

**Анализ
мониторинга качества и доступности государственных услуг
несовершеннолетним, семьям с детьми
в ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних «Семья»
в 2017 году**

В ГКУСО ВО «Гороховецкий СРЦН «Семья» за период с апреля по август 2017 года обслужено 612 человек.

В рамках мониторинга в период с 01.04.2017 по 31.08.2017 года было опрошено 70 семей, что составляет 10% от общего числа обслуженных. Из них, 44 семьи (63%) проживают в городе, семей 26 (37 %) на селе. Среди опрошенных более 79 % женщин и 21% мужчин, имеющих различный социальный статус, в возрасте до 30 лет – 23 человека (34%), от 30 до 45 лет - 27 человек (40%).

В проведении анкетирования кроме сотрудников центра участвовали работники отдела социальной защиты населения по Гороховецкому району, гороховецкого комплексного центра социального обслуживания населения, районного общества инвалидов, волонтеры из числа студентов колледжа, специалисты органов системы профилактики района.

Мониторинг показал, что остается высоким число обращений за помощью в центр в связи заболеванием ребенка, инвалидностью – 38% (2016 год – 41%), имеющих семейные проблемы – 15 % (2016 год - 17%), возросло число обратившихся по проблемам в воспитании ребенка - 24% (прошлогодний показатель -15 %).

Следует отметить, что 100% опрошенных отмечают, что ничего не мешает большинству людей получить социальные услуги.

Как и в прошлом году 94% респондентов отметили, что не имеют трудностей в получении социальных услуг. Наряду с этим 6% опрошенных отмечают отдаленность проживания от места оказания услуг.

Данные мониторинга свидетельствуют о том, что ежегодно возрастает показатель уровня информированности о предоставлении социальных услуг от работников центра и других учреждений социальной сферы, в этом году данный показатель составил 100% (2016 год - 93%).

Также по результатам опроса установлено, что первичную информацию о работе учреждения, как и в предыдущие годы, граждане получают через буклеты, памятки (47%) и сети Интернет (51%).

Главным критерием эффективности оказания социальных услуг является удовлетворенность клиентов центра обслуживанием.

Так, по результатам обработки анкет установлено, что увеличился показатель доступности получения услуг и составляет порядка 100% (2016 год - 93%).

Анализ показал, что по-прежнему остается большая потребность клиентов во всех отделениях центра: отделении реабилитации детей с ограниченными возможностями – 60% (2016 год - 46%), отделении профилактики безнадзорности

и правонарушений – 28% (2016 год - 31%), стационарном отделении – 12 %, что соответствует показателям последних 3-х лет.

В результате предоставления семьям с детьми социальных услуг 78% опрошенных (53 семьи) отмечают, что получили много полезной информации для семьи, что на 2% выше, чем в 2016 году, в 18 семьях (26%) решились полностью (частично) проблемы взаимоотношений в семье, в 39 семьях (57%) - улучшилось здоровье детей (2016 год -41%), появились новые хорошие друзья у 31% и 78% оппонентов отмечают улучшение в настроении, что 14% выше прошлогоднего показателя.

Улучшение качества предоставляемых услуг, как и в предыдущий 2016 год, отметили 99% семей с детьми.

Следует отметить, что 100% респондентов признали личные и профессиональные качества сотрудников учреждения вполне удовлетворительными.

Таким образом, результаты мониторинга позволяют сделать вывод о необходимости дальнейшей работы по следующим направлениям:

1. Продолжить работу по повышению уровня информированности населения об оказываемых услугах, в том числе о предоставлении социальных услуг в электронном виде, через СМИ, проведение социально-профилактических рейсов, выпуск памяток и буклетов в помощь родителям, а также в сети Интернет на сайтах центра.

2. Изучать Российский и западный передовой опыт работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и внедрять новые технологии и методики в практику реабилитационной работы.

3. Совершенствовать профессиональный уровень специалистов и их личностные качества через МО педагогических работников, курсов повышения квалификации, обучающих семинаров.

Директор



О.Г. Рябовол