



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

**IV  
квартал**

Выполнил:  
социолог,  
Дегтярева Татьяна Юрьевна



# **АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА»**

**(октябрь-декабрь)**

## **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 43 несовершеннолетних.

На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 93% детей (39 чел.) ответили «да», 5% (2 чел.) – «нет», 2% (1 чел.) затруднились ответить.

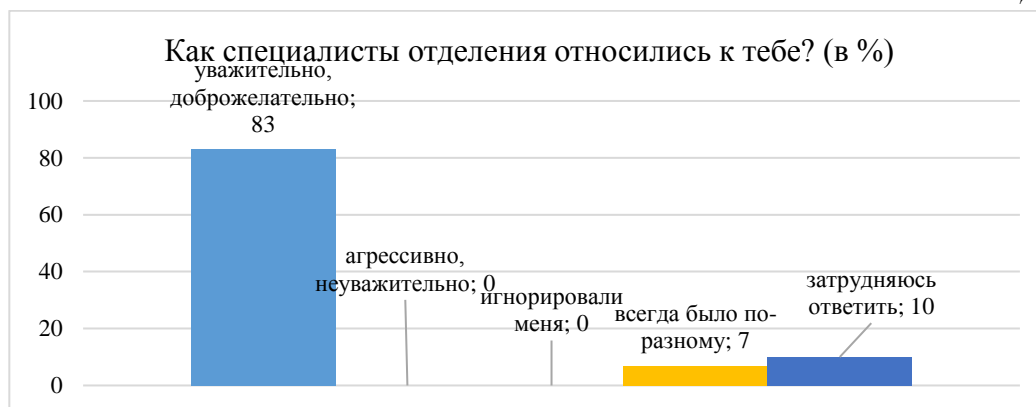
Диаграмма 1



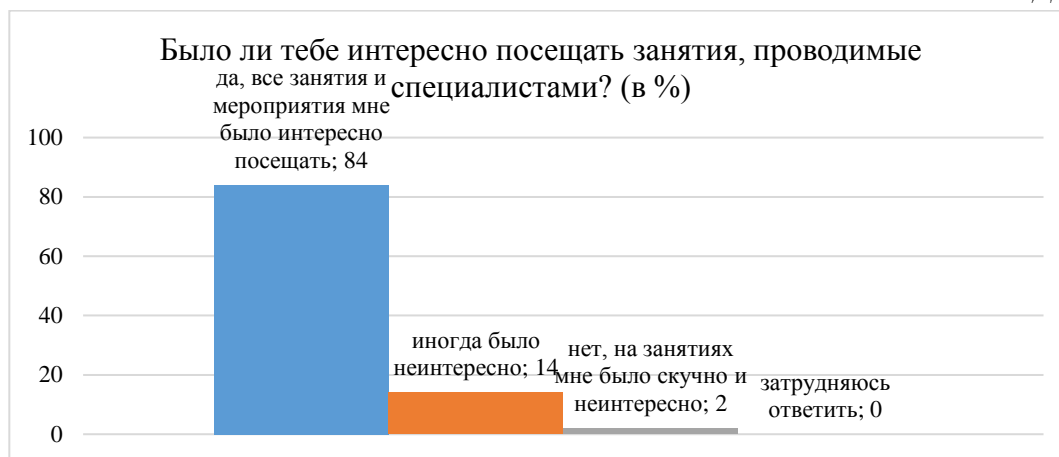
Ребятам было предложено выбрать смайлик настроения, который отражает его эмоциональное состояние во время посещения занятий. В результате 86% детей отметили, что на занятиях у них было всегда хорошее настроение.

Большинство детей 83% (35 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 7% (3 чел.) ответили, что всегда было по-разному, 10% (4 чел.) затруднились ответить.

Диаграмма 2



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 84% детей (36 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 14% (6 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 2% (1 чел.) ответил, что было скучно и неинтересно (см. диаграмму 3).



Особенно детям понравилось заниматься бисероплетением, посещать сенсорную комнату, заниматься в тренажерном зале, в компьютерном классе.

Большинство детей (98% – 42 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 2% (1 чел.) затруднился ответить.

В последнем вопросе детям было предложено оставить отзыв об отделении дневного пребывания.

Были получены следующие отзывы:

1. *«Понравилось все, что было».*
2. *«Хорошие специалисты, мне очень все понравилось».*
3. *«Очень хорошие специалисты. Я бы хотела пойти в следующий заезд».*
4. *«Я люблю вас всех»*
5. *«Мне очень понравилось».*

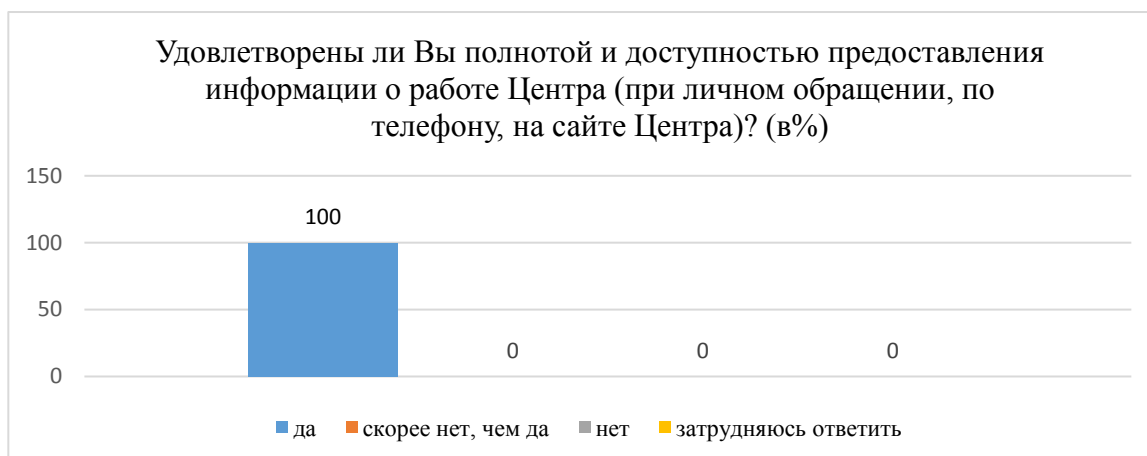
### **Выводы по результатам проведенного опроса:**

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 8 человек.

Абсолютное большинство опрошенных (100% – 10 чел.) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра).

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

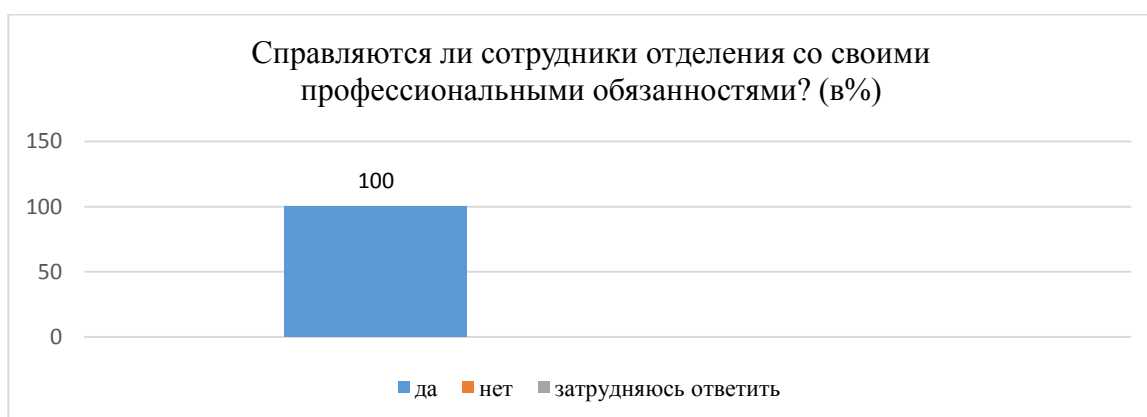


Диаграмма 3



Диаграмма 4



Диаграмма 5



На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 63% (5 чел.) ответили, что произошли изменения в лучшую сторону, 37% (3 чел.) затруднились ответить.

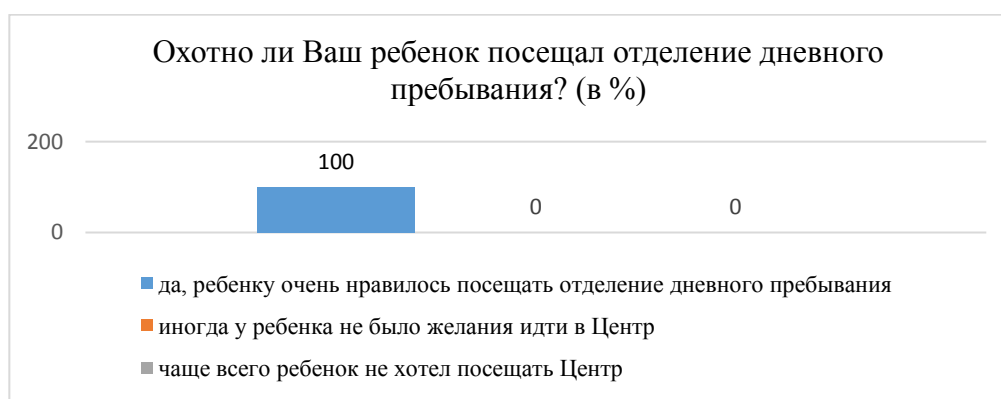
В целом, работу специалистов родители оценили на максимальный балл.

Диаграмма 6



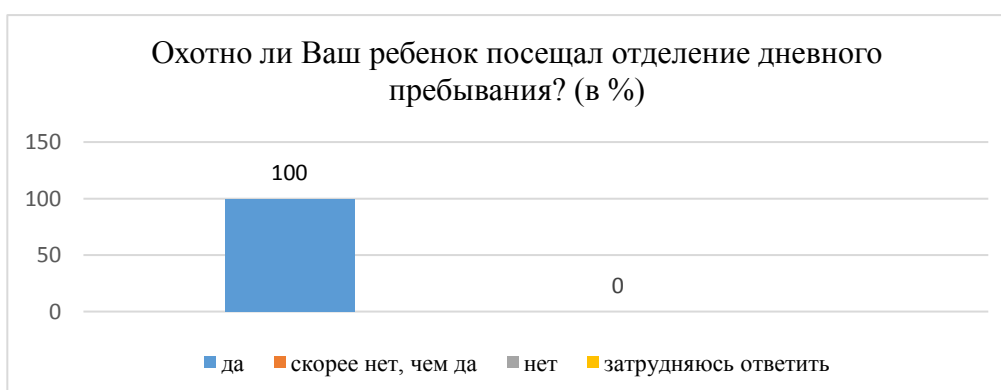
Большинство родителей отмечают, что дети с желанием посещали отделение дневного пребывания.

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 родитель предложил, чтобы дети выполняли домашнее задание в Центре.

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

В опросе принимали участие 29 человек.

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 86% (25 чел.), 14% (2 чел.) – на 4 балла, 14% (2 чел.) не ответили на вопрос.

2. На вопрос «Удобен ли Вам режим посещения занятий в Школе родителей?» 45% (13 чел.) был удобен режим посещений, 31% (9 чел.) ответили, что чаще всего было удобно посещать занятия, 21% (6 чел.) иногда было неудобно, 3% (1 чел.) не ответили на вопрос.

3. У 69% опрошенных (20 чел.) не возникало сложностей узнавать расписание занятий или изменения в нем, 3% (1 чел.) было затруднительно, 28% (8 чел.) пропустили данный вопрос.

4. Большинству опрошенных (86% - 25 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно, 7% (2 чел.) затруднились ответить, не ответили на вопрос – 7% (2 чел.).

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

Таблица 1

Наименование мероприятий	1 – занятие было очень полезно	2 – почерпнул из занятия некоторые полезные моменты	3 – занятие не вызвало интерес, ничего полезного я не отметил (а) для себя	не ответили на 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.)  Тренинг «Знакомство с группой»	86%  (25 чел.)	14%  (4 чел.)		
Этапы развития ребёнка	83%	14%  (4 чел.)		3%  (1 чел.)



	(24 чел.)			
Особенности детей из детского дома	90%	10%		
Депривация виды депривации	(26 чел.)	(3 чел.)		
Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития	90%	7%	3%	
	(26 чел.)	(2 чел.)	(1 чел.)	
«Трудное» поведение приёмного ребёнка, навыки управления «трудным» поведением ребёнка»	79%	17%		
	(23 чел.)	(5 чел.)		
Представление о потребностях приемного ребенка и необходимых компетенциях приемного родителя. Понятие о мотивации приемных родителей. Мотивация	93%	7%		
	(27 чел.)	(2 чел.)		
«Особенности полового воспитания приемного ребенка»	86%	14%		
	(25 чел.)	(4 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. Семья как реабилитирующий фактор для ребёнка, пережив ж/о»	93%			7%
	(27 чел.)			(2 чел.)
Тренинг «Эффективное родительство»	90%	7%		3%
	(26 чел.)	(2 чел.)		(1 чел.)
Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребёнка	83%	7%		10%
Тренинг по стрессоустойчивости.	(24 чел.)	(2 чел.)		(3 чел.)
Практикум «Адаптация приёмного ребёнка и приёмной семьи	90%	7%		3%
	(26 чел.)	(2 чел.)		(1 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)	97%	3%		
	(28 чел.)	(1 чел.)		
<b>Введение</b> в программу дополнительной специальной подготовки. Цели и порядок прохождения дополнительной программы специальной подготовки.	83%	14%		3%
	(24 чел.)	(4 чел.)		(1 чел.)

Разъяснение задач.				
«Приём в семью детей старшего возраста»	83% (24 чел.)	10% (3 чел.)		7% (2 чел.)
Приём в семью нескольких детей братьев и сестёр (сиблингов)	90% (10 чел.)	10% (3 чел.)		
Приём детей в семью с ОВЗ	83% (24 чел.)	17% (5 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)	80% (23 чел.)	10% (3 чел.)	3% (1 чел.)	7% (2 чел.)
Обеспечение социального взаимодействия, детей к самостоятельному проживанию	83% (24 чел.)	7% (2 чел.)		3% (1 чел.)
Взаимодействие с помогающими организациями и специалистами	79% (23 чел.)	10% (3 чел.)		3% (1 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 94% (27 чел.) ответили «да», затруднился ответить 1 чел., не ответил – 3% (1 чел.).

8. На вопрос «Считаете ли Вы необходимым состоять на сопровождении в Центре?» 69% (20 чел.) ответили «да», 17% (5 чел.) – «скорее нет, чем да», 7% (2 чел.) - «нет», 7% (2 чел.) затруднились ответить.

9. В результате обучения в «Школе родителей» 56% (19 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка, 44% (15 чел.) опрошенных повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка.

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

Ответы:

- «... было очень полезным»;
- «... дало много новых знаний в области психологии и физиологии ребенка»;
- «... много полезной информации для себя открыла, много нового, желания стало еще больше взять ребенка»;
- «... было познавательным, интересным»;
- «... дало много полезных советов»;
- «... было очень интересным, много знакомств, много полезного и интересного узнали»;
- «... дало много интересного в воспитании и наблюдении за ребенком»;

- «... дало уверенность в том, что я смогу быть хорошим опекуном для моих внуков»;
  - «... дало необходимую информацию и нужные знания для воспитания приемного ребенка»;
  - «... это приобретение большого опыта и полезных знаний, которые нужны в жизни»;
  - «... позволило накопить необходимые знания, научился применять знания в жизни»;
  - «... дало толчок, еще большие уверенности»;
  - «... раскрыло много моментов в воспитании детей, скорректировало мое поведение»;
  - «... предоставило очень много знаний о воспитании ребенка»;
  - «... получены знания психологии и этапов развития детей, знания об особенностях детей из детских домов»;
  - «... было полезным и интересным как знания, так и общение в группе»;
  - «... дало толчок для усыновления»;
  - «... помогло навести порядок в мыслях, понять на что лучше обратить внимание».
11. Отзывы кандидатов в замещающие родители:
- «Желаю всей команде успехов, здоровья. Очень нужная работа для приемных родителей».
  - «Положительный момент, что все вопросы есть на сайте. Если ты пропустил занятие, все можно найти и изучить самостоятельно. Психологи внимательные и отзывчивые люди!».
  - «Жаль, что такая школа не проходит для всех будущих родителей. Продолжайте свое дело».
  - «Спасибо вам! Удачи и благодарных учеников».
  - «Я думаю, что такая школа нужна не только приемным родителям».
  - «Огромное всем вам спасибо за то, что вы делаете. Успехов вам и вашим ученикам, т.е. нам».
  - «Мне очень понравилось, получила много полезной информации для себя. Пожелаю вам всем пройти эту школу».
  - «В школе все были очень внимательны к нам. Помогли нам понять сложные темы».
  - «Все педагоги вежливые, все объясняют понятно, все понравилось».
  - «В целом все хорошо, я бы всем пожелала сюда обратиться у кого есть какие-либо проблемы».
  - «Спасибо большое всем специалистам за полученные знания. Было очень познавательно».
  - «Благодарю. Очень интересные лекции и тренинги, получила много новых знаний. Буду применять на практике».
  - «Преподаватели добрые, хорошо преподносят материал».

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

В результате опроса, в целом, 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, 100% опрошенных (8 чел.) указали ФИО специалиста.

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

3. На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 75% (6 чел.) ответили «несколько раз в неделю», 12% (1 чел.) – один раз в день, 12% (1 чел.) – «несколько раз в месяц».

4. У 100% получателей с.у. сложились со специалистами доверительные отношения, отмечают, что им легко общаться со своим специалистом.

5. 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.

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

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

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

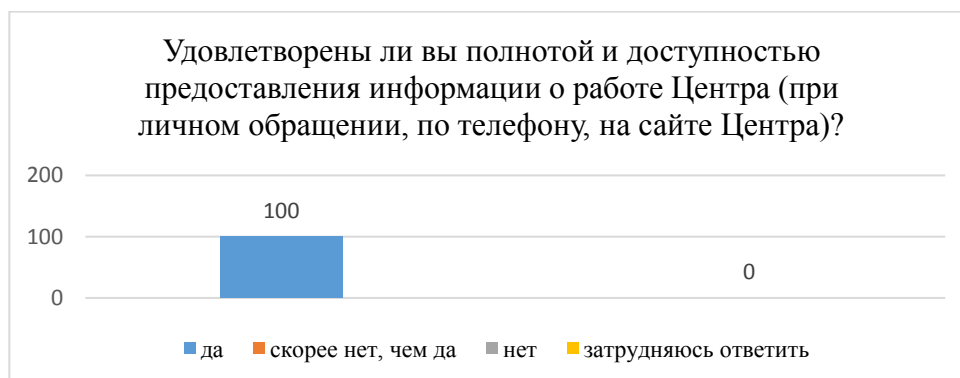
Абсолютное большинство опрошенных клиентов положительно оценивают работу специалистов по социальной работе, отмечают установленные доверительные отношения со своим специалистом по соц. работе, вежливость и тактичность специалиста. Важно и то, что опрошенные отмечают происходящие изменения в их жизни 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 9 человек.

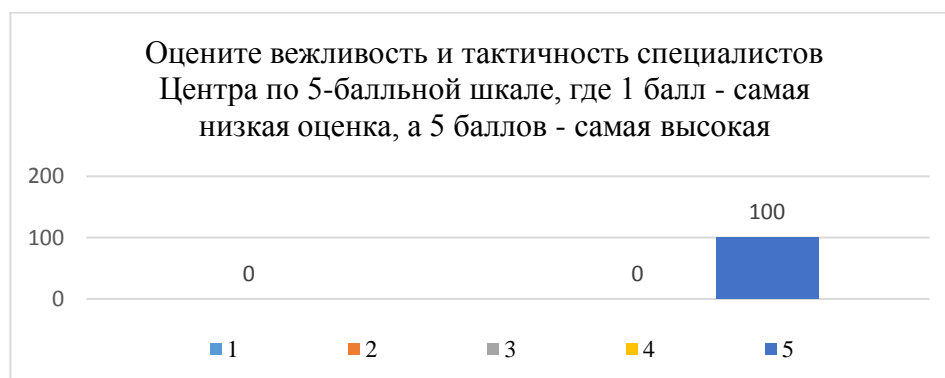
1. На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра абсолютное большинство опрошенных ответили положительно.

Диаграмма 1



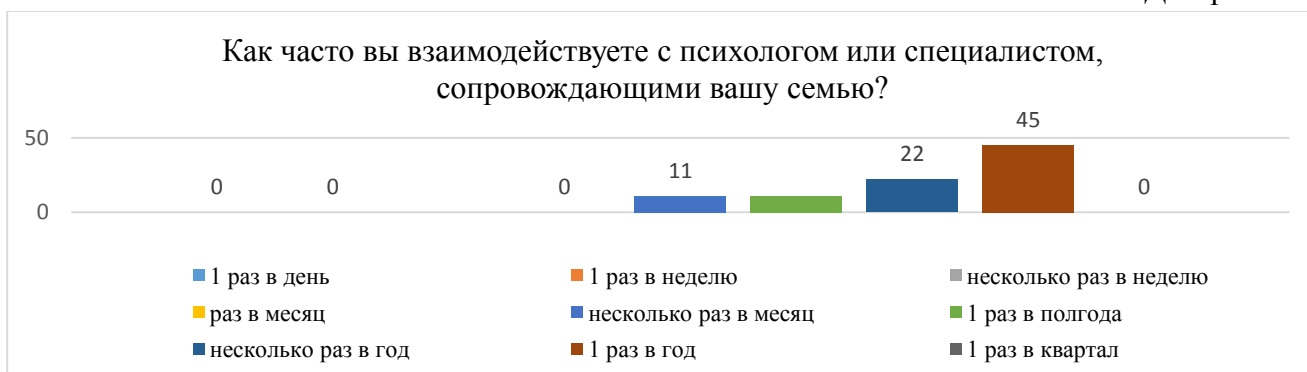
2. Вежливость и тактичность специалистов Центра 100% (10 чел.) оценили на максимальные 5 баллов.

Диаграмма 2



3. На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 45% (4 чел.) ответили «раз в год», 22% (2 чел.) – «несколько раз в год», 11% (1 чел.) – «несколько раз в месяц», 11% (1 чел.) – «1 раз в полгода», 11% (1 чел.) не ответил.

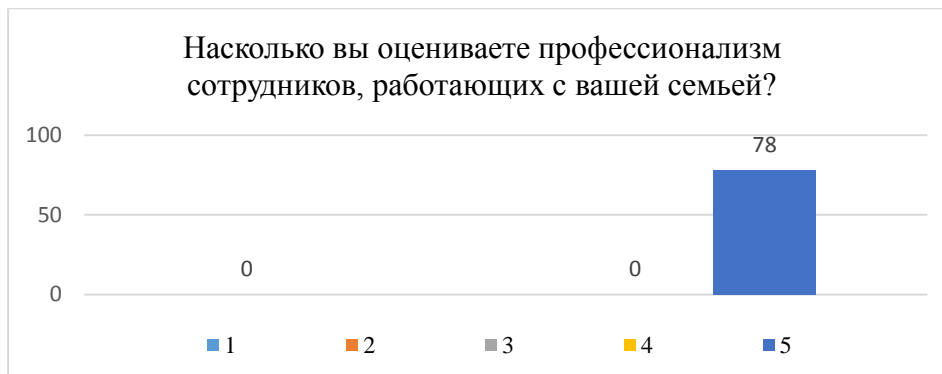
Диаграмма 3



4. У 67% (6 чел.) опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога, 22% (2 чел.) не имеют, 11% (1 чел.) затруднился ответить.

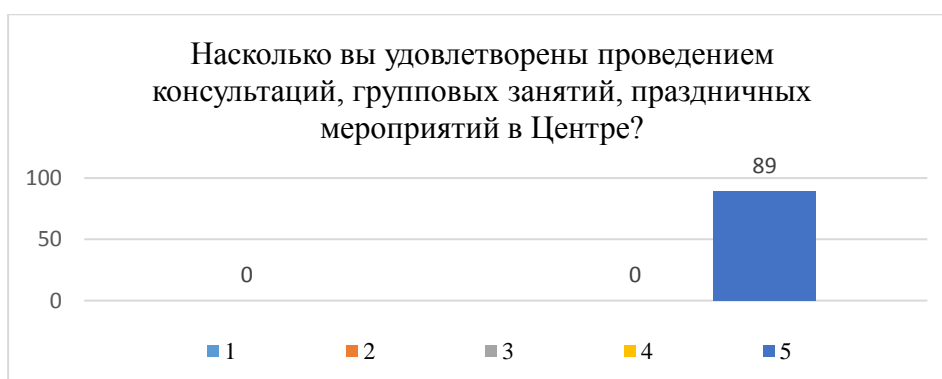
5. Большинство опрошенных (78% - 7 чел.) оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов, 2 чел. затруднились ответить.

Диаграмма 4



6. Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 89% (8 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 1 чел. не ответил на вопрос.

Диаграмма 5



7. Большинству 67% (6 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение, 11% (1 чел.) ответил «скорее нет, чем да», 11% (1 чел.) ответил «не понятна», 11% (1 чел.) затруднился ответить.

8. Большинство опрошенных 67% (6 чел.) считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь. 33% (3 чел.) – затруднились 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 опрошиваемых не поступало.