие 10 человек.

1. На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 90% (9 чел.) ответили положительно, 10% (1 чел.) затруднился ответить.

Диаграмма 1



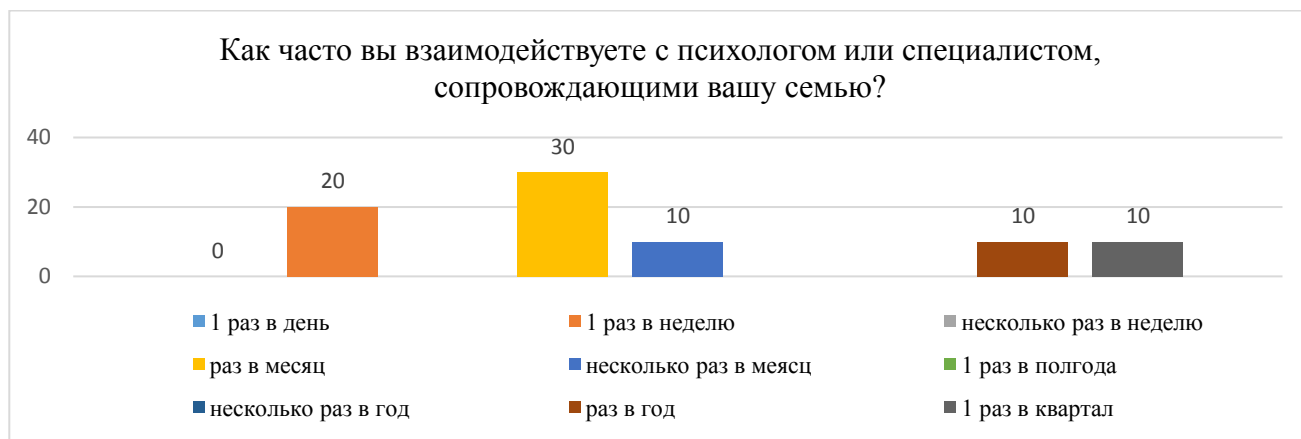
2. Вежливость и тактичность специалистов Центра 90% (9 чел.) оценили на максимальные 5 баллов, 10% (1 чел.) на 4 балла.

Диаграмма 2



3. На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 30% (3 чел.) ответили «раз в месяц», 20% (2 чел.) – «раз в неделю», 10% (1 чел.) – «несколько раз в месяц», 10% (1 чел.) – «раз в год», 10% (1 чел.) – «раз в квартал», 20% (2 чел.) не ответили на вопрос.

Диаграмма 3



4. У всех опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога.

5. Большинство опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов (80% - 8 чел.), на 4 балла – 20%.

Диаграмма 4



6. Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 90% (9 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 10% (1 чел.) на 4 балла.

Диаграмма 5



7. Абсолютному большинству 100% (10 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение.

8. Большинство опрошенных (90% - 9 чел.) считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь. 10% (1 чел.) – затруднился ответить.

### **Выводы по результатам проведенного опроса:**

Полученные результаты позволяют сделать вывод об удовлетворенности замещающих семей проводимой работой в рамках договора на сопровождение. Негативных отзывов и замечаний о работе сотрудников Центра от опрашиваемых не поступало. 1 респондент предложил проводить больше групповых встреч.