

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

**Аналитическая справка**  
**по результатам мониторинга качества социальных услуг и**  
**выполняемых социальных работ**  
**«Выявление удовлетворенности граждан, обратившихся**  
**в БУСОВО «Территориальный центр социальной помощи семье и**  
**детям», качеством и условиями предоставления социальных услуг и работ»**

**2 квартал 2020 года**

**Цель мониторинга:** выявление удовлетворенности граждан, обратившихся в бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Центр, учреждение), условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ.

**Используемый метод исследования:** в связи с ограничительными мероприятиями по COVID-19 при проведении мониторинга использовался метод телефонного опроса для получателей социальных услуг в отделении психолого-педагогической и ранней помощи, в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних. Для получателей социальных услуг и выполняемых работ в отделении организации отдыха и оздоровления использовался метод анкетирования. Кроме того, в открытой группе «БУСОВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» посредством гугл-формы был организовано онлайн анкетирование посетителей группы.

**Инструмент исследования:** анкета (приложение 1), состоящая из 6 вопросов, касающихся условий и качества оказания социальных услуг в Центре, а также выявления удовлетворенности граждан качеством социальных услуг и выполняемых социальных работ в Центре.

**Сроки проведения мониторинга:** с 15 июня по 30 июня 2020 года.

**Количество респондентов:** 184 человека, получающих социальные услуги и выполняемые работы в структурных подразделениях Центра.

В отделении по организации отдыха и оздоровления очно проанкетированы 57 посетителей – получателей работ по организации отдыха и оздоровления.

В отделении психолого-педагогической и ранней помощи проведен телефонный опрос 51 получателя услуг из списка семей, представленного заведующим отделением. Всего в списке 89 семей, из них ответили на звонок 51.

В отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних проведен телефонный опрос 62 получателей услуг из списка семей, представленного заведующим отделением. Всего в списке 93 семьи, из них ответили на звонок 62.

В опросе также участвовали онлайн посетители группы «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» в социальной сети «ВКонтакте» - 14 человек.

**Качество оказания социальных услуг оценивали:** 127 получателей социальных услуг.

**Качество предоставления социальной помощи (выполняемой социальной работы) оценивали** 57 граждан, посетивших Центр.

### **Обобщенные результаты мониторинга**

*«Выявление удовлетворенности граждан, признанных нуждающимися в социальной помощи, качеством и условиями предоставления социальных услуг и работ в БУСОВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»»*

В качестве показателей качества социальных услуг и выполняемых работ в мониторинге оценивались следующие:

1. Информированность граждан о предоставляемых Центром социальных услугах и выполняемых работах.
2. Удовлетворенность граждан получаемыми социальными услугами и выполняемыми работами: качеством, условиями, временем ожидания, отношением сотрудников.
3. Отсутствие трудностей при получении социальных услуг и выполняемых работ.

Результаты опроса представлены в Приложении 2. Результаты опроса в каждом отделении представлены в Приложении 3. Во время телефонного опроса получатели социальных услуг имели возможность прокомментировать свои ответы. Комментарии граждан представлены в Приложении 4.

Все опрошенные граждане получают социальные услуги бесплатно.

При проведении мониторинга анализировались обстоятельства и причины обращения за социальной помощью. 71% всех опрошенных обратились за помощью самостоятельно, 29% опрошенных семей сопровождаются как семьи в социально-опасном положении по постановлению КДНиЗП.

Основной причиной обращение за социальной помощью и социальными услугами являются «трудности в социальной адаптации» (диаграмма 1)

#### *Рейтинг причин обращения*

1. «Трудности социальной адаптации» - 70%.
2. «Трудное материальное положение» - 17%.
3. «Семейные конфликты» - 8%.
4. «Наличие в семье лица с наркотической зависимостью» – 2%.
5. «Наличие в семье лица с алкогольной зависимостью» - 1%.





### Оценка показателя «Информированность граждан о деятельности учреждения»

Результаты опроса показали, что 90% опрошенных получателей социальных услуг считают, что они достаточно информированы о деятельности учреждения. 10% отмечают свою недостаточную информированность.

Больше всего мало информированных получателей социальных услуг в отделении психолого-педагогической и ранней помощи – 18%, в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних – 13%.

В диаграмме 2 представлены результаты опроса по всему учреждению и в разрезе по отделениям.

Диаграмма 2



Из комментариев получателей социальных услуг во время телефонного опроса стало ясно, что у них не хватает информации о предлагаемых Центром видах помощи, информации о контактах для связи со специалистами, об условиях получения тех или иных видов социальных услуг.

### Оценка показателя «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг и выполняемых работ»

Результаты опроса показали, что 94% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством и условиями получения социальных услуг и выполняемых работ. При этом в отделении организации отдыха и оздоровления 100% получателей услуг удовлетворены качеством выполнения работ, в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних -94% опрошенных получателей удовлетворены получаемыми социальными услугами, в отделении психолого-педагогической и ранней помощи только 88% опрошенных удовлетворены получаемыми социальными услугами (диаграмма 3). Наибольшее количество получателей, неудовлетворенных качеством социальных услуг в отделении психолого-педагогической и ранней помощи – 12%.

Диаграмма 3



#### Рейтинг причин неудовлетворенности качеством оказания социальных услуг

1. «Длительное время ожидания представления социальной услуги» - 3% опрошенных (6 человек).
2. «Представлена не полная, не достаточная информация» - 3% опрошенных (6 человек).
3. «Социальные услуги не доступны, предоставляются не своевременно» -2% (4 человека).
4. «Не нравится качество предоставления социальных услуг» - 0,5% опрошенных (1 человек).
5. «Не созданы комфортные условия» - 0,5% опрошенных (1 человек).

Таблица 1

Причины неудовлетворенности получателей социальных услуг в разных структурных подразделениях Центра				
Причины отделение	Получатели социальных услуг			
	ОППиРП	ОПБН	ОООД	Все опрошенные (включая онлайн- анкетирование)
1. Длительное время ожидания представления социальной услуги	4 чел	1 чел.	0	6 человек/3%
2. Представлена не полная, не достаточная информация»	2 чел.	3 чел.	0	6 человек/3%
3. Социальные услуги не доступны, предоставляются не своевременно	3 чел.	1 чел.	0	4 человека/2%
4. Не нравится качество предоставления социальных услуг	0	0	0	1 человек/0,5% (онлайн-анкета)
5. Не созданы комфортные условия	0	0	0	1 человек/0,5% (онлайн-анкета)

Важно отметить, что среди причин неудовлетворенности ни один опрошенный не указал «отсутствии внимательности, доброжелательности со стороны сотрудников учреждения».

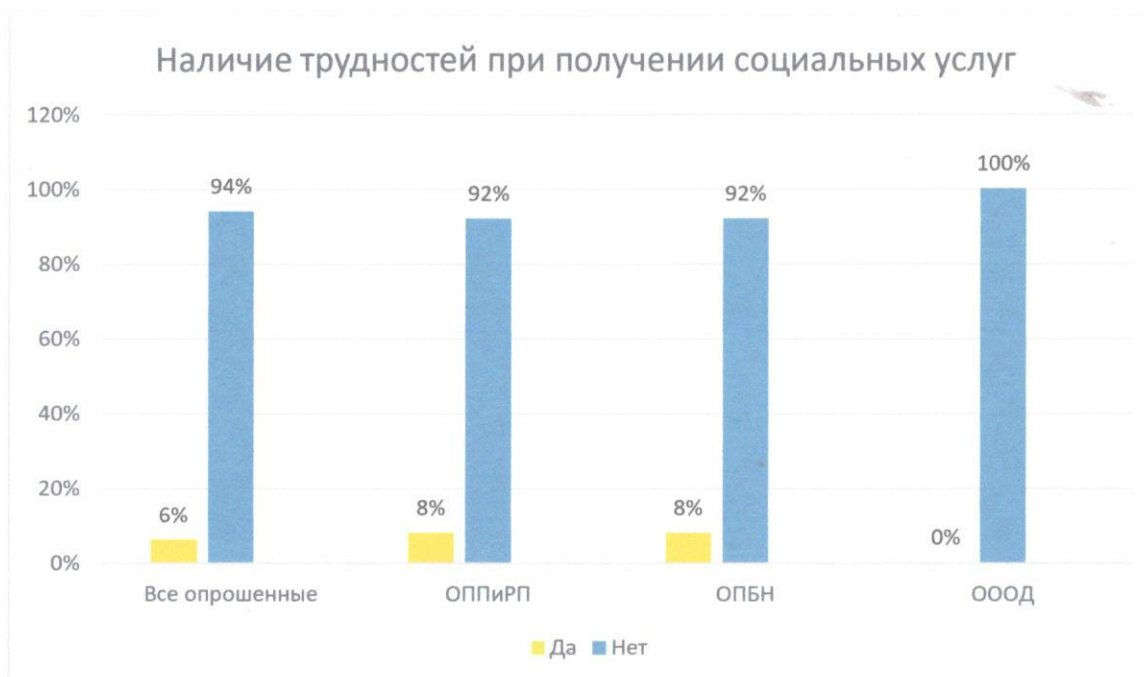
Из таблицы 1 видно, что основной причиной неудовлетворенности получателей услуг в отделении психолого-педагогической и ранней помощи является длительное время ожидания предоставления услуги, недоступность услуг. В комментариях опрошенные указывали, что это касается услуг логопеда и психолога. Получатели социальных услуг высказали недовольство прекращением занятий, связанным с ограничительными мероприятиями в связи с COVID-19.

Особая благодарность в комментариях была высказана семьями, где воспитываются дети-инвалиды, которых специалисты посещают на дому (домашнее визитирование). Прозвучало пожелание сделать такие занятия чаще (2 в неделю).

Основной причиной неудовлетворенности получателей социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности правонарушений является недостаточное предоставление информации со стороны сотрудников Центра.

94% всех опрошенных получателей социальных услуг отметили, что они не испытывают трудностей при получении социальных услуг. В диаграмме 4 представлены сравнительные результаты по отделениям и всему учреждению.





**Выводы и предложения по итогам мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг и выполняемых работ**

1. Преобладающее большинство получателей социальных услуг высказывают удовлетворенность качеством получаемых услуг – 94%.
2. Преобладающее большинство получателей социальных услуг не испытывают трудностей при получении социальных услуг - 94%.
3. Неудовлетворенность предоставленными социальными услугами вызвана в первую очередь: длительным временем ожидания предоставления услуги, недоступность услуг, что может объясняться прекращением очных занятий в условиях Центра в связи ограничительными мероприятиями по COVID-19, нехваткой кадров специалистов (логопеда, психолога); во-вторую очередь тем, что «предоставлена не полная, не достаточная информация со стороны сотрудников учреждения».
4. Опрос показал, что 90% получателей социальных услуг довольны своей информированностью о деятельности учреждения. Однако, значительное количество 10% опрошенных считают себя неинформированными о деятельности учреждения (в отделении психолого-педагогической и ранней помощи 18%, в отделении профилактики безнадзорности -13%).
5. В целом, результаты мониторинга свидетельствуют о высоком качестве оказания социальных услуг и выполняемых работ в учреждении.
6. Результаты мониторинга позволяют определить «проблемные зоны» в работе учреждения:

- а. недостаточную работу специалистов по информированию граждан о видах социальных услуг, социальной помощи, которую они могут получить в учреждении;
- б. несоответствие предлагаемых услуг психолого-педагогического характера потребностям получателей социальных услуг. Ожидания получателей больше предложения (ждут больше психологических и логопедических услуг).

#### Предложения

1. При работе с семьями специалистам информировать о всех видах социальных услуг и помощи, выдавать комплект информационных материалов, рассказывать о доступности информации в социальных сетях, на официальном сайте учреждения.
2. Специалистам отделения психолого-педагогической и ранней помощи организовать групповую и индивидуальную работу после снятия ограничительных мероприятий в полном объеме в соответствии с потребностями получателей социальных услуг.