

## Пояснительная записка

В рамках проведения «Декады качества 2023» с 10.04.2023 по 21.04.2023 года сотрудниками КГБУ СО «КЦСОН «Сосновоборский» была проведена информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2023» и организован опрос граждан на основании анкет по формам, утвержденным приказом министерства социальной политики Красноярского края от 02.02.2023 № 72-ОД.

На информационных стендах и официальном сайте учреждения была размещена информация о проведении «Декады качества 2023» с приложением форм анкет.

В анкетировании приняли участие 545 получателя социальных услуг, что составляет 59,96% от числа граждан, получающих услуги в учреждении, из них:

- Детей, получающих услуги в учреждении – 413
- Родителей детей, получающих услуги в учреждении – 211
- Граждан, получающих услуги в учреждении – 285

Из общей численности получателей социальных услуг, принявших участие в анкетировании, получают услуги в полустационарной форме социального обслуживания – 446 человек, в форме на дому – 99.

По результатам опроса граждан:

- 100% - считают, что сотрудники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны.
- 99,08% - полностью удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг.
- 97,08% - считают доступным объект и условия оказания социальных услуг в учреждении.
- 2,92% - маломобильных получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, считают объект и условия оказания социальных услуг малодоступным.
- 99,24% - понятен порядок оплаты за социальные услуги.
- 73,72% - заметили улучшение в качестве предоставления социальных услуг.
- 26,28% - считают, что качество предоставления социальных услуг осталось без изменений.
- 74,32% - активно пользуются сайтом учреждения.
- 3,38% - пользуются сайтом, но редко, так как сайт содержит неполную информацию.

- 2,7% - пользуются сайтом, чтоб оставить обращение, благодарность.
- 19,6% - не пользуются сайтом, потому что информацию удобней получать из социальных сетей, а также в связи с отсутствием компьютерной техники и интернета и другим причинам.
- 95,44% - удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения.
- 4,18% - качеством и полнотой информации о работе учреждения чем-то удовлетворены, чем-то недовольны.
- 0,38% – затруднились ответить на вопрос о качестве и полноте информации о работе учреждения.
- 74,32% - отметили, что источником информации о социальных услугах и порядке их предоставления являются учреждения социальной защиты (информационные стенды, консультации специалистов и СМИ).
- 70,27% родителей детей, получающих услуги в учреждении, пользуются услугами юриста и специалиста по социальной работе.
- 41,22% родителей детей, получающих услуги в учреждении, активно пользуются услугами психологов.
- 6,76% родителей детей, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, получают педагогическую помощь.
- 45,27% родителей 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 96,35% считают, что в настоящее время ничего не нужно менять в работе учреждения, а 3,65% высказали свои пожелания и предложения, которые выразились в следующем:

- 54% считают, что необходимо укомплектовать штат сотрудников специалистами: психолог, юрисконсульта на ставку, эрготерапевт;
- 20% считают, что нужно расширить перечень дополнительных социальных услуг;
- 13% предлагают развивать проекты для мам, воспитывающих детей-инвалидов;
- 13% предложили выделить зону для ожидания, например установить телевизор.

В указанный период детям была предложена анкета, где каждый ребенок мог отметить свое отношение к пребыванию в учреждении. Ребятам

было предложено ответить на вопросы по поводу своего пребывания в учреждении и выразить свои эмоции через рисунок. По желанию детям было предложено воспользоваться цветными карандашами, фломастерами или красками.

При рисовании «Моего пребывания в учреждении» детьми были использованы яркие цвета. Преобладали пастельные тона, голубой и розовый, что говорит о гармонии и уравновешенном состоянии ребят. Так же часто были использованы красный, что свидетельствует об активности и открытости ребенка, и желтый - у детей живая фантазия и хорошо развитое воображение. Многие дети на рисунках изображали себя в открытой позе, это можно интерпретировать как общительность и доброжелательность. Размер рисунков средний, занимает 2/3 предоставленного места, что говорит об уверенности в себе и комфорте здесь и сейчас. Все рисунки детализированы, полны подробностей, дети с интересом приступали к работе.

После интерпретации детских рисунков, можно сделать заключение, о том, что детям нравится посещать учреждение. Они чувствуют себя комфортно, их состояние уравновешенное и заинтересованное, дети охотно идут на контакт и с удовольствием выполняют задания, которые им предлагают работники учреждения

Директор

Т.С.Тихонова

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