

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

Пояснительная записка

В целях удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения был проведен социологический опрос в рамках «Декады качества 2018».

Метод проведения опроса — анкетирование.

Опрос был проведен с 26 марта по 6 апреля 2018г.

Населению Березовского района были предложены следующие анкеты: «Анкета родителя ребенка, находящегося в учреждениях социального обслуживания семьи и детей», «Анкета ребенка, в детских учреждениях социального обслуживания», «Анкета получателя социальных услуг в учреждениях полустационарной формы либо в форме социального обслуживания на дому».

Всего в опросе приняло участие 482 человека, что составляет 100% от общего количества опрошенных граждан. Из них:

родители несовершеннолетних детей — 50 чел.

дети — 50 чел.

другое население — 382 чел.

В целом работу МБУ КЦСОН Березовского района (далее — учреждение) оценили положительно.

Получатели услуг отметили положительные изменения в работе учреждения: 326 человек (75,5%) отметили улучшения в работе, 106 человек (24,5%) считают, что осталось без изменений.

100% респондентов считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и внимательными.

100% респондентов удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг.

100% респондентам информация об оплате за социальное обслуживание понятна, они удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке предоставления социальных услуг.

97,2% респондентов считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, 2,8% респондентов — малодоступными.

В опросе приняли участие 50 родителей несовершеннолетних детей, что составляет 10,4% от общего числа респондентов. Результат опроса показал, что большая часть респондентов информацию о предоставлении социальных услуг получают в органах и учреждениях социальной защиты населения — 58%, через родных, знакомых и соседей — 54%, интернет, официальные сайты — 20%, брошюры, буклеты, другие ведомства — 6%, другое — 4%.

100% родителей (50 чел.) отметили улучшение в развитии своих детей.

Согласно опросу родителей наиболее востребованной услугой является

педагогическая помощь - 94%, на втором месте психологическая помощь - 52%, на третьем месте - услуги по привлечению к участию в мероприятиях - 36%. Услуги по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому получают 10% респондентов, консультации юриста, специалиста по социальной работе - 22% респондентов.

100% родителей ответили, что с ними согласуют график работы специалистов учреждения.

На вопрос «Вы часто пользуетесь официальным сайтом учреждения для получения информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления учреждением социальных услуг?» респонденты ответили так: 78% ответили «другое», объясняя это тем, что они удовлетворены той информацией, которую им предоставляют специалисты учреждения при личном обращении или в телефонном режиме, 18 % респондентов активно пользуются сайтом учреждения, 4% респондентов пользуются сайтом, чтобы оставить обращение либо благодарность. Ни один из респондентов не отметил, что сайт учреждения содержит неполную информацию.

Также в опросе приняли участие 50 детей, что составляет 100% респондентов от общего количества обслуженных детей.

100% детей ответили, что им нравится участвовать в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения, сотрудники учреждения их не обижают, выслушивают и помогают решать различные вопросы.

Анализ рисунков детей по вопросу «Изобрази рисунком свое пребывание в данном учреждении». Рассматривая рисунки детей, можно сделать следующие выводы: посещая наше учреждение, дети испытывают положительные эмоции, они открыты и активны, чувствуют защищенность — об этом говорит преобладание в рисунках пастельных оттенков - голубой, розовый, желтый. Преобладание синего цвета говорит о чувствах - уравновешенность, спокойствие и неторопливость, которые испытывают дети, работая со специалистами учреждения. При этом у некоторых детей наблюдаются признаки и возбуждения, и непоседливости (цвет зеленый, слабый нажим карандаша, низкая детализованность), но это индивидуальные особенности детей. Изображения воздушных шариков, солнца, веселых смайликов — свидетельствует о благоприятной атмосфере в учреждении. Дети доверяют специалистам и посещают с удовольствием и радостью индивидуальные занятия и праздничные мероприятия.

Анализ вопроса «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?»: необходимо установить дополнительное оборудование в тренажерный зал для занятий с детьми с ОВЗ, укомплектовать Монтессори-материалами кабинет для развивающих занятий с детьми-инвалидами, оборудовать сенсорную комнату. Компьютерный класс необходимо доукомплектовать современной оргтехникой. В целях обеспечения качественной и полной информацией о работе учреждения, о порядке предоставления социальных услуг необходимо в холле учреждения разместить информационное табло.

По итогам опроса получено большое количество положительных отзывов со словами благодарности за труд и внимание сотрудников учреждения.

Подводя общий итог, можно сделать вывод, что в целом все респонденты удовлетворены работой и качеством предоставления муниципальных услуг в учреждении.

Директор



В.И. Ананьева