****

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

**(январь-сентябрь)**

**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.

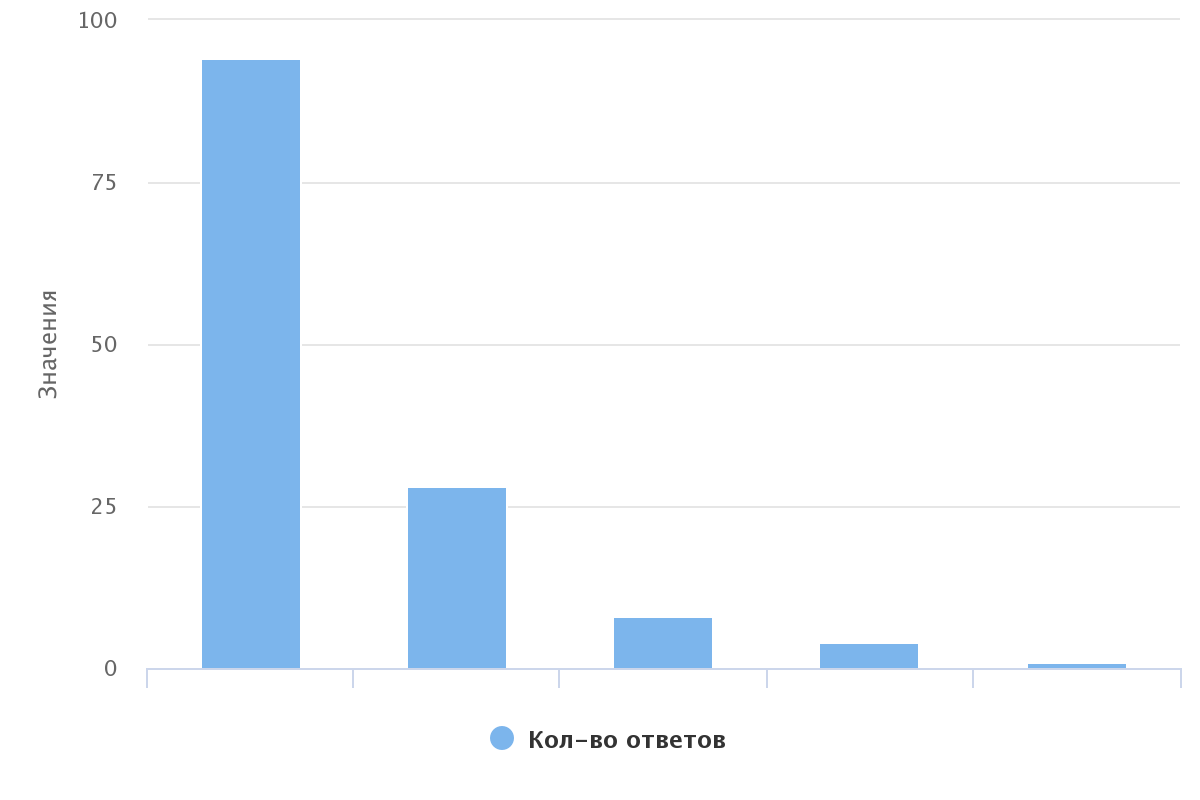
**ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

В связи с тем, что в начале 2022 года был установлен карантин в муниципальных образовательных учреждениях, нам не удалось опросить несовершеннолетних 1 заезда, которые должны были посещать отделение дневного пребывания Центра. Поэтому, с целью анализа качества и доступности социальных услуг был проведен опрос 26 несовершеннолетних 2 заезда. В результате в опросе по итогам деятельности за 9 мес. приняли участие 135 несовершеннолетних.

На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 96,3% детей (130 чел.) ответили «да», 1,48% (2 чел.) указали отрицательный ответ, 2,22% (3 чел.) затруднились ответить.

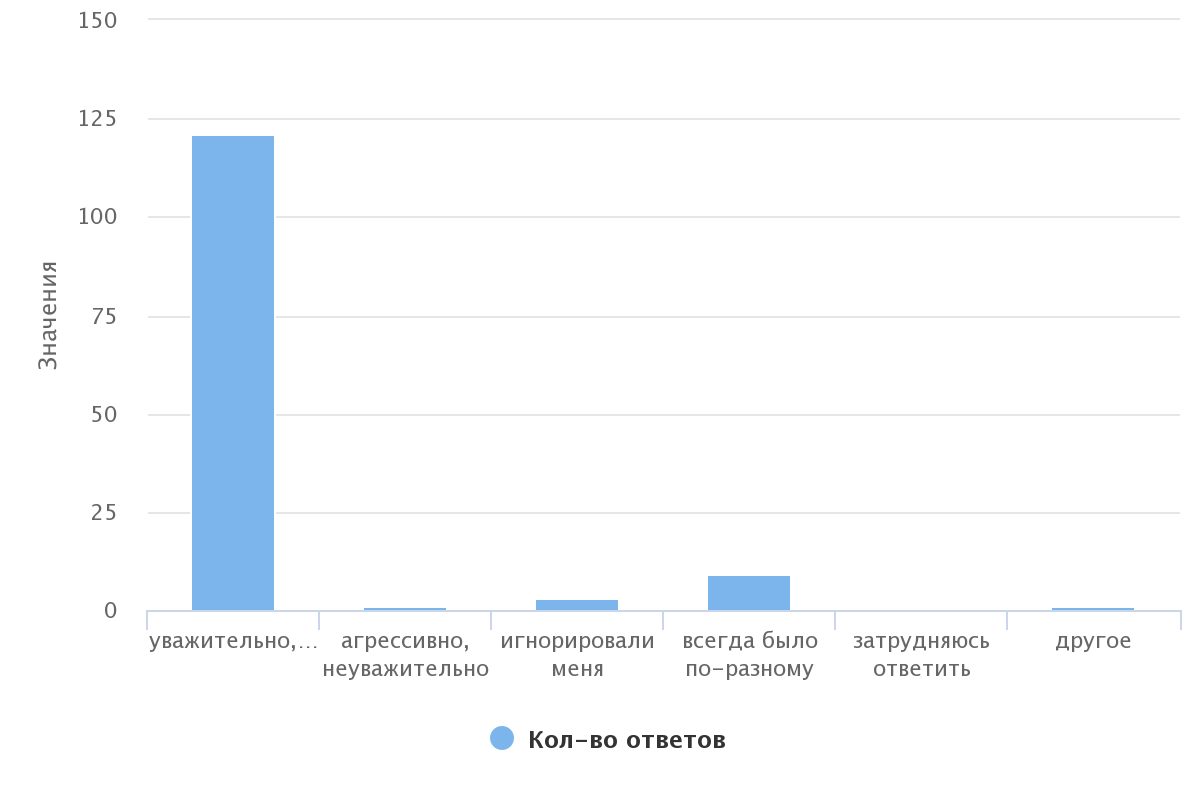
Ребятам было предложено выбрать смайлик настроения, который отражает его эмоциональное состояние во время посещения занятий. В результате 69,63% (94 чел.) детей отметили, что на занятиях у них было всегда отличное настроение, 20,74% (28 чел.) указали хорошее настроение, 5,93% (8 чел.) имели нейтральное настроение, 2,96% (4 чел.) были хмурыми, 0,74% (1 чел.) был в плохом настроении (см. диаграмму 1).

*Диаграмма 1*



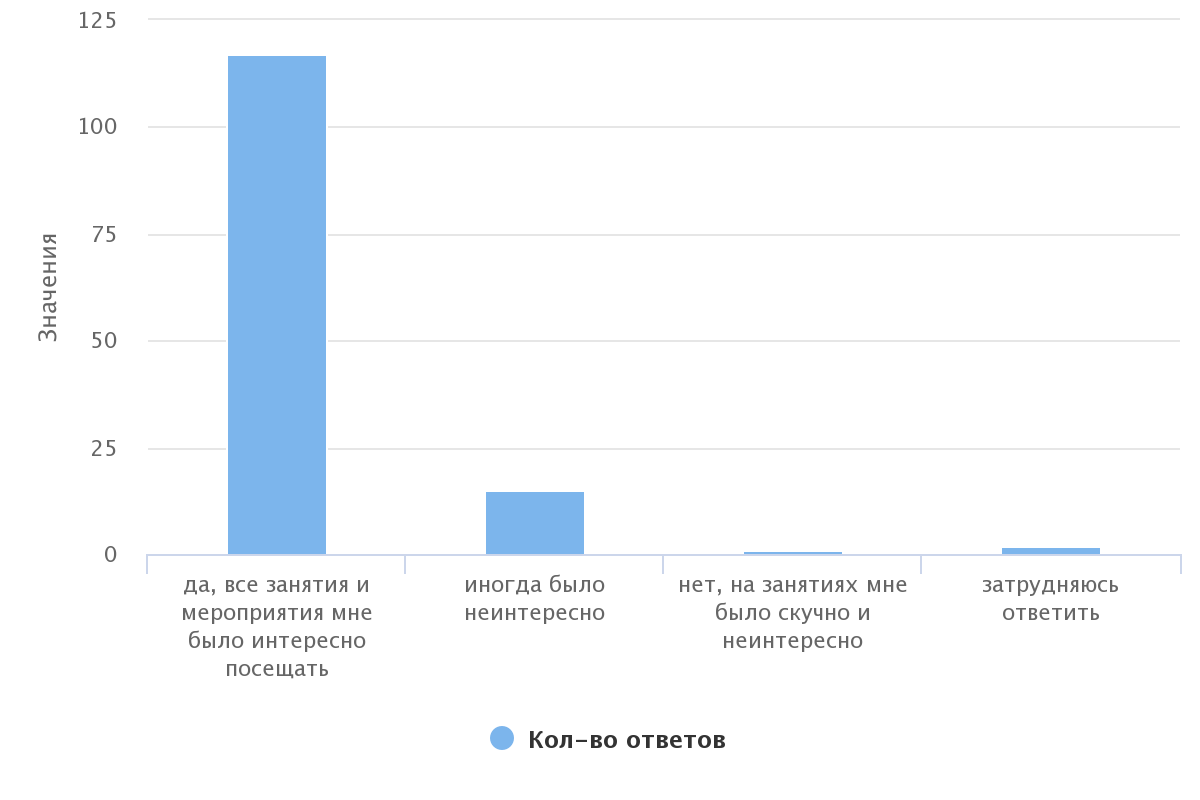
Большинство детей 89,63% (121 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 7,41% (10 чел.) отметили, что всегда было по-разному, 2,22% (3 чел.) выбрали вариант ответа «игнорировали меня» и 0,74% (1 чел.) указал на ответ «агрессивное и неуважительное отношение со стороны специалистов» (см. диаграмму 2).

*Диаграмма 2*



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 86,67% детей (117 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 11,11% (15 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 0,74% (1 чел.) указал, что на занятиях было скучно и неинтересно и 1,48% (2 чел.) затруднились ответить на данный вопрос (см. диаграмму 3).

*Диаграмма 3*

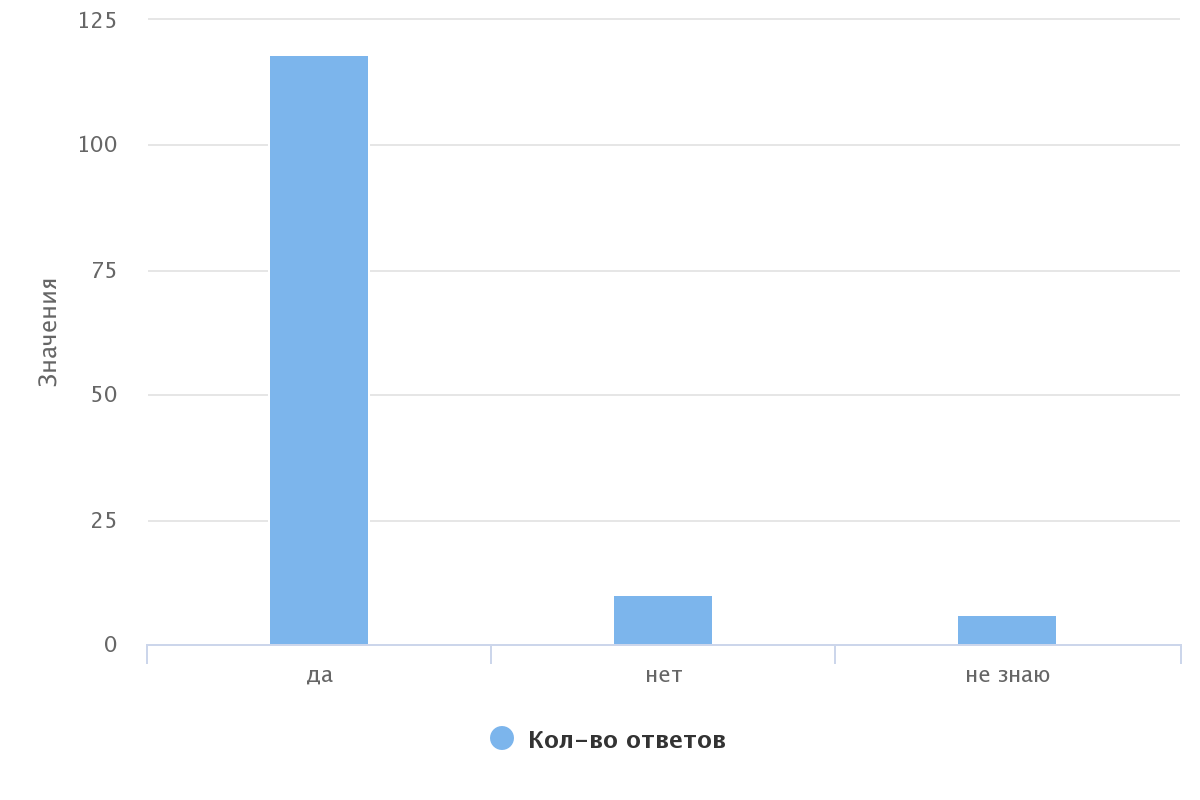


Особенно детям понравилось заниматься бисероплетением (40% - 54 чел.), занятия в сенсорной комнате проявили интерес у 28,8% (39 чел.) детей, занятия в тренажерном зале выбрали – 19,25% (26 чел.), занятия в досуговой (8,14% - 11 чел.), занятия в компьютерном классе (4,4% - 6 чел.), занятия в творческой мастерской (4,4% - 6 чел.), абсолютно все занятия понравились 8,8% (12 чел.).

Так же 12,5% (17 чел.) ребят отметили, что им не нравятся занятия в учебном классе.

Большинство детей (88,06% – 118 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 7,46% (10 чел.) – не хотели бы, 4,48% (6 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 4).

*Диаграмма 4*



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

Были получены следующие отзывы:

*1. «Тут весело»*

*2. «Спасибо всем специалистам за их работу!»*

*3. «Центр хороший и красивый»*

*4. «Красивый Центр»*

*5. «Крутой Центр»*

*6. «Хороший Центр»*

*7. «В Центре вкусная еда»*

*8. «Мне нравится сюда ходить»*

*9. «Хорошее отделение. Лучше всех!»*

*10. «Хороший Центр. Мой любимый!»*

*11. «Обалденный и классный Центр!»*

*12. «Обожаю специалистов. Хочу пожелать всем добра!»*

*13. «Всё понравилось»*

*14. «Отличный Центр! Занятия очень познавательные»*

*15. «За нами здесь хорошо смотрят»*

*16. «Тут весело. Хорошие специалисты и хорошие дети»*

*17. «Здесь хорошие специалисты»*

*18. «Центр очень хороший. Все ко мне хорошо относятся»*

*19. «Классное отделение! Все специалисты очень добрые!»*

*20. «Тут весело и круто!»*

*21. «Мне понравились дети и специалисты»*

*22. «Жалоб нету, всё отлично!»*

*23. «Отличное отделение!»*

*24. «Здесь очень круто! Я хочу еще прийти на 1 заезд!»*

*25. «Тут очень весело»*

*26. «Здесь всегда весело и не скучно!»*

*27. «Всё очень классно!»*

*28. «Некоторые специалисты хорошие, некоторые не очень»*

*29. «Здесь нормально, иногда интересно»*

*30. «Здесь классный спортзал».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в целом большинству ребят понравилось посещать отделение дневного пребывания. Почти у всех ребят при посещении Центра отмечается отличное или хорошее настроение. Проводимые занятия и мероприятия вызывали у них интерес. Особенно дети отметили занятия по бисероплетению, медитации в сенсорной комнате и занятия в тренажерном зале. Также большая часть из несовершеннолетних 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 59 человек.

Все опрошенные (100%) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра).

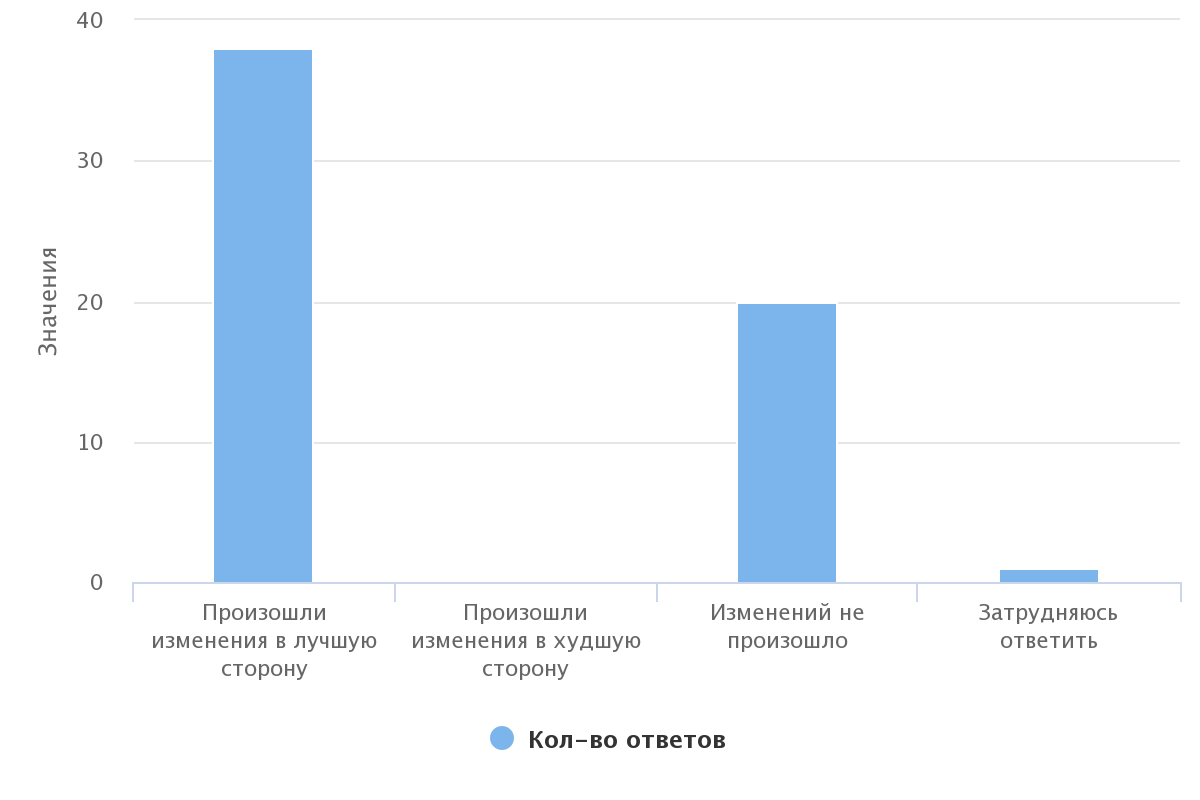
Родители (100%) считают, что сотрудники отделения дневного пребывания справляются со своими профессиональными обязанностями, доброжелательны в общении. 98,31% (58 человек) отмечают, что специалисты умеют выслушать и эмоционально поддержать и оказывают реальную помощь детям. 2 человека (3,38%) затруднились ответить на вопрос о том, что сотрудники отделения умеют выслушать и эмоционально поддержать и вопрос, касающийся оказанию реальной помощи ребенку.

*Диаграмма 1*



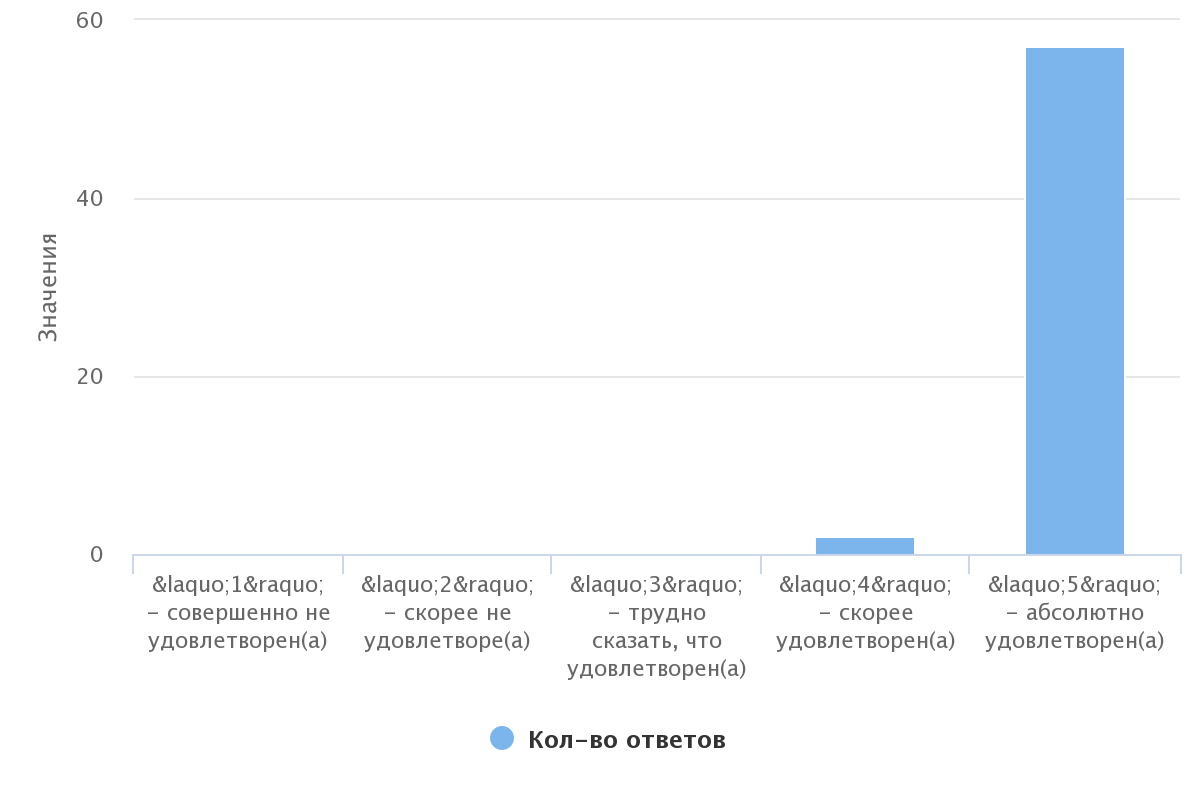
На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 64,41% (38 чел.) считают, что произошли изменения в лучшую сторону. 33,9% (20 чел.) ответили, что изменений не произошло. Один респондент (1,69%) затруднился ответить на данный вопрос.

*Диаграмма 2*



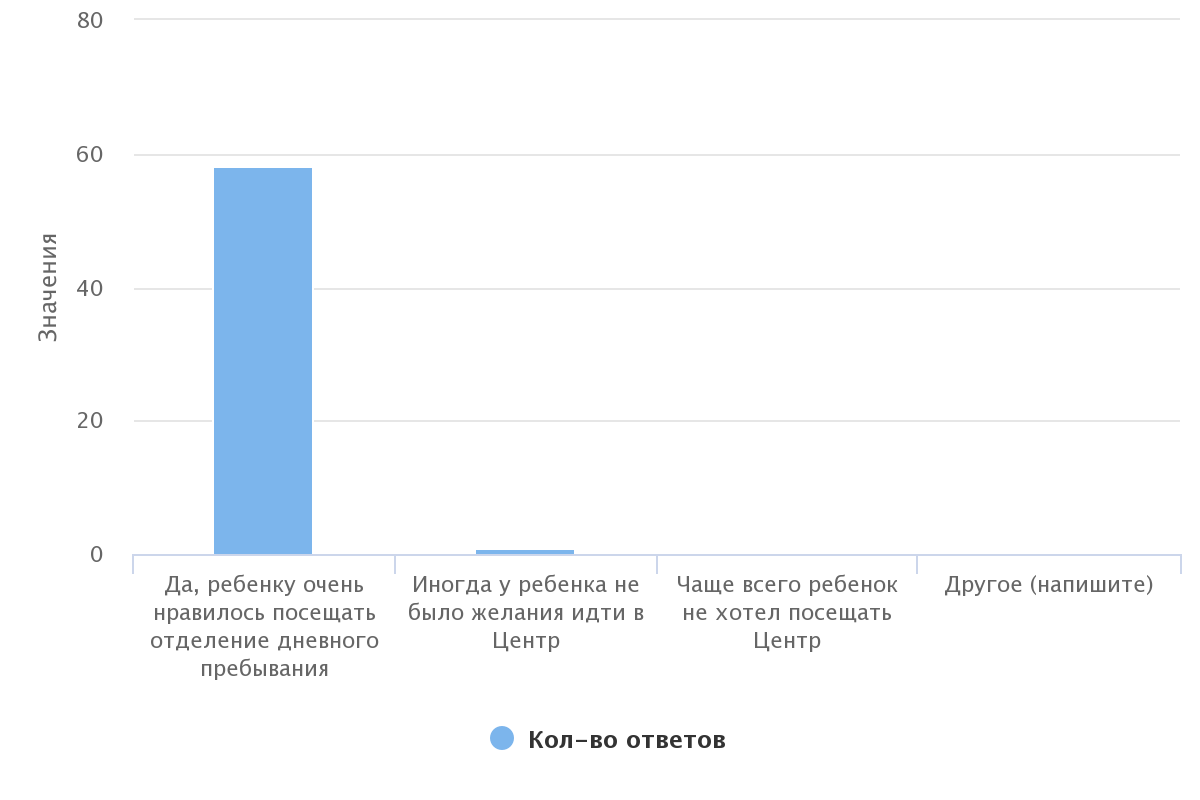
В целом, работу специалистов родители (95%) оценили на максимальный балл. 3,33% (2 чел.) ответили «скорее удовлетворен(а)».

*Диаграмма 3*



98,31% (58 чел.) родителей отмечают, что детям очень нравилось посещать отделение дневного пребывания. Один родитель (1,69%) указал на то, что иногда у ребенка не было желания идти в Центр.

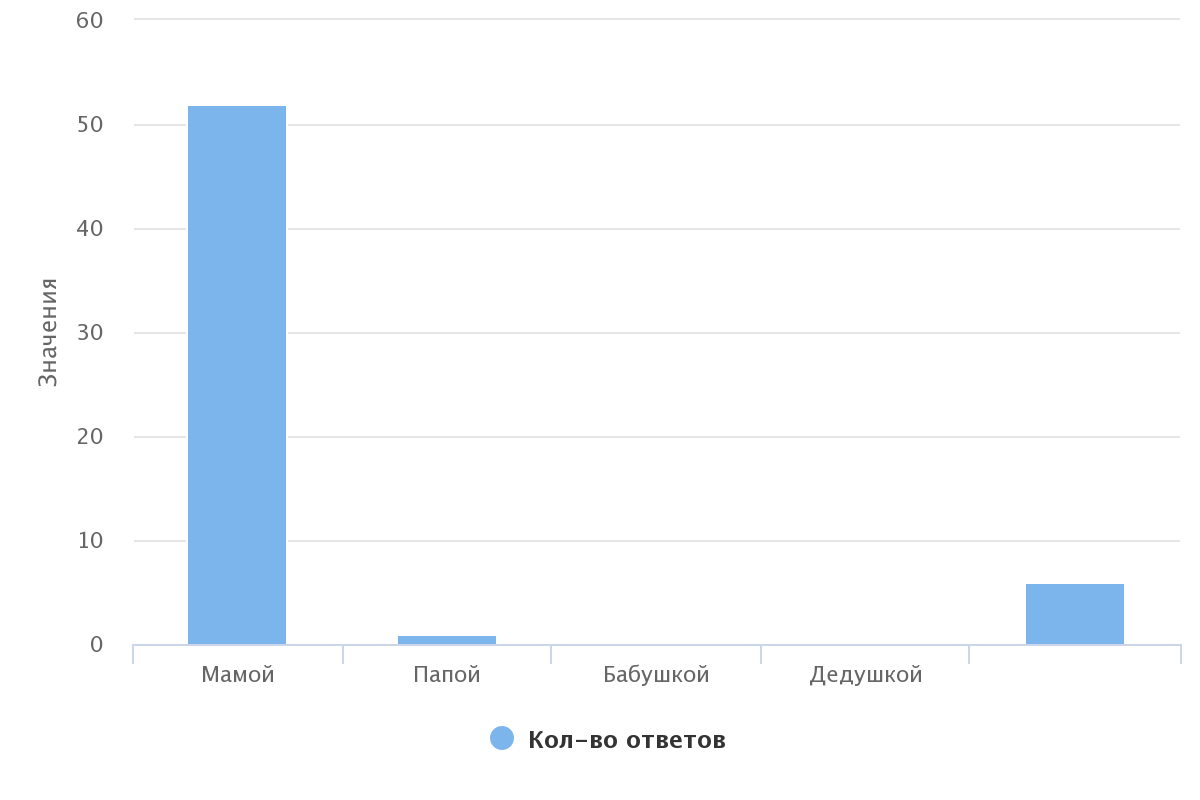
*Диаграмма 4*



На вопрос «Если бы Вашему ребенку была предоставлена возможность еще раз пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре, Вы бы согласились» 98,31% (58 чел.) родителей ответили «да». Один из опрашиваемых (1,69%) затруднился ответить.

88,14% опрошенных родителей (52 чел.) приходились мамой своему ребёнку, 1,69% (1 чел.) - отцом, 10,17% (6 чел.) – опекунами.

*Диаграмма 5*



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

Были получены следующие отзывы:

*1. «Желаю всего доброго специалистам. Большое им спасибо»*

*2. «Всё устраивает в организации работы отделения»*

*3. «Детям очень нравится ходить в Центр»*

*4. «Желаю работать специалистам отделения в том же духе»*

*5. «Специалисты работают на 100 %»*

*6. «Всё идеально. Меня всё устраивает»*

*7. «Пусть отделение дневного пребывания процветает и делает наших детей счастливыми!»*

*8. «Желаю процветания»*

*9. «Благодарю заведующего отделением Новгородову О.В. и специалиста Шипареву Н. В. за отзывчивость и доброту»*

*10. «Замечаний нет. Всё отлично!»*

*11. «Центр выполняет все свои задачи»*

*12. «Желаю, чтобы Центр никогда не закрывался».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

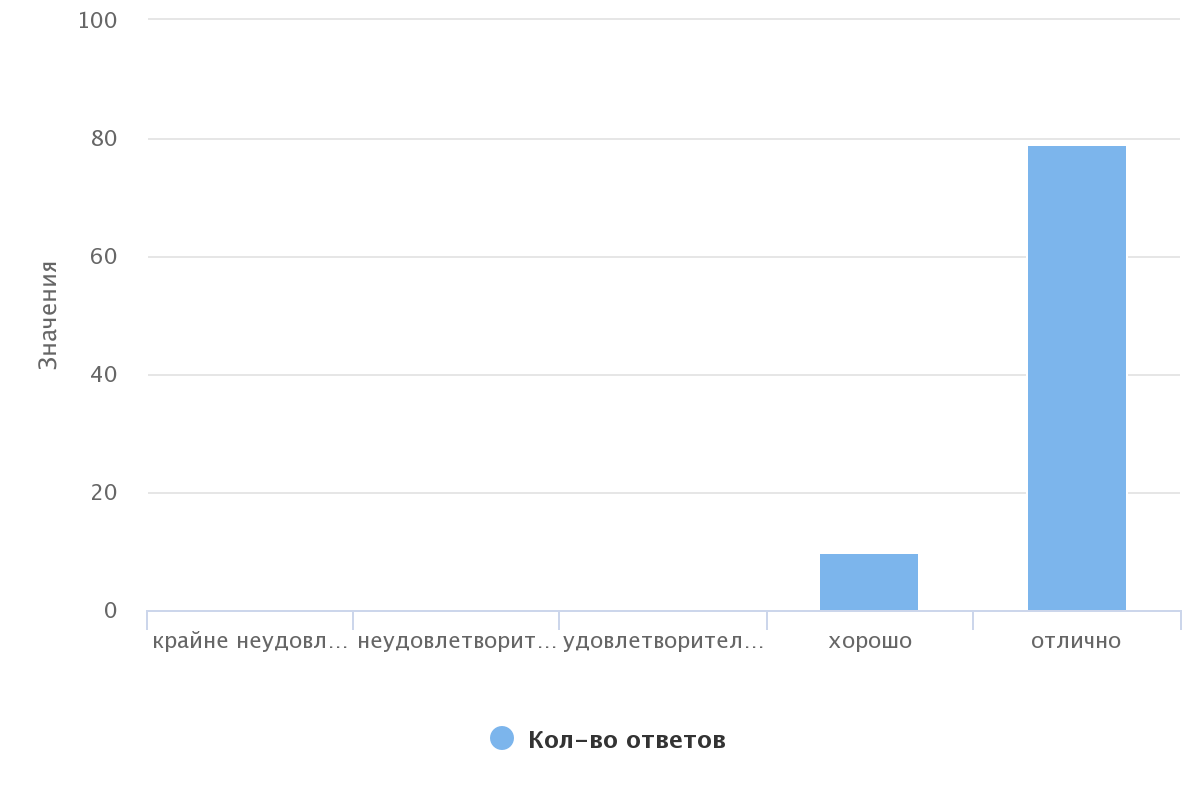
Родители несовершеннолетних положительно оценили работу сотрудников отделения дневного пребывания. Негативных отзывов и замечаний по организации работы получено не было. В ходе опроса 2 человека высказали предложение организовать посещение детьми кинотеатров, музеев, театров и аквапарка.

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

В опросе принимали участие 90 человек.

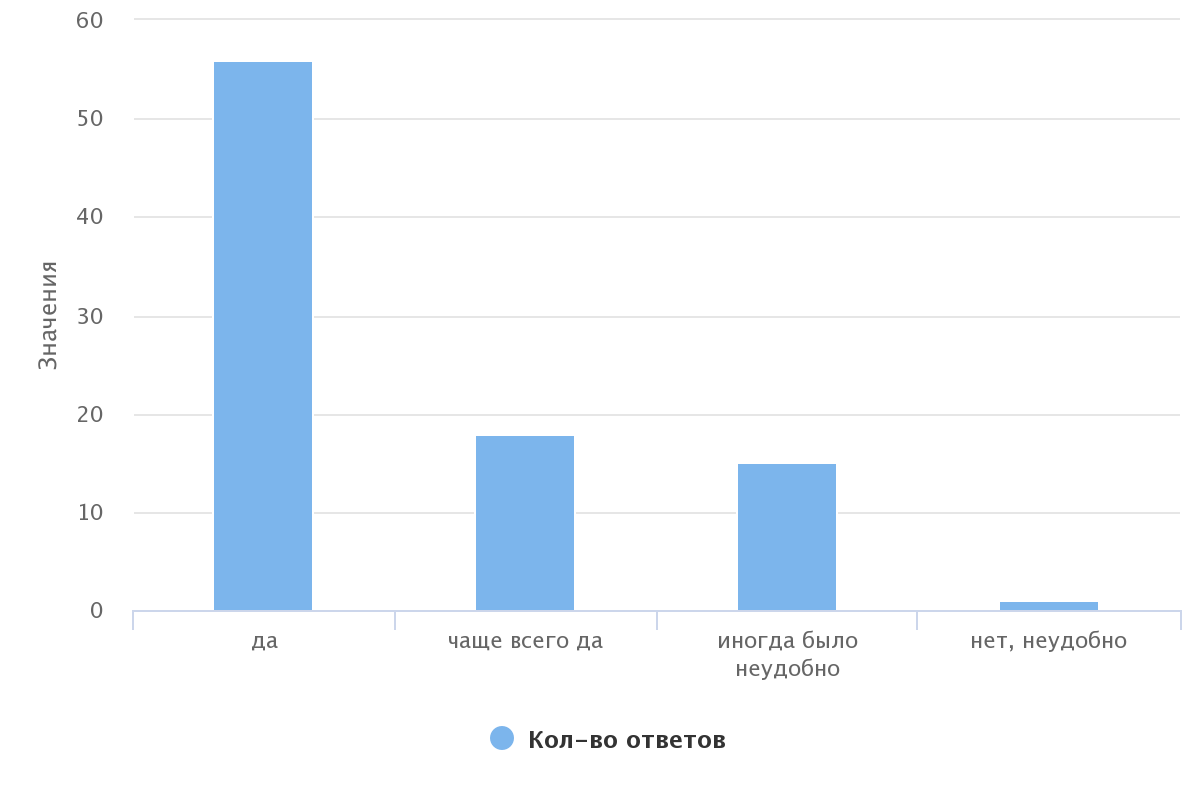
Респондентам было предложено оценить комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей по пятибалльной шкале, где 1 балл ­– крайне неудовлетворительно, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла ­– удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично. В результате на 5 баллов оценили комфорт и удобство 88,76% (79 чел.), на 4 балла – 11,24% (10 чел.).

*Диаграмма 1*

**

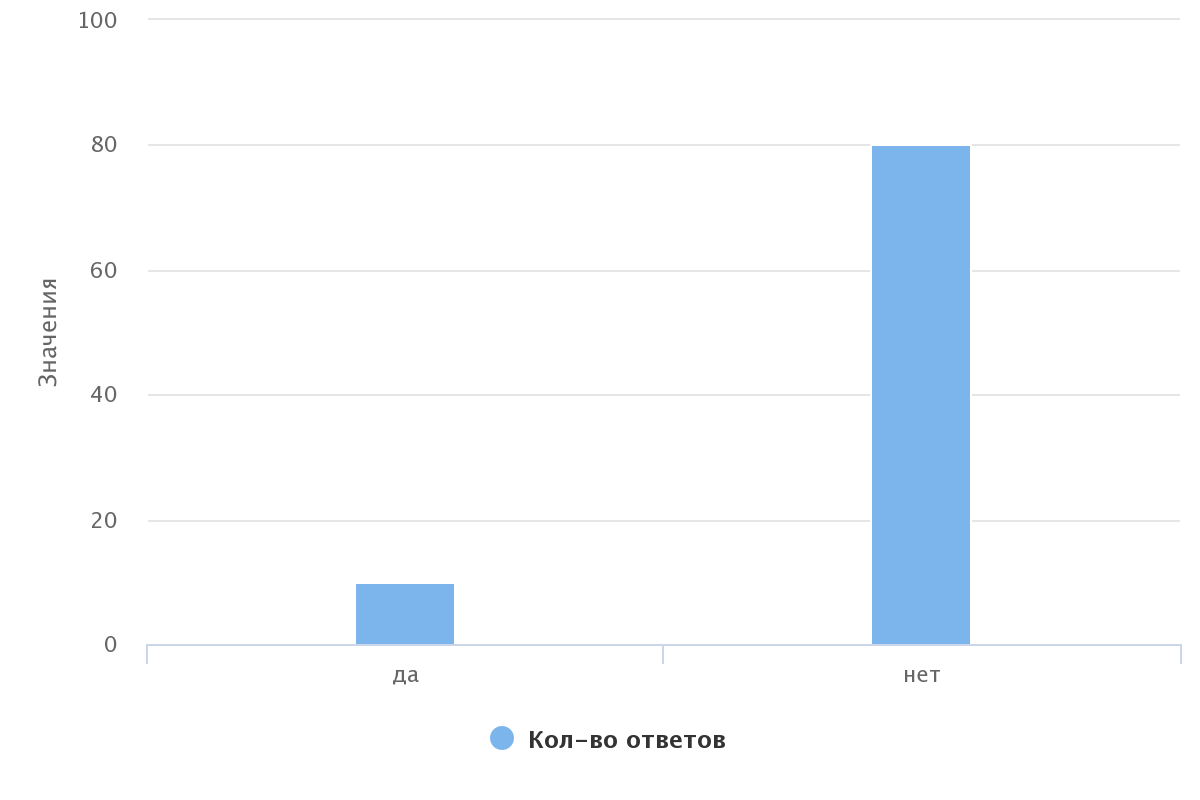
1. На вопрос «Удобен ли Вам был режим посещения занятий в Школе родителей?» 62,22% (56 чел.) был удобен режим посещений, 20% (18 чел.) ­ответили, что чаще всего было удобно посещать занятия, 16,67% (15 чел.) иногда было неудобно, 1,11% (1 чел.) нет, неудобно.

*Диаграмма 2*

**

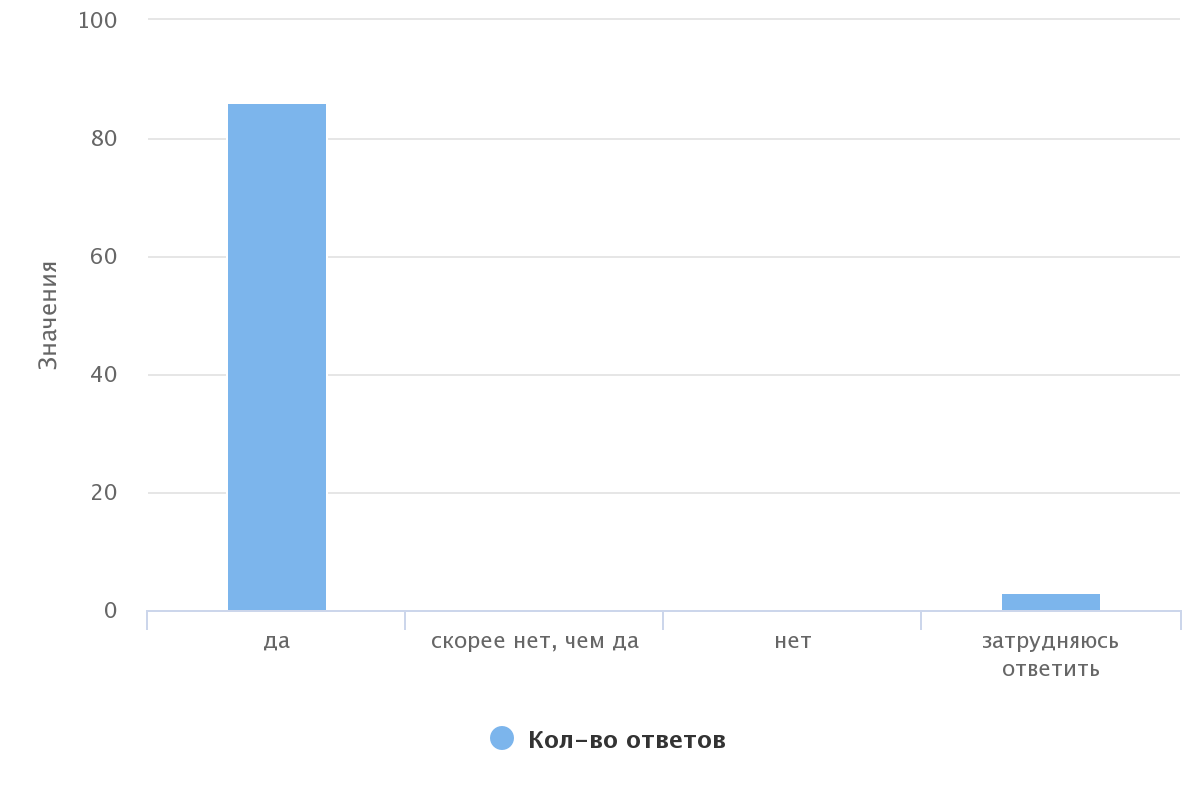
1. 88,89% опрошенных (80 чел.) было не затруднительно узнавать расписание занятий, изменения в расписании, 11,11% (10 чел.) ответили, что испытывали затруднения.

*Диаграмма 3*

**

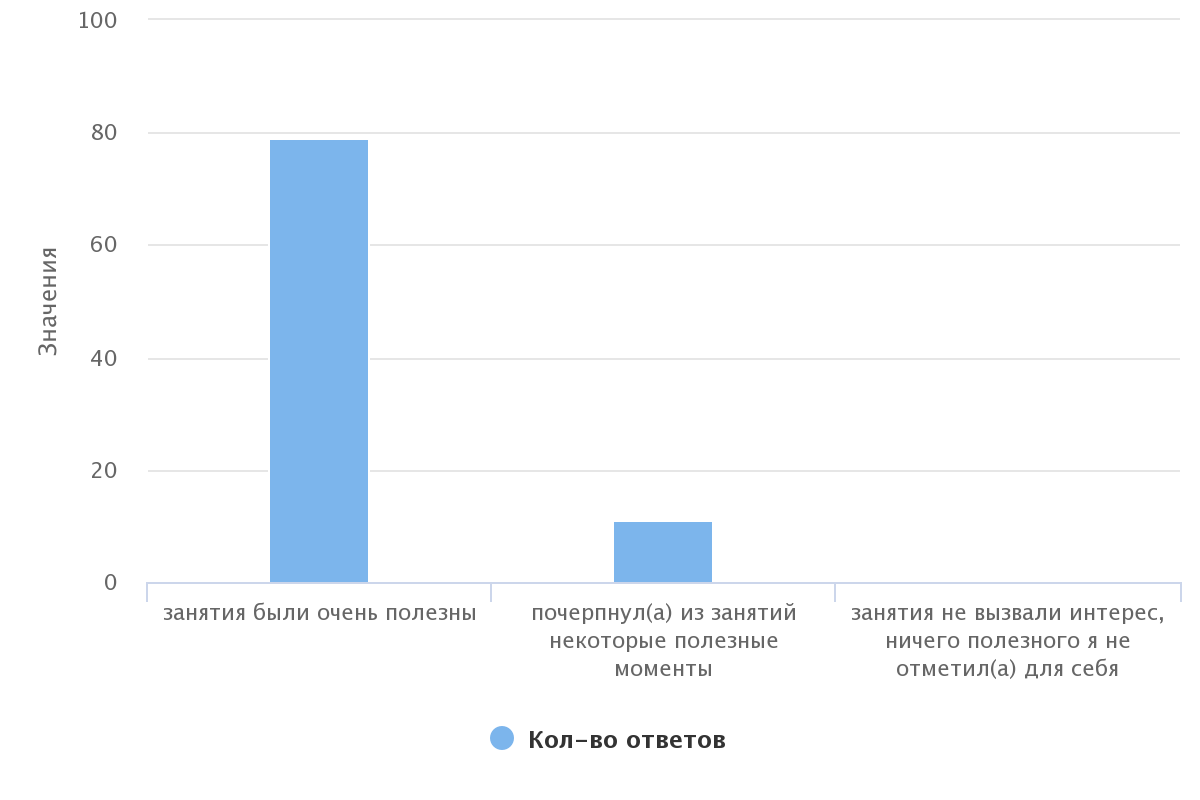
1. Большинству опрошенных 96,63% (86 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно. 3,37% (3 чел.) затруднились ответить.

*Диаграмма 4*

**

1. Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. 87,78% (79 чел.) говорят о том, что проводимые занятия были для них очень полезны. 12,22% (11 чел.) почерпнули из занятий некоторые полезные моменты.

*Диаграмма 5*



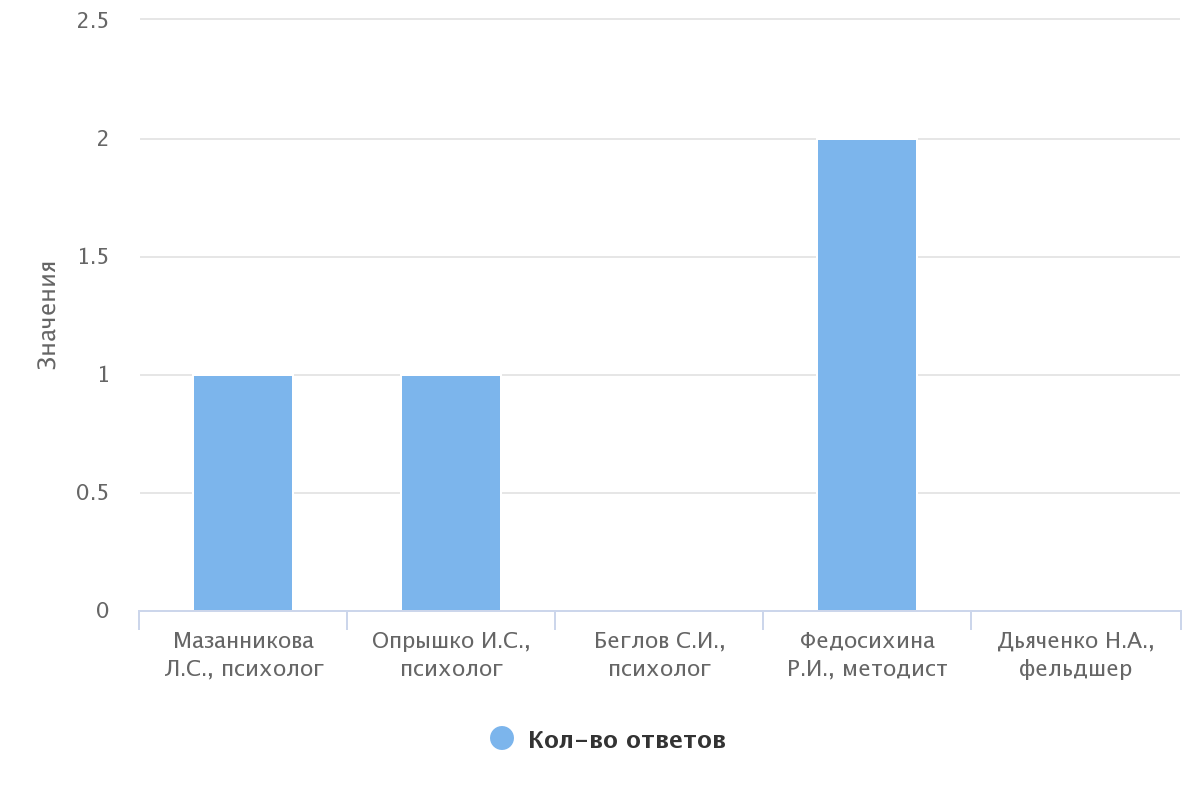
1. На вопрос «Занятия каких специалистов Вы можете особенно отметить?» можно было дать несколько вариантов ответа. Голоса распределились следующим образом: 25,8% (73 голоса) отметили Мазанникову Л.С., 21,91% (62 голоса) отметили Опрышко И.С., 17,31% (49 голосов) отметили Федосихину Р.И., 12,01% (34 голоса) отметили Дьяченко Н.А., 10,25% (29 голосов) отметили Беглова С.И.

*Диаграмма 6*



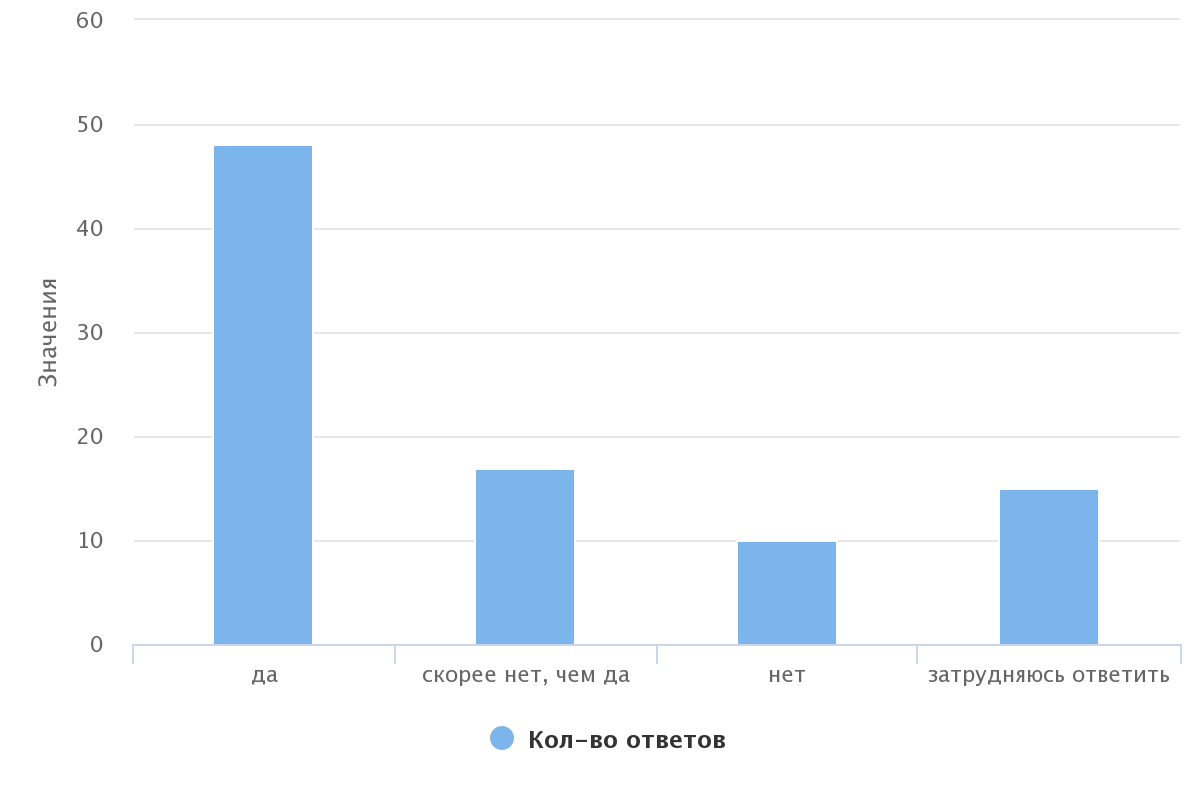
1. На вопрос «С какими специалистами Вы бы не хотели продолжать работу?» 25% (1 чел.) опрошенных отметили Мазанникову Л.С., 25% (1 чел.) отметили Опрышко И.С и 50% (2 чел.) отметили Федосихину Р.И.

*Диаграмма 7*

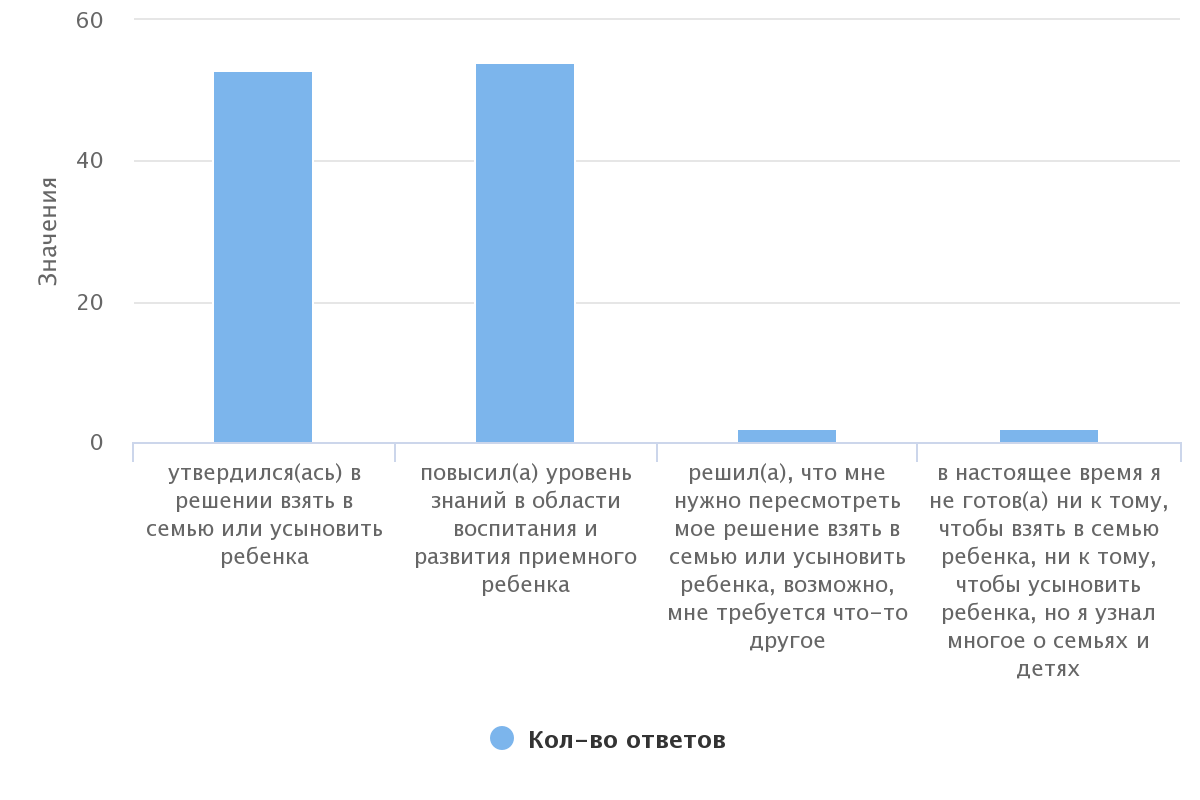
**

1. 88,89% (80 чел.) в полном объеме была предоставлена информация о службе сопровождения замещающей семьи и 11,11% (10 чел.) затруднились ответить на этот вопрос.
2. 53,33% (48 чел.) опрошенных считают необходимым состоять на сопровождении в Центре. 18,89% (17 чел.) ответили «скорее нет, чем да». 11,11% (10 чел.) считают, что им не нужно сопровождение и 16,67% (15 чел.) затрудняются ответить.

*Диаграмма 8*

**

1. 48,65% (54 чел.) опрошенных считают, что повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка. 47,75% (53 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка. 1,8% (2 чел.) решили пересмотреть свое решение взять в семью или усыновить ребенка и 1,8% (2 чел.) в настоящее время не готовы взять в семью или усыновить ребенка, но узнали много нового о семьях и детях.

*Диаграмма 9*

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

Ответы:

* *«в первую очередь, это новый опыт и новые знания в области воспитания детей в целом»;*
* *«было очень полезным»;*
* *«было познавательным»;*
* *«было очень познавательно»*
* *«дала много интересных знаний»;*
* *«было очень полезным знанием»;*
* *«огромный приобретенный опыт в воспитании ребенка»;*
* *«дало очень много информации»;*
* *«раскрыло мои травмы детства, показали какие я допустила ошибки в воспитании своих детей»;*
* *«было информативно и интересно»;*
* *«было полезно, информативно»;*
* *«было очень полезно для моего развития»;*
* *«было полезным»;*
* *«было очень познавательным и интересным»;*
* *«это лучшая школа жизни»;*
* *«дало очень много информации»;*
* *«стало интересным, получила дополнительные знания»;*
* *«стало полезным и интересным»;*
* *«это новые знания, знакомство с интересными людьми»;*
* *«помогло много узнать нового»;*
* *«позволило пересмотреть свои взгляды на воспитание детей»;*
* *«пошло на пользу»;*
* *«очень познавательно, интересно. Получила огромный багаж знаний»;*
* *«очень познавательно, интересно»;*
* *«было очень полезно, найдены проблемы родом из собственного детства»;*
* *«настоящее открытие»;*
* *«стало очень познавательным».*

1. Отзывы кандидатов в замещающие родители:

* *«Всё отлично. Мне понравилось».*
* *«До недавнего времени я вообще не знала, что есть такая школа. Это очень важно и ценно то, что здесь дают».*
* *«Очень нужное и полезное обучение. Очень много информации, которая понадобится в будущем при приеме детей».*
* *«Желаю хороших клиентов и хороших людей».*
* *«Отличные специалисты».*
* *«Школа просто супер!»*
* *«Очень грамотные преподаватели, бесценные знания».*
* *«Отличная школа».*
* *«Спасибо за всё, всё было отлично и надеюсь на дальнейшее сотрудничество».*
* *«Хотелось бы, чтоб группа была целенаправленна на один вид из форм семейного устройства детей, а не на все».*
* *«Спасибо всем большое, остались только хорошие впечатления».*
* *«Было полезно. Сложилась хорошая группа, с которой есть желание общаться на базе Центра».*
* *«Не сбавлять темп работы, оставаться такими же доброжелательными и отзывчивыми».*
* *«Больше общаться с приемными родителями».*
* *«Девочки! Какие вы молодцы! Ваша работа – это для нас кладезь знаний! Жаль, что многие родители этого не знают».*
* *«Спасибо за предоставление информации о родительстве, за выдержку, так и профессионализм».*
* *«Интересная постановка занятий, доступно».*
* *«Благодарю вас за полезные знания. Было очень интересно и нужно для меня».*
* *«Полезно пройти эту школу».*
* *«Очень хорошие педагоги».*
* *«Я в восторге от школы и специалистов, получила массу знаний, приобрела новое видение в воспитании ребенка. Рекомендовала бы эту школу не только для приемных родителей, но и для будущих родителей кровных детей».*
* *«Школа – супер! Получила массу интересных знаний, специалисты высококвалифицированные. Рекомендовал бы эту школу всем».*
* *«Все занятия понравились, очень много пригодится в жизни».*
* *«Вы очень нужны и важны для семей, такая школа в обязательном порядке должна быть для всех людей, создавших семью!»*
* *«Занятия были очень полезны и интересны».*
* *«Так держать. Молодцы!»*
* *«Всё очень отлично».*
* *«Одни положительные эмоции. Спасибо вам за это!».*

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

В результате опроса были получены положительные отзывы о работе Школы родителей, занятия психологов были оценены высоким баллом, замечания от кандидатов в замещающие родители отсутствуют. Информация о Школе приемных родителей (о Центре) и службе сопровождения предоставлена в полной мере. Больше 50% опрошенных считают необходимым сопровождение специалистами Центра после принятия ребенка в семью.

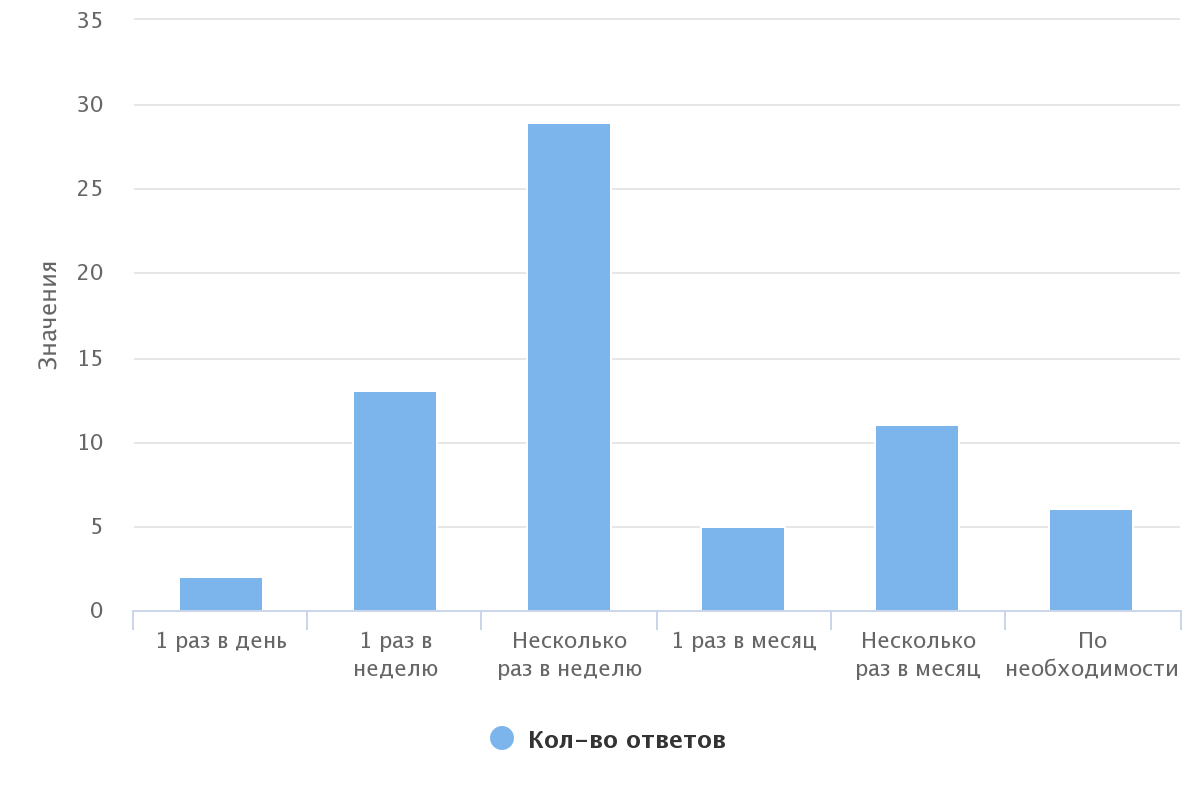
Хотелось бы отметить, что в ходе анкетирования опрошенные часто отмечают хорошую работу специалиста по социальной работе школы приемных родителей (Сохликовой Н.Е.) и психолога (Мазанниковой Л.С.).

Из пожеланий кандидатов по-прежнему актуальным остается рассмотрение гибкого графика обучения в школе приемных родителей.

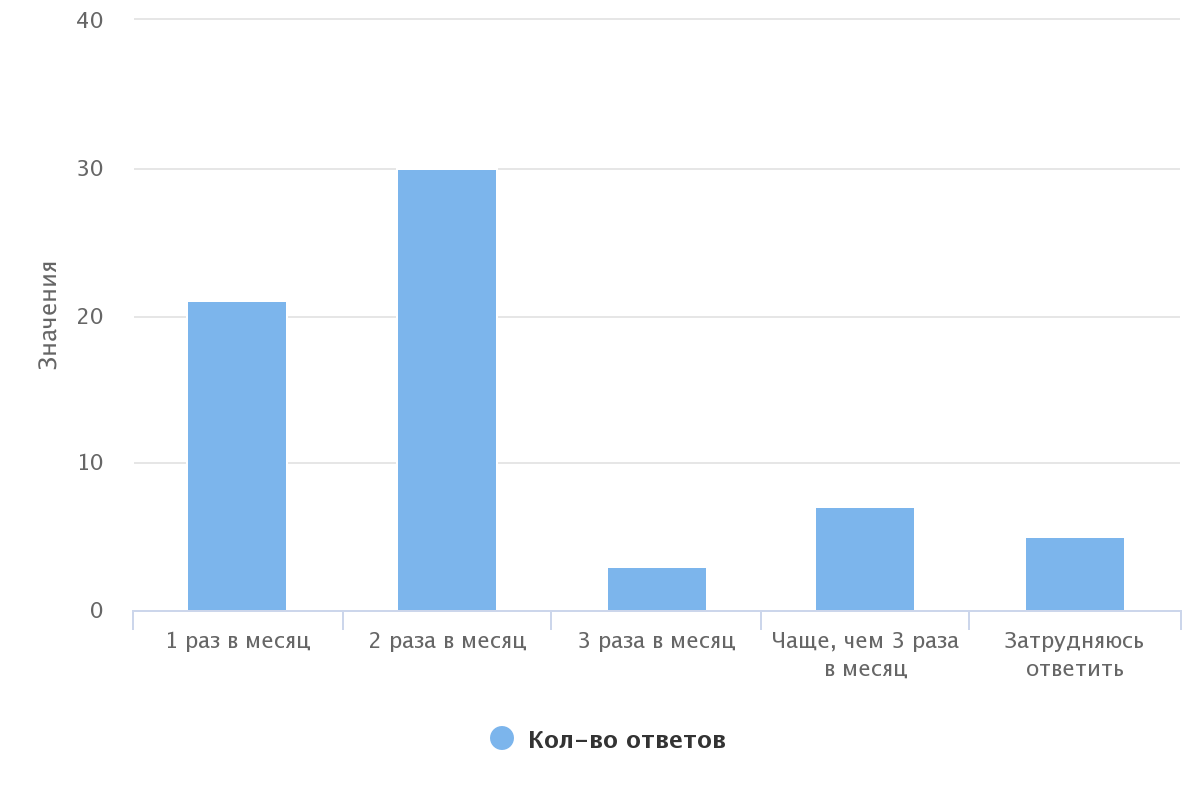
**ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ БЕЗНАДЗОРНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

В опросе приняли участие 66 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 (66 чел.) указали ФИО специалиста и у 100% (66 чел.) есть номер телефона специалиста.
2. На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 43,94% (29 чел.) ответили: «несколько раз в неделю», 19,7% (13 чел.) ответили: «1 раз в неделю», 16,67% (11 чел.) ответили: «несколько раз в месяц», 9,09% (6 чел.) ответили: «по необходимости», 7,58% (5 чел.) ответили: «1 раз в месяц» и 3,03% (2 чел.) ответил: «1 раз в день».

*Диаграмма 1*

1. У большинства получателей с.у. сложились со специалистами доверительные отношения (96,97% - 64 чел.). Остальные 3,03% (2 чел.) считают свои взаимоотношения со специалистом хорошими. 98,48% (65 чел.) опрошенных легко общаются со своими специалистами и всего лишь 1,52% (1 чел.) ответил «не очень».
2. На вопрос «Как часто специалист бывает у вас дома?» опрошенные ответили: 45,45% (30 чел.) - «2 раза в месяц», 31,82% (21 чел.) - «1 раз в месяц», 10,61% (7 чел.) - «чаще, чем 3 раза в месяц», 4,55% (3 чел.) - «3 раза в месяц» и 7,58% (5 чел.) затруднились ответить на этот вопрос.

*Диаграмма 2*

1. 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.
2. На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 98,48% (65 чел.) ответили положительно, 1,52% (1 чел.) указал ответ «скорее нет, чем да».
3. На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 93,94% (62 чел.) ответили «да» и 6,06% (4 чел.) затруднились ответить.
4. Отзывы:

- «Очень отзывчивый и доброжелательный человек». Специалист Юсупова А.М.

- «Очень хорошая». Специалист Федотова Т.В.

- «Работа на отлично!» Специалист Касьянова Б.В.

- «Отличный специалист, побольше таких!» Юсупова А.М.

- «Благодарю специалиста». Специалист Гневнова Т.В.

- «Хороший специалист». Специалист Денисимова Е.Н.

- «Отношение со стороны специалиста очень хорошее. Вежливый специалист». Специалист Князева И.С.

- «Доброжелательная, умная, терпеливая, внимательная». Специалист Скрипник Е.С.

- «Побольше таких доброжелательных специалистов». Специалист Скрипник Е.С.

- «Ирина Сергеевна очень добрый и отзывчивый специалист. Очень понравилась как человек». Специалист Князева И.С.

- «Мне всё нравится». Специалист Щёлокова Е.А.

- «Очень хороший специалист, побольше таких людей!» Специалист Юсупова А.М.

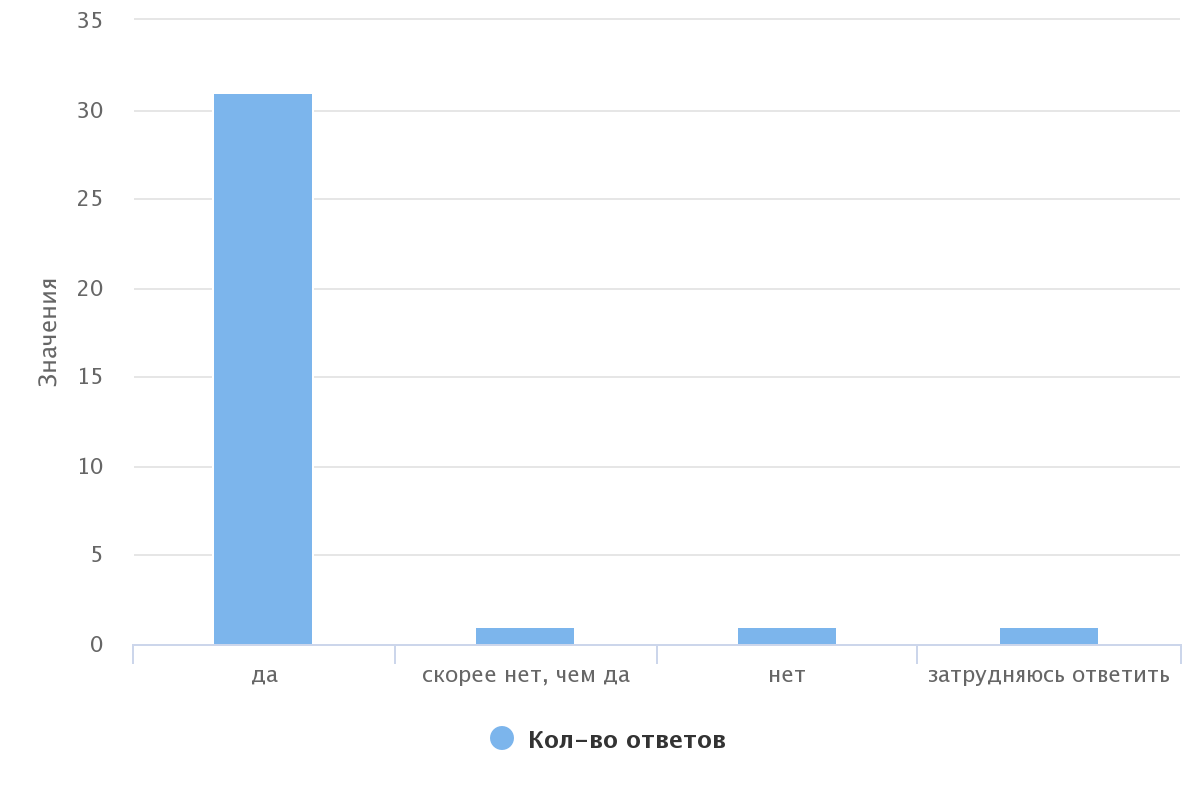
**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Все опрошенные клиенты положительно оценивают работу специалистов по социальной работе, отмечают установленные доверительные отношения со своим специалистом. Так же граждане делятся происходящими изменениями в их жизни в результате проведенной работы. Стоит отметить, что респонденты начали оставлять отзывы в анкете.

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

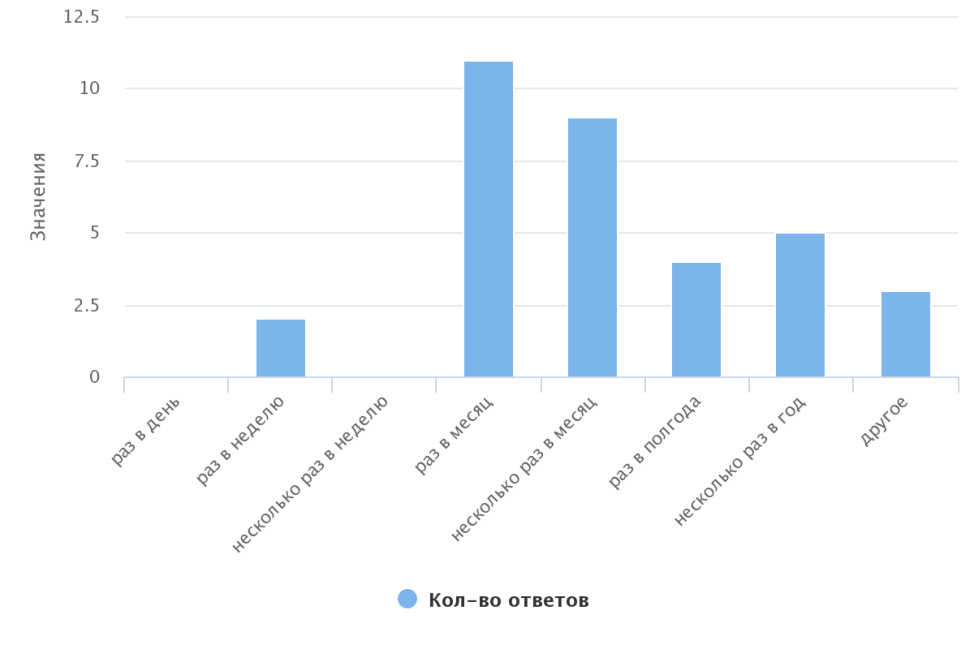
В опросе приняли участие 35 человек.

1. На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра 91,18% (31 чел.) ответили положительно, 2,94% (1 чел.) дал ответ «скорее нет, чем, да», 2,94% (1 чел.) ответил отрицательно и 2,94% (1 чел.) затруднился ответить.

*Диаграмма 1*

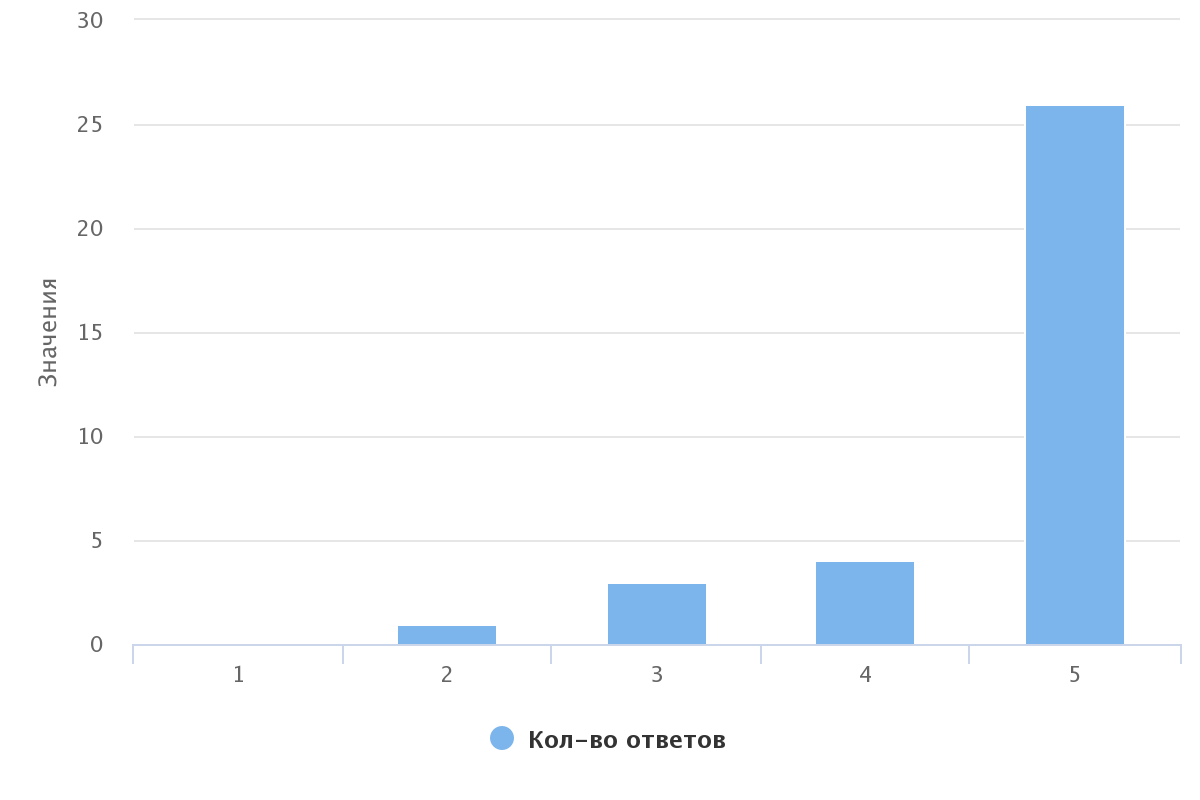
1. Вежливость и тактичность специалистов Центра 100% (35 чел.) оценили на максимальные 5 баллов.
2. На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 32,35% (11 чел.) ответили «раз в месяц», 26,47% (9 чел.) – «несколько раз в месяц», 14,71% (5 чел.) – «несколько раз в год», 11,76% (4 чел.) – «раз в полгода», 8,82% (3 чел.) – «другое», 5,88% (2 чел.) – «раз в неделю».

*Диаграмма 2*

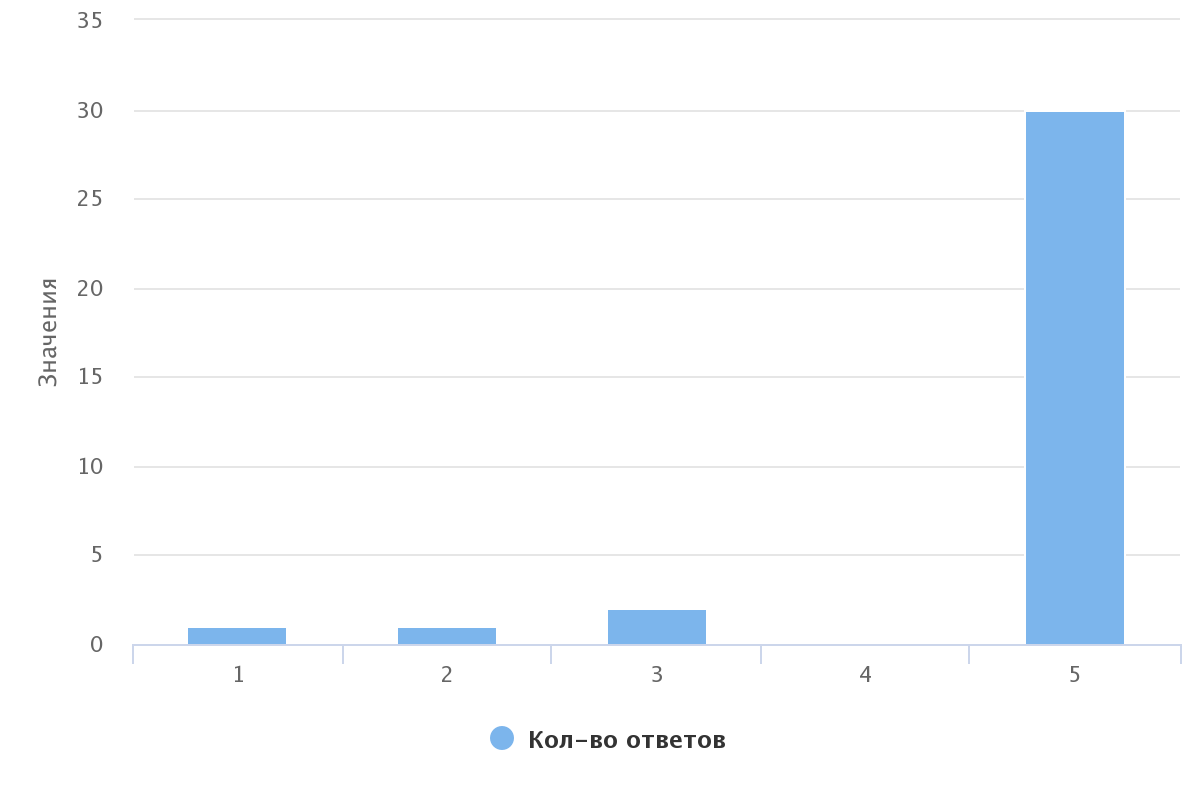
**

1. У 97,06% (33 чел.) опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога и только у 2,94% (1 чел.) нет номера.
2. 76,47% (26 чел.) опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов, 11,76% (4 чел.) на 4 балла, 8,82% (3 чел.) на 3 балла и 2,94% (1 чел.) на 2 балла.

*Диаграмма 3*

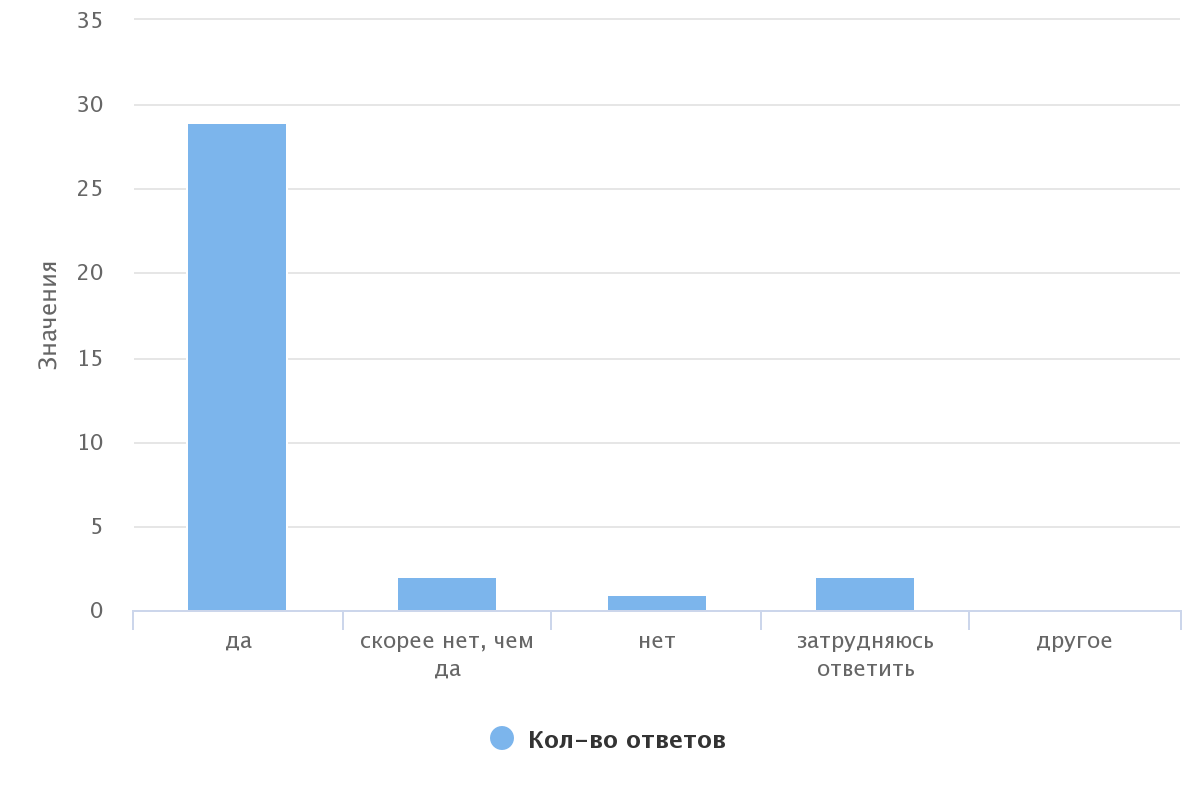
**

1. Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 88,24% (30 чел.) удовлетворены на 5 баллов, 5,88% (2 чел.) на 3 балла, 2,94% (1 чел.) на 2 балла и 2,94% (1 чел.) на 1 балл.

*Диаграмма 4*

1. Большинству 94,12% (32 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение и 5,88% (2 чел.) «скорее нет, чем, да».
2. Большинство опрошенных 85,29% (29 чел.) считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь. 5,88% (2 чел.) ответили «скорее нет, чем, да», 5,88% (2 чел.) затруднились ответить и 2,94% (1 чел.) ответил «нет».

*Диаграмма 5*

**

9-10. Отзывы:

- «Наша семья очень довольна». Специалист Белова Е.Д.

- «Лариса Сергеевна всегда на связи. Благодарю за своевременные консультации, за тактичность». Психолог Мазанникова Л.С.

- «Спасибо за работу!». Психолог Мазанникова Л.С.

- «Удовлетворительно». Психолог Насырьянова Г.Б.

- «Всё замечательно!». Психолог Мазанникова Л.С.

- «Всё хорошо объясняют. Всё устраивает». Психолог Давыдова Д.В.

- «Всё устраивает. Спасибо!». Психолог Насырьянова Г.Б.

- «Внимательные, вежливые, услужливые работники. Всем всех благ!» Психолог Насырьянова Г.Б.

- «Дай Бог им здоровья и счастья!» Психолог Мазанникова Л.С.

- «Всегда приглашают нас на разные мероприятия». Специалист Варганова В.Н.

**Выводы по результатам проведенного опроса:**

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что большинство замещающих семей удовлетворены проводимой работой в рамках договора на сопровождение. Поступил лишь один отрицательный отзыв о работе сотрудников Центра. Так же респонденты предлагают увеличить штат психологов квалифицированными специалистами.