



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

## I квартал

Выполнил:  
социолог,  
Дегтярева Татьяна Юрьевна



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

**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 13 несовершеннолетних.

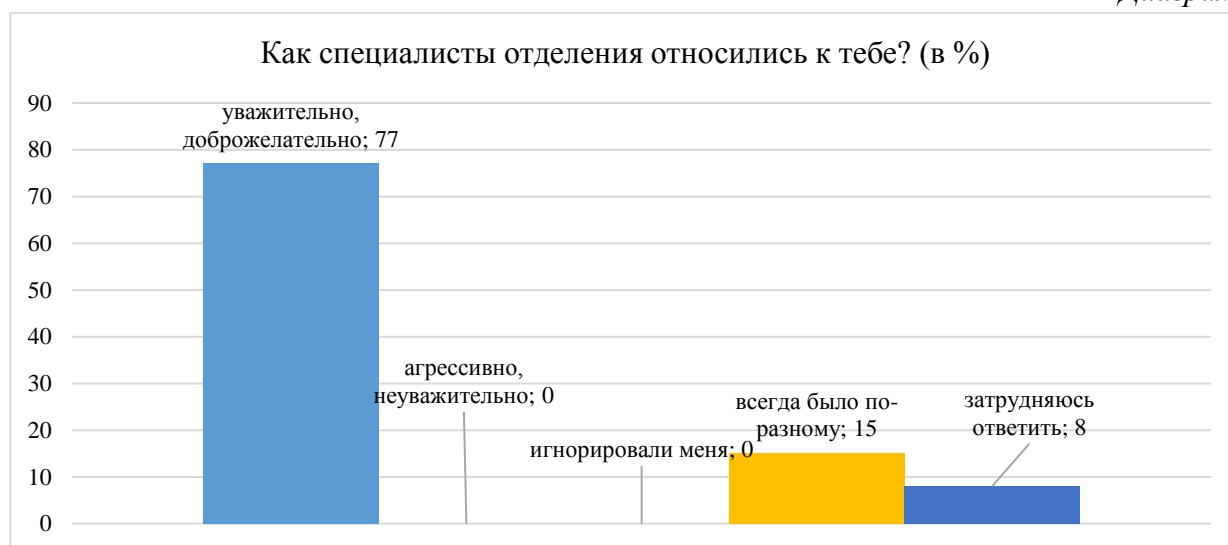
На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 92% детей (12 чел.) ответили «да», 8% (1 чел.) затруднились ответить.

Диаграмма 1

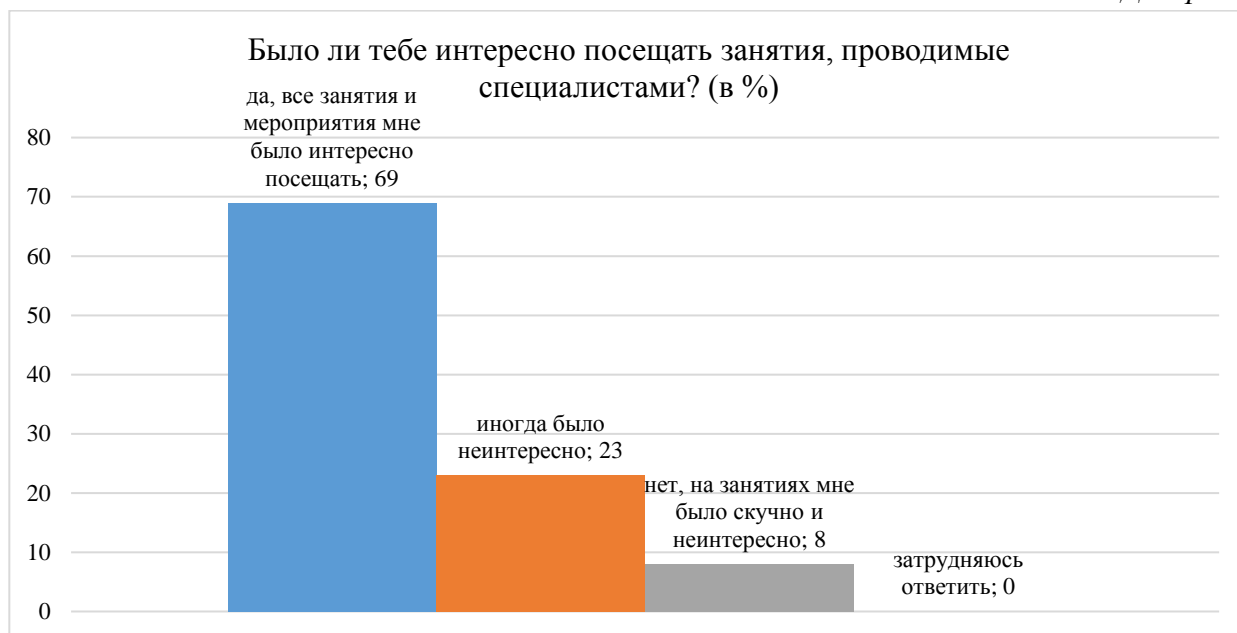


Большинство детей 77% (10 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 15% (2 чел.) ответили, что всегда было по-разному, 1 ребенок затруднился ответить (см. диаграмму 2).

Диаграмма 2



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 69% детей (9 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 23% (3 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 8% (1 чел.) ответил, что было скучно и неинтересно (см. диаграмму 3).



Особенно детям понравилось заниматься в сенсорной комнате, плести из бисера, заниматься в тренажерном зале, петь.

Абсолютное большинство детей (62 % – 8 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 15% (2 чел.) – не хотели бы, 23% (3 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 еще интереснее.
2. ... мы ездили в бассейн.
3. ... чтобы тут было еще больше интересного.
4. ... были занятия каратэ.
5. ... были бы занятия с танцами.
6. ... чтобы можно было ходить в выходные.
7. ... чтобы в компьютерном классе появились новые игры.
8. ... чтобы был новый кружок.

### Выводы по результатам проведенного опроса:

Полученные результаты свидетельствуют о том, что ребятам понравилось посещать отделение дневного пребывания, у большинства детей проводимые занятия и мероприятия вызвали 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%-8 чел.) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра) (см. диаграмму 1).

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 (см. диаграммы 2-5).

Диаграмма 2

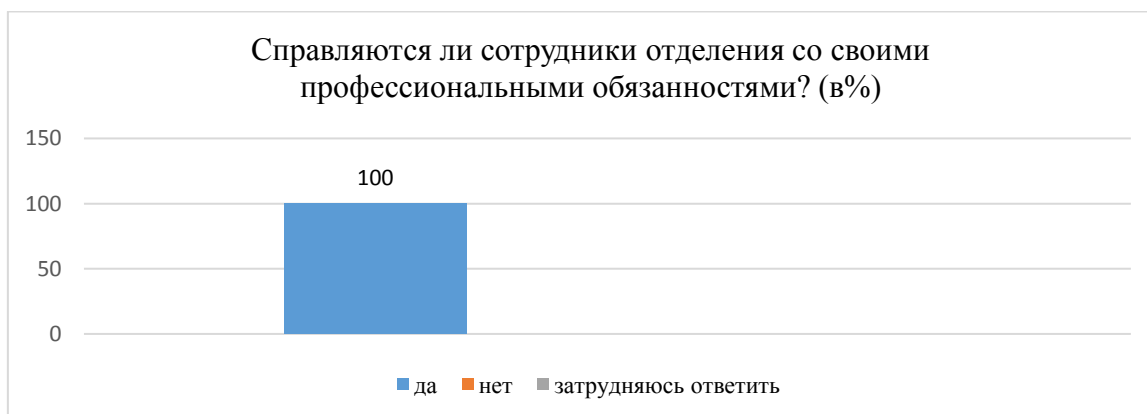


Диаграмма 3



Диаграмма 4



Диаграмма 5



Абсолютное большинство опрошенных считают, что после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних у их детей произошли изменения в лучшую сторону.

Ответы родителей:

«Ребенок стал общительный», «Сын стал послушный».

25% (2 чел.) считают, что изменений не произошло. 12% (1 чел.) затруднился ответить на этот вопрос.

В целом, работу специалистов родители оценили на максимальный балл (см. диаграмму б).

Диаграмма 6



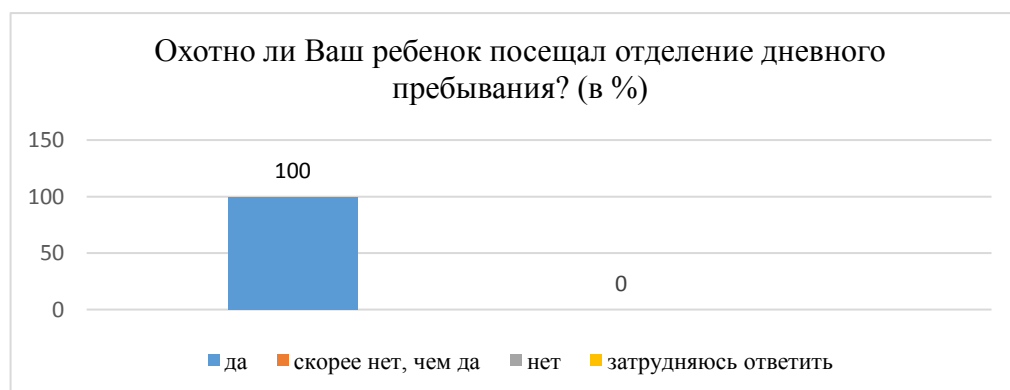
Большинство родителей отмечают, что дети с желанием посещали отделение дневного пребывания (см. диаграмму 7).

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» (см. диаграмму 8).

Диаграмма 8



### Выводы по результатам проведенного опроса:

Родители несовершеннолетних положительно оценили работу сотрудников отделения дневного пребывания. Низких оценок и негативных отзывов не было. В ходе опроса несколько человек выразили желание, чтобы дети выполняли домашнее задание в Центре и чаще выходили на мероприятия за пределы учреждения.

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

В опросе принимали участие 18 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 72% (13 чел.), на 4 балла – 11% (2 чел.), 17% (3 чел.) не ответили на вопрос.

2. На вопрос «Удобен ли Вам режим посещения занятий в Школе родителей?» 45 % (8 чел.) ответили, что иногда было не удобно, 33% (6 чел.) был удобен режим посещений, 22% (4 чел.) ответили, что чаще всего было удобно.

3. Для 85% опрошенных (11 чел.) не было затруднительным ознакомление с расписанием занятий, изменением в расписании, 6% (1 чел.) было затруднительно, 9% (6 чел.) пропустили данный вопрос.

4. Абсолютному большинству опрошенных (100% - 10 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 приемные родители считают, что все занятия были для них полезными (см. Таблицу 1).

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.)	83% (15 чел.)	11% (2 чел.)		6% (1 чел.)
Тренинг «Знакомство с группой»				
Этапы развития ребёнка.	72% (13 чел.)	28% (5 чел.)		



Особенности детей из детского дома. Депривация виды депривации.	83% (15 чел.)	17% (3 чел.)		
Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития	83% (15 чел.)	17% (3 чел.)		
«Трудное» поведение приёмного ребёнка, навыки управления «трудным» поведением ребёнка»	94% (17 чел.)	6% (1 чел.)		
Представление о потребностях приемного ребенка и необходимых компетенциях приемного родителя. Понятие о мотивации приемных родителей. Мотивация.	83% (15 чел.)	17% (3 чел.)		
«Особенности полового воспитания приемного ребенка»	83% (15 чел.)	17% (3 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»	94% (17 чел.)	6% (1 чел.)		
Тренинг «Эффективное родительство»	72% (13 чел.)	22% (4 чел.)		6% (1 чел.)
Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребёнка  Тренинг по стрессоустойчивости.	78% (14 чел.)	17% (3 чел.)		5% (1 чел.)
Практикум «Адаптация приёмного ребёнка и приёмной семьи	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (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.)	83% (15 чел.)	11% (2 чел.)		6% (1 чел.)
<b>Введение</b> в программу дополнительной специальной подготовки. Цели и порядок прохождения дополнительной программы специальной подготовки.  Разъяснение задач.	78% (14 чел.)	17% (3 чел.)		5% (1 чел.)
«Приём в семью детей старшего возраста»	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (1 чел.)
Приём в семью нескольких детей братьев и сестёр (сиблингов)	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (1 чел.)
Приём детей в семью с ОВЗ	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (1 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);	72% (13 чел.)	22% (4 чел.)		6% (1 чел.)
Обеспечение социального взаимодействия, детей к самостоятельному проживанию.	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (1 чел.)
Взаимодействие с помогающими организациями и специалистами	67% (12 чел.)	28% (5 чел.)		5% (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 88% (16 чел.) ответили «да», 6% (1 чел.) ответили «нет», 6% (1 чел.) не ответил на вопрос.

8. На вопрос «Считаете ли Вы необходимым состоять на сопровождении в Центре?» 56% (10 чел.) ответили «да», 17% (3 чел.) – «скорее нет, чем да», 11% (2 чел.) – «нет», 11% (2 чел.) затруднился ответить, 5% (1 чел.) не ответил на вопрос.

9. В результате обучения в «Школе родителей» 60% (15 чел.) опрошенных повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 40% (10 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:

- ... было полезно, я получила много интересной информации;
- ... было очень познавательно;
- ... было очень полезным;
- ... было очень полезным, потому что я узнала много нового и интересного относительно детей и их воспитания;
- ... очень познавательно, узнал много нового;
- ... помогло сделать окончательный выбор, узнала много нового о воспитании детей;
- ... дало много интересного, что я не знал;
- ... я узнал очень многое по воспитанию ребенка и сделал для себя какие-то выводы;
- ... повысила уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка;
- ... повысила уровень знаний;
- ... было очень полезно;
- ... было очень полезно, так как много новой информации я получила для воспитания своих внуков;
- ... познавательно, интересное;
- ... познавательно, многие вопросы решились, много нового узнала;
- ... повышение компетентности в вопросах взаимодействия с ребенком из гос. учреждения;
- ... удалось очень эмоционально, но поучительно;
- ... возможность получить основные знания о воспитании ребенка, о его особенностях, о путях решения проблем.

11. Отзывы кандидатов в замещающие родители:

- «Всем большое спасибо за познавательное обучение».
- «О Школе родителей очень хорошее впечатление и считаю, что школа необходима всем кандидатам в замещающие родители для ознакомления со всеми особенностями и возможными трудностями, которые могут возникнуть в процессе воспитания ребенка. Если твой график не 5-дневка, то очень сложно попадать на все занятия».
- «Отличное учреждение, которое помогает будущим приемным родителям».
- «Школа очень полезна и нужна. Я очень рад, что я ее прошел».
- «Мне очень все понравилось, педагоги все отзывчивые, приятно было общаться».
- «Мне очень все понравилось в обучении Школе родителей, все очень добрые и отзывчивые».
- «Все понравилось».
- «Школа родителей очень полезна для людей, которые хотят взять детей на воспитание и дальнейшее сопровождение, помощь в решении проблем».
- «Очень хорошая школа».
- «Все очень хорошо».
- «Я очень рад, что поучился в вашей школе».
- «Все было хорошо».

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

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

От нескольких человек поступили предложения:

- 1) *«Для тех, кто вынужден пропускать занятия, проходить обучение с другой группой».*
- 2) *«Больше проводить тренинговых занятий».*

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

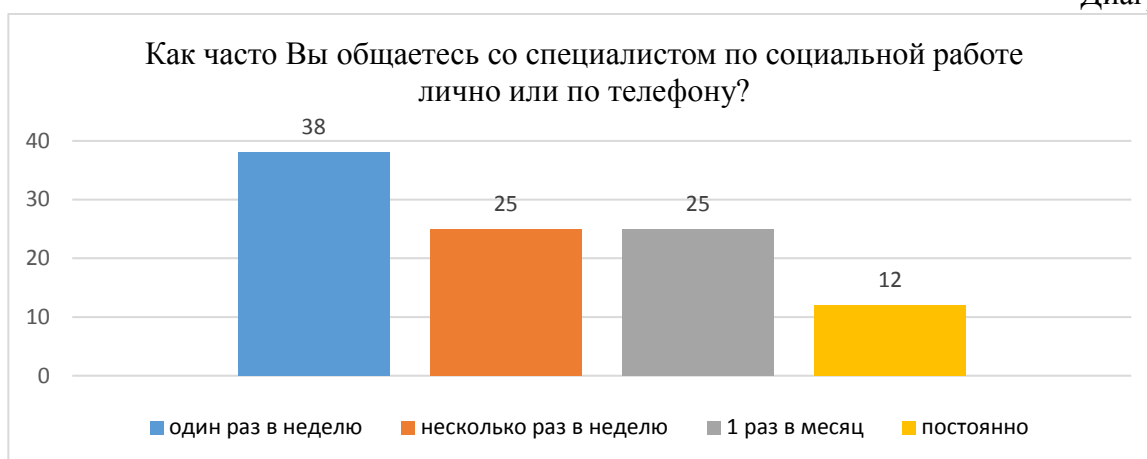
В опросе приняли участие 8 человек.

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.

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, 38% (3 чел.) ответили: «один раз в неделю», 25% (2 чел.) – несколько раз в неделю, 25% (2 чел.) – 1 раз в месяц, 12% (1 чел.) ответил: «постоянно».

Диаграмма 1



3. У большинства получателей с.у. сложились со специалистами доверительные, хорошие отношения, отмечают, что им легко общаться со своим специалистом (100% - 8 чел.) (см. диаграмму 2).

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 (см. диаграмму 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?» 88% (7 чел.) ответили «да», 12% (1 чел.) «скорее нет, чем да».

7. Респондентам было предложено оставить отзыв или предложение о работе специалиста по социальной работе.

Отзывы:

- *«Ощутила моральную и психологическую поддержку специалиста!».*
- *«Очень благодарна, нет никаких нареканий!».*

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

Таким образом, 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.