****

**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 методанкетного опроса.

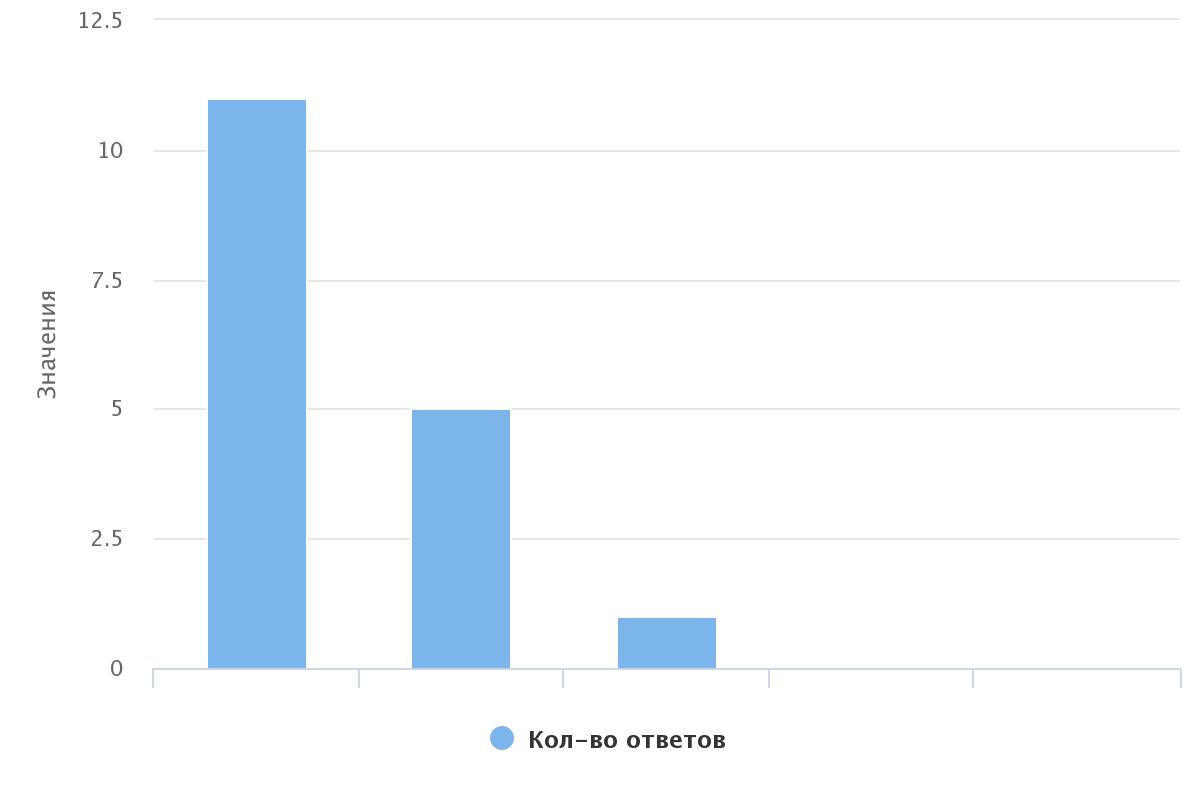
**ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

В опросе приняли участие 17 несовершеннолетних.

На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 100% детей (17 чел.) ответили «да».

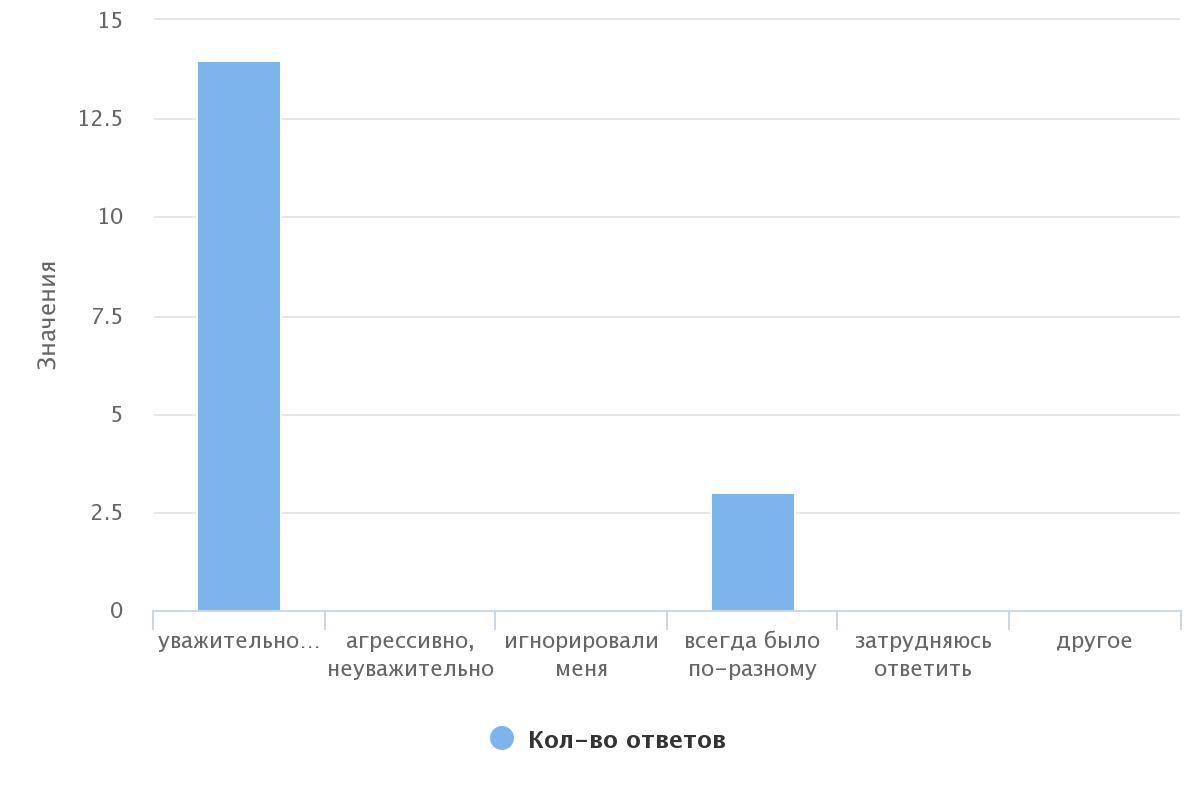
Ребятам было предложено выбрать смайлик, который отражает их настроение при посещении занятий. В результате 64,71% (11 чел.) детей отметили, что на занятиях у них было всегда отличное настроение, 29,41% (5 чел.) указали хорошее настроение, 5,88% (1 чел.) имели нейтральное настроение (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



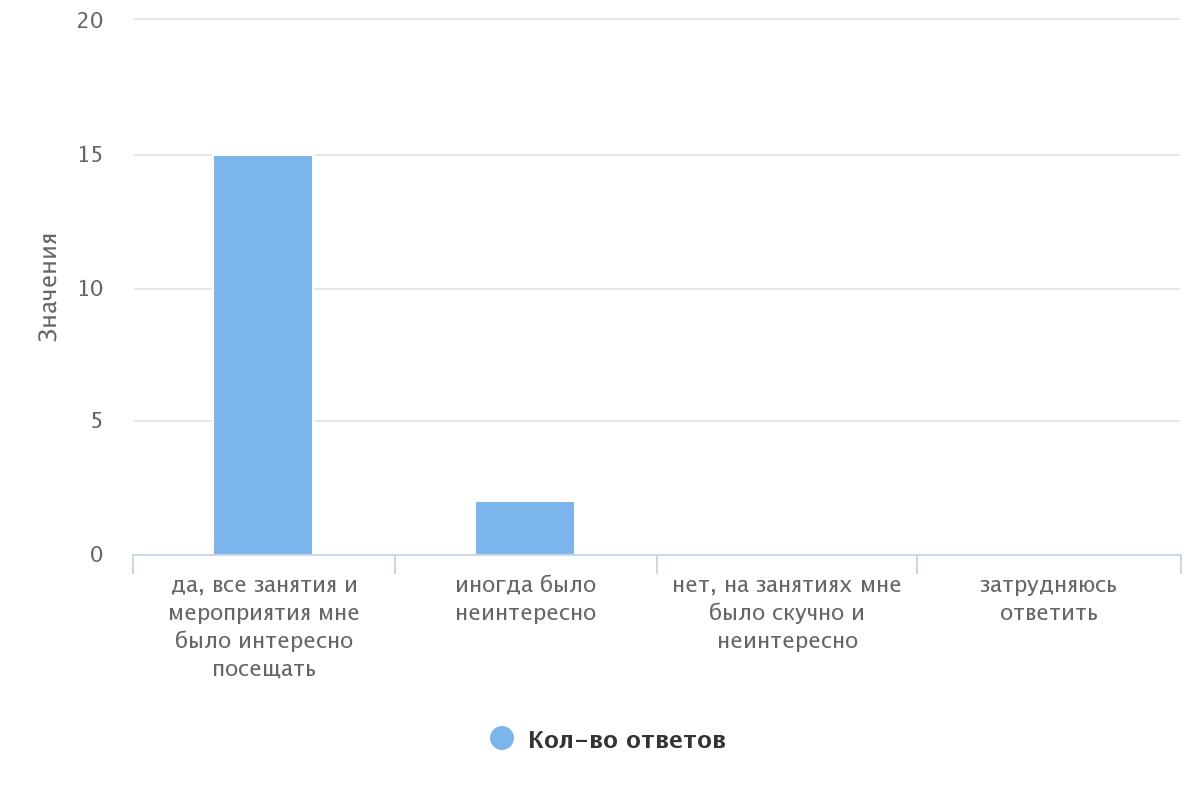
Большинство детей 82,35% (14 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 17,65% (3 чел.) отметили, что всегда было по-разному (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 88,24% детей (15 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 11,76% (2 чел.) ответили, что иногда было неинтересно (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

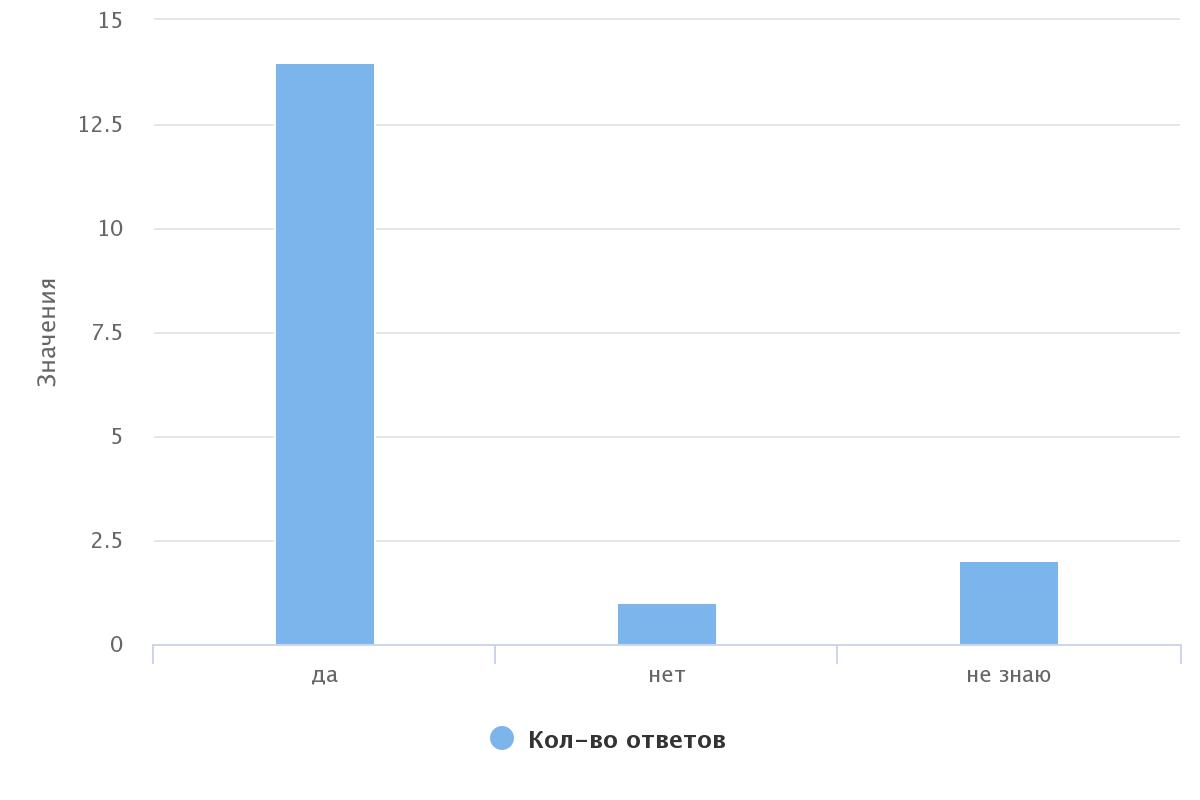


Абсолютно все проводимые занятия понравились – 35,35% (6 чел.) детям, особенно полюбились поездки в ДООЦ «Уральские Зори» – 29,4% (5 чел.), а также занятия в творческой мастерской – 17,64% (3 чел.). Занятия бисероплетением выбрали – 5,88% (1 чел.), занятия в тренажерном зале – 5,88% (1 чел.), занятия в сенсорной комнате проявили интерес у 5,88% (1 чел.) детей, занятия в компьютерном классе – 5,88% (1 чел.).

Так же 5,88% (1 чел.) ребят отметили, что им не нравятся занятия с психологом, занятия в досуговой – 11,76% (2 чел.).

Большинство детей 82,35% (14 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 11,76% (2 чел.) – не хотели бы, 5,88% (1 чел.) затруднились ответить (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».*

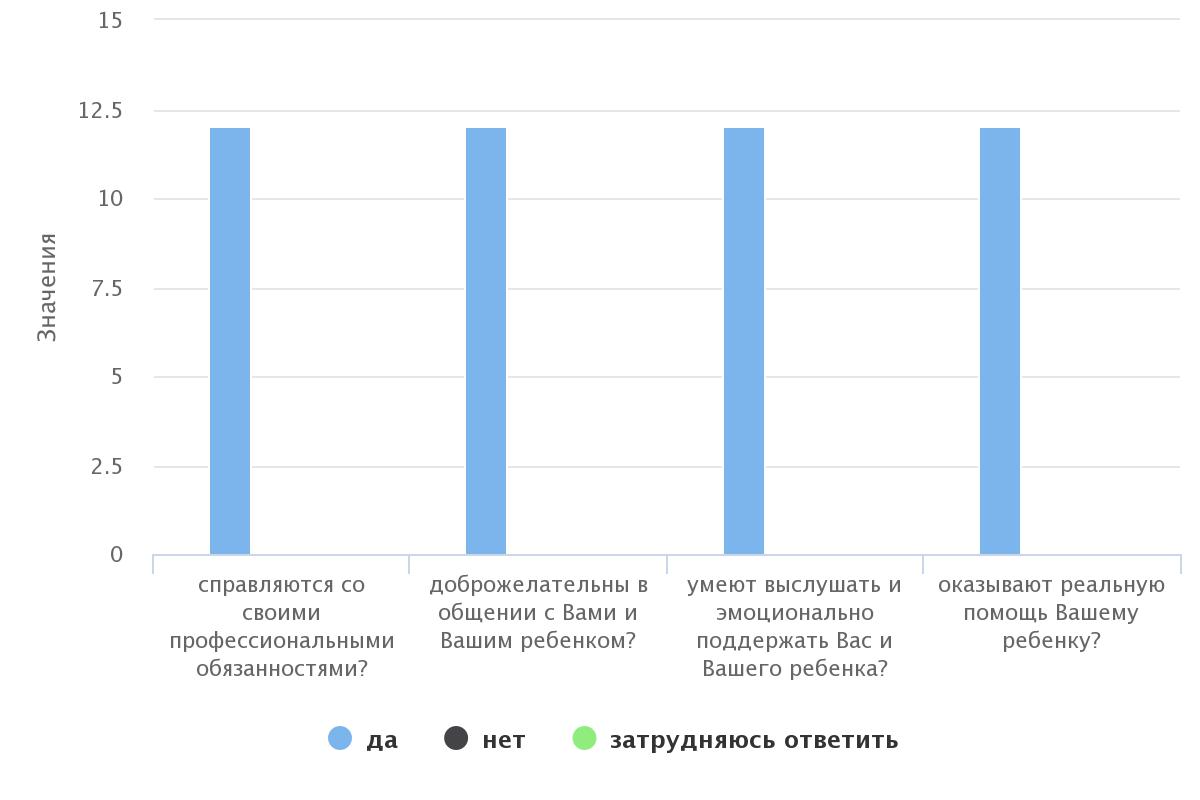
**Выводы по результатам проведенного опроса:**

В ходе опроса было выявлено, что абсолютно всем несовершеннолетним понравилось посещать отделение дневного пребывания Центра. Это можно проследить по ответам детей на вопрос «С каким настроением ты посещал занятия в отделение дневного пребывания?», где большинство из них указали «отличное настроение». Значительному большинству ребят (88,24%) было интересно на занятиях. Также ими было отмечено уважительное и доброжелательное отношение со стороны специалистов. Многие из детей написали благодарные отзывы и указали, что хотели бы регулярно посещать отделение дневного пребывания.

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 12 человек.

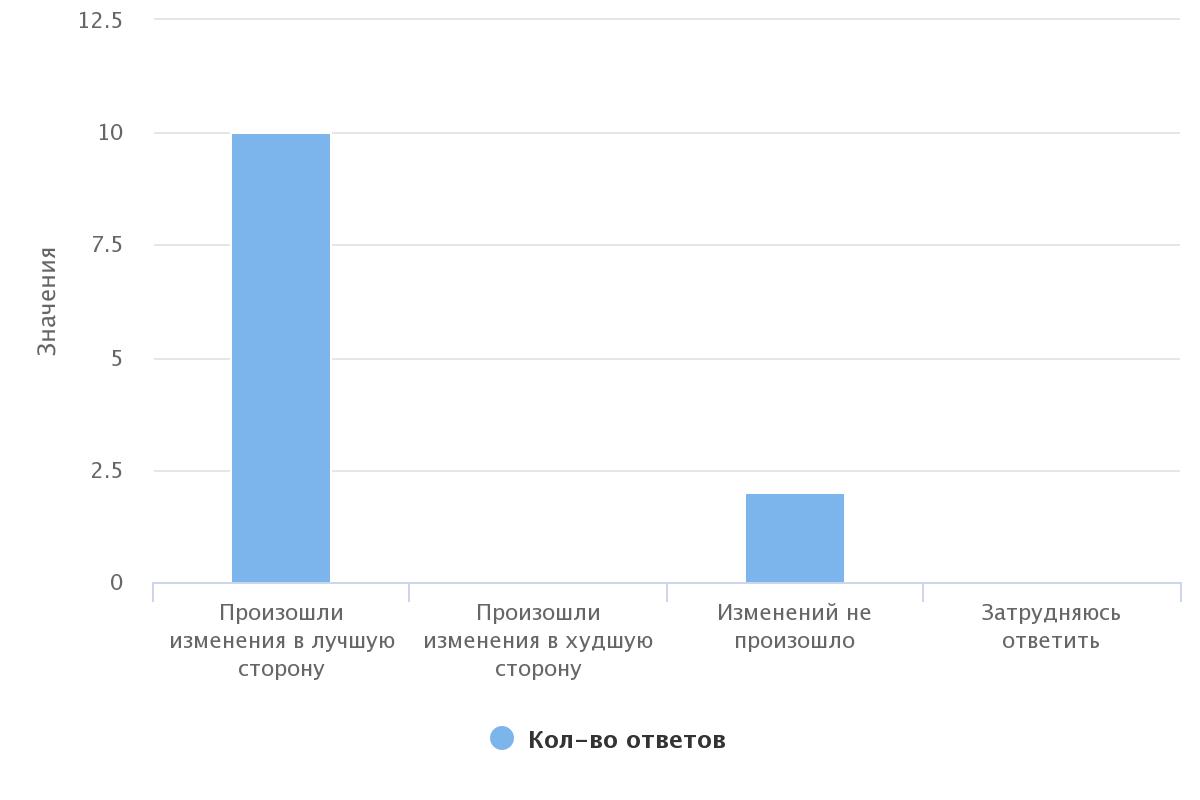
Абсолютное большинство опрошенных (100%) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра); считают, что сотрудники отделения дневного пребывания справляются со своими профессиональными обязанностями и доброжелательны в общении; отмечают, что специалисты умеют выслушать и эмоционально поддержать их и детей; подтверждают, что их детям оказывается реальная помощь, в которой они нуждаются (см. диаграмму 1) .

*Диаграмма 1*



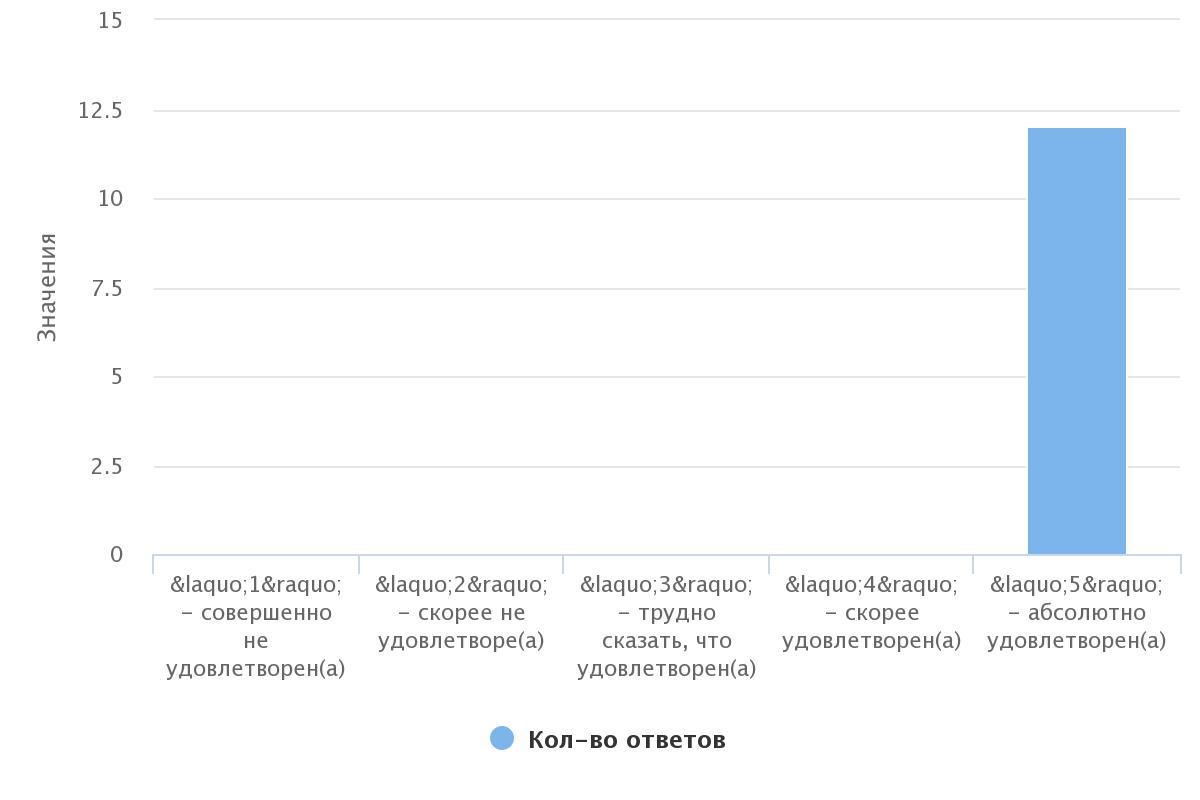
На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 83,33% (10 чел.) ответили, что произошли изменения в лучшую сторону. 16,67% (10 чел.) считают, что изменений не произошло (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*

**

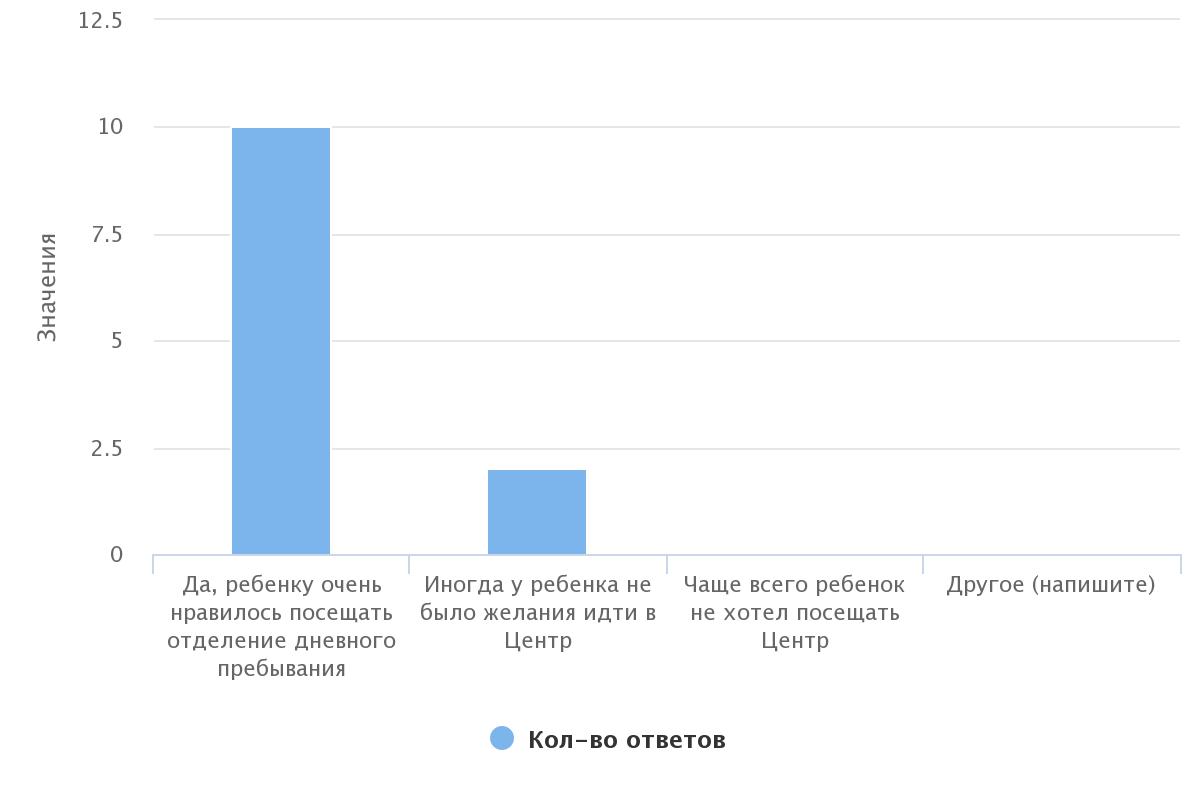
В целом, работу специалистов 100% (12 чел.) родителей оценили на максимальный балл (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*



83,33% (10 чел.) родителей отмечают, что детям очень нравилось посещать отделение дневного пребывания. 16,67% родителей (2чел.) указали на то, что иногда у ребенка не было желания идти в Центр (см. диаграмму 4).

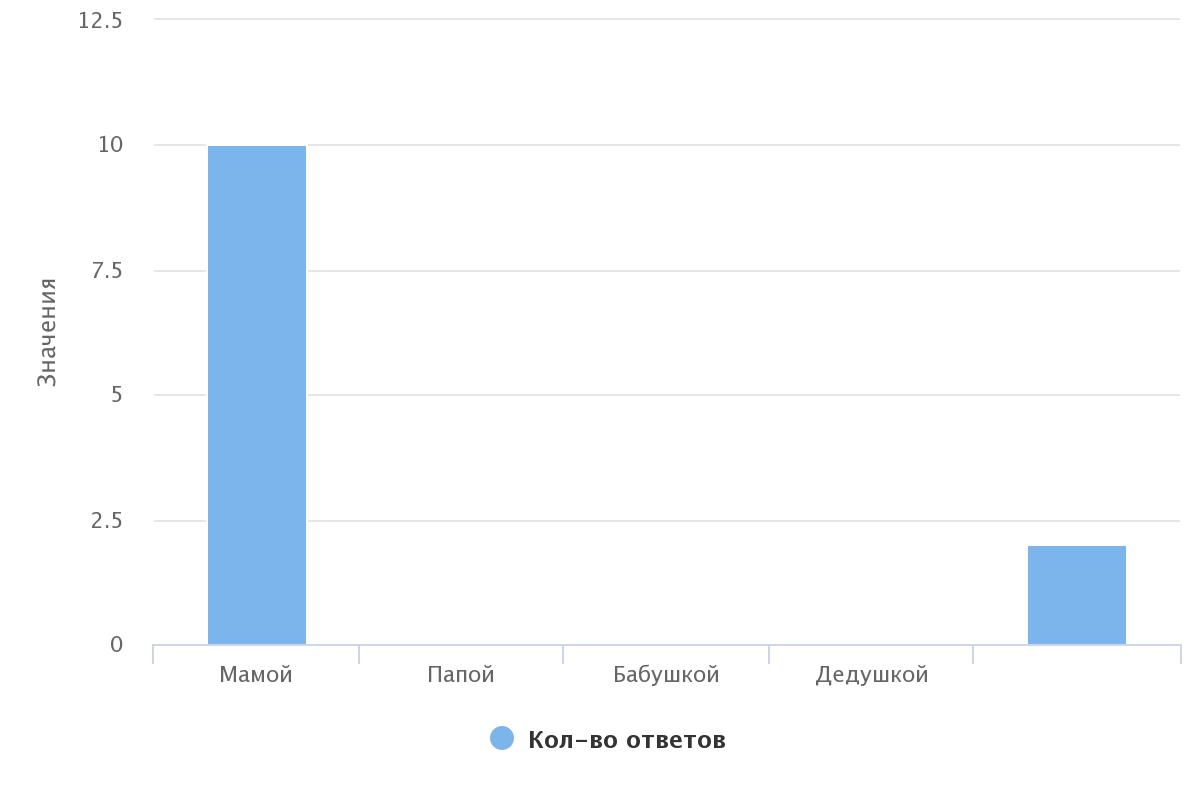
*Диаграмма 4*



На вопрос «Если бы Вашему ребенку была предоставлена возможность еще раз пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре, Вы бы согласились» 100% (12 чел.) родителей ответили «да».

83,33% (10 чел.) опрошенных родителей приходились мамой своему ребёнку, 16,67 % (2 чел.) – опекунами (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!».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

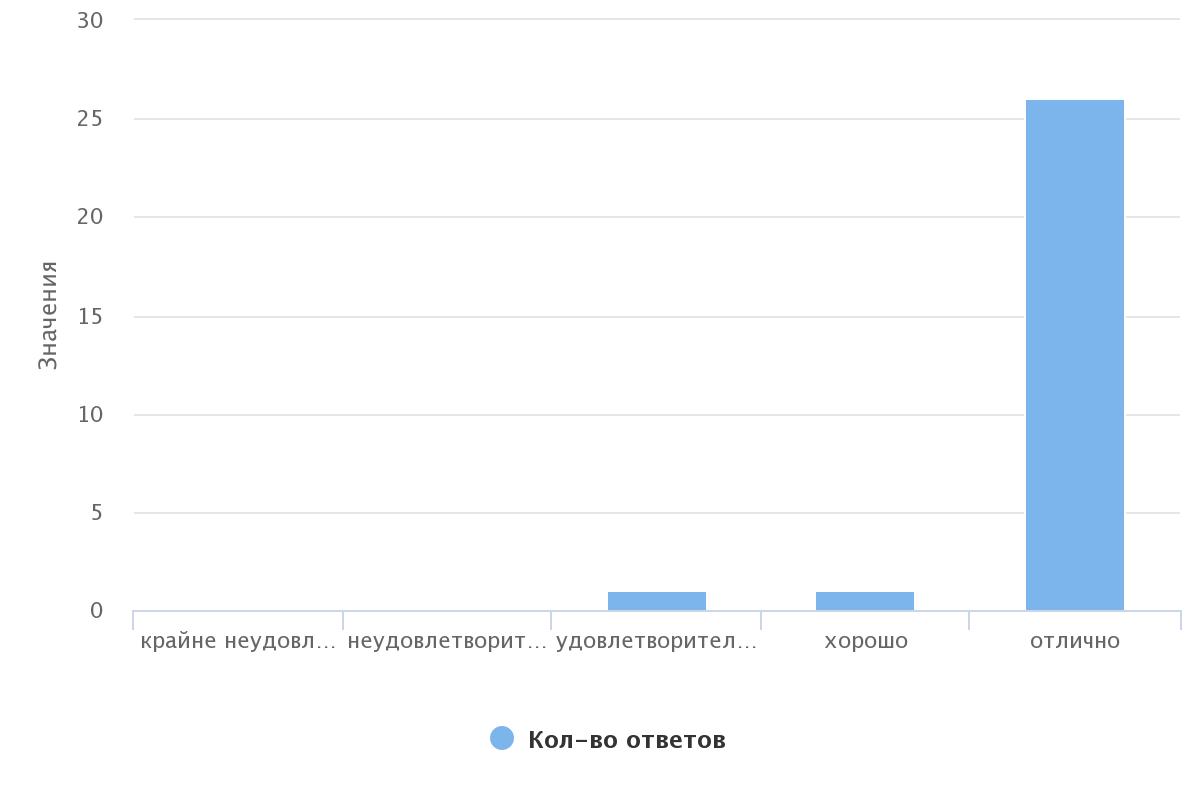
Из ответов родителей видно, что опрошенные удовлетворены работой сотрудников отделения дневного пребывания. Большинство респондентов отмечают положительные изменения у детей после посещения Центра. Абсолютное большинство родителей согласились, чтобы их дети снова смогли пройти курс социально-психологической реабилитации в отделении дневного пребывания.

В ходе опроса были получены только слова благодарности. Предложений и замечаний по организации работы выявлено не было.

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

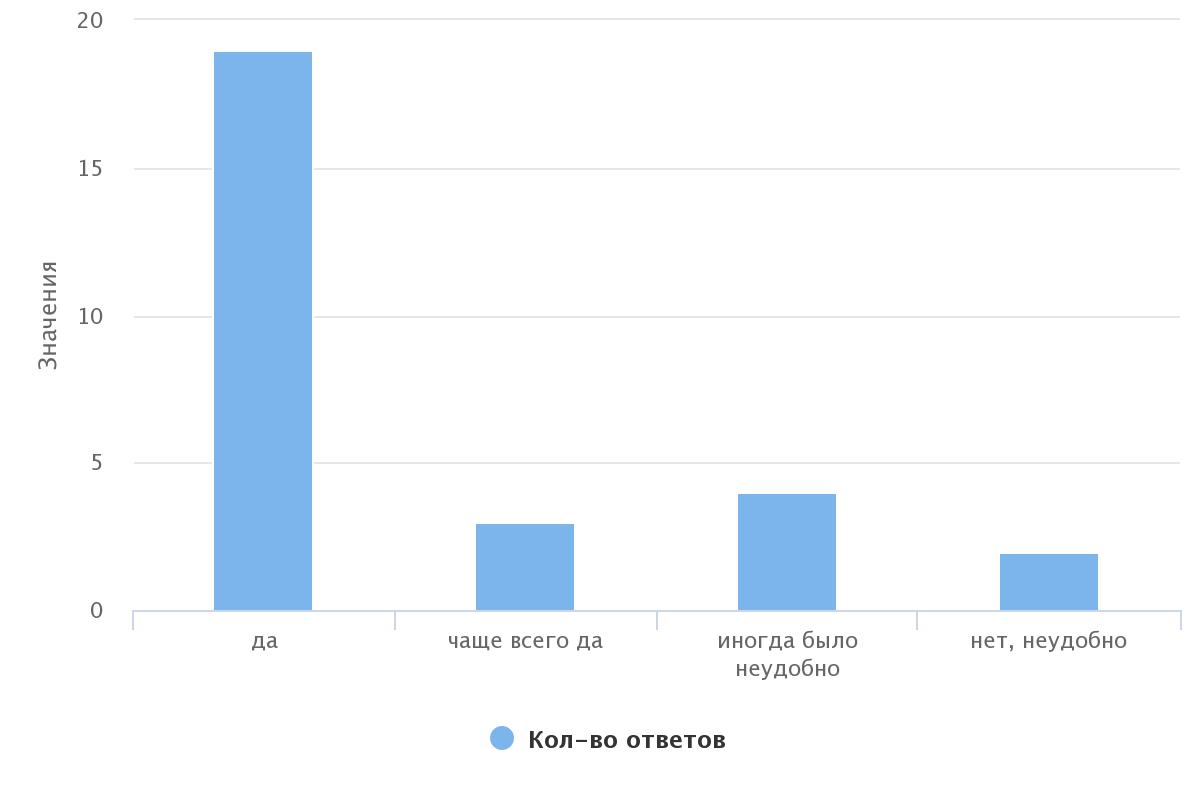
В опросе принимали участие 28 человек.

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 92,86% (26 чел.), на 4 балла – 3,57% (1 чел.), и 3,57% (1 чел.) ответили удовлетворительно (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*

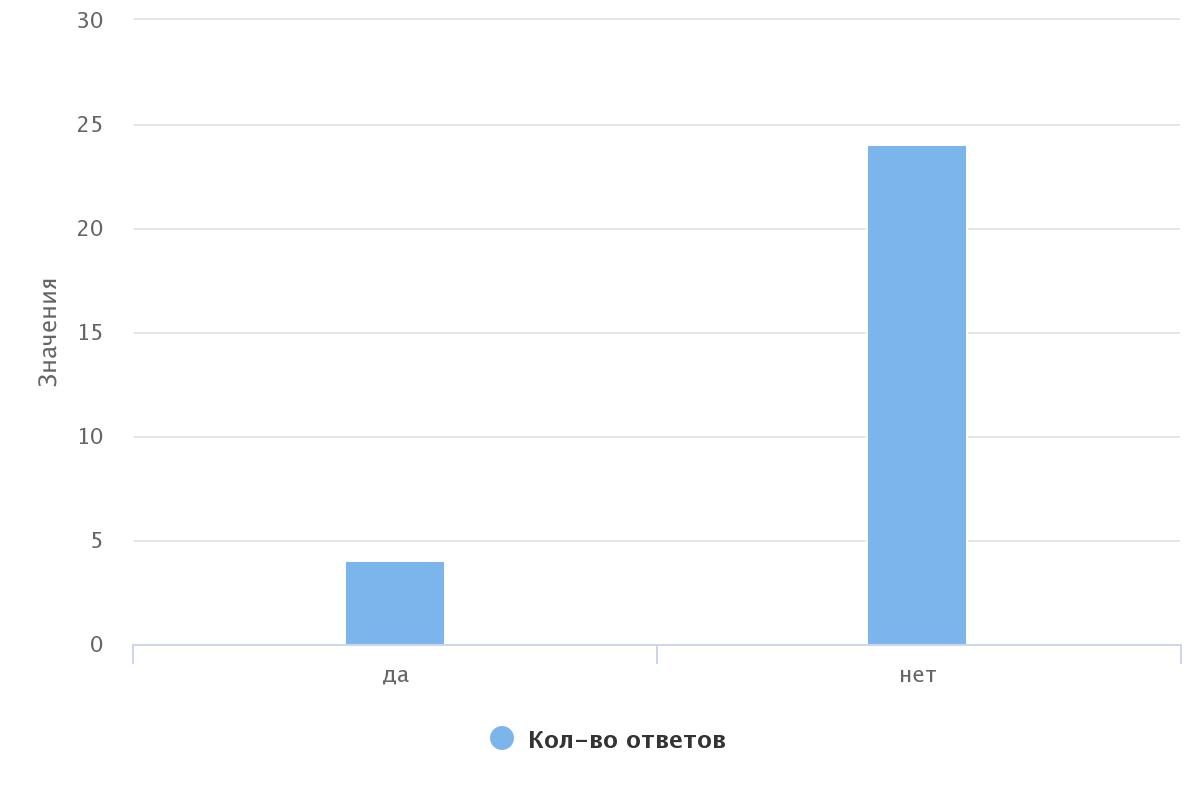
На вопрос «Удобен ли Вам был режим посещения занятий в Школе родителей?» 67,86% (19 чел.) был удобен режим посещений, 14,29% (4 чел.) ­ответили, что иногда было неудобно, 10,71% (3 чел.) чаще всего было удобно посещать занятия, 7,14% (2 чел.) ответили «нет, неудобно» (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*



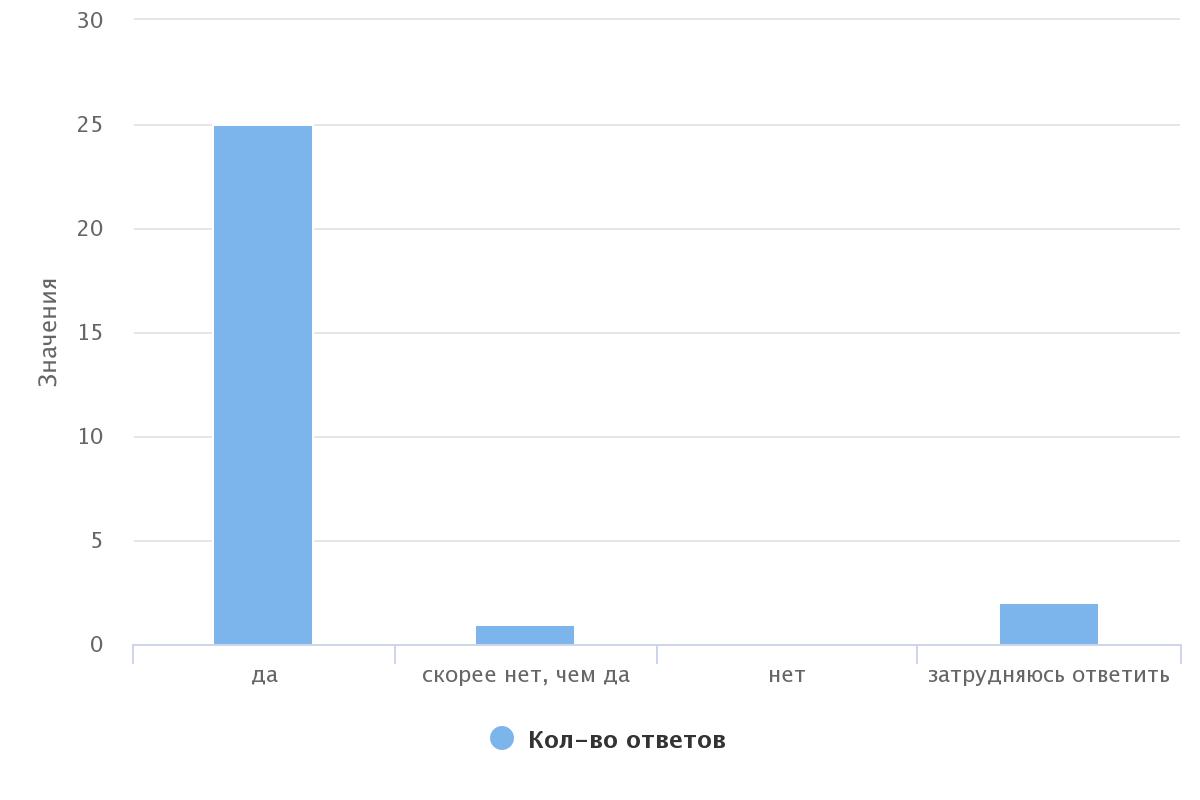
85,71% опрошенным (24 чел.) было не затруднительно узнавать расписание занятий, изменения в расписании, 14,29% (4 чел.) ответили, что испытывали затруднения (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

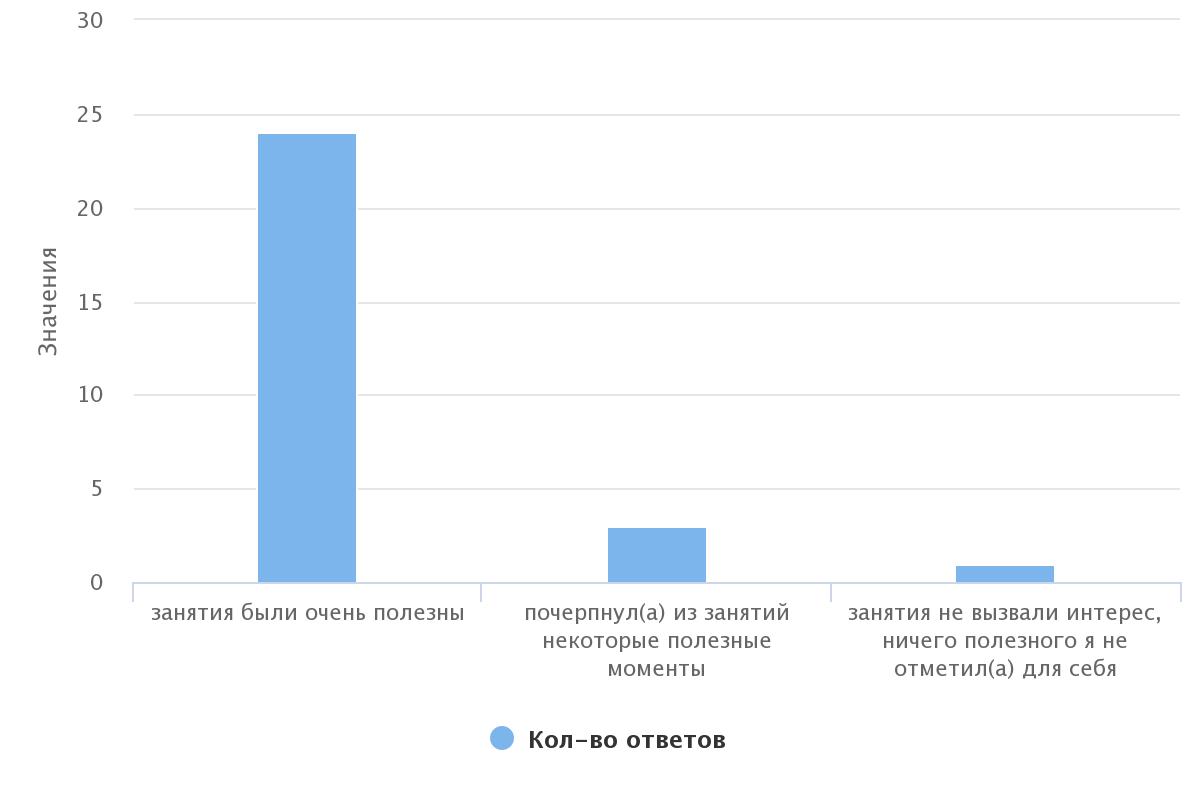
Большинству опрошенных 89,29% (25 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно. 7,14% (2 чел.) затруднились ответить, 3,57% (1 чел.) выбрал вариант ответа «скорее нет, чем да» (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*

**

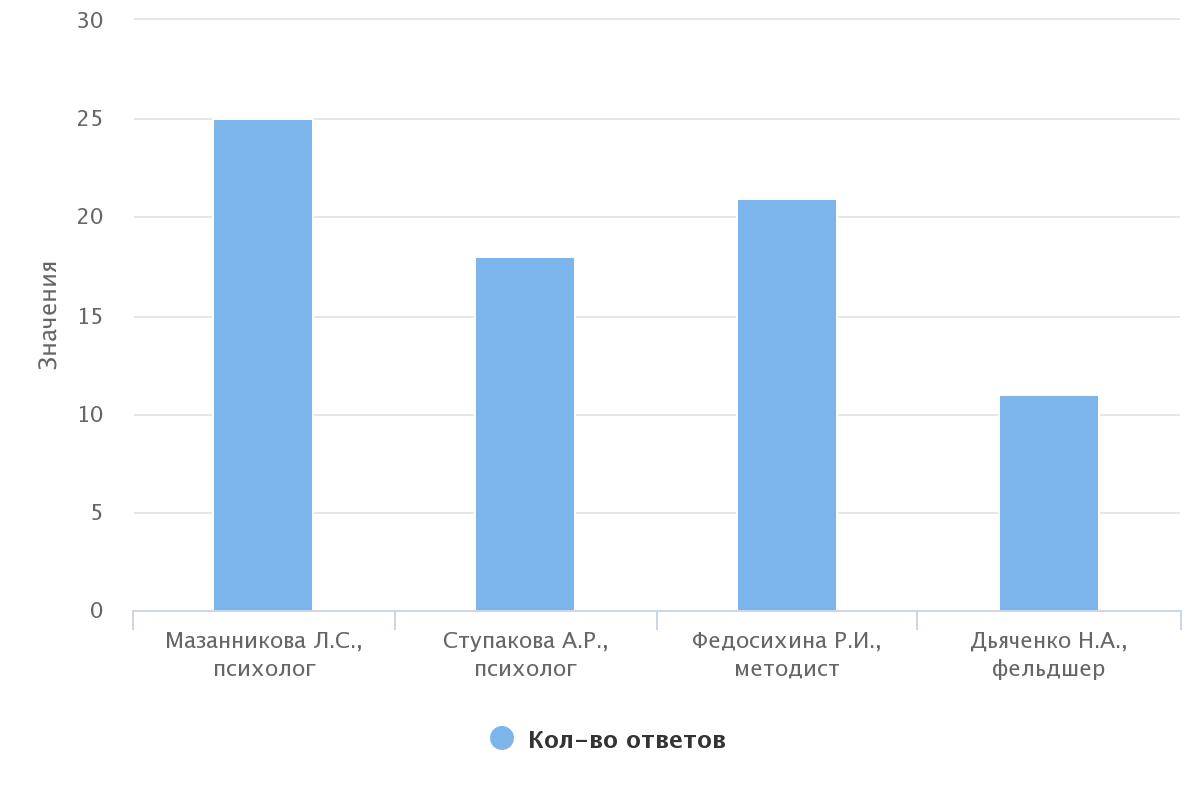
Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. 85,71% (24 чел.) указали, что проводимые занятия были для них очень полезны. 10,71% (3 чел.) почерпнули из занятий некоторые полезные моменты, 3,57% (1 чел.) отметили, что занятия не вызвали интерес (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*



На вопрос «Занятия каких специалистов Вы можете особенно отметить?» можно было дать несколько вариантов ответа. Голоса распределились следующим образом: 33,33% (25 голосов) отметили Мазанникову Л.С., 28% (21 голос) отметили Федосихину Р.И., 24% (18 голосов) отметили Ступакову А.Р., 14,67% (11 голосов) отметили Дьяченко Н.А. (см. диаграмму 6).

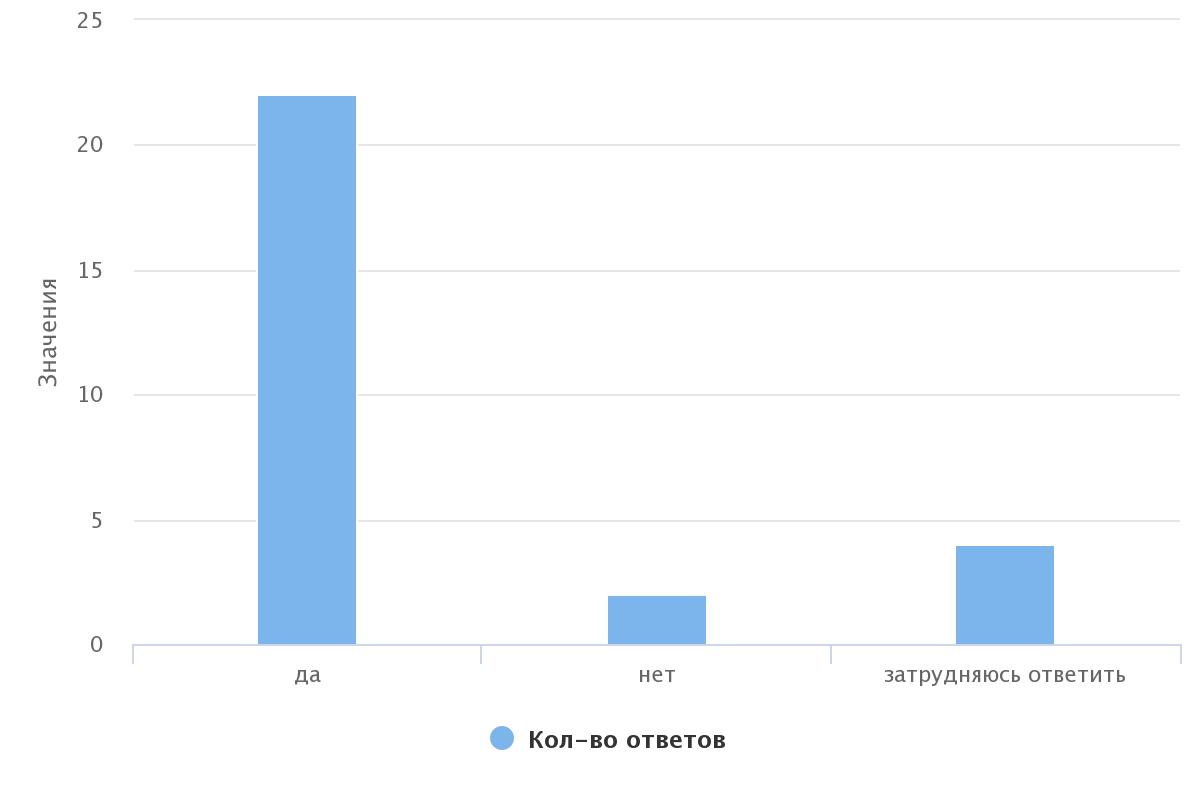
*Диаграмма 6*



На вопрос «С какими специалистами Вы бы не хотели продолжать работу?» 3,57% (1 чел.) опрошенных отметили Ступакову А.Р., 3,57% (1 чел.) отметили Дьяченко Н.А.

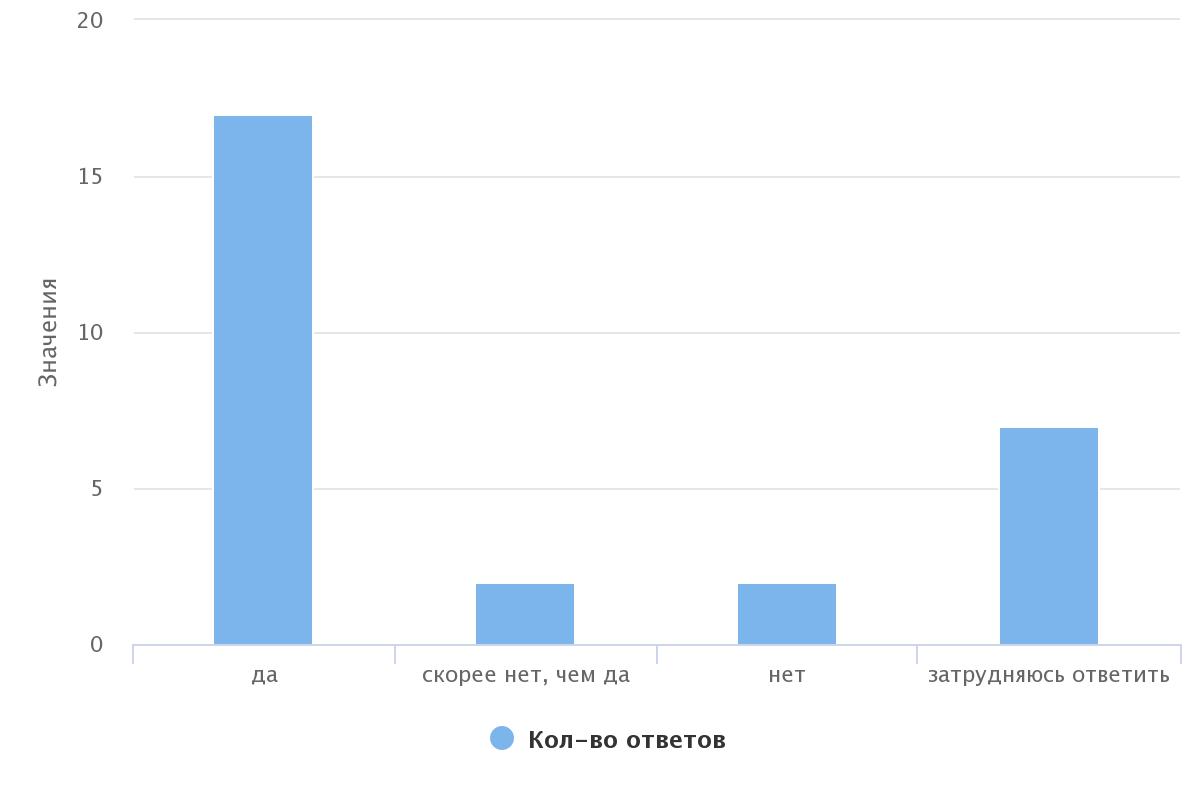
78,57% (22 чел.) в полном объеме была предоставлена информация о службе сопровождения замещающей семьи и 14,29% (4 чел.) затруднились ответить на этот вопрос, 7,14% (2 чел.) ответил отрицательно (см. диаграмму 7).

*Диаграмма 7*

**

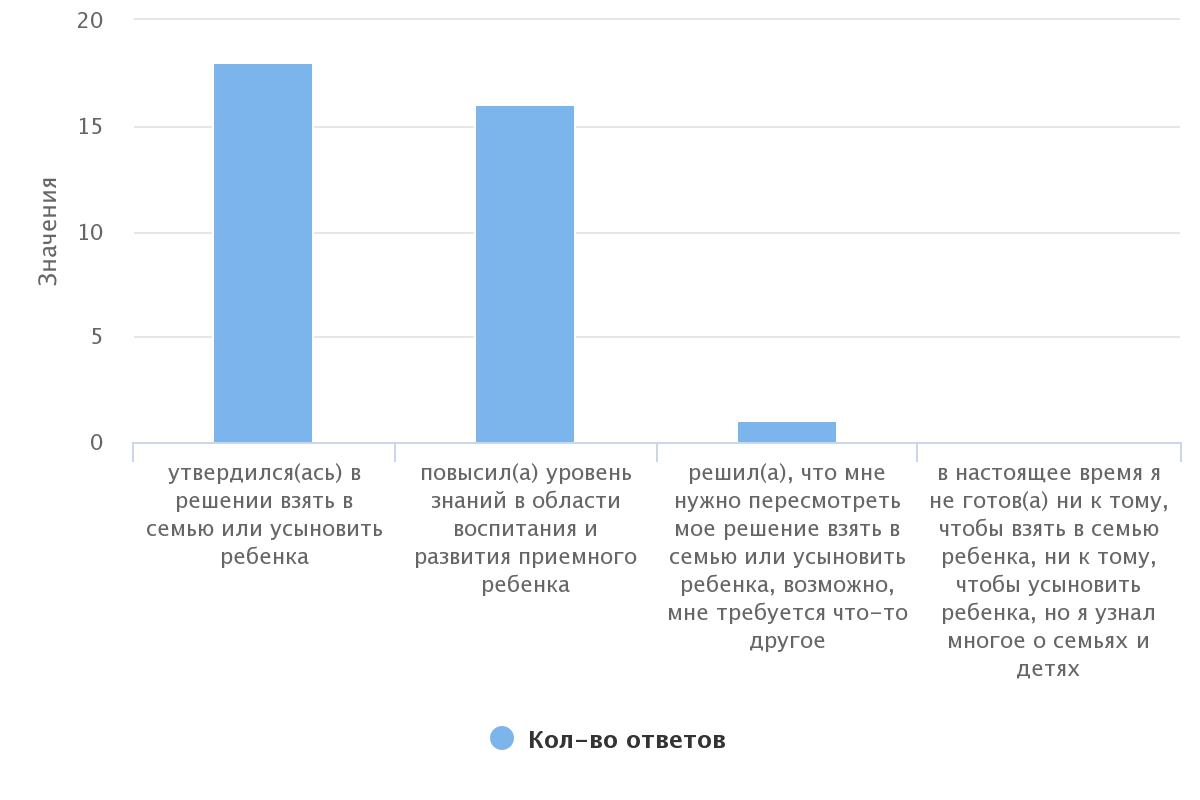
60,71% (17 чел.) опрошенных считают необходимым состоять на сопровождении в Центре. 25% (7 чел.) затрудняются ответить, 7,14% (2 чел.) ответили «скорее нет, чем да». 7,14% (2 чел.) считают, что им не нужно сопровождение (см. диаграмму 8).

*Диаграмма 8*

**

51,43% (18 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка, 45,71% (16 чел.) опрошенных считают, что повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 2,86% (1 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».*

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!»;*
* *«Спасибо! Всё было хорошо!»;*
* *«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!».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Кандидаты в замещающие родители оценили комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей на самый высокий балл. Большинство респондентов отметили, что проводимые занятия были очень полезны. Многие из опрошенных особенно обозначили занятия Мазанниковой Л.С., Федосихиной Р.И. и Ступаковой А.Р. Опрашиваемые так же поделились результатами своего участия в Школе, которые разделились на такие ответы, как «утвердился(ась) в решении взять в семью или усыновить ребенка» и «повысил(а) уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка».

Стоит добавить, что получено большое количество положительных отзывов и благодарностей. Предложений и замечаний выявлено не было.

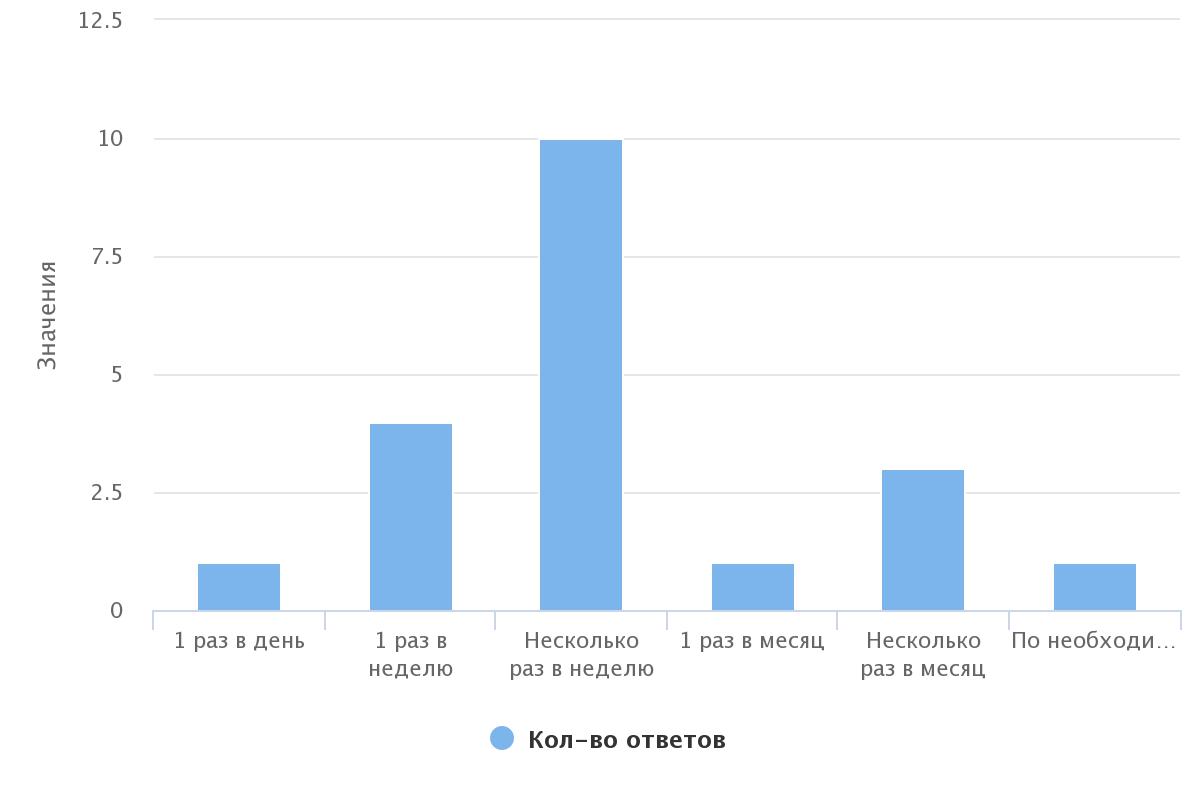
**ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ БЕЗНАДЗОРНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

В опросе приняли участие 20 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 (20 чел.) указали ФИО специалиста и у 100% (20 чел.) есть номер телефона специалиста.

На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 50% (10 чел.) ответили: «несколько раз в неделю», 20% (4 чел.) ответили: «1 раз в неделю», 15% (3 чел.) ответили: «несколько раз в месяц», 5% (1 чел.) ответили: «по необходимости», 5% (1 чел.) ответили: «1 раз в месяц» и 5% (1 чел.) ответили: «1 раз в день» (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*

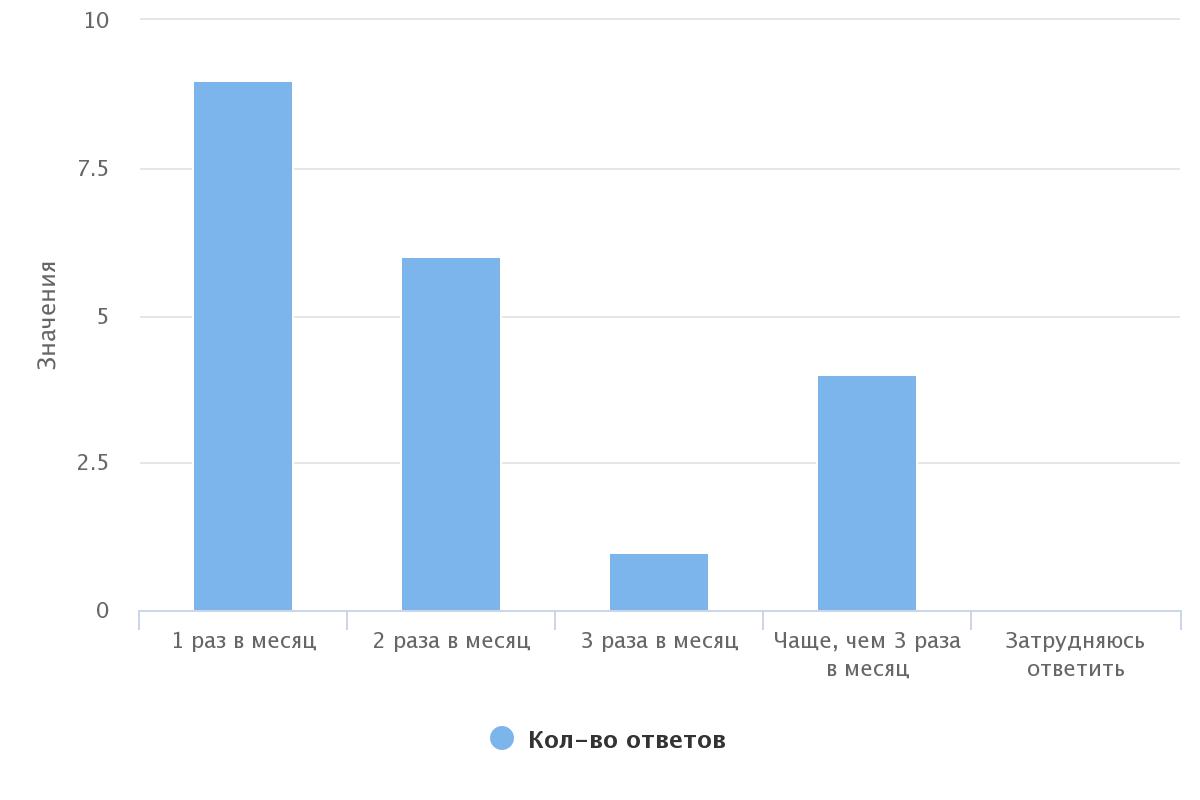


У большинства получателей с.у. 95% (19 чел.) сложились со специалистами доверительные отношения, 5% (1 чел.) выбрали ответ «другое».

100% (20 чел.) опрошенных легко общаются со своими специалистами.

На вопрос «Как часто специалист бывает у вас дома?» опрошенные ответили: 45% (9 чел.) - «1 раз в месяц», 30% (6 чел.) - «2 раза в месяц», 20% (4 чел.) - «чаще, чем 3 раза в месяц», 5% (1 чел.) - «3 раза в месяц» (см. диаграмму 2).

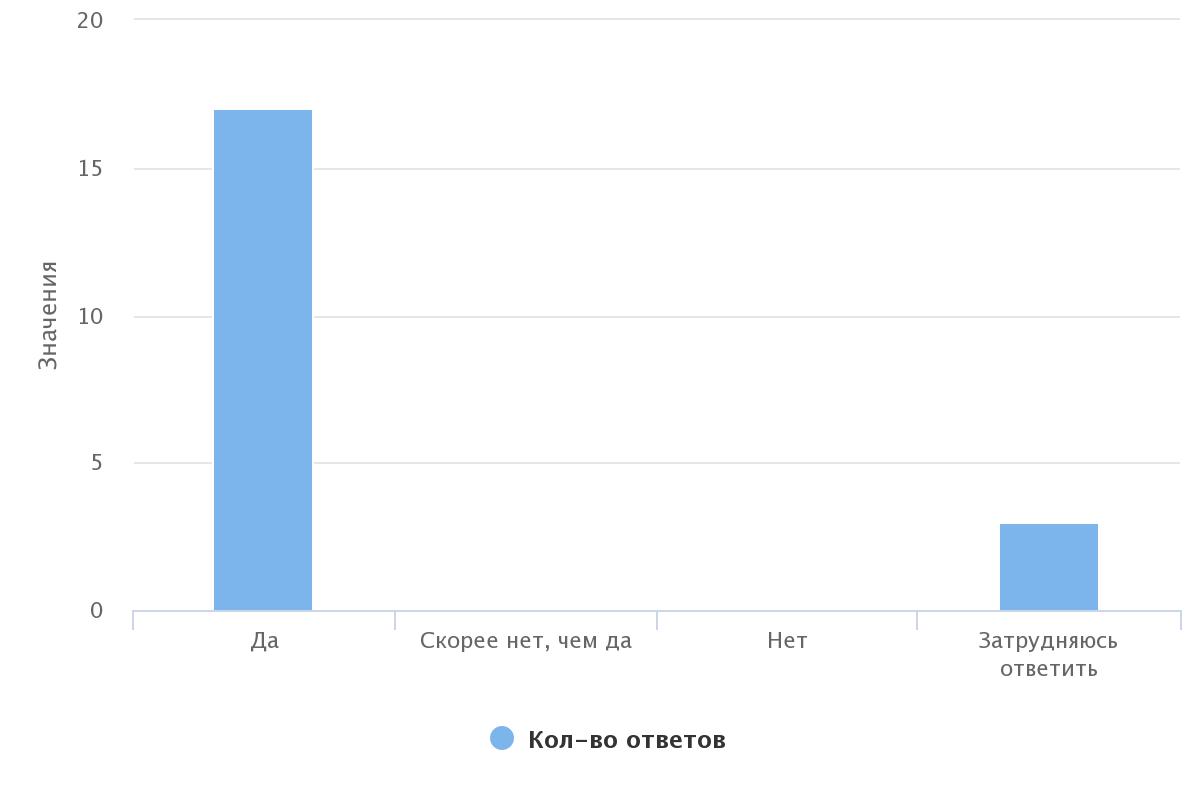
*Диаграмма 2*



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% (20 чел.) получателей с.у. поставили самую высокую оценку.

На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 95% (19 чел.) ответили положительно, 5% (1 чел.) указали ответ «затрудняюсь ответить».

На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 85% (17 чел.) ответили «да» и 15% (3 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».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

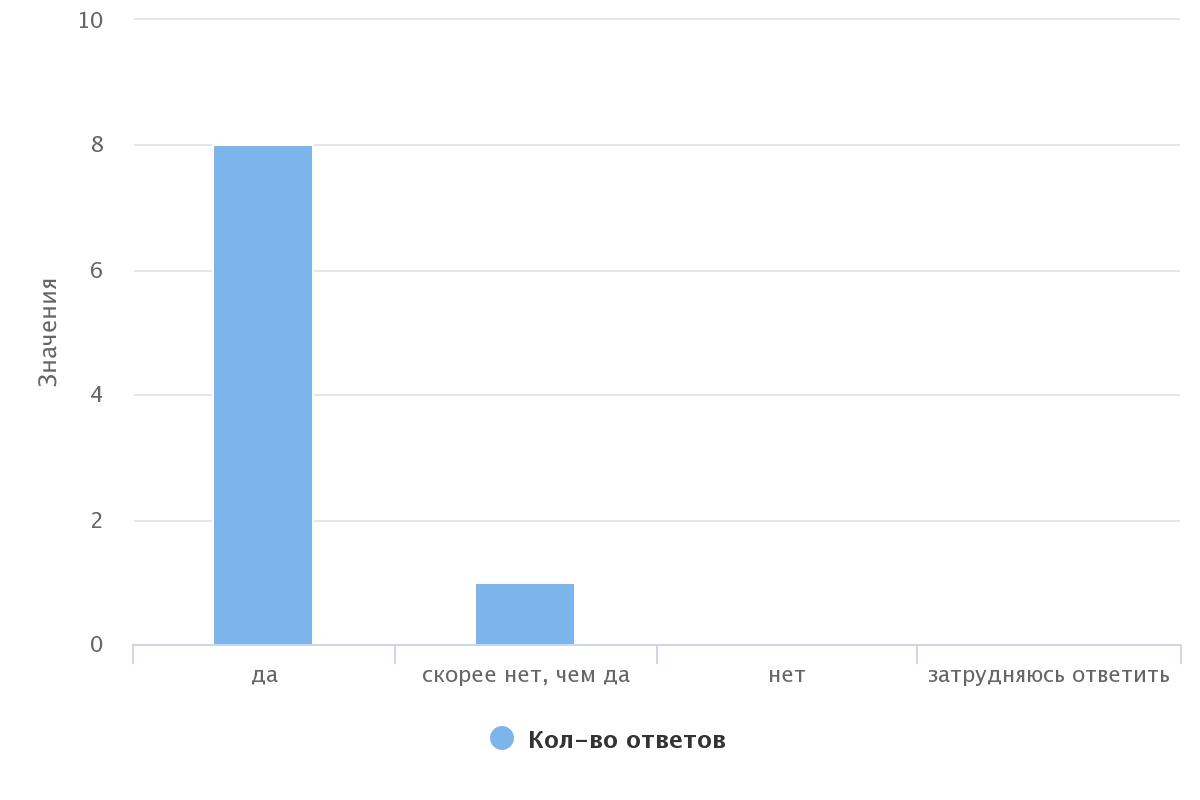
Абсолютное большинство опрошенных клиентов знают контактный телефон своего специалиста и взаимодействуют с ним несколько раз в неделю. Взаимоотношения получателей социальных услуг со своими кураторами сложились на доверительной основе. Вежливость и тактичность специалистов клиенты оценивают на максимальный балл. Больше половины респондентов отмечают положительные изменения в своей жизни в результате работы со специалистами и с благодарностью отзываются о специалистах.

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

В опросе приняли участие 9 человек.

На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 88,89% (8 чел.) ответили положительно, 11,11% (1 чел.) дал ответ «скорее нет, чем, да» (см. диаграмму 1).

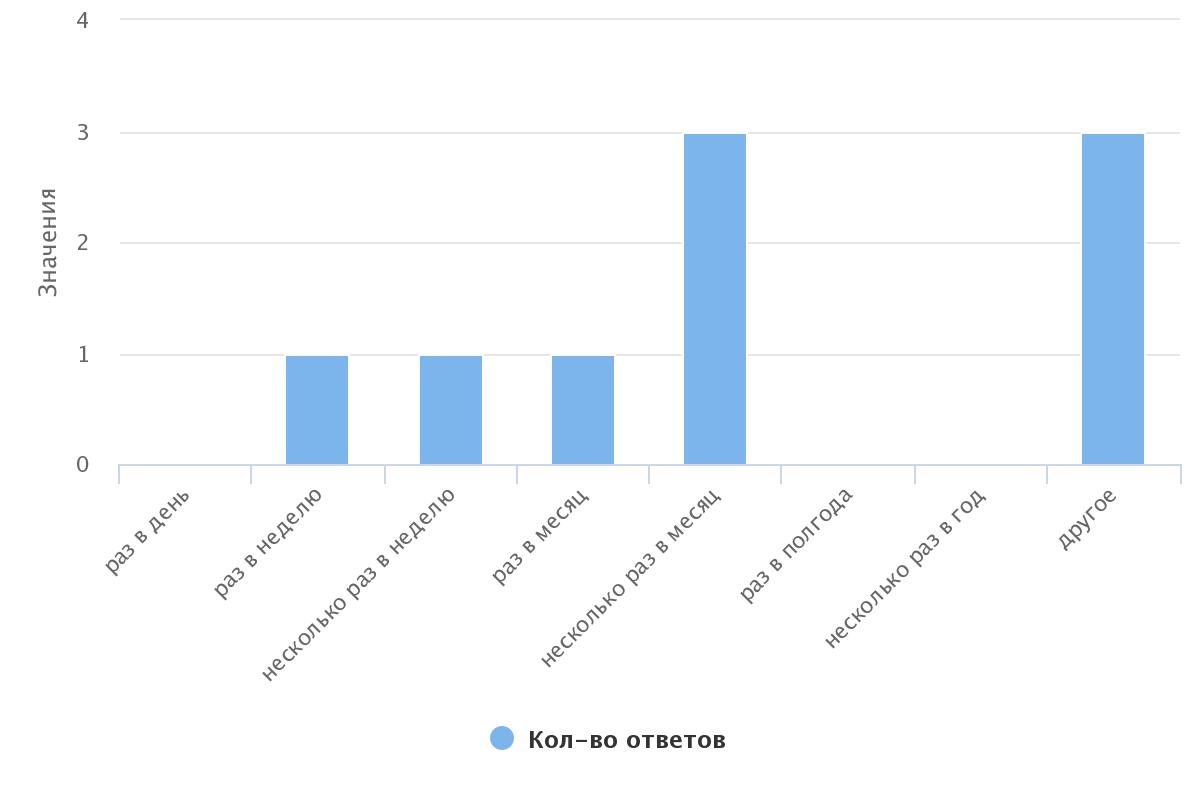
*Диаграмма 1*

**

Вежливость и тактичность специалистов Центра 88,89% (8 чел.) оценили на максимальные 5 баллов, 11,11% (1 чел.) оценили на 4 балла.

На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 33,33% (3 чел.) ответили «несколько раз в месяц», 33,33% (3 чел.) отметили «другое» (подразумевает ответ «по необходимости»), 11,11% (1 чел.) ответили «раз в неделю», 11,11% (1 чел.) выбрали ответ «несколько раз в неделю», 11,11% (1 чел.) – «раз в месяц», (см. диаграмму 2).

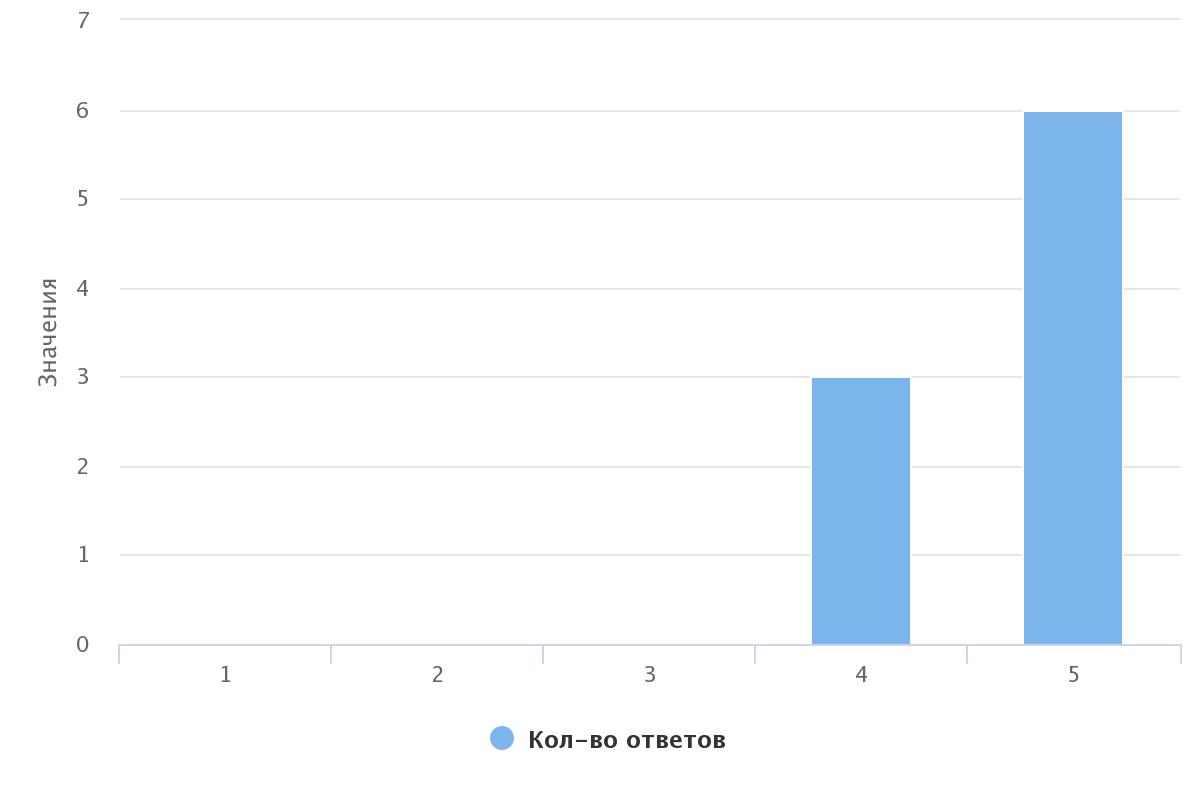
*Диаграмма 2*

**

У 77,78% (7 чел.) опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога и только у 2,22% (2 чел.) нет номера.

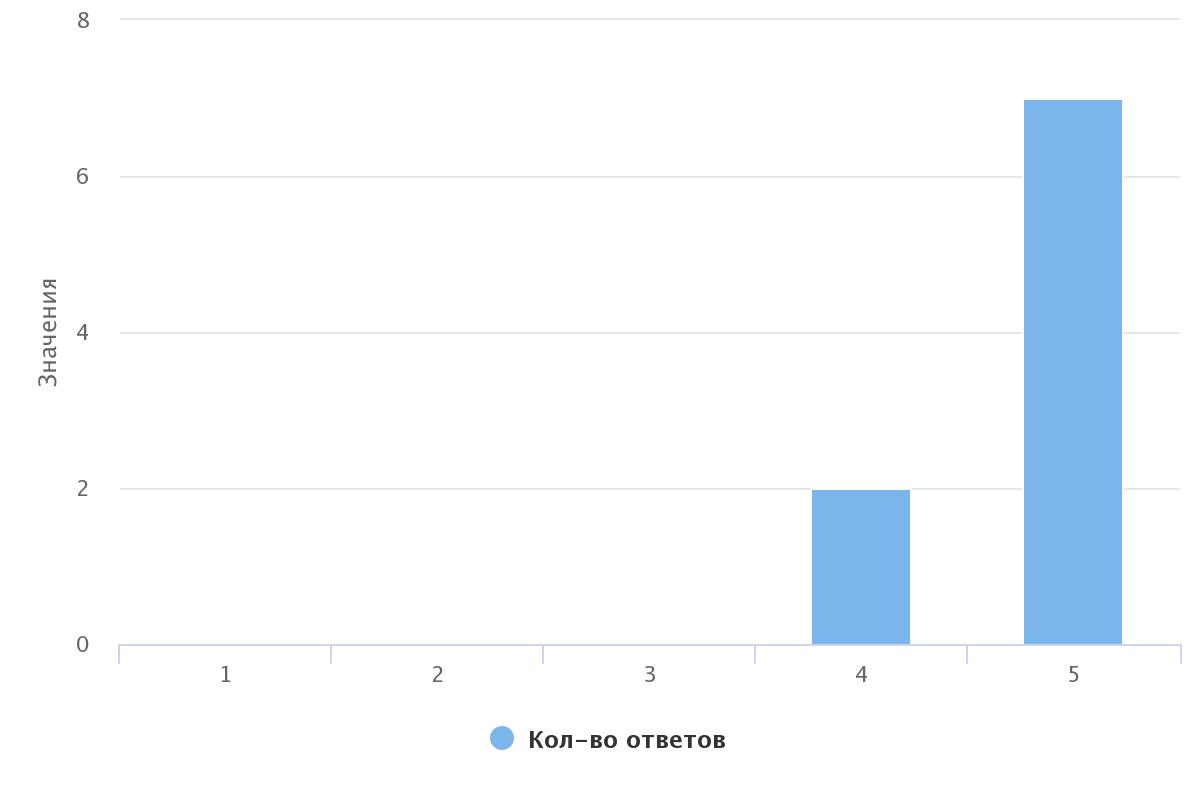
66,67% (6 чел.) опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов, 33,33% (3 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 77,78% (7 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 22,22% (2 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 4).

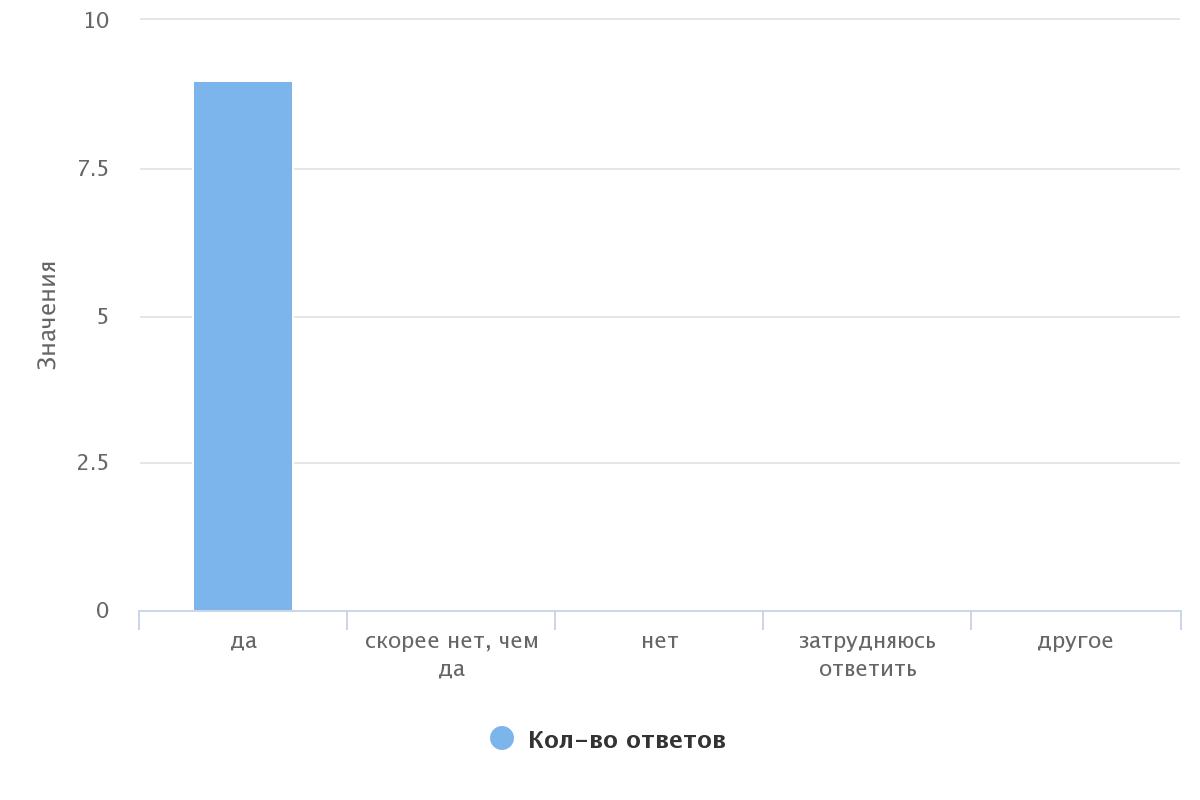
*Диаграмма 4*



Абсолютному большинству 100% (9 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение.

Так же 100% (9 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.*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что большинство замещающих семей удовлетворены проводимой работой в рамках договора на сопровождение. Большая часть опрошенных оценили вежливость, тактичность и профессионализм специалистов на самый высокий балл. Так же респонденты положительно отозвались о проведенных консультациях, групповых занятиях и праздничных мероприятиях.

Стоит отметить, что некоторые из опрашиваемых не смогли назвать ФИО психолога, сопровождающего их семью. Вдобавок по сравнению с предыдущим опросом, который проходил в период с октября по декабрь 2022 года, можно сказать, что семьи неохотно оставляют отзывы. В целом, замечаний и плохих отзывов не было выявлено.