

## Пояснительная записка

В рамках проведения «Декады качества 2020» с 05.10.2020 по 16.10.2020 года сотрудниками краевого государственного автономного учреждения социального обслуживания «Сосновоборский» была проведена информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2020» и организован опрос граждан на основании анкет по формам, утвержденным приказом министерства социальной политики Красноярского края от 27.08.2020 № 763-ОД.

На информационных стендах и официальном сайте учреждения была размещена информация о проведении «Декады качества 2020» с приложением форм анкет.

В анкетировании приняли участие 532 получателя социальных услуг, что составляет 90,02% от числа граждан, получающих услуги в учреждении, из них:

- Детей, получающих услуги в учреждении – 126
- Родителей детей, получающих услуги в учреждении – 141
- Граждан, получающих услуги в учреждении – 265

Из общей численности получателей социальных услуг, принявших участие в анкетировании, получают услуги в полустационарной форме социального обслуживания – 408 человек, в форме на дому – 124.

По результатам опроса граждан:

- 100% - считают, что сотрудники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны.
- 96,6% - полностью удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг.
- 2,6% - чем-то удовлетворены, чем-то нет.
- 0,8% - затруднились ответить, так как ранее не обращались за предоставлением услуг.
- 93,6% - считают доступным объект и условия оказания социальных услуг в учреждении.
- 6,4% - считают объект и условия оказания социальных услуг малодоступным.
- 97,74% - понятен порядок оплаты за социальные услуги.
- 2,26% - не понятен порядок оплаты за социальные услуги (почему в доход взрослого человека, считается доход его совместно проживающих родителей, почему и зачем плата за социальные услуги 4 раза в год пересчитывается и т.д.).

- 69,3% - заметили улучшение в качестве предоставления социальных услуг.
- 34,7% - считают, что качество предоставления социальных услуг осталось без изменений.
- 62,4% - активно пользуются сайтом учреждения.
- 2,1% - пользуются сайтом, но редко, так как сайт содержит неполную информацию.
- 31,9% - не пользуются сайтом, в связи с отсутствием компьютерной техники и интернета и другим причинам.
- 95,9% - удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения.
- 2,6% - качеством и полнотой информации о работе учреждения чем-то удовлетворены, чем-то недовольны.
- 1,5% - затруднились ответить, так как впервые обратились в учреждение.
- 80,14% - отметили, что источником информации о социальных услугах и порядке их предоставления являются учреждения социальной защиты (информационные стенды, консультации специалистов и СМИ).
- 69,5% родителей детей, получающих услуги в учреждении, активно пользуются услугами юриста и специалиста по социальной работе.
- 62,4% - привлекаются к участию в мероприятиях.

Важным показателем работы коллектива является, поставленная получателями социальных услуг оценка качества предоставления социальных услуг:

- 100% - удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

Из общего числа опрошенных граждан 97% считают, что в настоящее время ничего не нужно менять в работе учреждения, а 3% высказали свои пожелания и предложения, которые выразились в следующем:

- 57% считают, что необходимо решить вопрос с нехваткой кадров в учреждении;
- 21% считают, что нужно расширить перечень социальных услуг;
- 14% предлагают обновить и усовершенствовать материально-техническую базу зала для занятий адаптивным спортом.

В указанный период детям была предложена анкета, где каждый ребенок мог отметить свое отношение к пребыванию в учреждении. Ребятам было предложено ответить на ряд вопросов и нарисовать то, что чувствует ребенок после занятий в центре. По желанию детям было предложено воспользоваться цветными карандашами или красками и передать через рисунок свое настроение от пребывания в учреждении.

Все дети легко и с удовольствием приступали к рисованию. Каждый старался изобразить свои эмоции и выразить свои чувства. По рисункам детей можно сказать следующее: у всех преобладают яркие цвета, что свидетельствует о хорошем внутреннем состоянии детей на момент пребывания в данном учреждении. Каждый ребенок по – своему выразил свои эмоции. Кто-то нарисовал смайл с хорошим настроением, солнце, радугу, бабочку, людей, которые держатся за руки, цветы, сердечки, кто-то изобразил пребывание в виде праздника, что говорит о том, что детям нравится находиться и они не испытывают негативных эмоций, занимаясь в учреждении. О дружеской обстановке так же можно сказать по тому, что у детей выбор карандашей/фломастеров был в пользу ярких цветов. Так же смайлы и люди, которые изображены на рисунках, прорисованы с улыбками, что свидетельствует о комфортном и спокойном состоянии обследуемых. Об отсутствии психологического напряжения у детей можно судить по тому, какими линиями и какой штриховкой они рисовали свои работы. Все рисунки выполнены с легким нажимом и слабой штриховкой.

Из всех вышеперечисленных признаков можно сделать вывод о том, что в учреждение дети ходят с удовольствием, им нравятся занятия и взаимоотношения с сотрудниками не вызывает никакого напряжения.

Директор



Т.С.Тихонова

Заместитель директора  
Наталья Дмитриевна Гуменная  
8-39131-3-30-19