****

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

**(январь-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 методанкетного опроса.

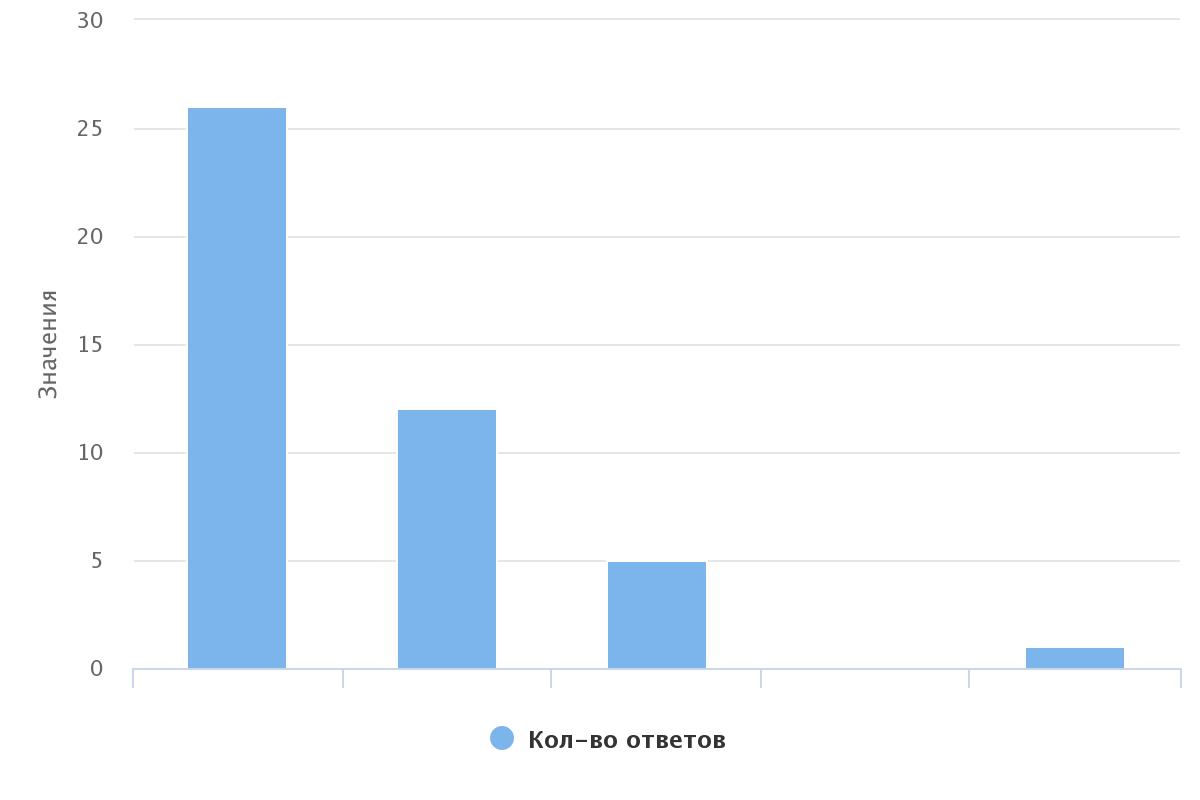
**ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

В опросе приняли участие 44 несовершеннолетних.

На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 100% детей (44 чел.) ответили «да».

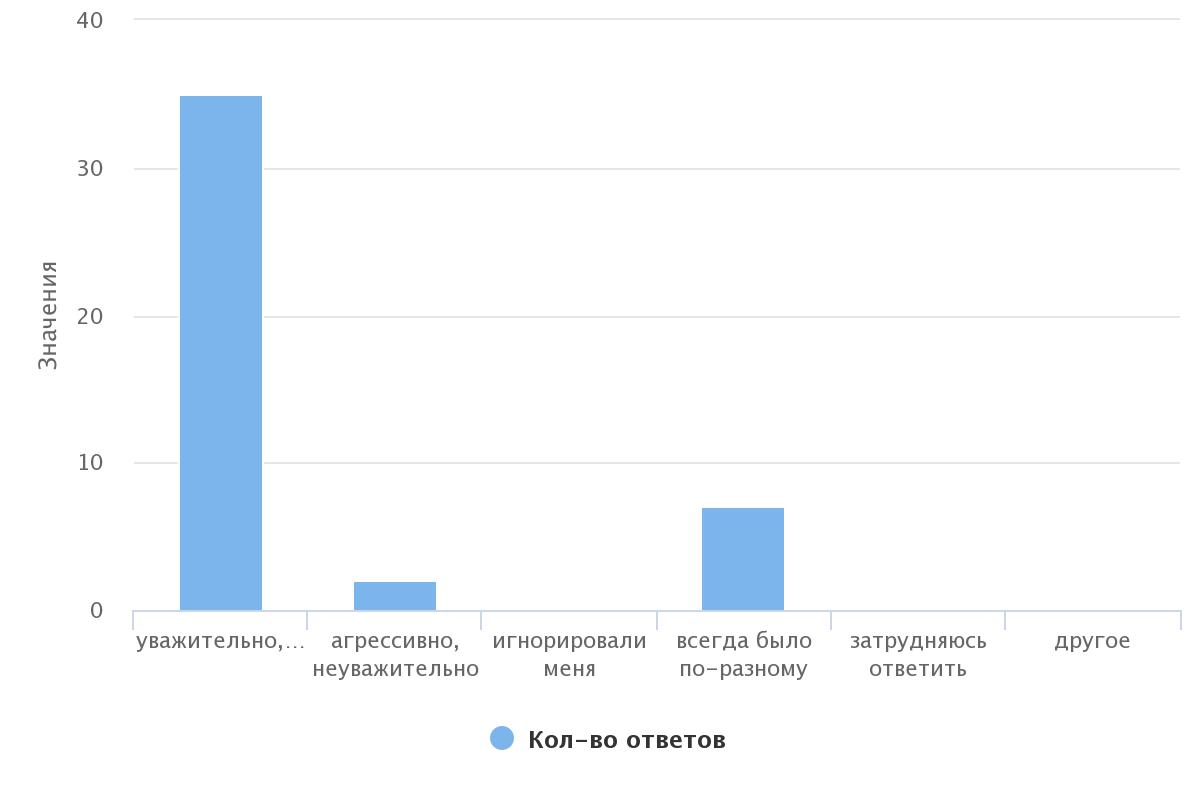
Ребятам было предложено выбрать смайлик, который отражает их настроение при посещении занятий. В результате 59,09% (26 чел.) детей отметили, что на занятиях у них было всегда отличное настроение, 27,27% (12 чел.) указали хорошее настроение, 11,36% (5 чел.) имели нейтральное настроение, 2,27% (1 чел.) выбрали «хмурое настроение» (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



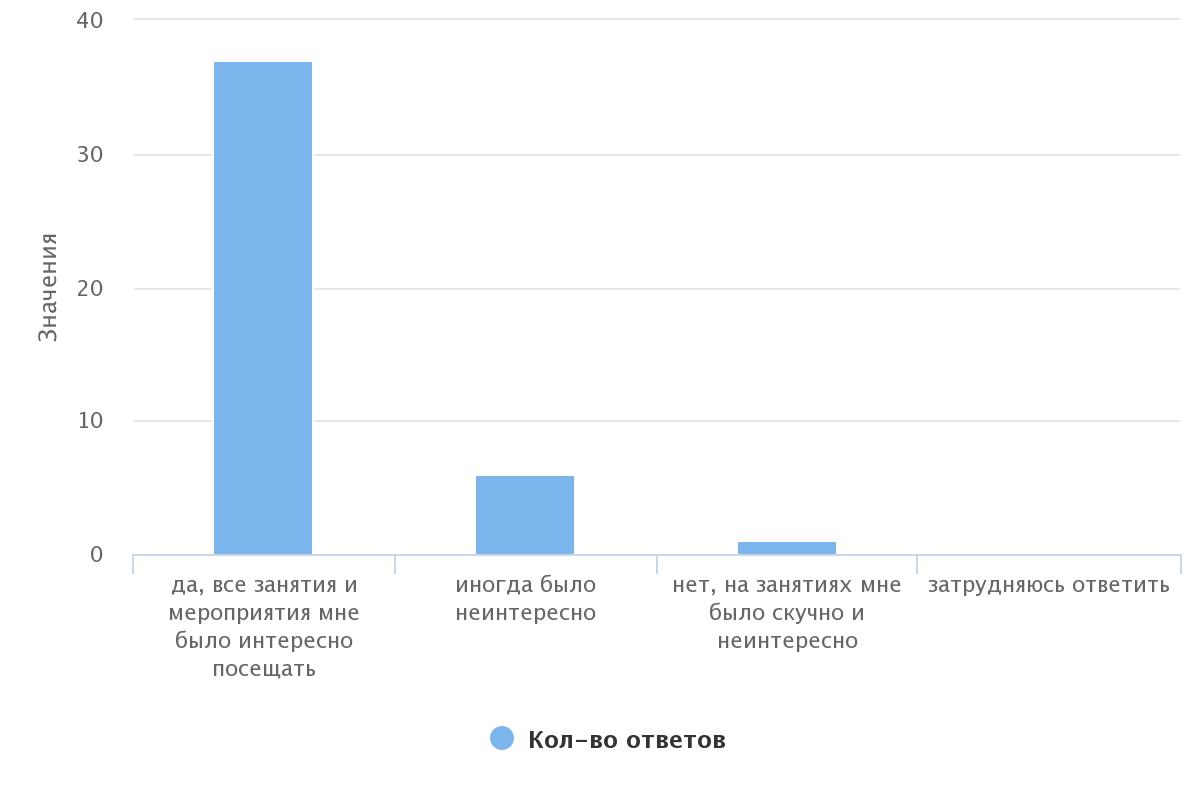
Большинство детей 79,55% (35 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 15,91% (7 чел.) отметили, что всегда было по-разному, 4,55% (2 чел.) ответили, что агрессивно, неуважительно (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 84,09% детей (37 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 13,64% (6 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 2,27% (1 чел.) ответили «нет, на занятиях мне было скучно и неинтересно» (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

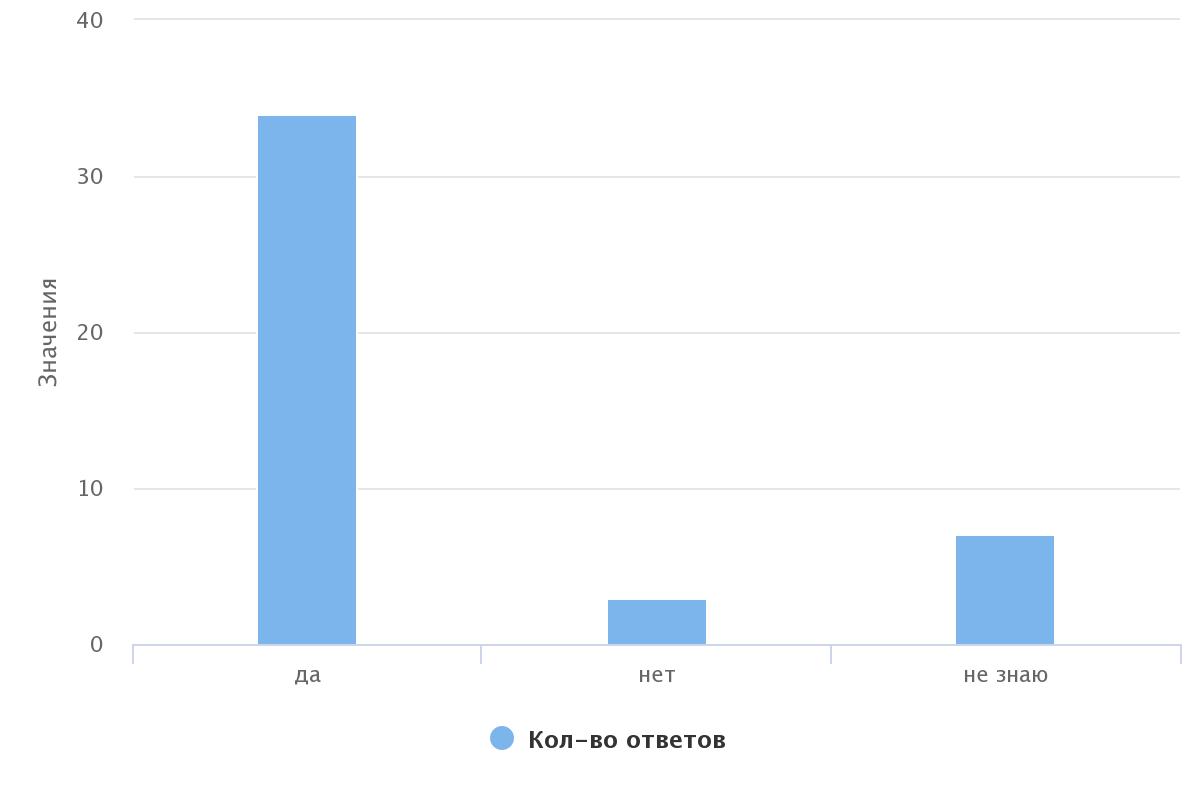


Абсолютно все проводимые занятия понравились – 29,51% (13 чел.) детям, поездки в ДООЦ «Уральские Зори» – 13,62% (6 чел.), занятия в творческой мастерской – 11,35% (5 чел.), занятия в тренажерном зале – 11,35% (5 чел.), занятия в сенсорной комнате проявили интерес у 6,81% (3 чел.) детей, занятия в досуговой – 2,27% (1 чел.), 4,54% (2 чел.) понравилось гулять и играть, 2,27% (1 чел.) нашли новых друзей, 2,27% (1 чел.) понравилось участвовать в сказке, 2,27% (1 чел.) понравилось занятия бисероплетением, 2,27% (1 чел.) – занятия в компьютерном кабинете.

Так же 6,81% (3 чел.) ребят отметили, что им не понравились занятия в досуговой, 2,27% (1 чел.) – занятия в учебном классе, 2,27% (1 чел.) – занятия с психологом, 2,27% (1 чел.) не понравились занятия в спортзале, и 2,27% (1 чел.) ничего не понравилось,

Большинство детей 77,27% (34 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 15,91% (7 чел.) затруднились ответить, 6,82% (3 чел.) – выбрали ответ «не хотели бы» (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*



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

Были получены следующие отзывы:

* *«Всё было хорошо и весело»;*
* *«Я люблю всех специалистов»;*
* *«Все хорошо. Добрые специалисты. Ездили в Абзаково и Уральские Зори»;*
* *«Все хорошо, все отлично»;*
* *«5 звезд»;*
* *«Всего самого лучшего»;*
* *«Всегда весело и интересно»;*
* *«Мне все нравится, спасибо, что вы есть»;*
* *«Вы очень милые»;*
* *«Вы очень добрые»;*
* *«Не хватает мужской помощи и Веры Николаевны»;*
* *«Отделение нормальное, все ок». «Мне очень было интересно всё здесь. Мне очень жалко Анну Борисовну. Она уволилась».*
* *«Было иногда скучно, но прикольно».*
* *«Мне очень понравилось в спортзале. Мне всё понравилось».*
* *«Круто. Понравилось».*
* *«Круто, отлично, топ».*
* *«Всё хорошо».*
* *«Все специалисты очень хорошие».*
* *«Всё хорошо. Понравилось».*
* *«Так себе».*
* *«5 баллов».*
* *«Прикольно!»*
* *«Тут очень интересно и можно поиграть с друзьями»*

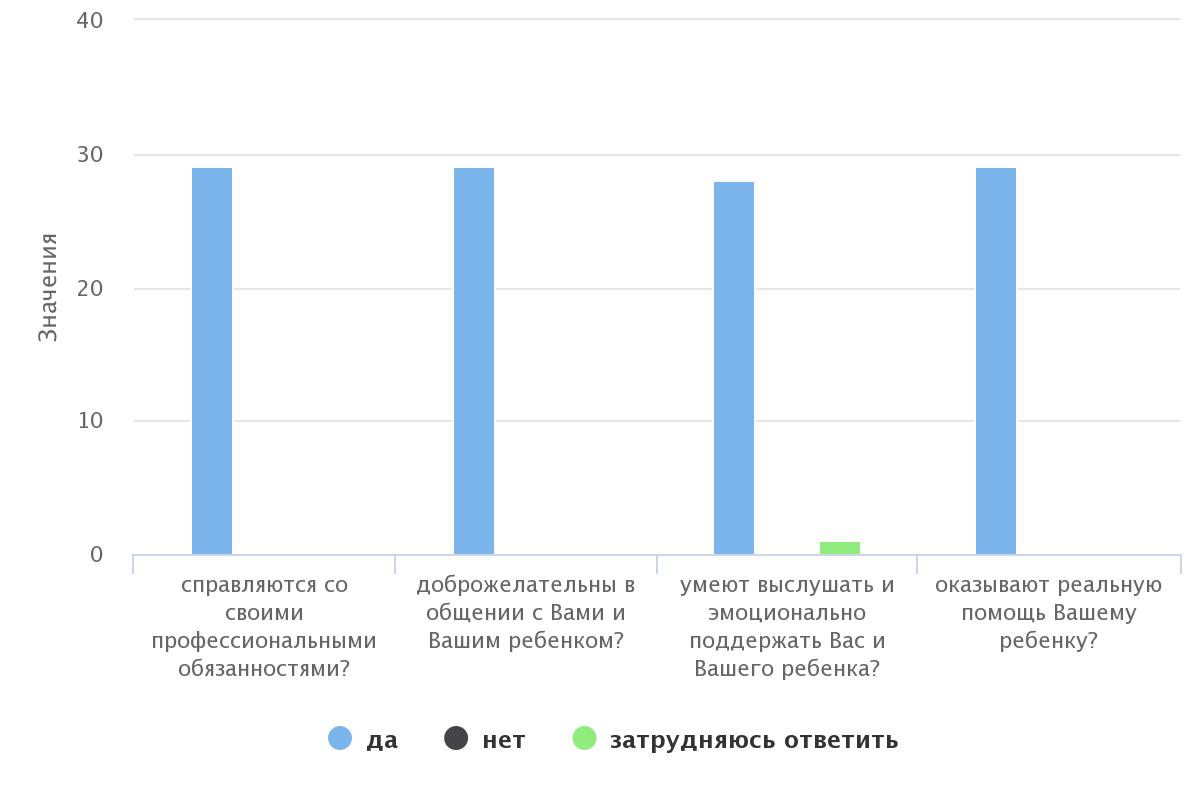
**Выводы по результатам проведенного опроса:**

В ходе опроса было выявлено, что абсолютному большинству несовершеннолетних понравилось посещать отделение дневного пребывания Центра. Больше половины опрошенных приходили в отделение с отличным настроением. По мнению значительного большинства ребят специалисты Центра относились к ним уважительно и доброжелательно. Почти всем детям было интересно посещать занятия. Больше всего опрашиваемым понравилось посещать тренажерный зал. На вопрос «Хотел(а) бы ты посещать отделение дневного пребывания в следующем заезде?» многие участники анкетирования ответили положительно. Негативных отзывов получено не было.

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 29 человек.

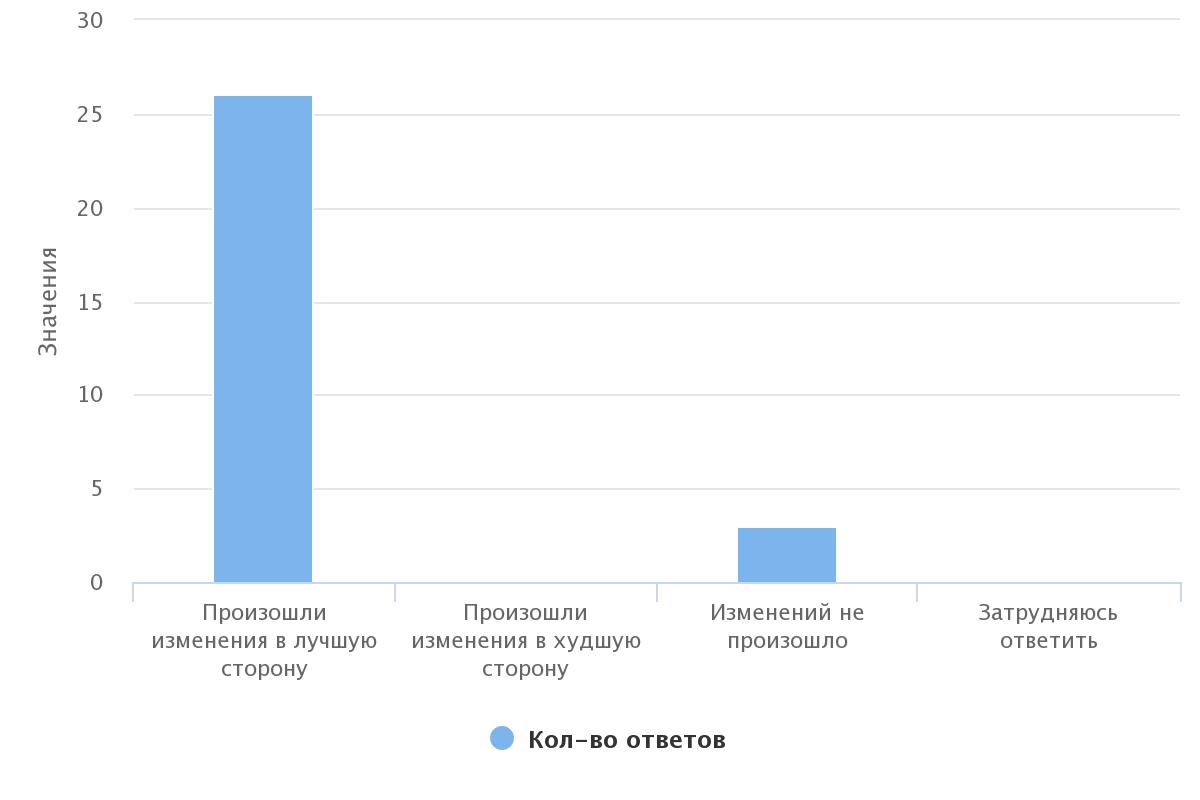
Большинство опрошенных 96,55% (28 чел.) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра); 3,45% (1 чел.) не удовлетворены. 100% (29 чел.) считают, что сотрудники отделения дневного пребывания справляются со своими профессиональными обязанностями, и доброжелательны в общении; 96,55% (28 чел.) отмечают, что специалисты умеют выслушать и эмоционально поддержать их и детей, 3,45% (1 чел.) затруднились ответить на данный вопрос, т.к. в такой помощи не было необходимости; 100% (29 чел.) подтверждают, что их детям оказывается реальная помощь, в которой они нуждаются (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



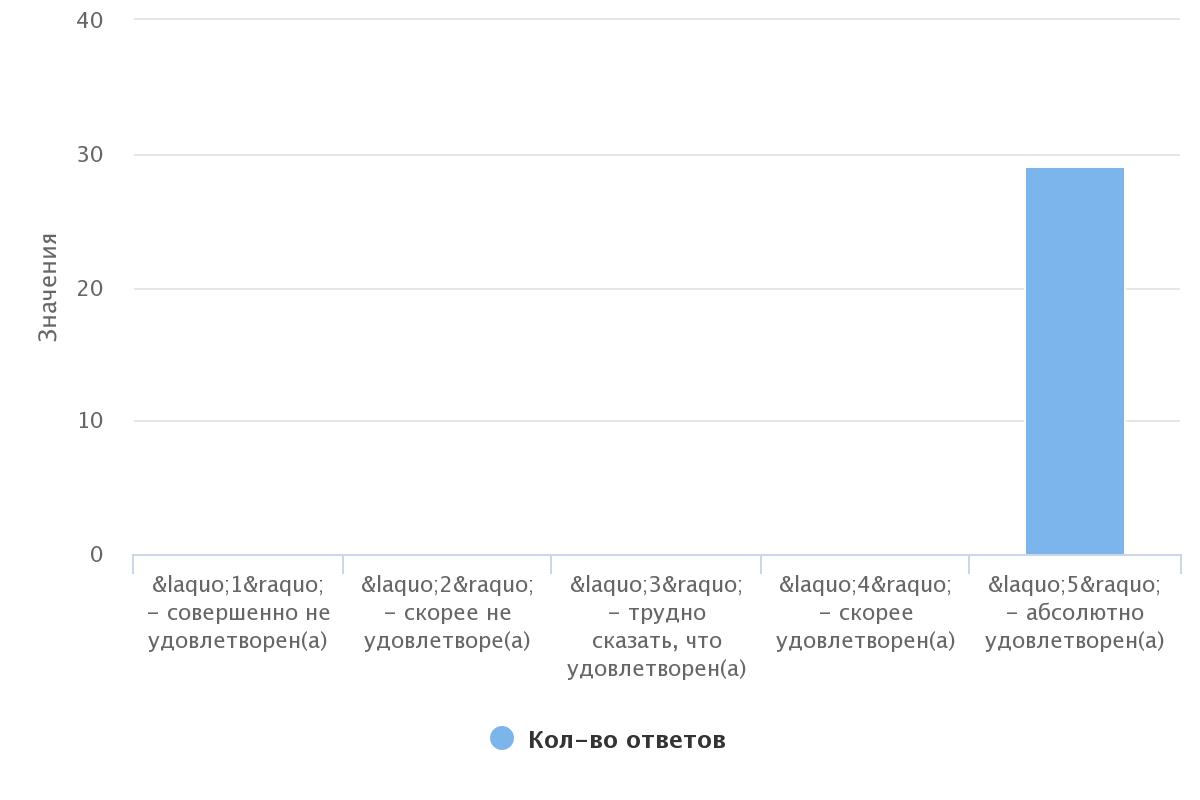
На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 89,66% (26 чел.) ответили, что произошли изменения в лучшую сторону. 10,34% (3 чел.) считают, что изменений не произошло (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*

**

В целом, работу специалистов 100% (29 чел.) родителей оценили на максимальный балл (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*



93,1% (27 чел.) родителей отмечают, что детям очень нравилось посещать отделение дневного пребывания. 6,9% опрошенных (2 чел.) указали на то, что иногда у ребенка не было желания идти в Центр (см. диаграмму 4).

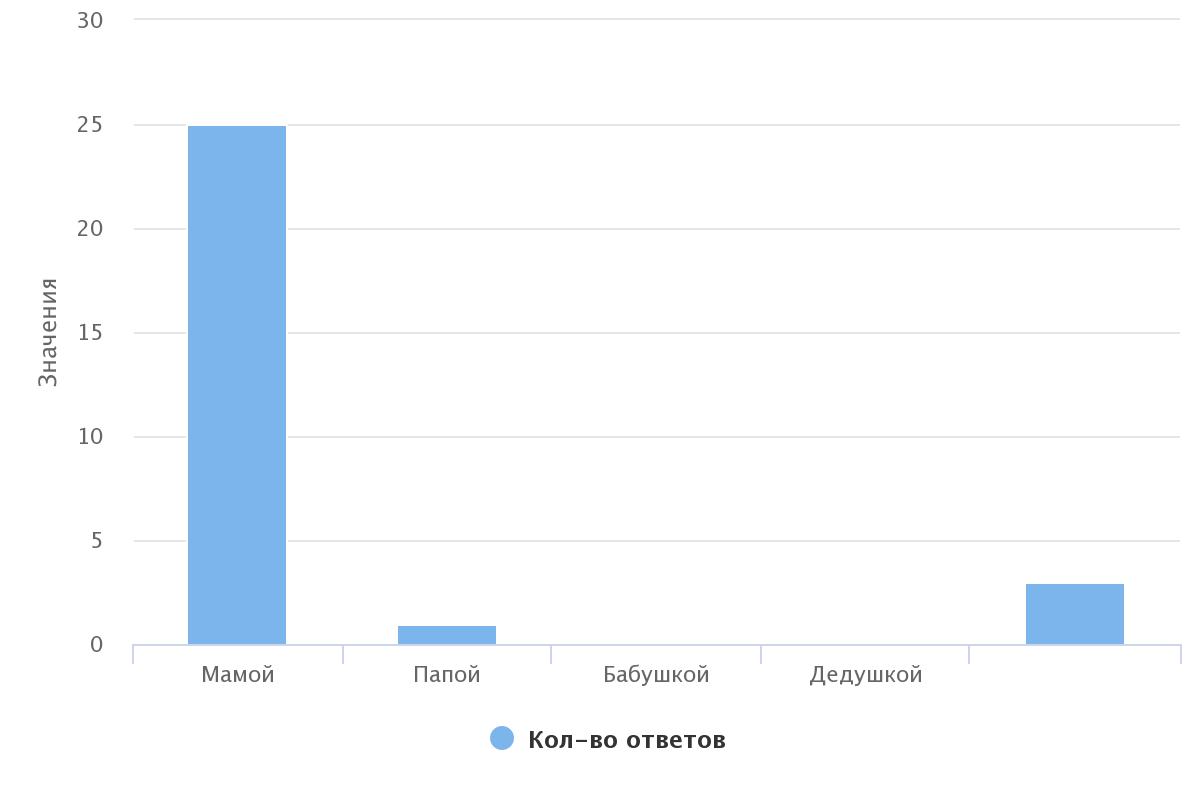
*Диаграмма 4*



На вопрос «Если бы Вашему ребенку была предоставлена возможность еще раз пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре, Вы бы согласились» 100% (29 чел.) родителей ответили «да».

86,21% (10 чел.) опрошенных родителей приходились мамой своему ребёнку, 10,34 % (3 чел.) – опекунами, 3,45% (1 чел.) – папой (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*



Родителям так же было предложено оставить отзыв по организации работы отделения дневного пребывания.

Были получены следующие отзывы:

* *«Всё хорошо!»;*
* *«Всё замечательно!»;*
* *«Всё отлично!»;*
* *«Замечаний нет. Всё хорошо!»;*
* *«Всё очень понравилось!»;*
* *«Желаю специалистам оставаться такими же отзывчивыми!»;*
* *«Продолжайте работать в том же духе!».*
* *«Замечаний нет».*
* *«Всё замечательно!»*
* *«Всё хорошо!»*
* *«Благодарю!»*
* *«Успехов в развитии».*
* *«Всё устраивает».*
* *«Продолжайте работать в том же духе».*
* *«Всё хорошо».*
* *«Побольше бы таких центров в городе! Это отличная возможность для родителей».*
* *«Предложение – давать путевки в лагерь».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Большинство опрошенных родителей удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра. Все опрашиваемые оценивают работу специалистов отделения дневного пребывания на высокий балл, считая, что они справляются со своими профессиональными обязанностями и оказывают реальную помощь детям. Многие респонденты указывают, что сотрудники умеют выслушать и эмоционально поддержать их и детей. Родители отмечают положительные изменения у детей после посещения занятий в учреждении и в связи с этим согласны, чтобы их дети снова смогли пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре.

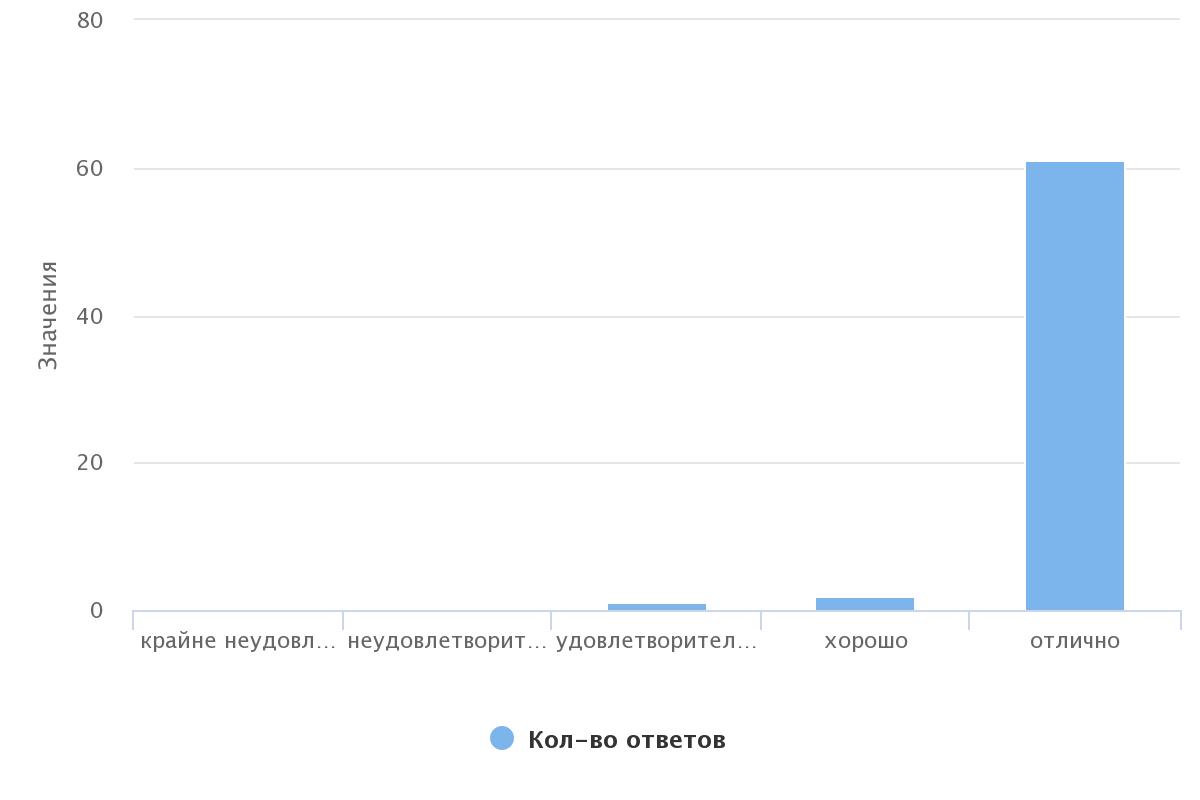
В опросе, в основном, принимали участие матери детей, которые оставили благодарные отзывы. Негативных отзывов и замечаний по организации работы выявлено не было. Однако было озвучено предложение – давать детям путевки в загородные лагеря.

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

В опросе принимали участие 64 человека.

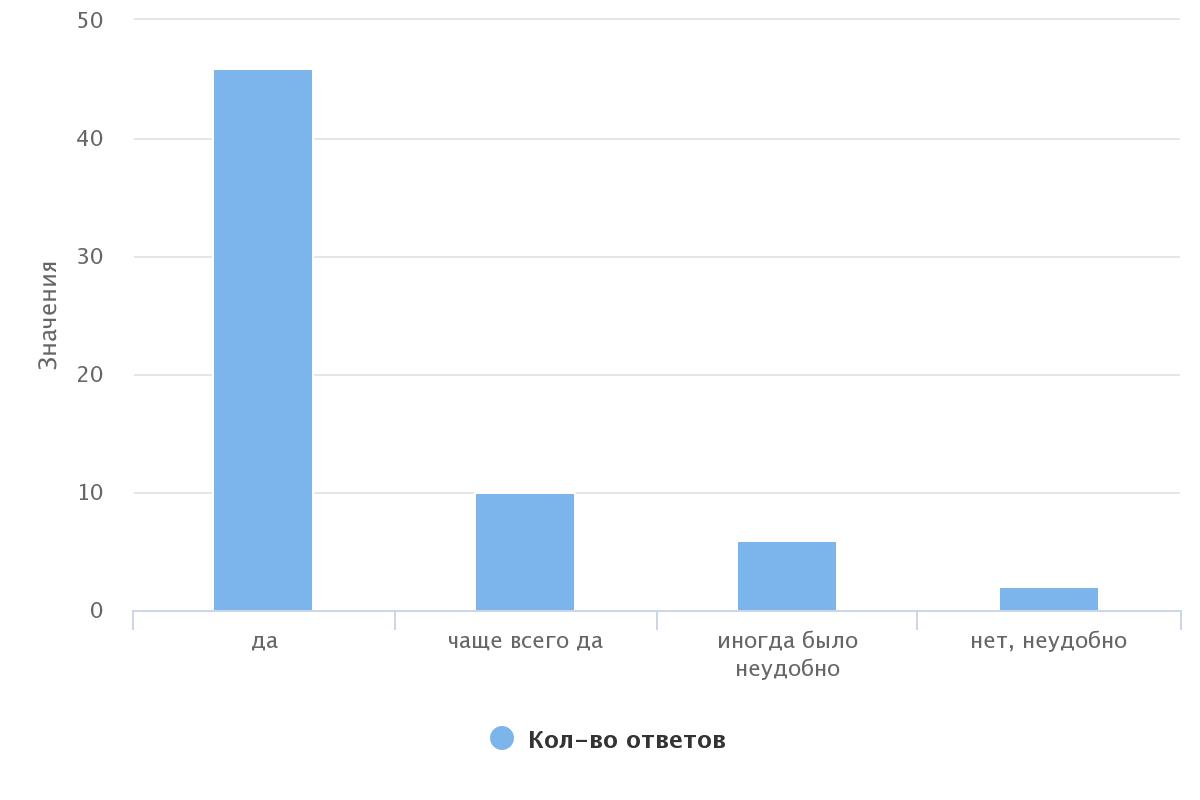
Респондентам было предложено оценить комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей по пятибалльной шкале, где 1 балл ­– крайне неудовлетворительно, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла ­– удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично. В результате на 5 баллов оценили 95,31% (61 чел.), на 4 балла – 3,12% (2 чел.), и 1,56% (1 чел.) ответили удовлетворительно (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*

**

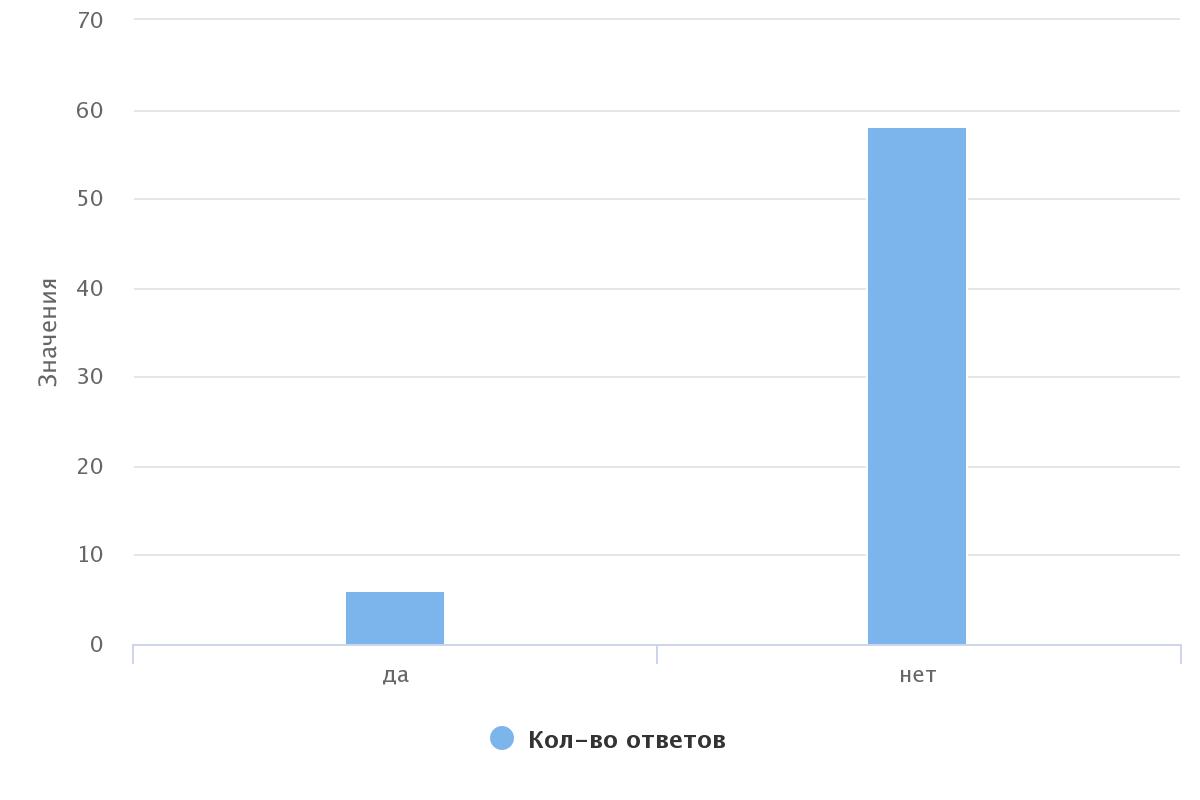
На вопрос «Удобен ли Вам был режим посещения занятий в Школе родителей?» 71,88% (46 чел.) был удобен режим посещений, 15,62% (10 чел.) ­ответили, что чаще всего да, 9,38% (6 чел.) ответили, что иногда было неудобно посещать занятия, 3,12% (2 чел.) ответили «нет, неудобно» (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*

**

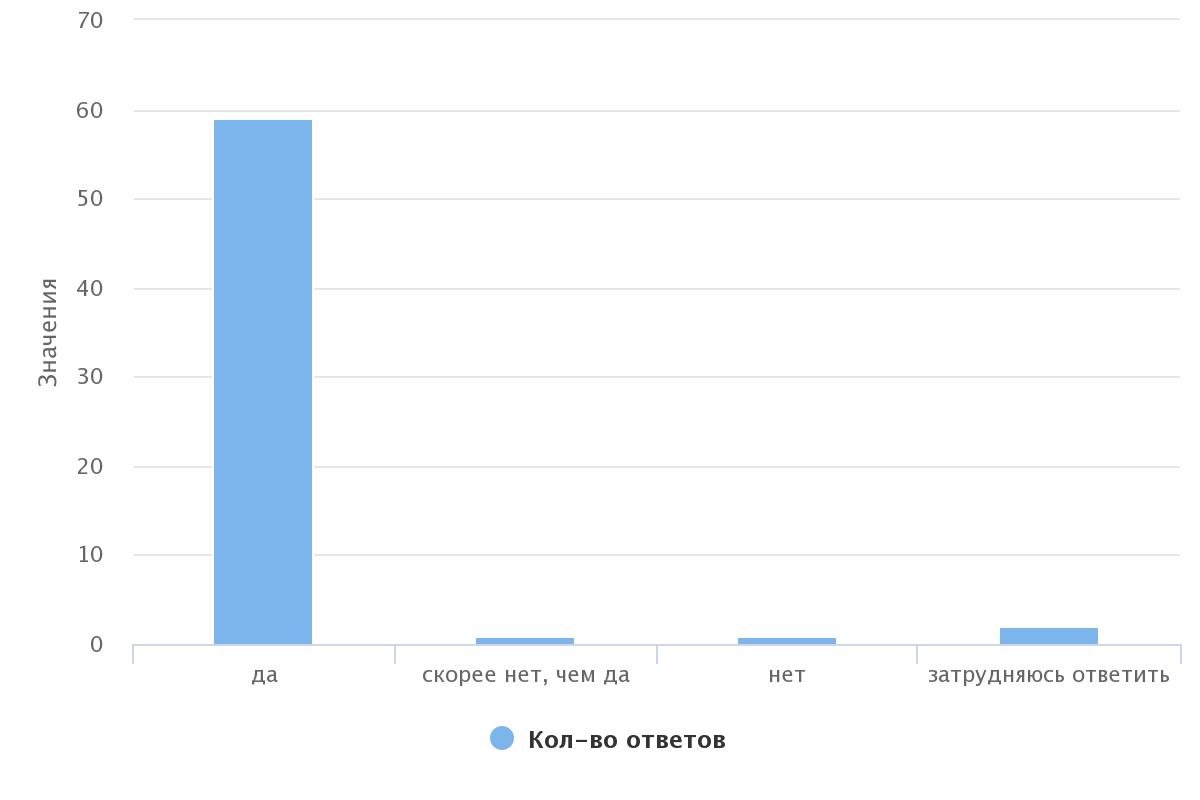
90,62% опрошенным (58 чел.) было не затруднительно узнавать расписание занятий, изменения в расписании, 9,38% (6 чел.) ответили, что испытывали затруднения (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

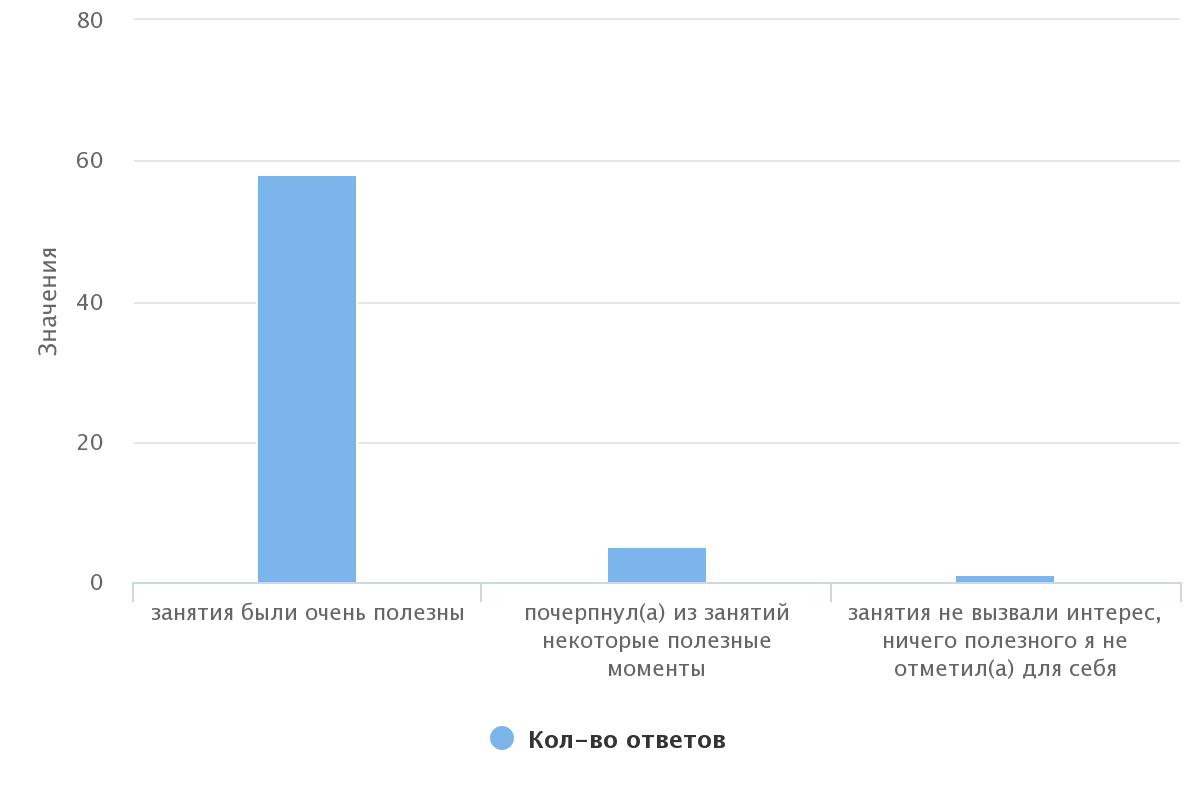
Большинству опрошенных 93,65% (59 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно. 3,17% (2 чел.) затруднились ответить, 1,59% (1 чел.) выбрал вариант ответа «скорее нет, чем да», 1,59% (1 чел.) ответил «нет» (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*

**

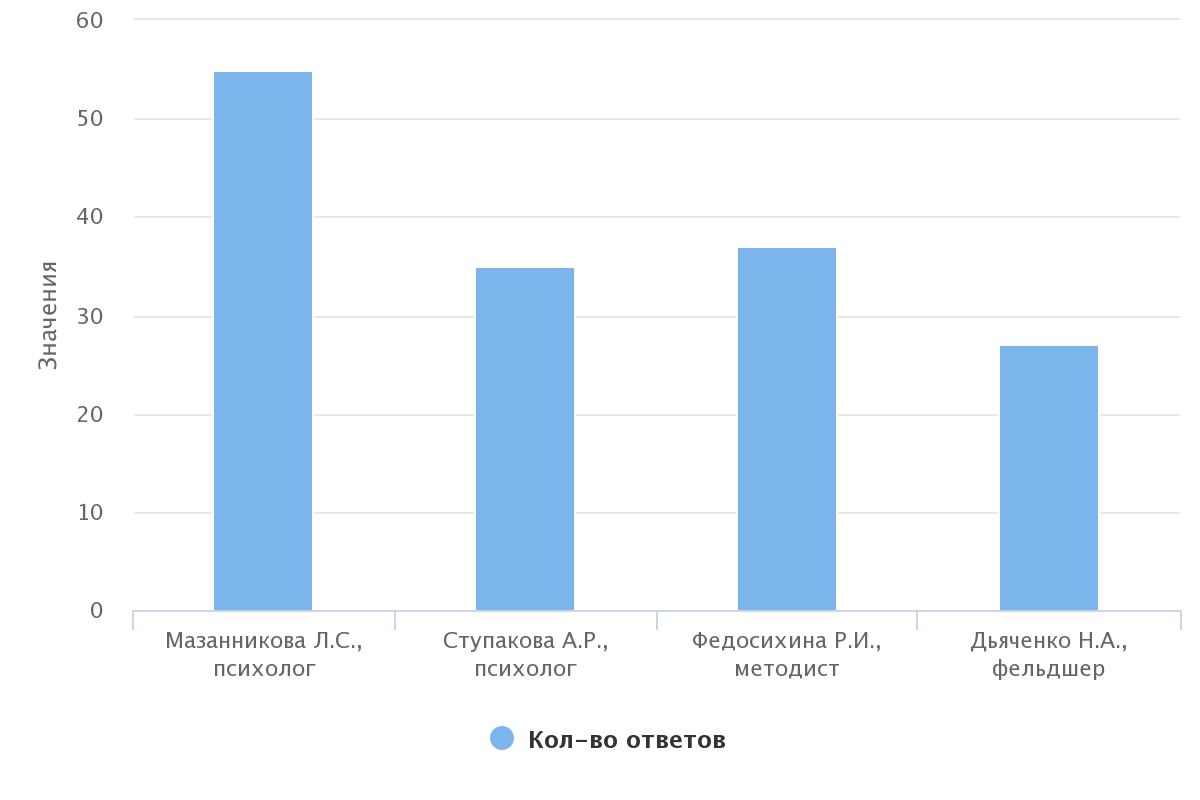
Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. 90,62% (58 чел.) указали, что проводимые занятия были для них очень полезны. 7,81% (5 чел.) почерпнули из занятий некоторые полезные моменты, 1,56% (1 чел.) отметили, что занятия не вызвали интерес (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*



На вопрос «Занятия каких специалистов Вы можете особенно отметить?» можно было дать несколько вариантов ответа. Голоса распределились следующим образом: 35,71% (55 голосов) отметили Мазанникову Л.С., 24,03% (37 голосов) отметили Федосихину Р.И., 22,73% (35 голосов) отметили Ступакову А.Р., 17,53% (27 голосов) отметили Дьяченко Н.А. (см. диаграмму 6).

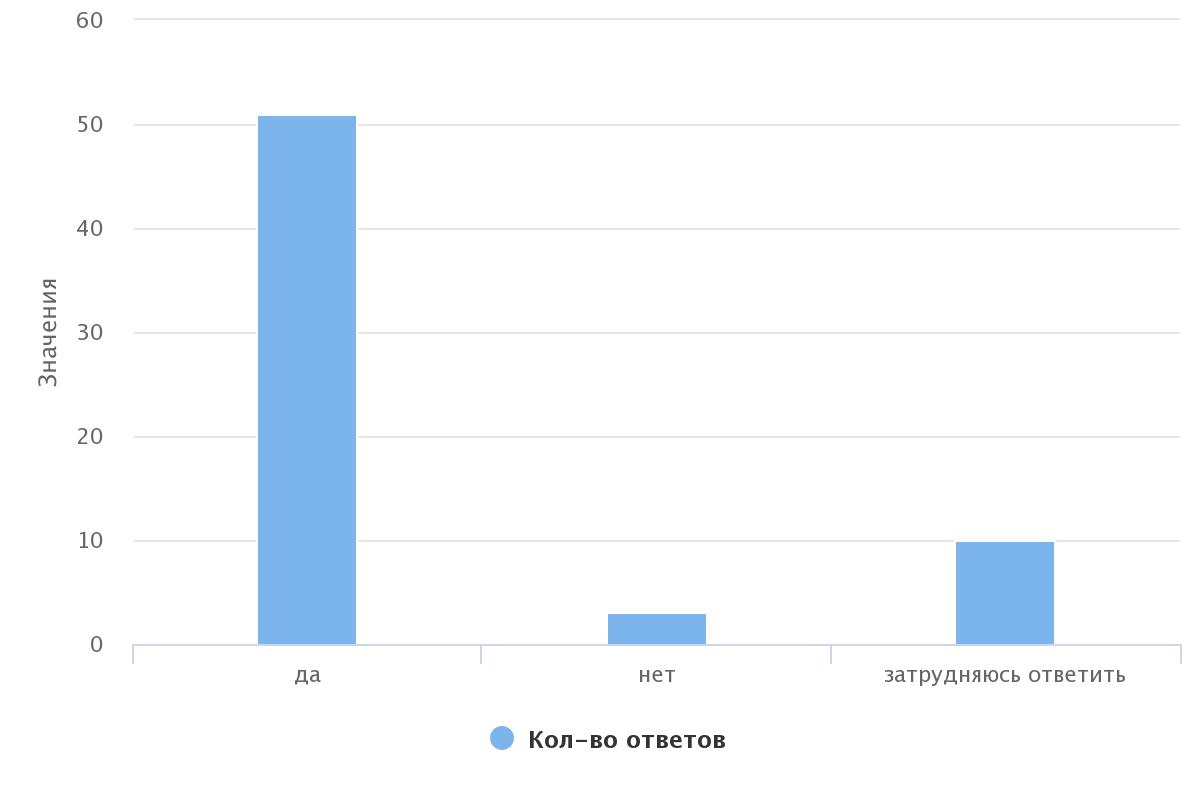
*Диаграмма 6*



На вопрос «С какими специалистами Вы бы не хотели продолжать работу?» 3,17% (2 чел.) опрошенных отметили Ступакову А.Р., 1,56% (1 чел.) отметили Дьяченко Н.А., 1,56% (1 чел.) отметили Федосихину Р.И., 1,56% (1 чел.) отметили Мазанникову Л.С.

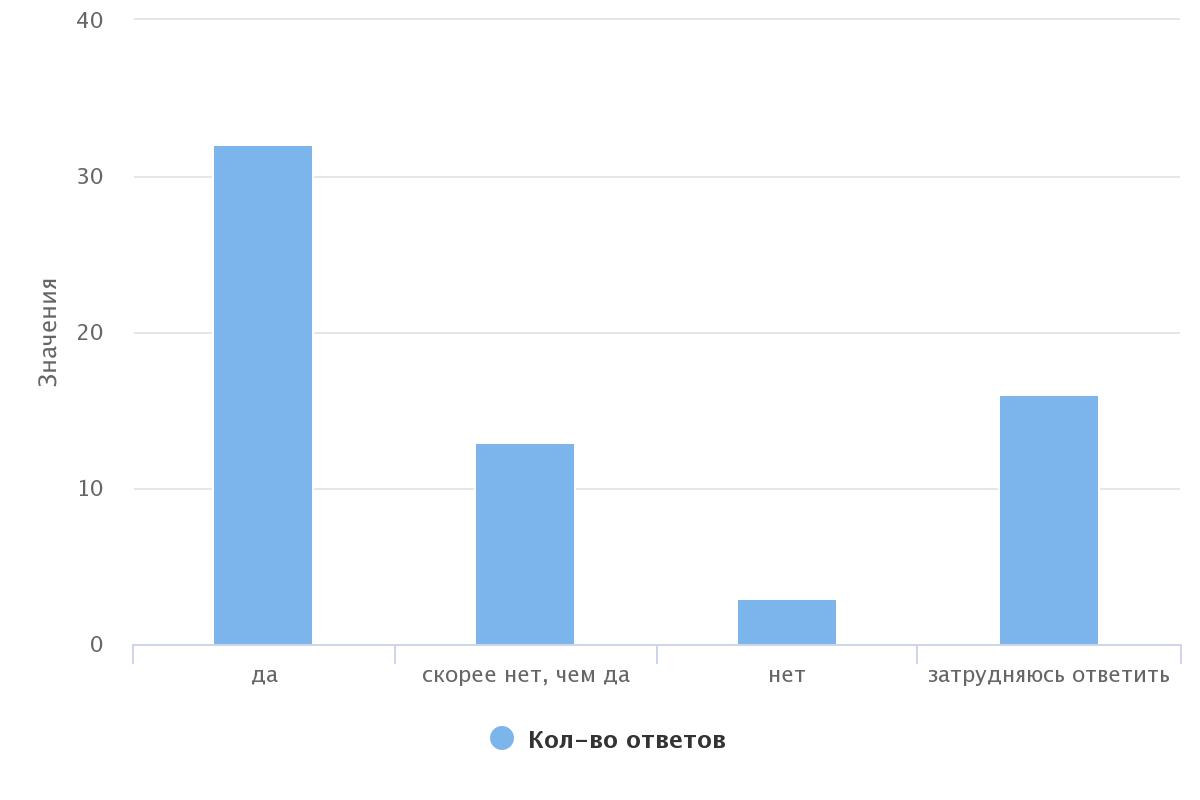
79,69% (51 чел.) в полном объеме была предоставлена информация о службе сопровождения замещающей семьи и 15,62% (10 чел.) затруднились ответить на этот вопрос, 4,69% (3 чел.) ответили отрицательно (см. диаграмму 7).

*Диаграмма 7*

**

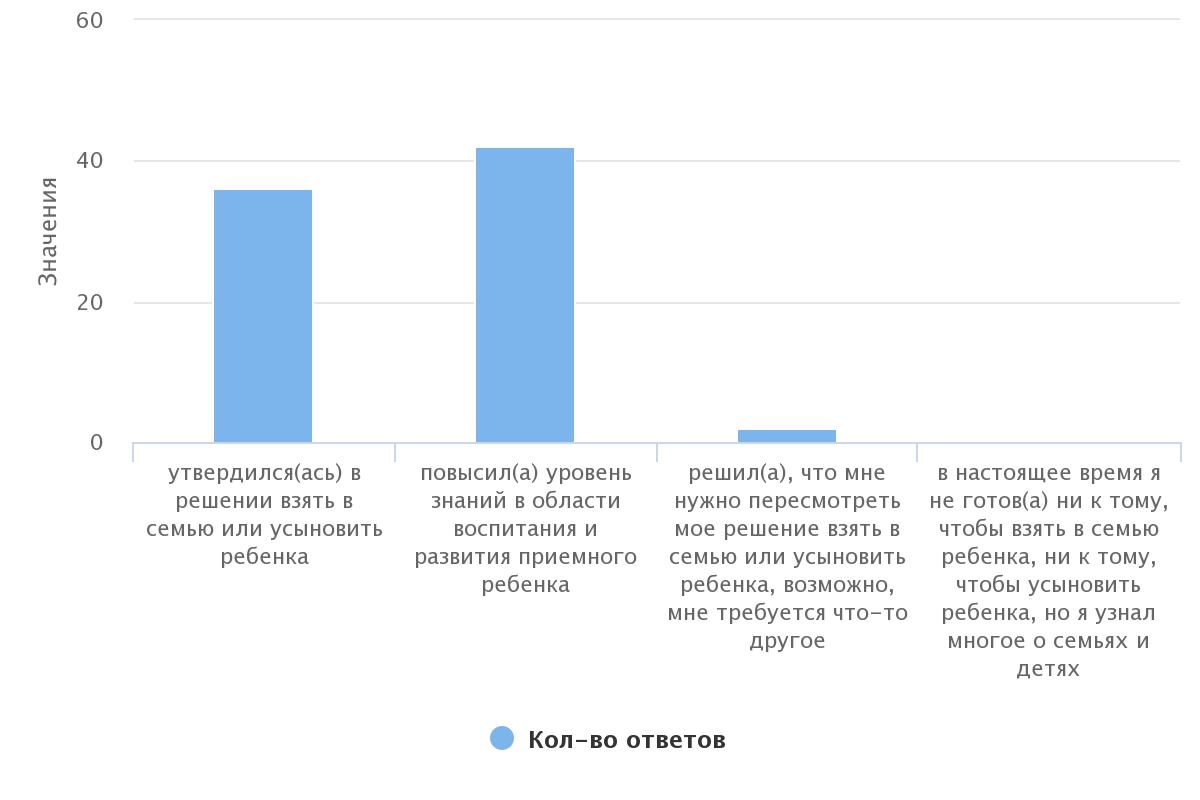
50% (32 чел.) опрошенных считают необходимым состоять на сопровождении в Центре. 25% (16 чел.) затрудняются ответить, 20,31% (13 чел.) ответили «скорее нет, чем да». 4,69% (3 чел.) считают, что им не нужно сопровождение (см. диаграмму 8).

*Диаграмма 8*

**

52,5% (42 чел.) опрошенных считают, что повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 45% (36 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка, 2,5% (2 чел.) решили пересмотреть свое решение взять в семью или усыновить ребенка (см. диаграмму 9).

*Диаграмма 9*

**

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

Ответы:

*- «Развеяло все сомнения об усыновлении»;*

*- «Были получены бесценные знания»;*

*- «Было очень интересно и познавательно»;*

*- «Укрепило мою уверенность в принятии еще одного ребенка в семью»;*

*- «Научила как правильно вести себя с детьми»;*

*- «Предоставило возможность получить некоторые знания, где-то по-другому взглянуть на модель воспитания ребенка»;*

*- «Много полезной информации»;*

*- «Дало много информации и знаний»;*

*- «Утвердилось желание стать приемным родителем»;*

*- «Ценный опыт и полезная информация»;*

*- «Было крайне полезно»;*

*- «Было очень ценно, интересно!»;*

*- «Было очень полезно, повысила уровень знаний в области воспитания приемного ребенка»;*

*- «Было очень вдохновляющим»;*

*- «Было крайне познавательно и интересно»;*

*- «Это новый опыт, знания и подтверждение моих решений»;*

*- «Очень познавательно!»;*

*- «Осталось неприятное отношение»;*

*- «Повысила багаж знаний»;*

*- «Было очень полезно и продуктивно»;*

*- «Принесло много знаний о детях, находящихся под опекой государства, их проблемах и бедах»;*

*- «Доставило огромное удовольствие, дало очень много нужной информации, знаний»;*

*- «Было познавательно»;*

*- «Дала знаний и опыт»;*

*- «интересным»*

*- «было замечательным новым опытом»;*

*- «дало интересные знания в области воспитания ребенка»;*

*- «дало понятие приемной семье»;*

*- «это шаг к осознанному родительству»;*

*- «было очень познавательно»;*

*- «информативно, поучительно, узнала много нового»;*

*- «было полезным, я открыла для себя много нового»;*

*- «дало много новой и полезной информации»;*

*- «стало источником новых и полезных знаний»;*

*- «дало мне полное понимание того, что я делаю»;*

*- «помогло укрепить знания»;*

*- «дало возможность познакомиться с единомышленниками и взглянуть на приемное родительство по-другому»;*

*- «помогло найти общий язык с детьми».*

Отзывы кандидатов в замещающие родители:

* *«Спасибо большое за обучение, советы, знания. Всего доброго и светлого педагогам и работникам Центра»;*
* *«Я узнала много нового для себя»;*
* *«Школа очень понравилась, особенно психологи Мазанникова Л.С. и Федосихина Р.И. Спасибо большое за обучение»;*
* *«Продолжайте, пожалуйста, в том же духе, потому что у детей должны быть родители. Спасибо вам огромное!»;*
* *«Я думаю, что надо всем пройти эту школу. Было интересно!»;*
* *«Желаем успехов в работе и процветания»;*
* *«Приходя в ШПР, понятия не имела, сколько полезных знаний получу. Куда больше понимания процедуры приема ребенка в семью, предстоящих событий. Спасибо»;*
* *«Всё было отлично! Спасибо!»;*
* *«Информация была очень интересной и полезной!»;*
* *«Всё понравилось. Иногда было даже весело!»;*
* *«Занятия позволили утвердиться в решении принять ребенка, очень позитивная атмосфера, внимательное отношение»;*
* *«Такие занятия необходимы не только для желающих принять в семью приемного ребенка, были бы полезны курсы для семей с кровными детьми»;*
* *«Всё хорошо, все молодцы!»;*
* *«Поменьше негативно рассказывать о детях и настраивать против. Больше положительного желательно»;*
* *«ШПР – это интересная форма работы с приемными родителями. Дает необходимые знания. Новые знакомства»;*
* *«Очень благодарна за те знания, которые нам здесь дали. Это бесценный опыт, который будет применен в моей семье далее»;*
* *«Превосходные педагоги! Всё доходчиво, ясно, понятно. Много новых знаний. Школа родителей нужна не только тем, кто принимает в семью ребенка, но и обычным семьям!»;*
* *«В школе было интересно, отношение всех специалистов доброжелательное, с пониманием относились к нам ко всем, я желаю школе дальнейшего процветания, благополучия, и всего самого лучшего всем. Спасибо вам за всё и низкий поклон. Всем удачи!»;*
* *«Всё хорошо, ничего менять не надо»;*
* *«Всё отлично!»;*
* *«Педагоги очень внимательные, умные, добрые!»;*
* *«Всё просто замечательно. Классные специалисты!»;*
* *«Учителя и психологи – профессионалы своего дела. Спасибо за ваш труд!».*
* *«Спасибо вам за ваш труд, что передаете знания приемным родителям, помогаете разобраться в себе»;*
* *«Хорошие психологи»;*
* *«Всё комфортно»;*
* *«Побольше семинаров, практик, так все было замечательно»;*
* *«Все было хорошо»;*
* *«Мне понравились все специалисты, преподают очень внятно, много полезной информации, я считаю, что было бы полезно проходить всем родителям»;*
* *«Желаем успехов в работе»;*
* *«Очень хорошо, спасибо большое всем сотрудникам Центра за помощь, знания и индивидуальный подход»;*
* *«Ввести в Гос.Думу в образовательную программу»;*
* *«Прекрасная организация работы, очень приятные впечатления»;*
* *«Очень интересно и познавательно»;*
* *«Желаю всего самого наилучшего, хороших и понимающих кандидатов в приемные родители»;*
* *«Все хорошо. Развивайтесь»;*
* *«Желаю, чтобы больше детей находили родителей»;*
* *«Школа полезна для приемных родителей и приемных детей»;*
* *«Ваша школа просто супер! Продолжайте в том же духе и темпе»;*
* *«Финансового благополучия»;*
* *«Все отлично»;*
* *«Все понравилось, все сотрудники профессионалы своего дела»;*
* *«Все понравилось, очень интересно и позитивно, много нового и интересного»;*
* *«Школа должна стать обязательной для всех, независимо от родственных связей»;*
* *«Все устроило, Отзывчивость педагогов и куратора».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Кандидаты в замещающие родители оценили комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей на «отлично». Большинство респондентов отметили, что режим занятий был удобен, информация о деятельности школы была предоставлена доступно. Опрошенные указали полезность проводимых занятий. Многие из них особенно обозначили занятия Мазанниковой Л.С., Федосихиной Р.И., Ступаковой А.Р. и Дьяченко Н.А. Опрашиваемые так же поделились результатами своего участия в Школе, которые разделились на такие ответы, как: «повысил(а) уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка» и «утвердился(ась) в решении взять в семью или усыновить ребенка». Так же половина кандидатов сочли нужным после окончания школы родителей состоять на сопровождении в Центре.

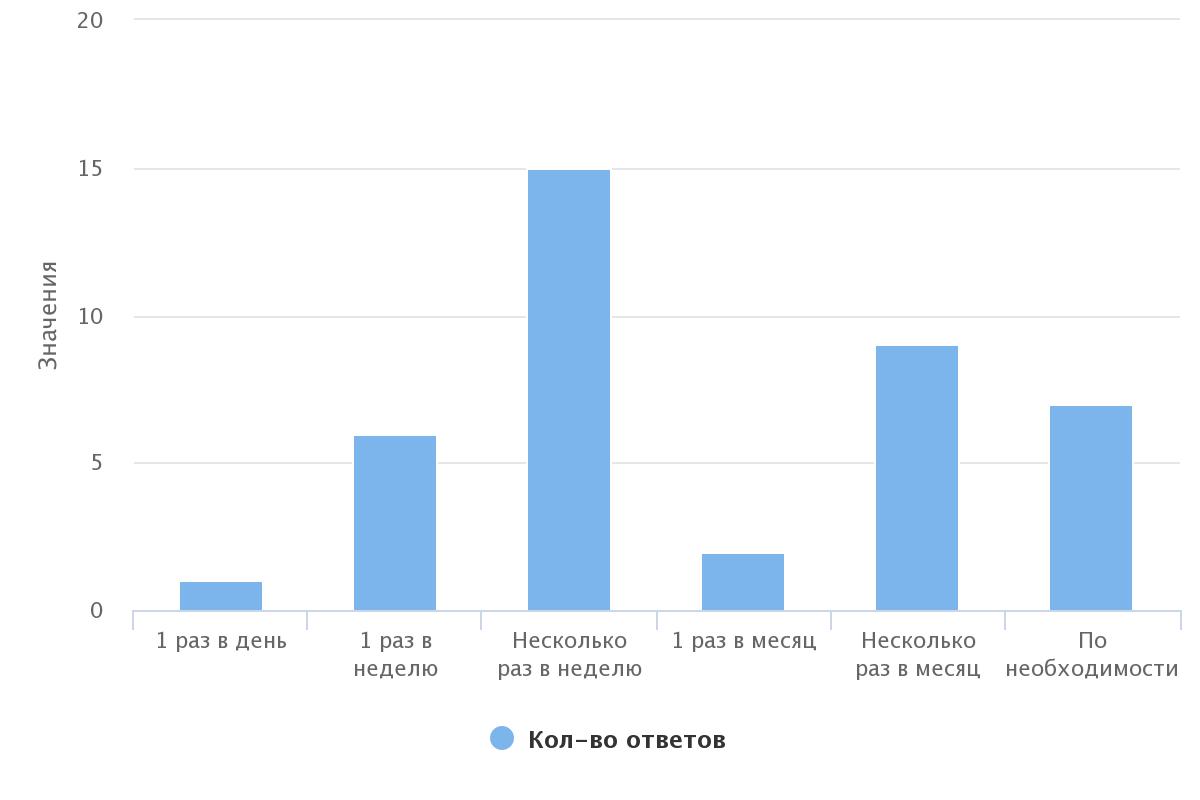
Стоит добавить, что получено большое количество положительных отзывов и благодарностей, включая предложение – больше акцентировать внимание на практическую часть занятий.

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

В опросе приняли участие 40 человек.

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 (40 чел.) указали ФИО специалиста. У 92,5% (37 чел.) есть номер телефона специалиста, 5% (2 чел.) отметили его отсутствие, 2,5% (1 чел.) ответил «не помню».

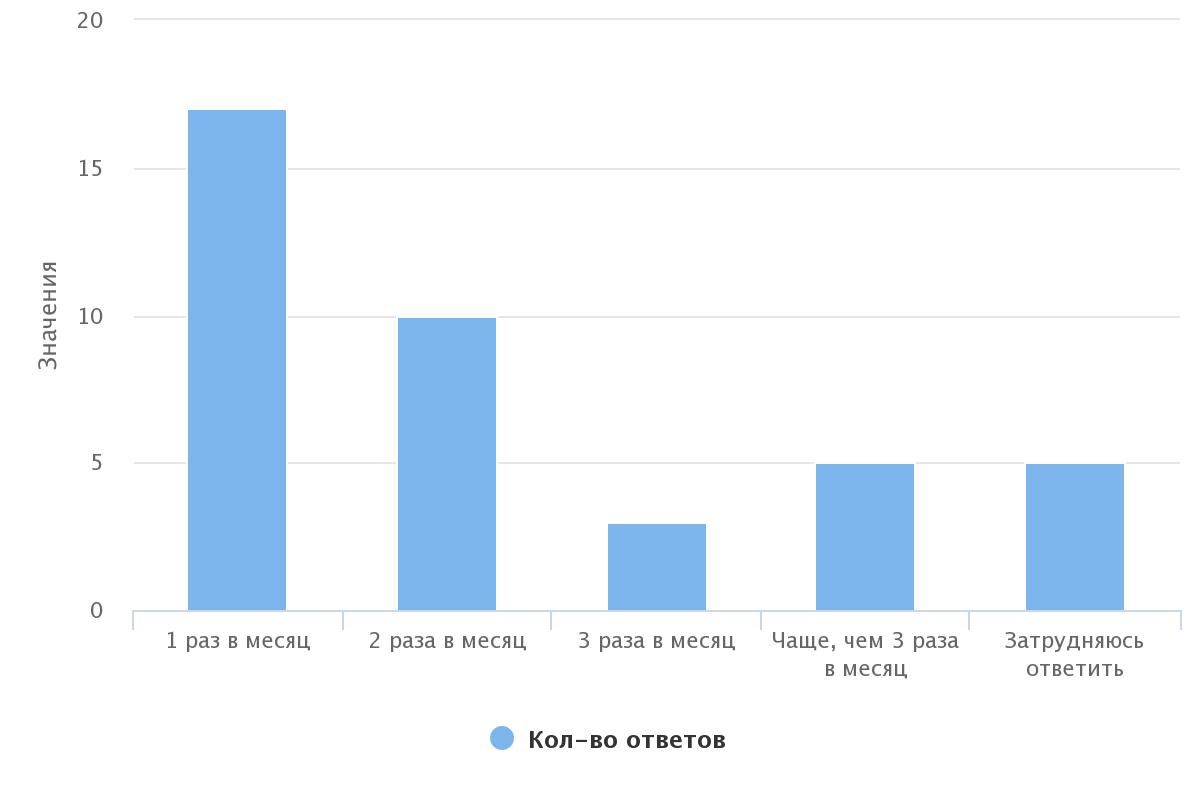
На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону 37,5% (15 чел.) ответили «несколько раз в неделю», 22,5% (9 чел.) ответили «несколько раз в месяц», 17,5 % (7 чел.) ответили «по необходимости», 15% (6 чел.) ответили «1 раз в неделю», 5% (2 чел.) ответили «1 раз в месяц», 2,5% (1 чел.) ответили «1 раз в день» (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*

У большинства получателей с.у. 95% (38 чел.) сложились доверительные отношения со специалистами, 5% (2 чел.) выбрали ответ «другое».

100% (40 чел.) опрошенных легко общаются со своими специалистами.

На вопрос «Как часто специалист бывает у вас дома?» опрошенные ответили: 42,5% (17 чел.) - «1 раз в месяц», 25% (10 чел.) - «2 раза в месяц», 12,5% (5 чел.) - «чаще, чем 3 раза в месяц», 12,5% (5 чел.) затруднились ответить, 7,5% (3 чел.) - «3 раза в месяц» (см. диаграмму 2).

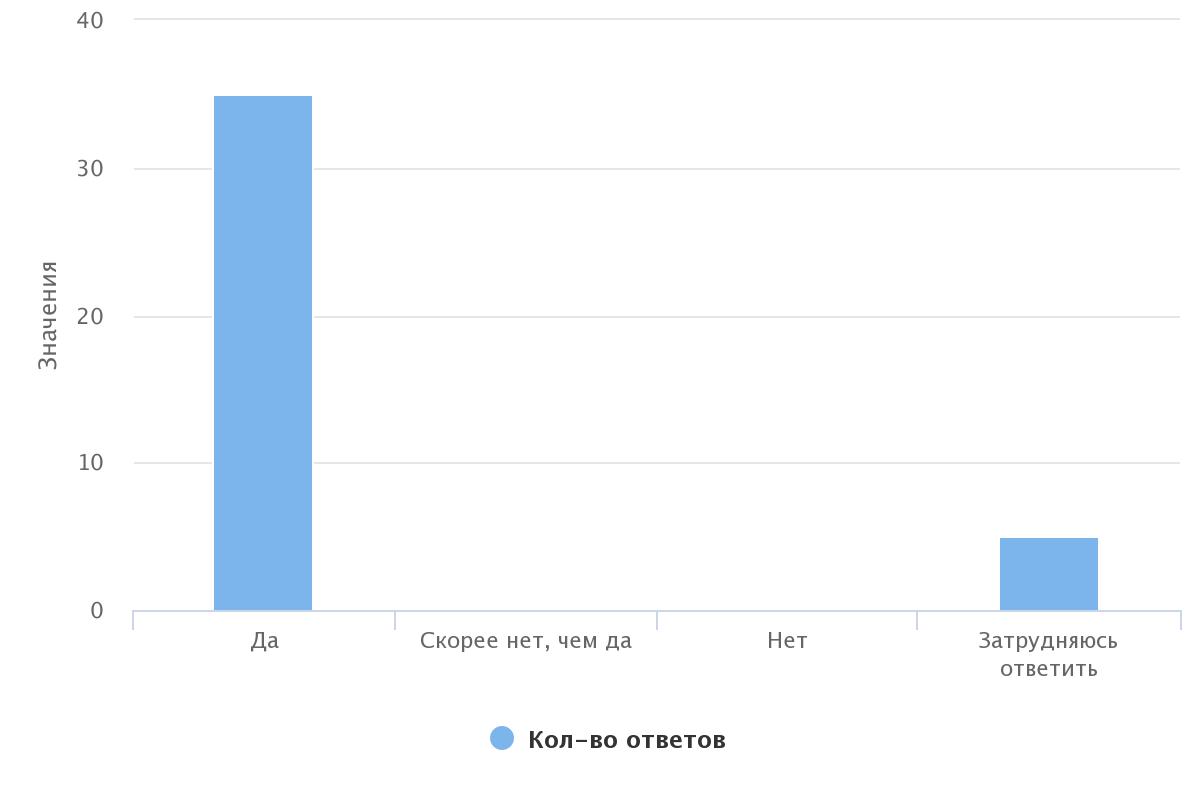
*Диаграмма 2*

В анкете было предложено оценить по 5-балльной шкале вежливость и тактичность специалиста, где 1 балл – самая низкая оценка, а 5 баллов – самая высокая. 100% (40 чел.) получателей с.у. поставили самую высокую оценку.

На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 95% (38 чел.) ответили положительно, 5% (2 чел.) указали ответ «затрудняюсь ответить».

На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 87,5% (35 чел.) ответили «да» и 12,5% (5 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

Отзывы:

* *Юсупова А. М. «Отличный сотрудник».*
* *Касьянова Б.В. «Положительное впечатление».*
* *Дениссимова Е.Н. «Прекрасный специалист и очень хороший человек».*
* *Кинзина Н.В. «Хороший специалист».*
* *Юсупова А.М. «Открытый, вежливый, очень хороший человек».*
* *Скрипник Е.С. «Желаю терпения, здоровья!».*
* *Князева И.С. «Хотелось, чтобы у специалиста была возможность приезжать не только в будни, но и в выходной».*
* *Касьянова Б.В. «Грамотный и профессиональный специалист».*
* *Скрипник Е.С. «Очень отзывчивый, вежливый специалист. Всегда придет на помощь.»*
* *Юсупова А.М. «Спасибо».*
* *Так держать! Мы вас любим!*
* *Меня все устраивает.*
* *Скрипник Е.С. Елена Сергеевна хорошенькая, добрая и внимательная к моим проблемам.*
* *Кулбасинова Е.Ф. Екатерина Федоровна добрая, отзывчивая. Если все так будут относиться к людям, мир добрее станет.*
* *Кулбасинова Е.Ф. Екатерина Федоровна очень приятная, отзывчивая, понимающая девушка. Очень помогает в социальных вопросах.*
* *Скрипник Е.С. Елена Сергеевна грамотно относится к своей работе. Очень хороший специалист.*
* *Все отлично.*
* *Кулбасинова Е.Ф. Специалист Кулбасинова Е.Ф. очень хороший человек.*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Абсолютное большинство опрошенных клиентов знают ФИО своего куратора и взаимодействуют с ним регулярно. У большей части получателей социальных услуг сложились доверительные отношения со специалистами. Почти каждый опрашиваемый клиент отмечает стремление специалиста помочь и поддержать в той или иной ситуации. Так же респонденты указывают на положительные изменения в своей жизни в ходе работы со специалистом и, вследствие этого, оставляют благодарные отзывы.

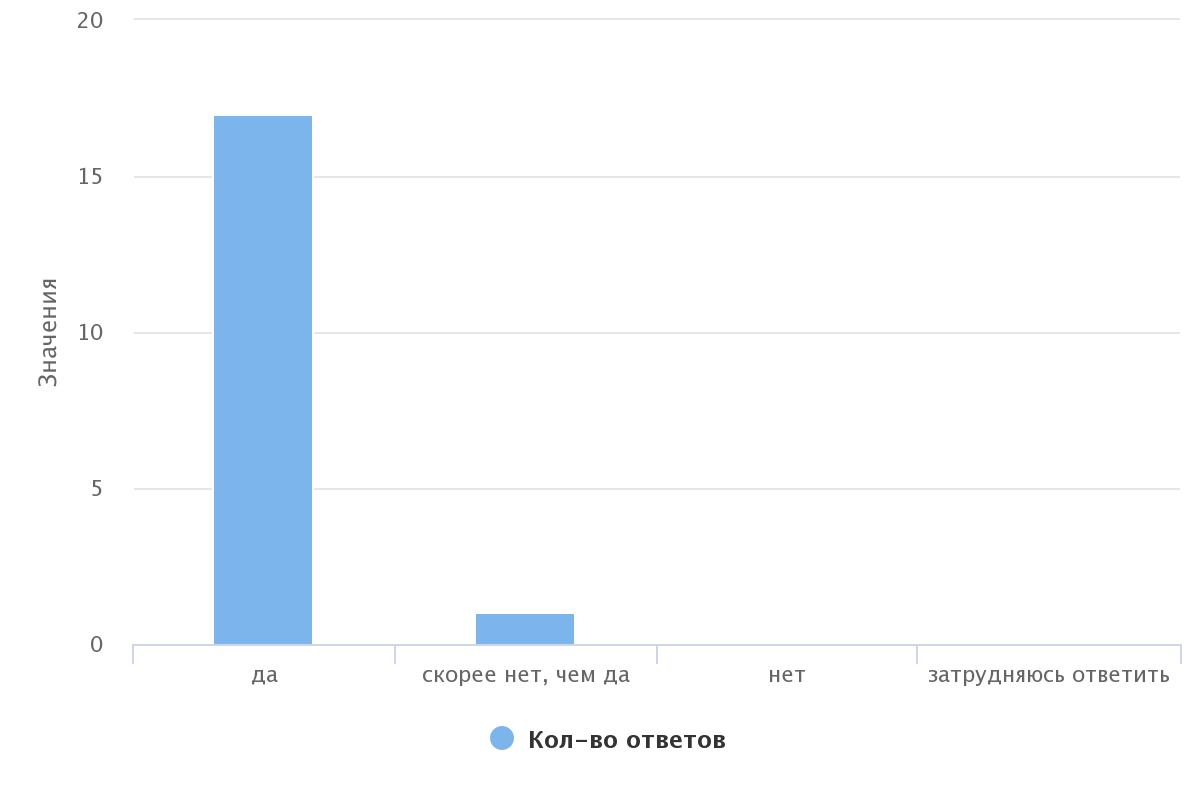
Однако, стоит отметить, что у нескольких опрошенных отсутствует номер телефона специалиста и помимо этого есть потребность в патронаже в выходные дни.

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

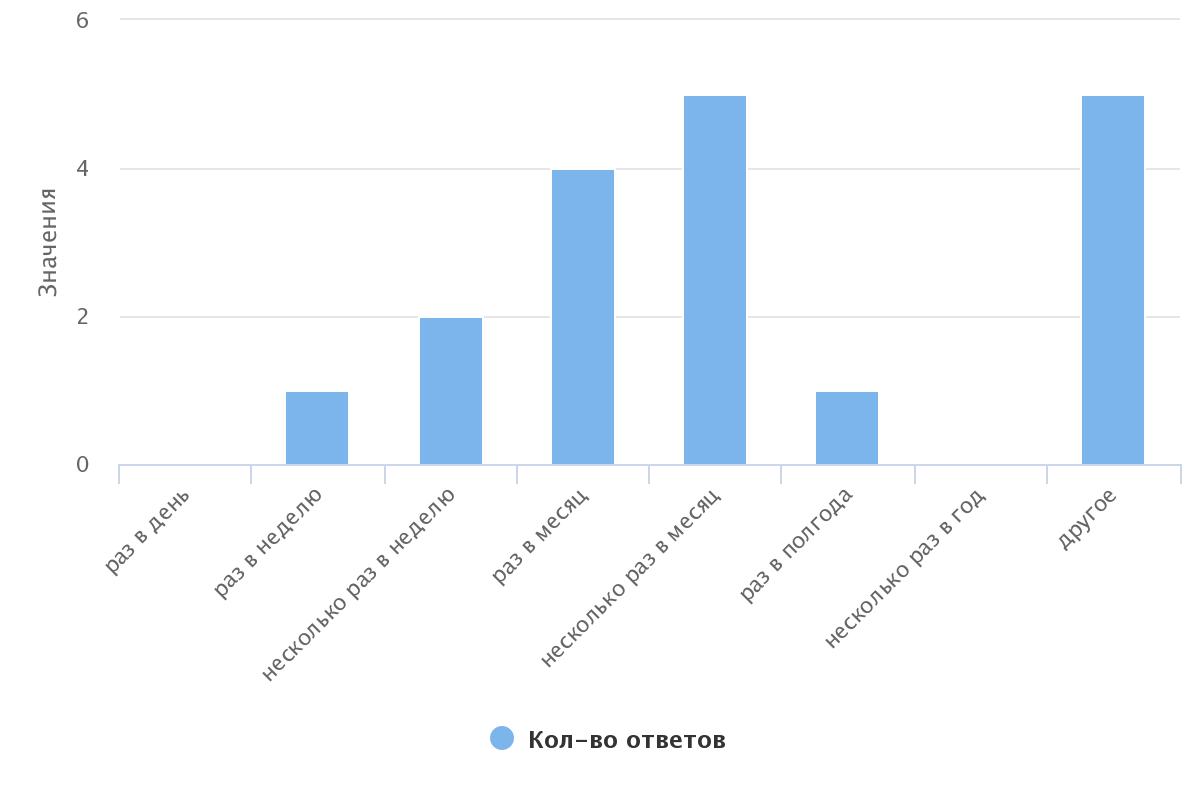
В опросе приняли участие 18 человек.

На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 94.44% (17 чел.) ответили положительно, 5,56% (1 чел.) дал ответ «скорее нет, чем, да» (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



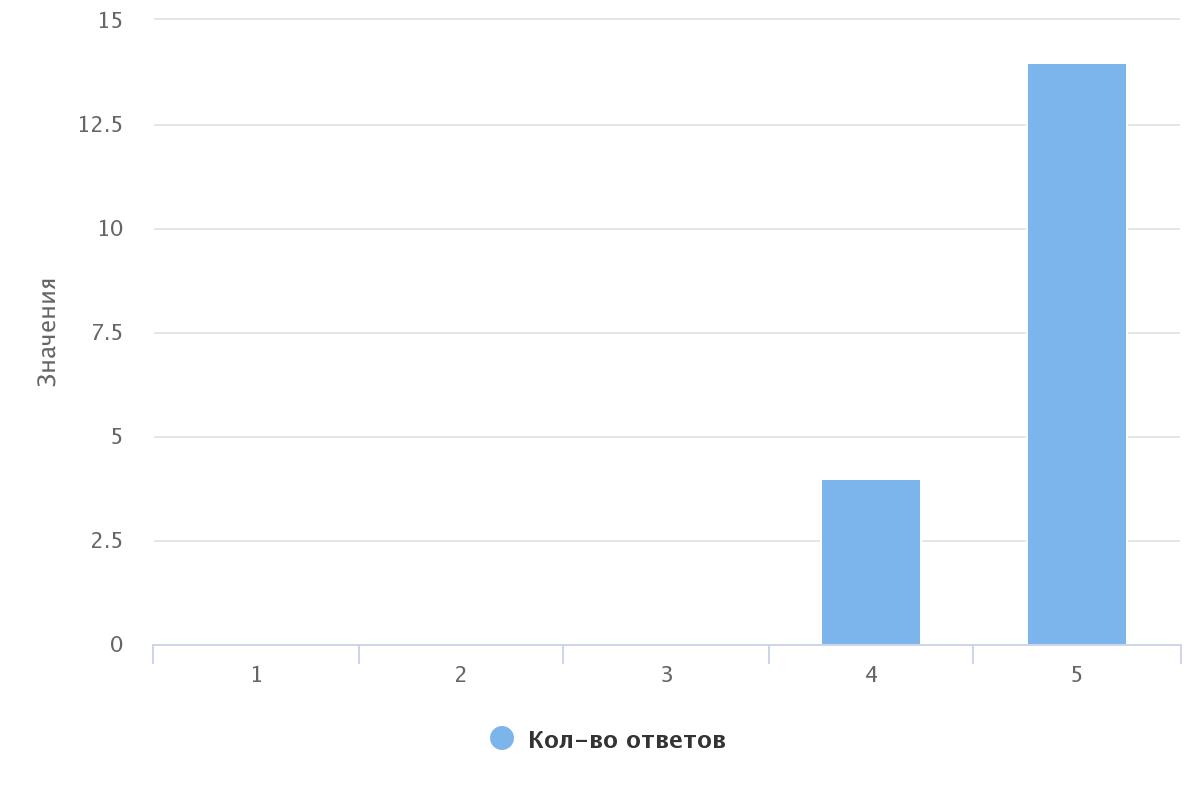
Вежливость и тактичность специалистов Центра 94,44% (17 чел.) оценили на максимальные 5 баллов, 5,56% (1 чел.) оценили на 4 балла.

**На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 27,78% (5 чел.) ответили «несколько раз в месяц», 27,78% (5 чел.) отметили «другое» (подразумевает ответ «по необходимости»), 22,22% (4 чел.) ответили «раз в месяц», 11,11% (2 чел.) выбрали ответ «несколько раз в неделю», 5,56% (1 чел.) – «раз в неделю», 5,56 (1 чел.) «раз в полгода» (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*

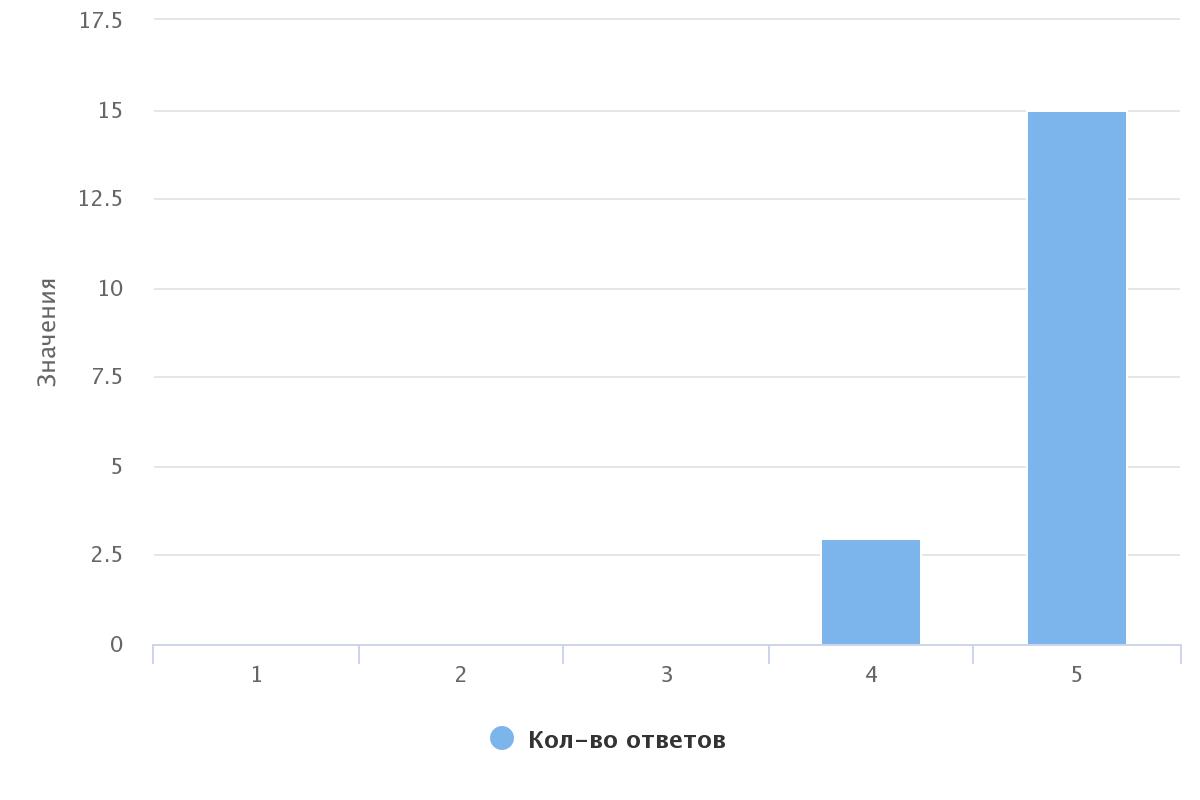
У 83,33% (15 чел.) опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога и только у 16,67% (3 чел.) нет номера. 77,78% (14 чел.) опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов, 22,22% (4 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 83,33% (15 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 16,67% (3 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 4).

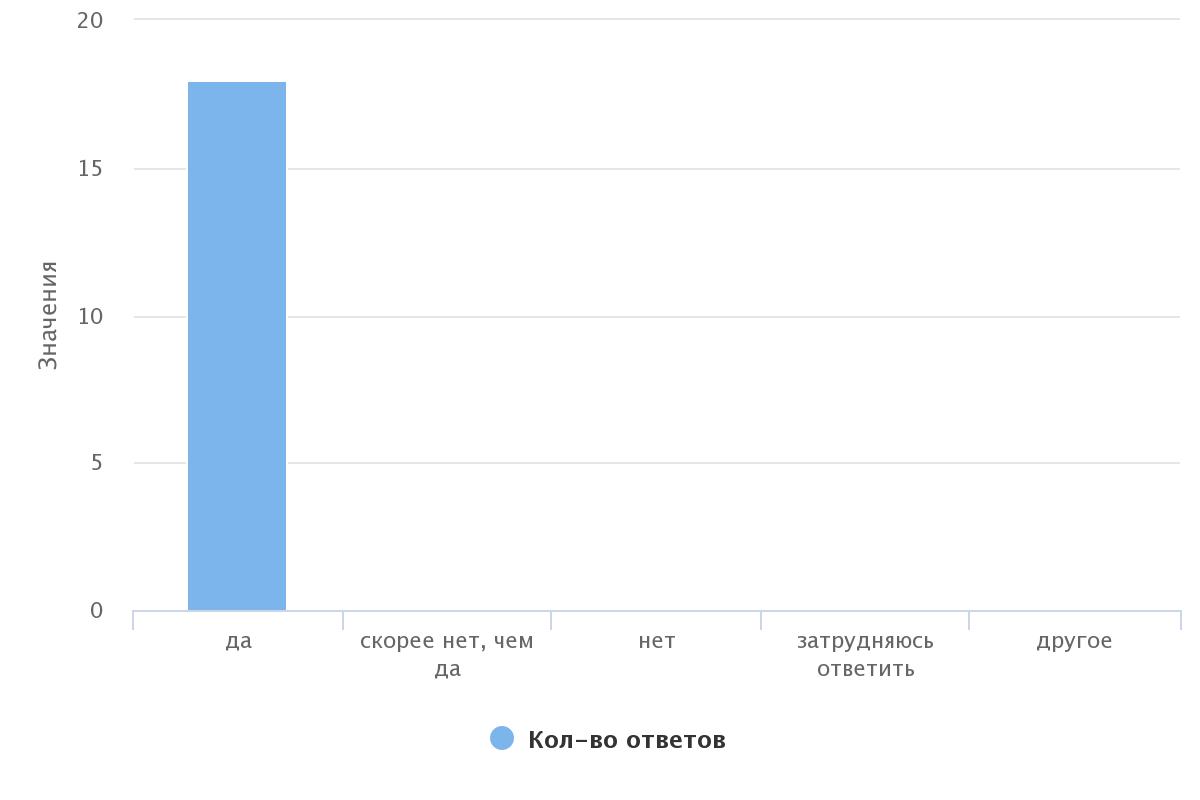
*Диаграмма 4*



Абсолютному большинству 100% (18 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение.

Так же 100% (18 чел.) опрошенных считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*

**

Отзывы:

*- «Все отлично» Психолог Самолетова О.Б.*

*- «Все нормально» Психолог Самолетова О.Б.*

*- Спасибо за хорошее отношение. Всё отлично!*

*- Специалисты – профессионалы!*

*- Хочется, чтобы у сотрудников была большая зарплата.*

*- Замечаний нет.*

*- Поменьше работы. Спасибо, что вы есть у нас.*

*- Меня с супругой всё устраивает.*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

90% опрошенных удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра. Абсолютное большинство респондентов оценили вежливость и тактичность специалистов на высокий балл. Все получатели социальных услуг взаимодействуют со своими психологами и специалистами, сопровождающими их семьи по необходимости. У большей части клиентов имеется номер телефона психолога. Многие опрашиваемые оценили профессионализм сотрудников и проводимые ими консультации, групповые занятия, праздничные мероприятия на самый высокий балл. 100% респондентам понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение. Также стоит обозначить, что большинство клиентов положительно отзываются о сотрудниках Центра и особенно отмечают Самолетову О.Б., Варганову В.Н. и Белову Е.Д.