****

**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.

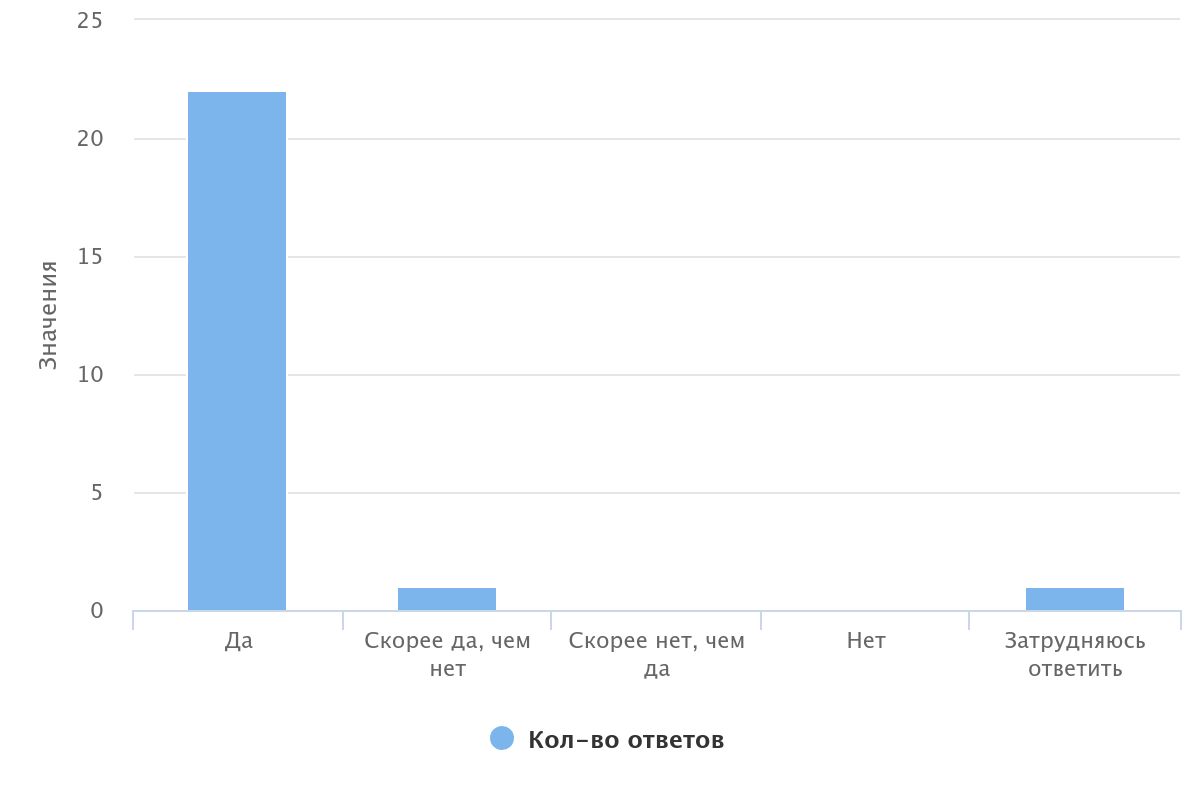
Для реализации данных задач выбран методанкетного опроса

**ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ШКОЛЕ РОДИТЕЛЕЙ**

В опросе принимали участие 24 человека.

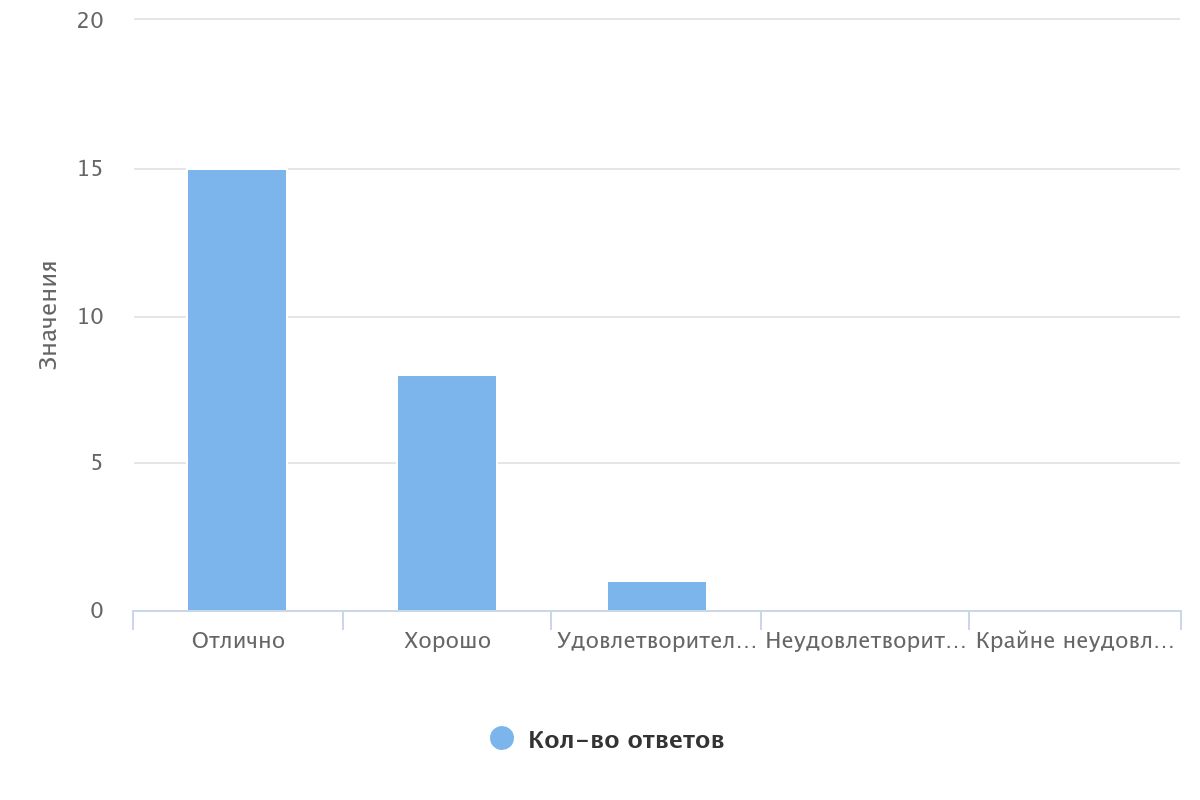
На вопрос об удовлетворенности доступностью и полнотой предоставления информации о работе Центра опрошенные 91.67% (22 чел.) ответили, что полностью удовлетворены, 4,17% (1 чел.) ответили, что скорее удовлетворены, чем нет, и 4,17% (1 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



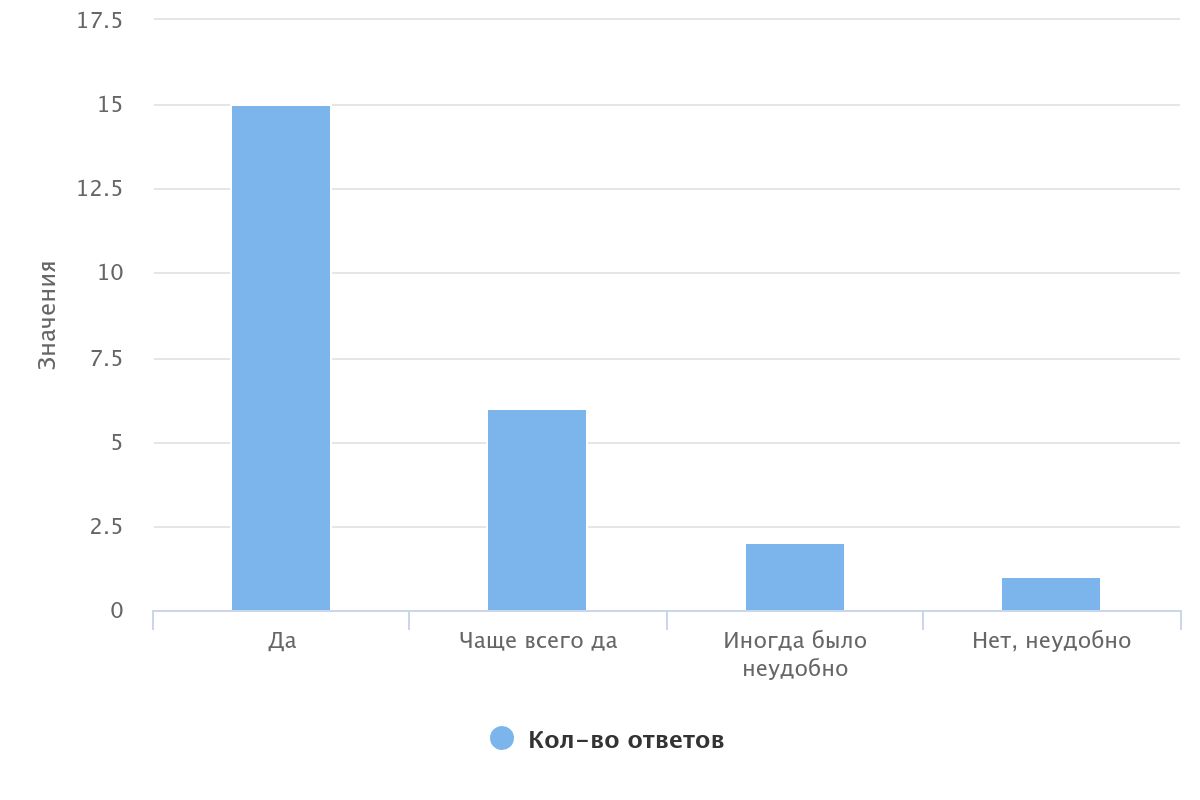
Респондентам было предложено оценить комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей по пятибалльной шкале, где 1 балл ­– крайне неудовлетворительно, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла ­– удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично. В результате на 5 баллов оценили 62.5%% (15 чел.), на 4 балла – 33.33%% (8 чел.), и 4.17%% (1 чел.) оценили на 3 балла (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*

**

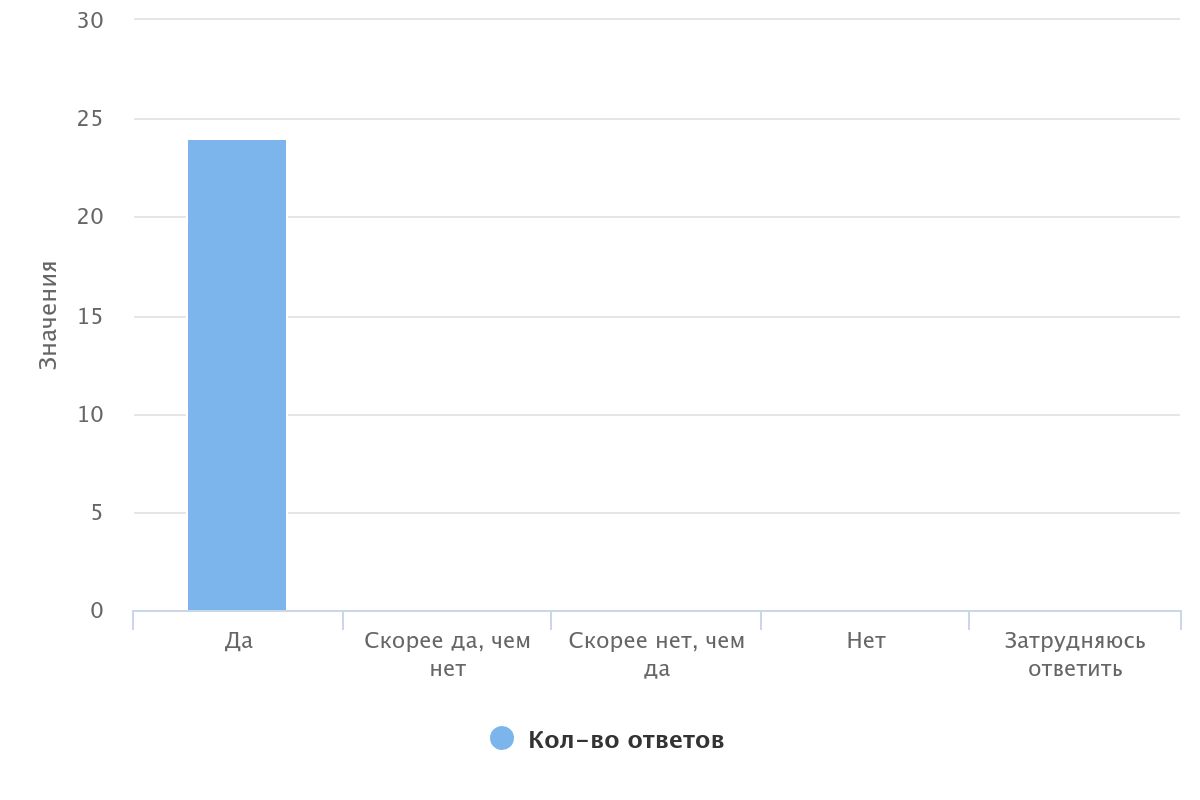
На вопрос «Удобен ли Вам был режим посещения занятий в Школе родителей?» 62.5% (15 чел.) был удобен режим посещений, 25%% (6 чел.) ­ответили, что чаще всего был удобен, 8.33% (2 чел.) отметили, что иногда было неудобно, и для 4.17%% (1 чел.) режим посещения был не удобен (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*



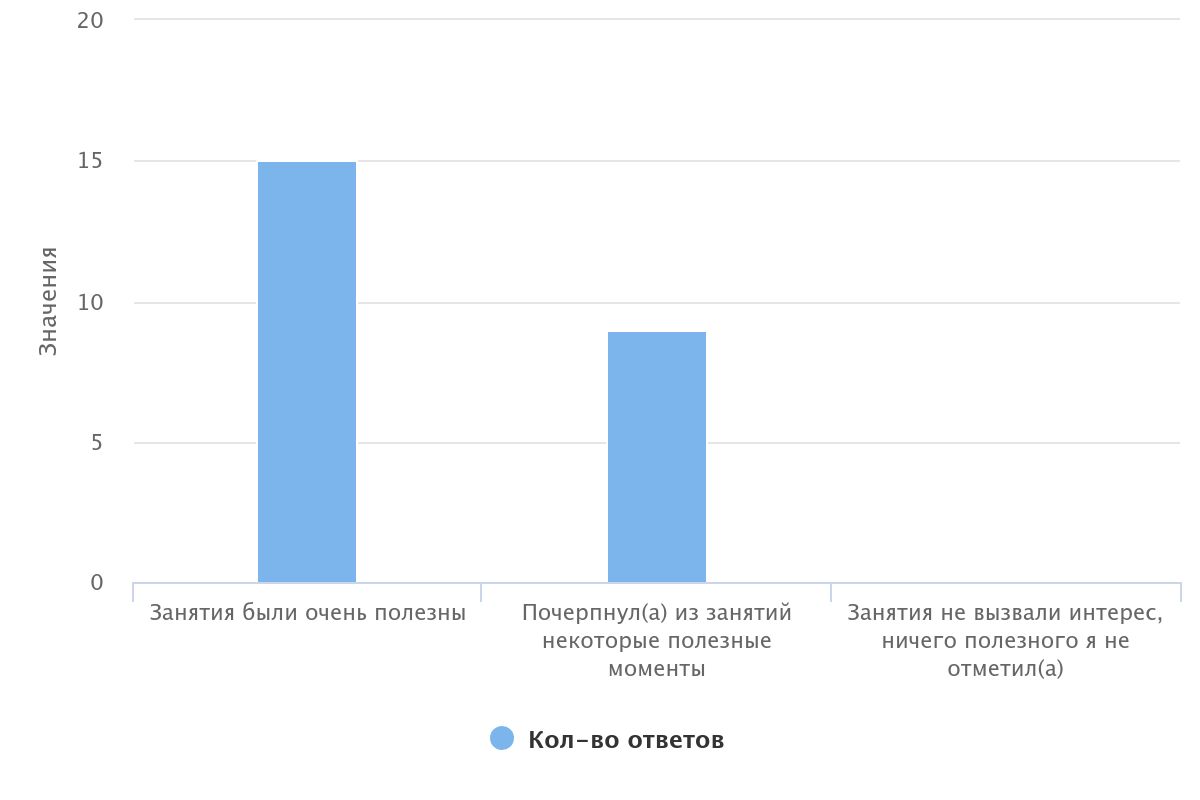
100% опрошенным (24 чел.) было не затруднительно узнавать расписание занятий и изменения в расписании (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*

**

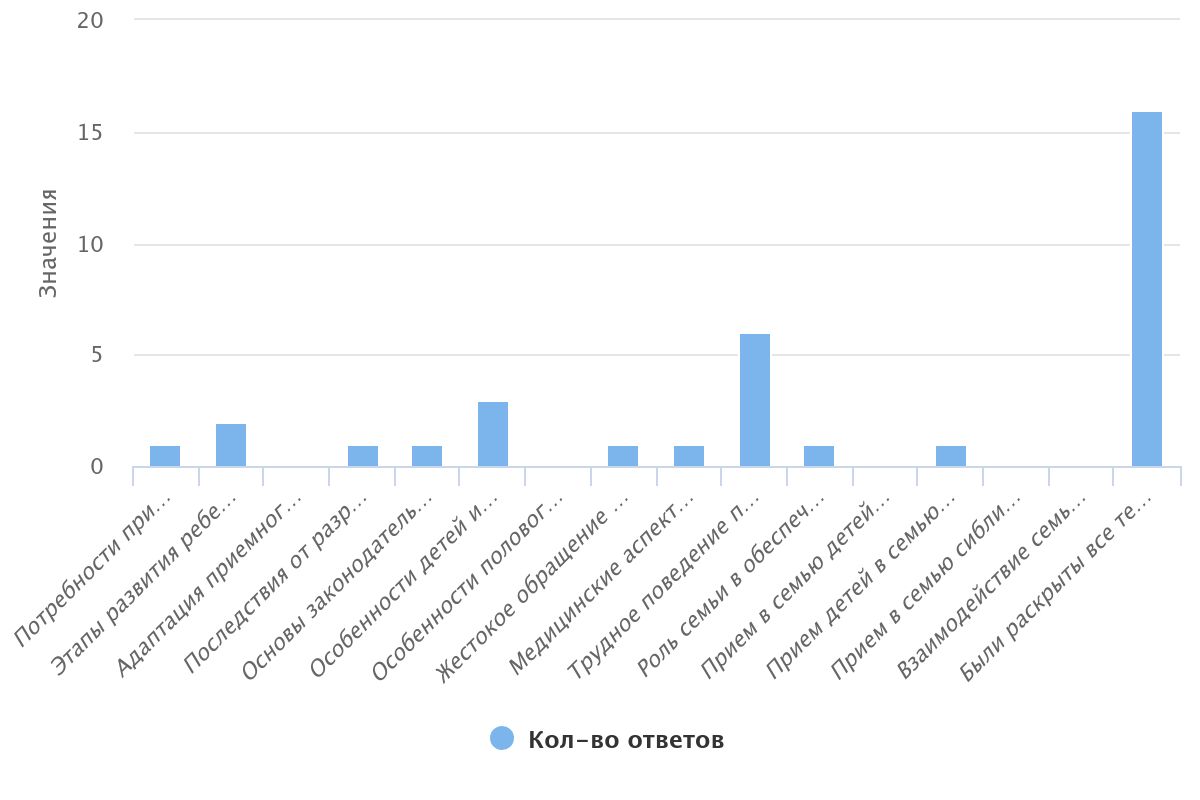
Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. 62.5% (15 чел.) указали, что проводимые занятия были для них очень полезны. 37,5% (9 чел.) почерпнули из занятий некоторые полезные моменты (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*



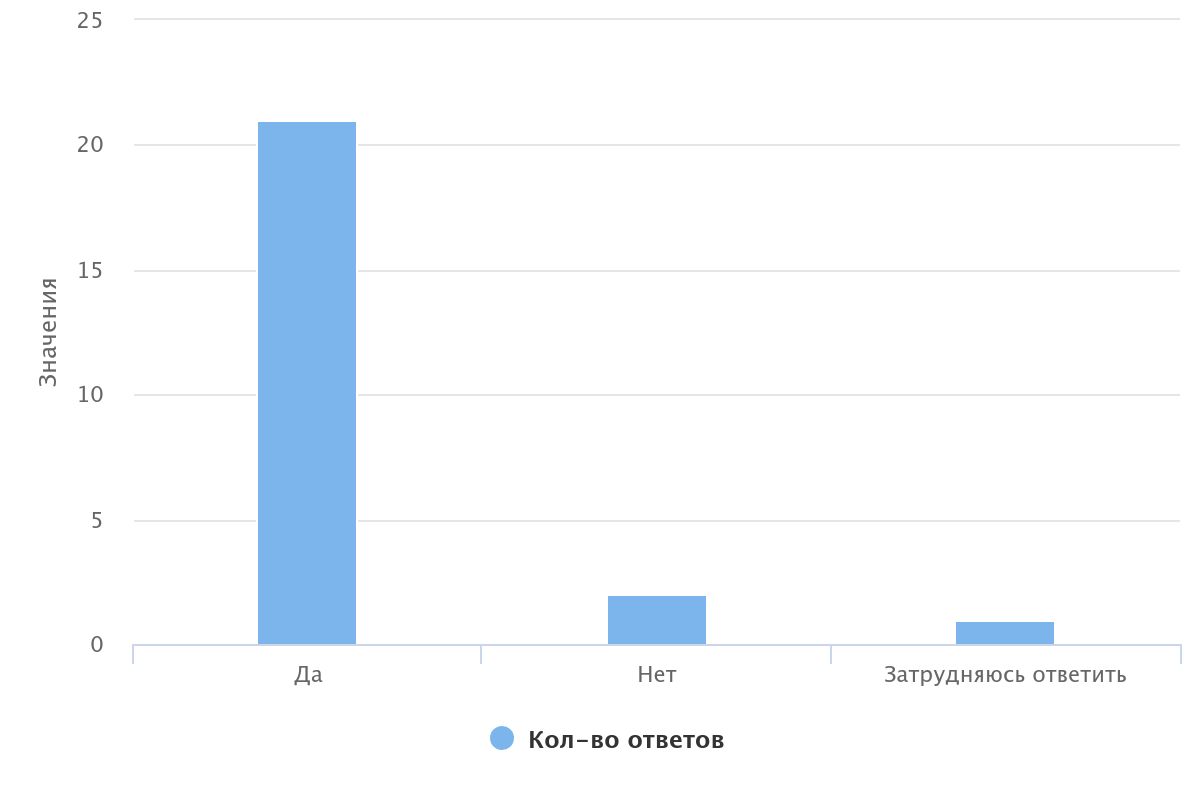
Респондентам было предложено выбрать темы, разъяснения которых им не хватило во время обучения. 47,06% (16 чел.) отметили, что все темы были раскрыты. 17,65% (6 чел.) хотели бы получить больше информации по теме «Трудное поведение приемного ребенка: навыки управления для приемного родителя». 8,82% (3 чел.) указали тему: «Особенности детей из детского дома (депривация и ее виды)», 5,88% (2 чел.) – «Этапы развития ребенка». По 2,94% (1 чел.) отметили следующие темы: «Потребности приемного ребенка и необходимые компетенции приемного родителя. Мотивация приемных родителей», «Последствия от разрыва с кровной семьей для развития ребенка (нарушения привязанности, особенности переживания горя и потери, формирование личной и семейной идентичности)», «Основы законодательства РФ об устройстве детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитании в семьи граждан», «Жестокое обращение (его виды и последствия для ребенка)», «Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития», «Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребенка», «Прием детей в семью с ОВЗ» (см. диаграмму 6).

*Диаграмма 6*



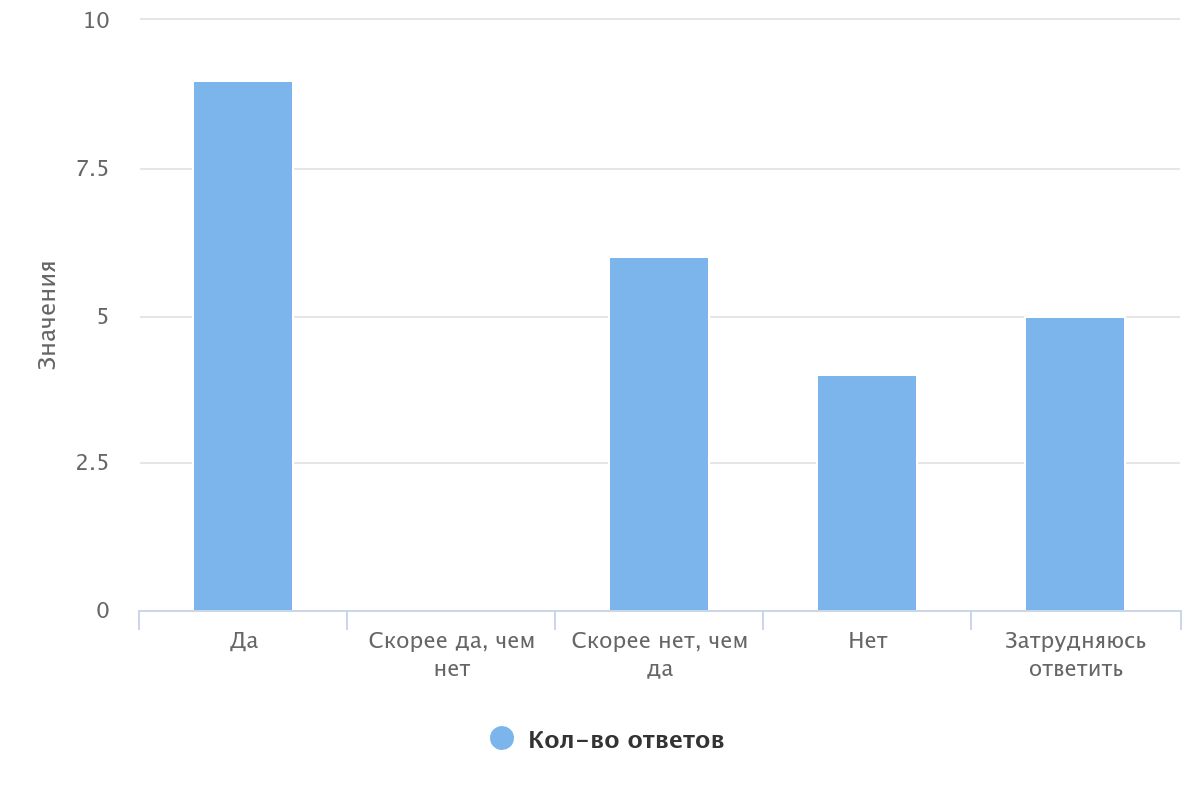
Респондентам был задан вопрос «Понятна ли работа, проводимая в рамках договора на сопровождение?». 87.5% (21 чел.) опрошенным в полном объеме была понятна информация о службе сопровождения замещающей семьи, 8.33% (2 чел.) ответили на этот вопрос отрицательно, 4.17% (1чел.) затруднились ответить на этот вопрос (см. диаграмму 7).

*Диаграмма 7*

**

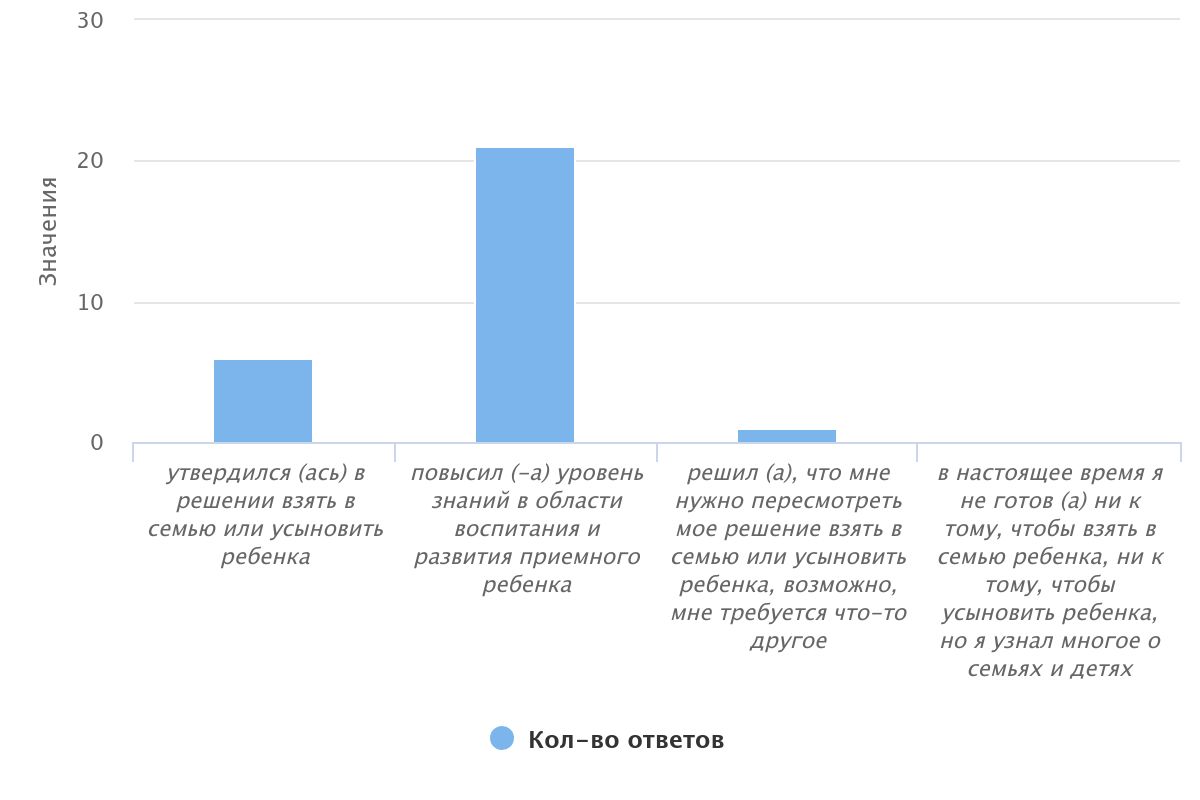
37.5% (9 чел.) опрошенных считают необходимым состоять на сопровождении в Центре. 25% (6 чел.) ответили «скорее нет, чем да», 20.83% (5 чел.) затрудняются ответить, 16.67% (4 чел.) считают, что им не нужно сопровождение (см. диаграмму 8).

*Диаграмма 8*



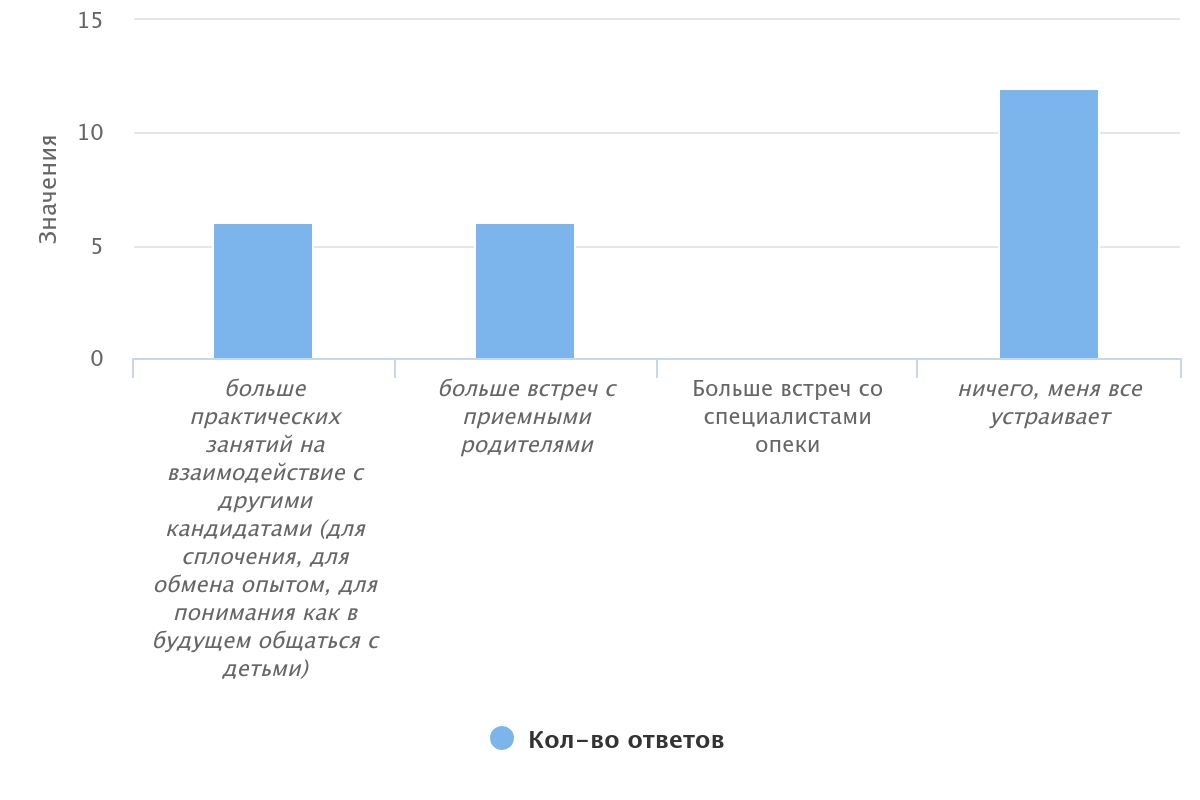
75% (21 чел.) опрошенных считают, что повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 21.43%(6 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка, 3.57% (1 чел.) решили пересмотреть свое решение взять в семью или усыновить ребенка (см. диаграмму 9).

*Диаграмма 9*



На вопрос что, по Вашему мнению, можно внедрить в курс Школы родителей для большей эффективности? Респонденты ответили следующим образом: 50%(12 чел.) - ничего, меня все устраивает, 25% (6 чел.) - больше практических занятий на взаимодействие с другими кандидатами (для сплочения, для обмена опытом, для понимания как в будущем общаться с детьми), 25%(6 чел.) - больше встреч с приемными родителями (см. диаграмму 10).

*Диаграмма 10*



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

Ответы:

* *Было полезным.*
* *Большой опыт.*
* *Узнал много нового о воспитании ребенка.*
* *Очень понравилось, много нового узнала.*
* *Дало положительный результат. Я повысила свой уровень знаний в воспитании детей.*
* *Познавательное.*
* *Было очень интересным и познавательным.*
* *Открыло много новых знаний в области воспитания, дало общение с людьми, решившимися взять детей из детского дома.*
* *Вывели меня на более высокий уровень.*
* *Дало много полезной информации.*
* *Очень полезно.*
* *Все отлично.*
* *Получение новых знаний и навыков, интересное общение с преподавателями и одногруппниками.*
* *Была полезна информация, получила много новых знаний.*
* *Получила новый опыт.*
* *Я узнал много нового о воспитании ребенка.*

Отзывы кандидатов в замещающие родители:

* *Очень полезные курсы.*
* *Отличные специалисты.*
* *Выражаю благодарность сотрудникам Школы за интересные лекции.*
* *Спасибо!*
* *Психологи Супер.*
* *Психологи молодцы!*
* *Кулер для питьевой воды (желательно приобрести).*
* *100 из 100. Квалифицированные преподаватели. Доступность подачи информации*
* *Тесты, больше подсказок как лучше будет для ребенка, как корректировать свое поведение!*
* *В идеале такие занятия было бы хорошо проводить в школе для родителей, планирующих рождение ребенка при женских консультациях.*
* *Все специалисты очень добрые и отзывчивые, ответят на все вопросы и помогут в любой ситуации.*
* *Молодцы, все педагоги с опытом. Мне очень понравилось.*
* *Все хорошо, преподаватели хорошо объясняют, интересные темы.*
* *Все занятия построены интересно, информация доступна. Спасибо большое всем преподавателям!*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

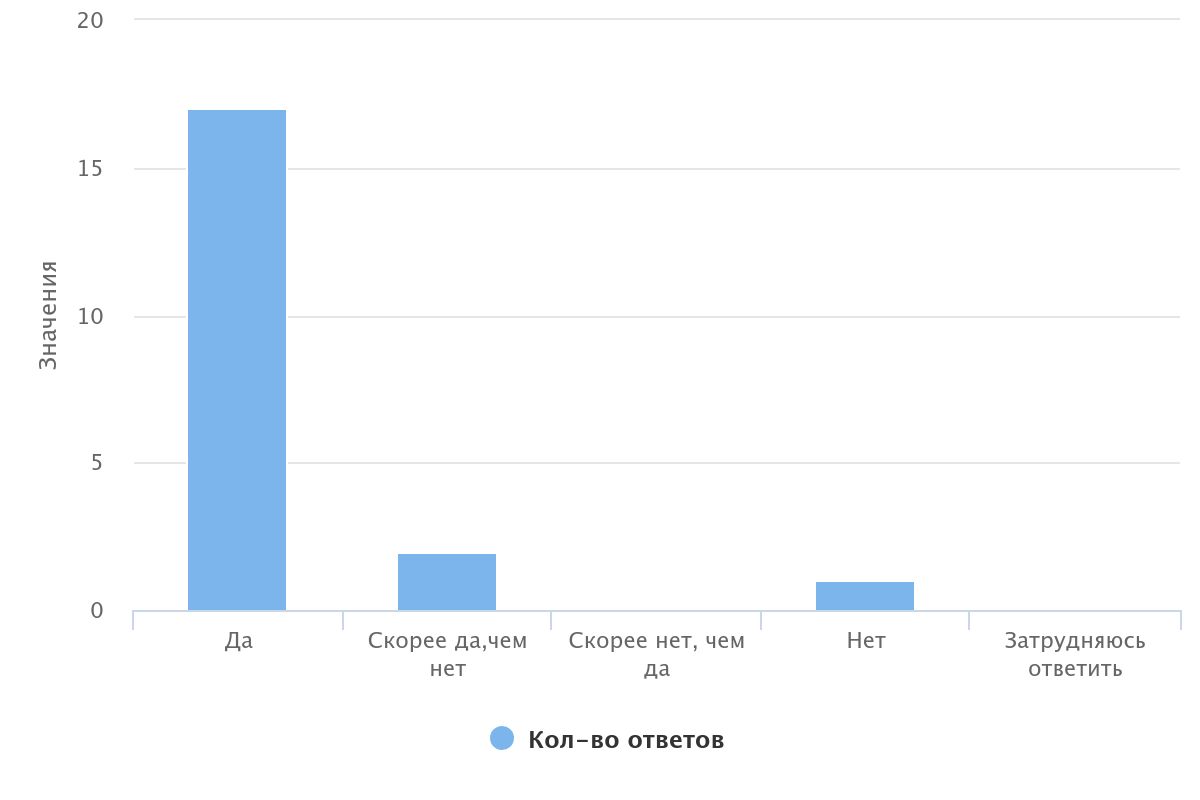
Большинство участников опроса удовлетворены полнотой и доступностью предоставление информации. Значительная часть респондентов были довольны комфортом и удобством на занятиях в Школе родителей. Ученикам Школы родителей был удобен график посещения. И абсолютно всем было понятно расписание Школы родителей. Занятия были для них полезны, и они подчерпнули нужные для себя моменты. Часть опрошенных еще до конца не определились в необходимости состоять на сопровождении. Большинство участников опроса считают, что все темы были раскрыты в полном объеме. Ученики хотели бы еще более подробного рассмотрения темы «Трудное поведение приемного ребенка, навыки управления для приемного родителя».

**ГЛАВА 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ**

В опросе приняли участие 20 человек.

На вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 85% (17 чел.) ответили, что полностью удовлетворены, 10% (2 чел.) ответили «скорее да, чем нет», и 5% (1 чел.) ответили «нет» (см. диаграмму 1).

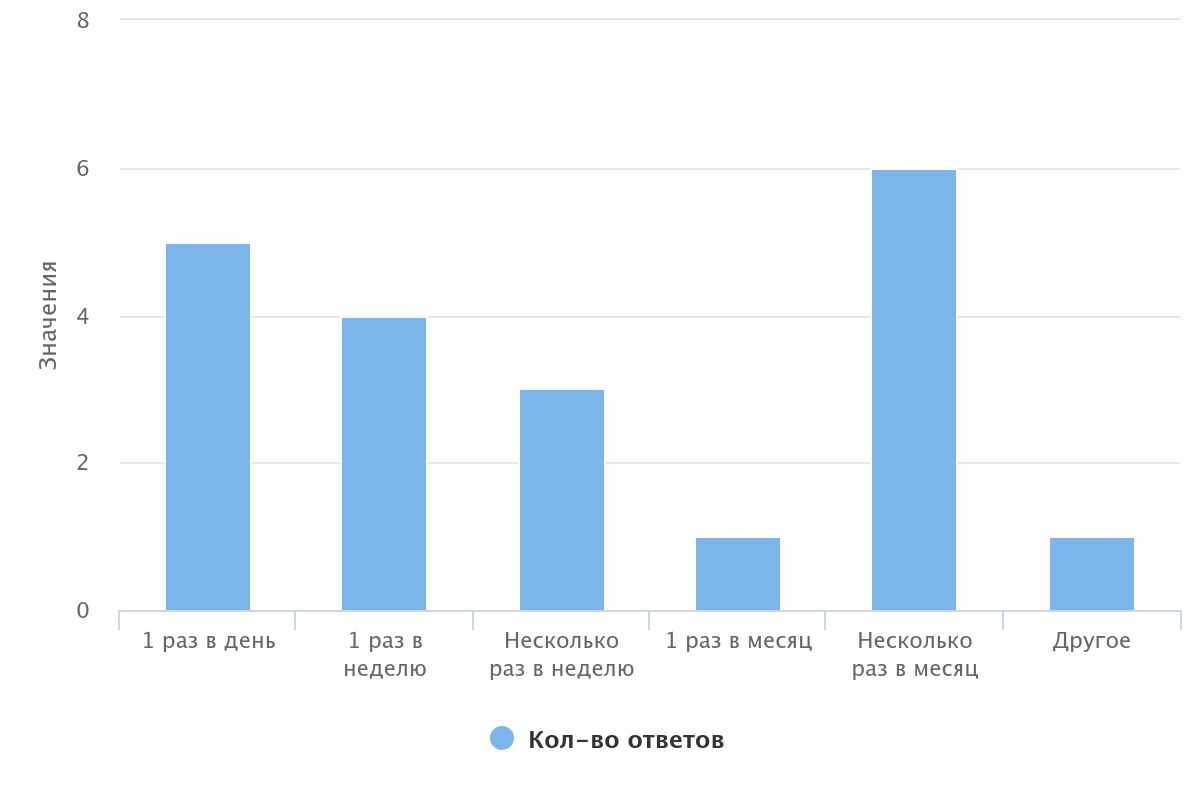
*Диаграмма 1*



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 (20 чел.) указали ФИО специалиста и у 95% (19 чел.) есть номер телефона специалиста, и у 5% (1 чел.) нет номера.

На вопрос о том, как часто получатель социальных услуг общается со специалистом лично или по телефону, 30% (6 чел.) ответили «несколько раз в месяц», 25% (5 чел.) ответили «1 раз в день», 20% (4 чел.) ответили «один раз в неделю», 15% (3 чел.) ответили «несколько раз в неделю», 5% (1 чел.) ответили «1 раз в месяц» и 5% (1 чел.) ответили «другое» (см. диаграмму 2).

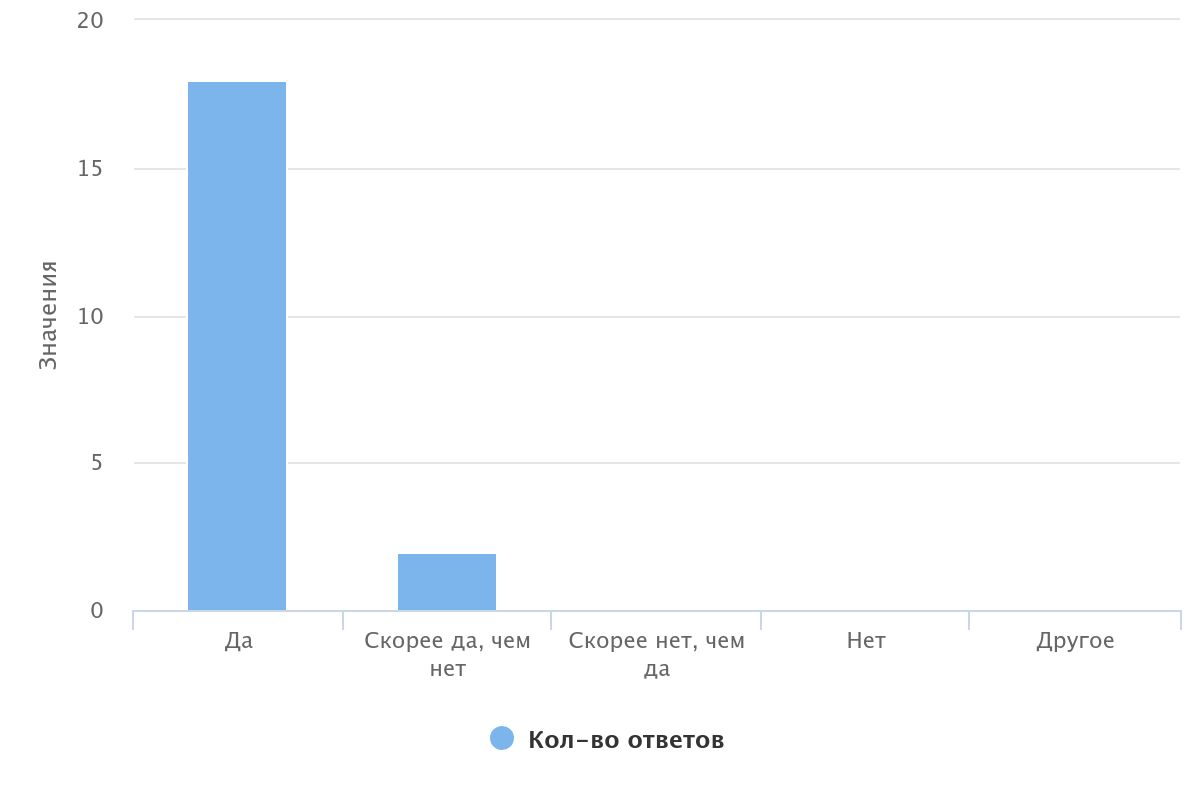
*Диаграмма 2*



У большинства получателей социальных услуг 66,67% (14 чел.) сложились со специалистами доверительные отношения, 33,33% (7 чел.) выбрали ответ «доброжелательные».

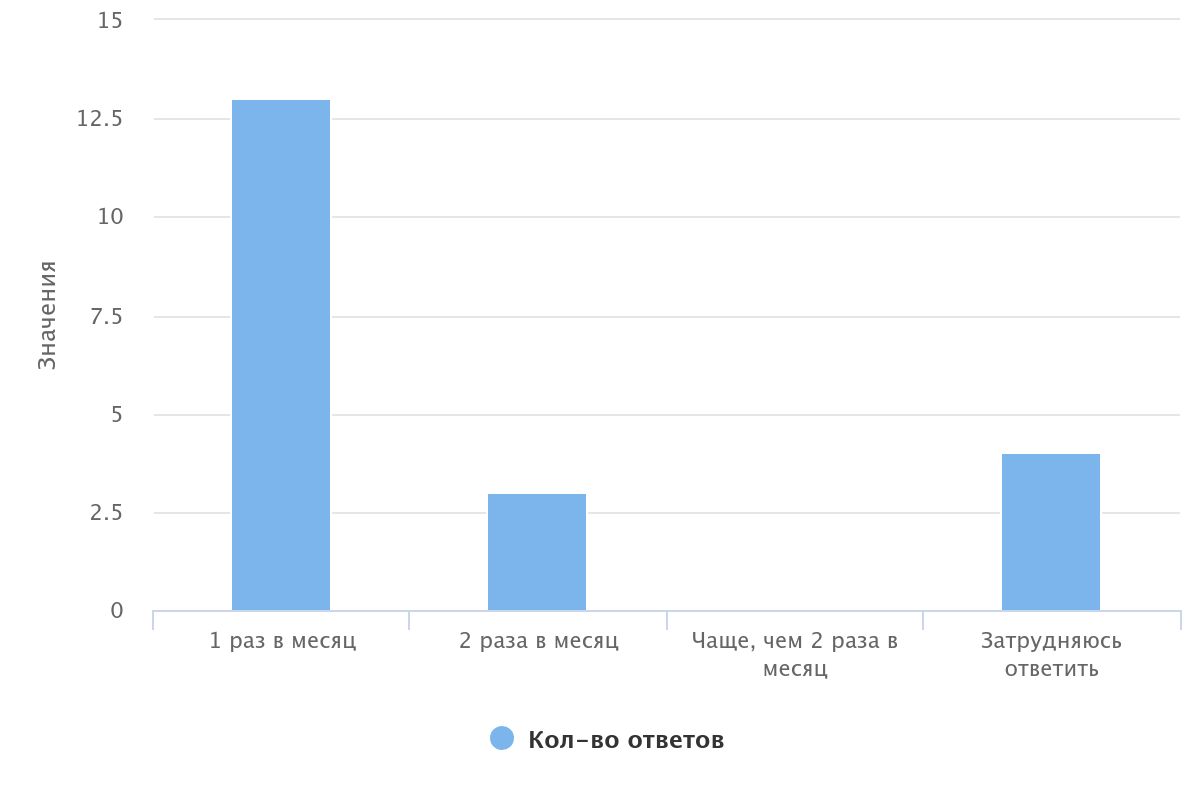
90% (18 чел.) опрошенных легко общаются со своими специалистами, 10% (2 чел.) ответили «скорее да, чем нет» (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*



На вопрос «Как часто специалист бывает у вас дома?» опрошенные ответили: 65% (1,3 чел.) - «1 раз в месяц», 20% (4 чел.) затруднились ответить, 15% (3 чел.) - «2 раза в месяц» (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*

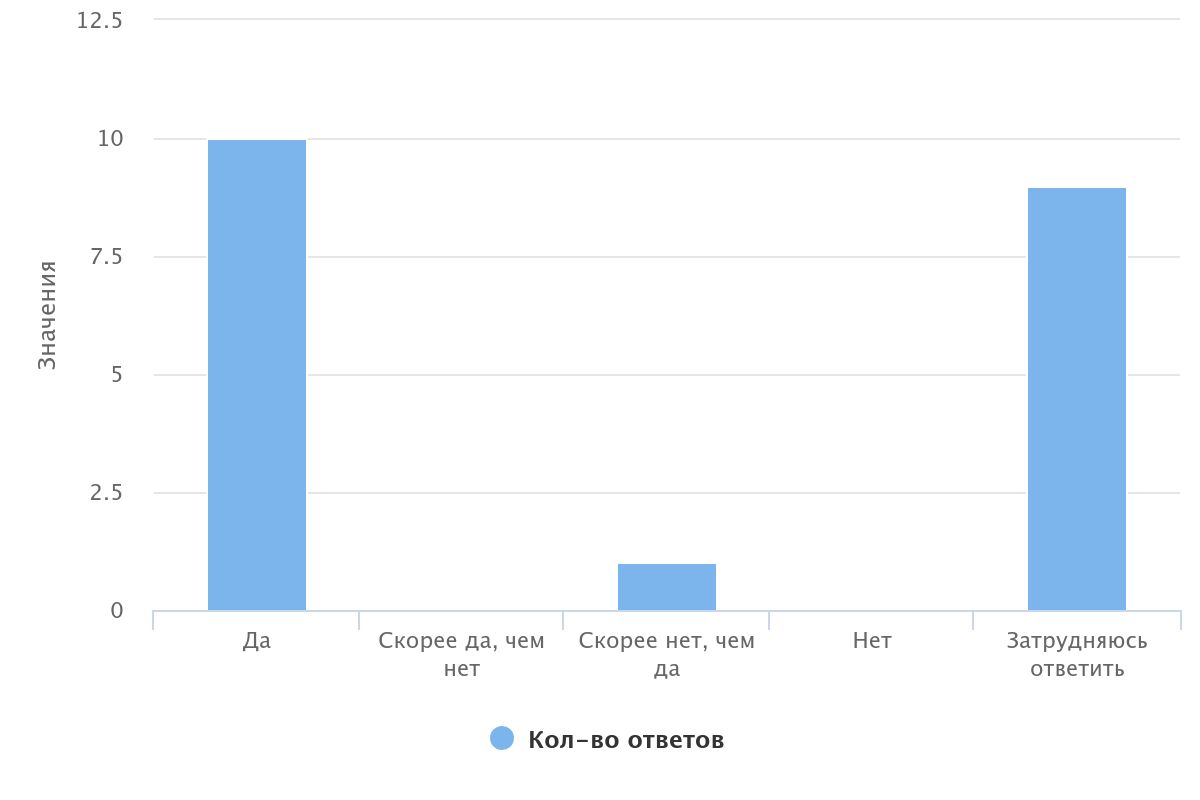


В анкете было предложено оценить по 5-балльной шкале вежливость и тактичность специалиста, где 1 балл – самая низкая оценка, а 5 баллов – самая высокая. 90% (18 чел.) получателей социальных услуг поставили самую высокую оценку, 10% (2 чел.) оценили на 4 балла.

На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 90% (18 чел.) ответили положительно, 5% (1 чел.) указали ответ «затрудняюсь ответить» и 5% (1 чел.) ответили «скорее нет, чем да».

На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 50% (10 чел.) ответили «да», 45% (9 чел.) затруднились ответить, 5% (1 чел.) ответили «скорее нет, чем да» (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*

**

Отзывы:

*Князева И.С. спасибо за уделенное время. Хороший Центр.*

*Щелокова Е.А. удачи Вам!*

*Юсупова А.М. отличный специалист, побольше таких сотрудников!*

*Гневнова Т.В. хороший специалист, всех благ!*

*Скрипник Е.С. благодарю.*

*Скрипник Е.С. спасибо, здоровья специалистам!*

*Огромное спасибо Федотовой Т.В.*

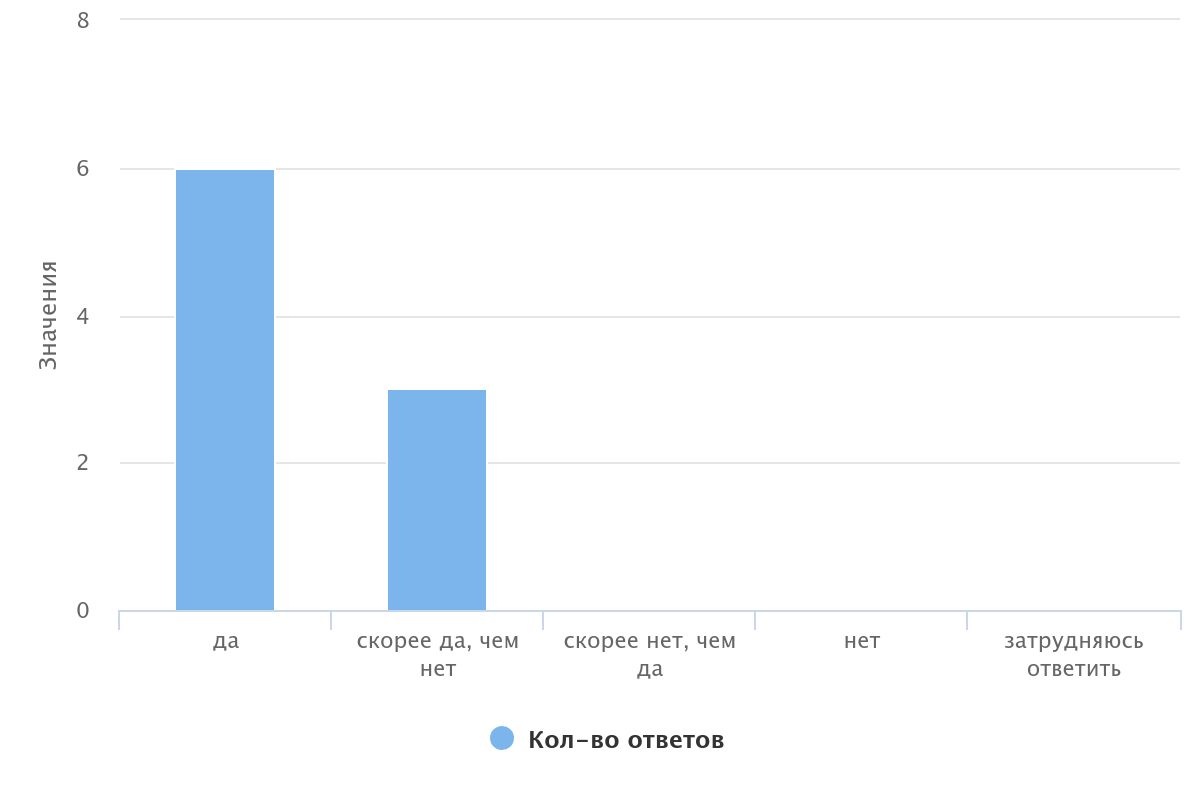
**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Большинство респондентов удовлетворены полнотой и доступностью предоставленной информации. Все получатели социальных услуг знают Ф.И.О. своего специалиста. Почти у всех опрошенных имеется номер телефона специалиста, что они активно используют и часто созваниваются со специалистом. Отношения с кураторами у них сложились доверительные и доброжелательные. Специалисты Центра ежемесячно посещают своих подопечных. Опрошенные отмечают вежливость и тактичность специалистов, высоко оценивая стремление кураторов им помочь. Половина участников опроса считают, что их жизнь поменялась в лучшую сторону. Остальные затруднились с ответом и не смогли оценить, насколько поменялась их жизнь.

**ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЛИЦ, УСЫНОВИВШИХ (УДОЧЕРИВШИХ) ИЛИ ПРИНЯВШИХ ПОД ОПЕКУ (ПОПЕЧИТЕЛЬСТВО) РЕБЕНКА, УСЛУГАМИ, ОКАЗЫВАЕМЫМИ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ**

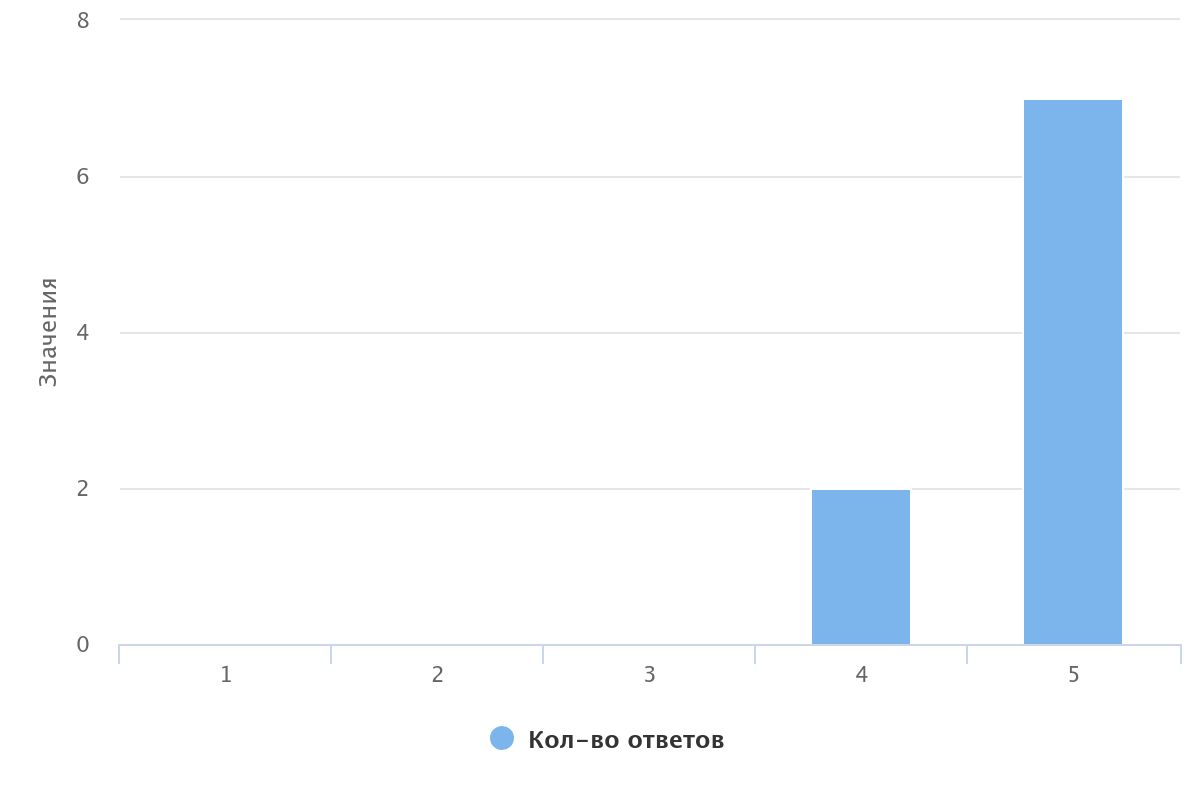
В опросе приняли участие 9 человек.

На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 66.67% (6 чел.) ответили положительно, 33,33% (3 чел.) дали ответ «скорее да, чем нет» (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*

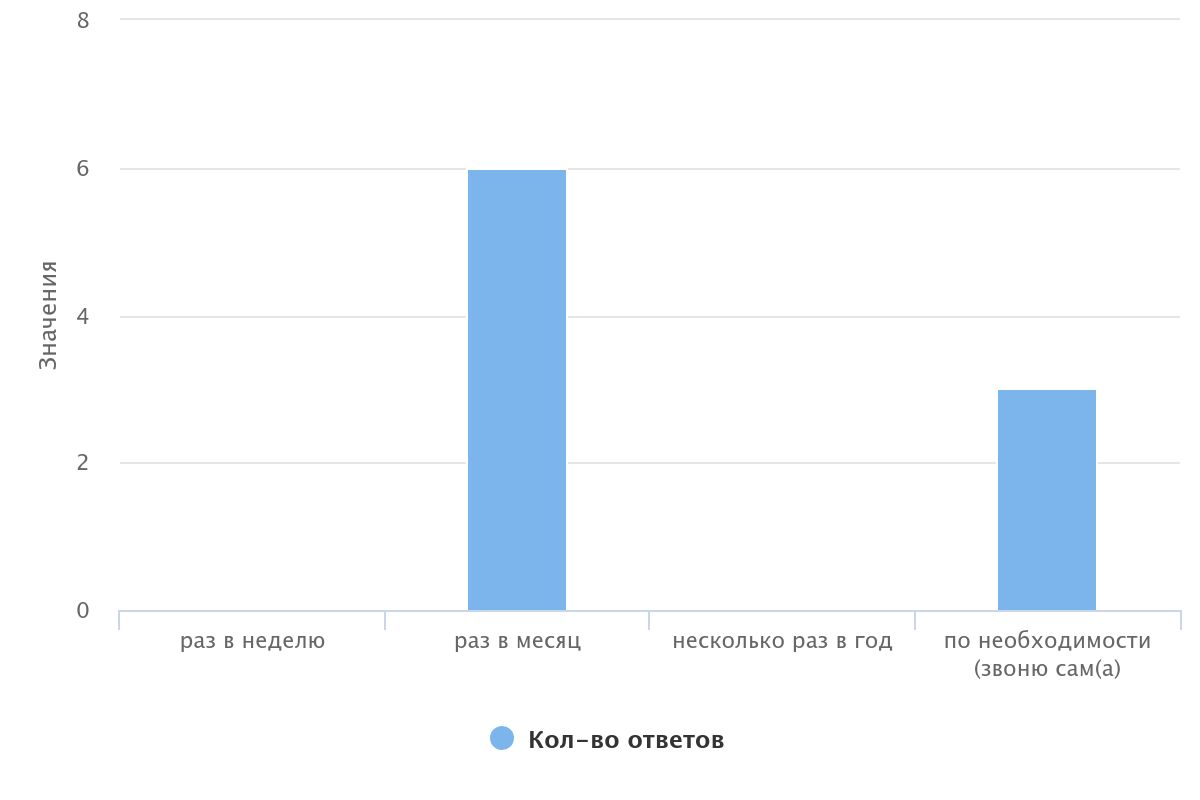
Вежливость и тактичность специалистов Центра 77.78% (7 чел.) оценили на максимальные 5 баллов, 22.22% (2 чел.) оценили на 4 балла (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*



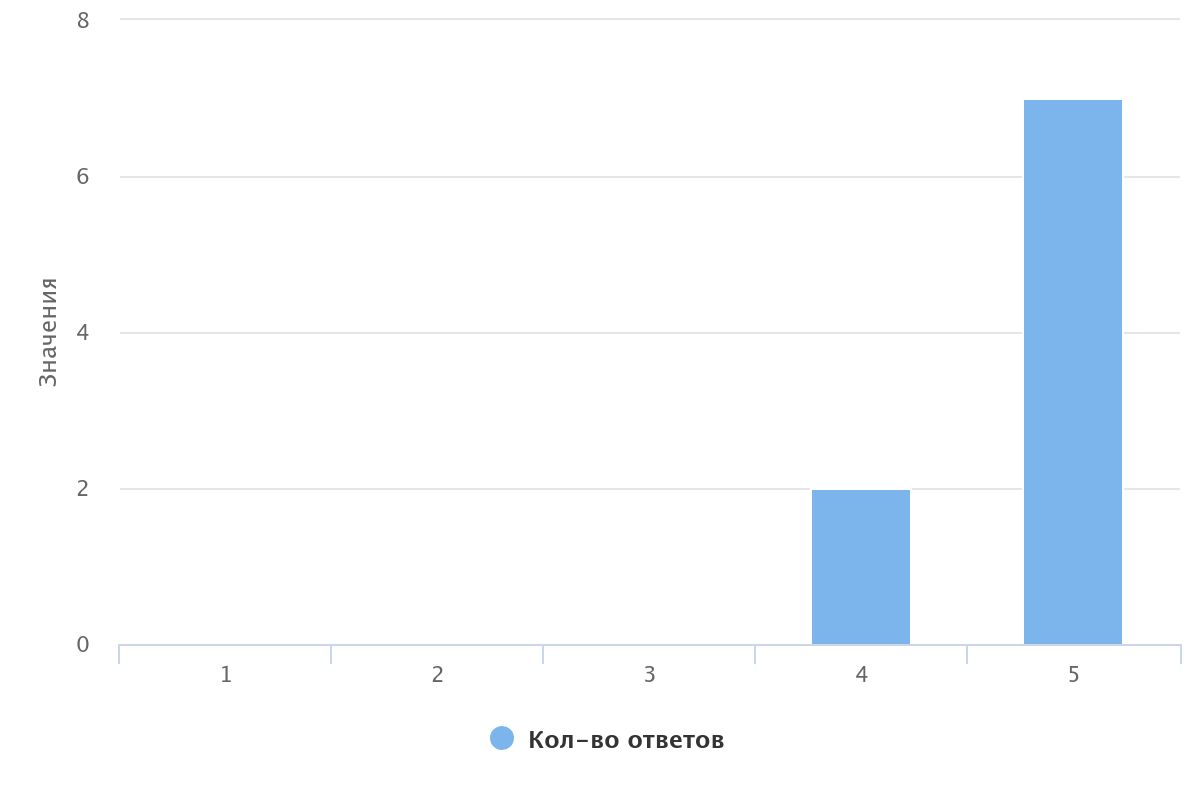
На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 66.67% (6 чел.) – «раз в месяц» 33,33% (3 чел.) ответили «по необходимости» (звоню сам(а) (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

**

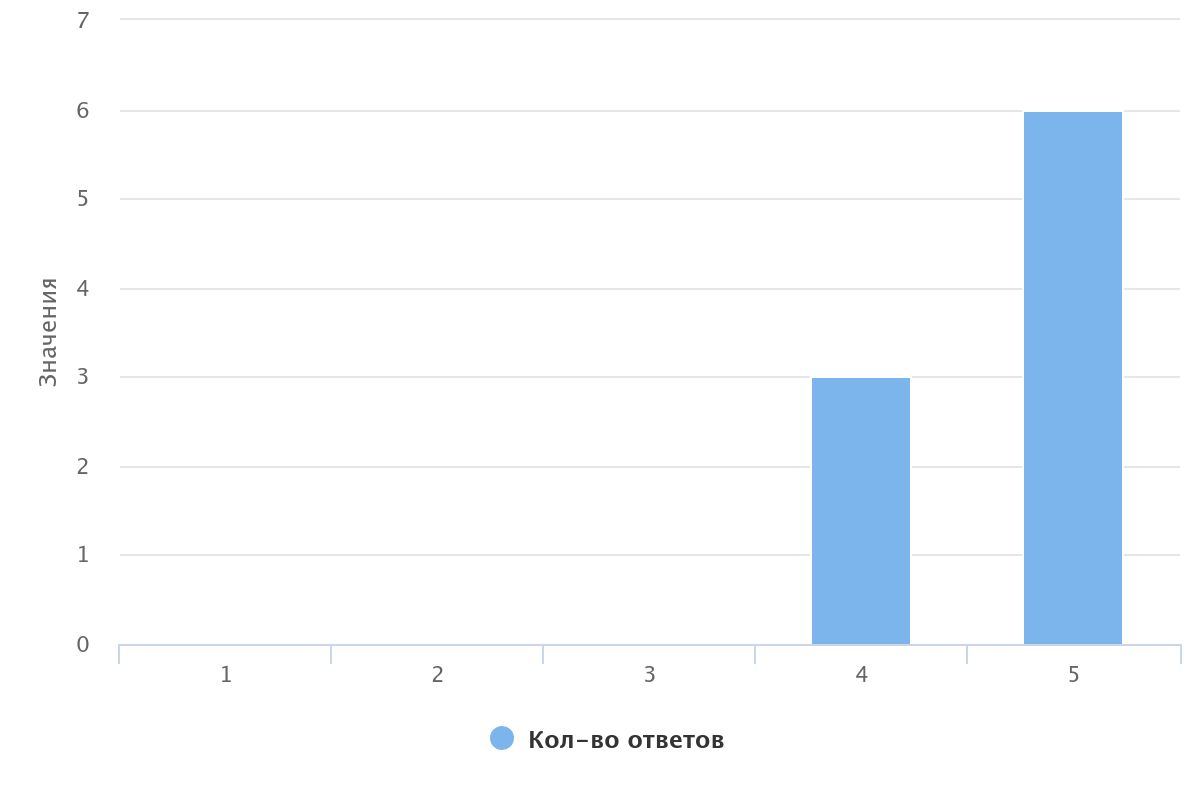
У 100% (9 чел.) опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога.

77.78% (7 чел.) опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов, 22.22% (2 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*

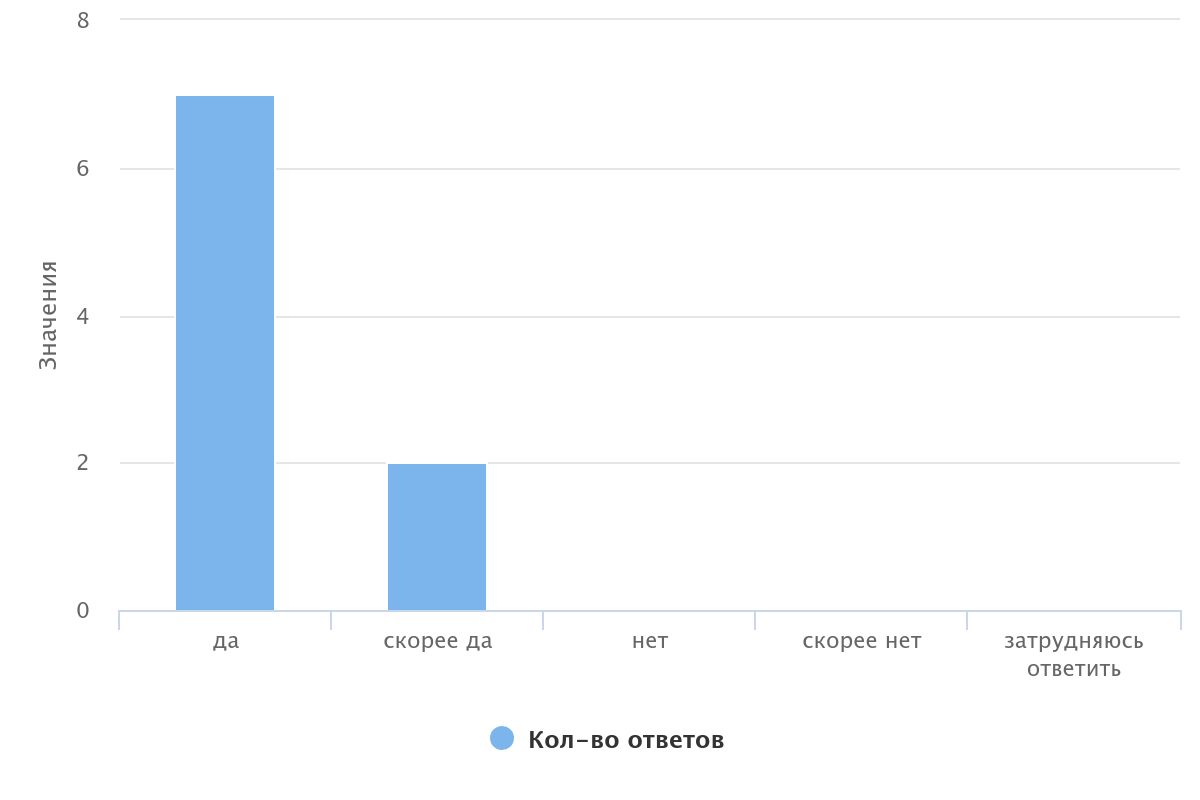
Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 66.67% (6 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 33.33% (3 чел.) на 4 балла (см. диаграмму 5).

*Диаграмма 5*



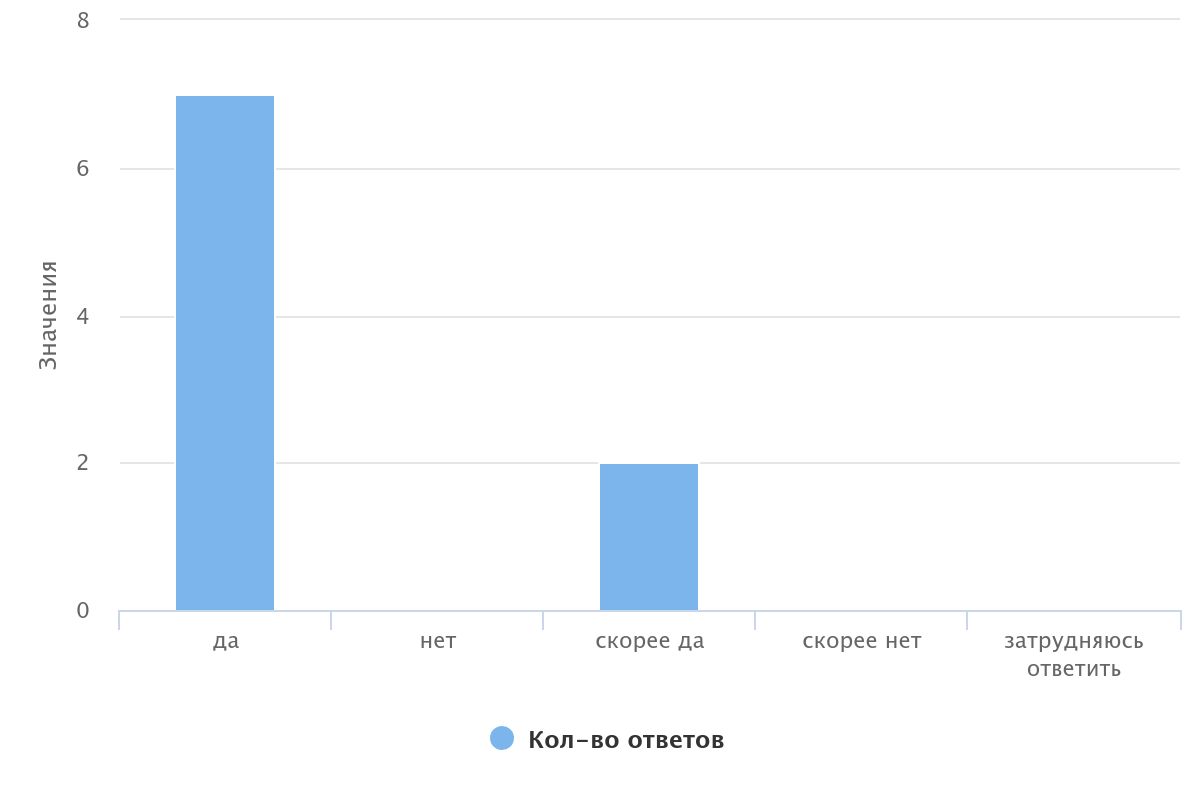
На вопрос понятна ли вам работа, проводимая в рамках договора на сопровождение? 77.78% (7 чел.) опрошенных ответили – да, 22.22% (2 чел.) ответили – скорее да (см. диаграмму 6).

*Диаграмма 6*



Так же 77.78% (7 чел.) опрошенных считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь, 22.22% (2 чел.) ответили – скорее да (см. диаграмму 7).

*Диаграмма 7*

**

*Отзывы:*

* *Спасибо специалистам и Центру*
* *Здоровья специалистам!*
* *Побольше мероприятий, проводимых в Центре*
* *Отличные психологи и специалист*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Все опрошенные удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра. Участники опроса высоко оценили вежливость и тактичность специалистов, их высокий профессионализм. Получатели социальных услуг регулярно по мере необходимости взаимодействуют со специалистами Центра. Это не вызывает каких-либо трудностей, потому что у всех опрошенных есть контакты Центра и специалистов. Результаты опроса показали, что получатели социальных услуг заинтересованы в проводимых в Центре мероприятиях, праздниках, групповых и индивидуальных консультациях. Также они отметили, что вся информация о проводимой работе в рамках сопровождения была для них понятна и доступна. В целом, все опрошенные считают, что им и их семьям оказывается необходимая помощь и поддержка.