

**Анализ
мониторинга качества и доступности государственных услуг
несовершеннолетним, семьям с детьми
в ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних «Семья», проведенный в 2018 году**

В ГКУСО ВО «Гороховецкий СРЦН «Семья» за период с апреля по август 2018 года обслужено 297 человек.

В рамках мониторинга в период с 01.04.2018 по 31.08.2018 года было опрошено 30 семей, что составляет 10% от общего числа обслуженных за данный период. Из них, 17 семей (57%) проживают в городе, 13 семей (43%) на селе. Среди опрошенных более 77 % женщин и 23% мужчин, имеющих различный социальный статус, в возрасте до 30 лет – 9 человек (30%), от 30 до 45 лет - 15 человек (15%).

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 – 37%, имеющих семейные проблемы и в связи с трудным материальным положением по 20%, возросло число обратившихся, имеющих проблемы в воспитании ребенка 17% (прошлогодний показатель -15 %).

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

100% респондентов отметили, что не имеют трудностей в получении социальных 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% (2017 год - 100%).

Также по результатам опроса установлено, что первичную информацию о работе учреждения, как и в предыдущие годы, граждане получают через личный контакт с сотрудниками учреждения в ходе подворовых обходов, социальных рейсов и рейдов, информационных встреч и предоставленных им информационной печатной продукции (памятки, буклеты, брошюры и пр.) (50%) и сети Интернет (47%).

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

Так, по результатам обработки анкет установлено, что показатель доступности получения услуг составляет, как и в прошлом году, 100%.

Анализ показал, что по-прежнему остается большая потребность клиентов во всех отделениях центра: отделении реабилитации детей с ограниченными возможностями – 47%, отделении профилактики безнадзорности и

правонарушений – 33%, стационарном отделении – 20 %, что соответствует показателям последних 3-х лет.

В результате предоставления семьям с детьми социальных услуг 80% опрошенных (24 семьи) отмечают, что получили много полезной информации для семьи (2017 год – 78%), 70% респондентов отмечают улучшение здоровья детей, что на 13% больше, чем в 2017 году, в 40% семей решились полностью (частично) проблемы взаимоотношений в семье (2017 год – 26%), появились новые хорошие друзья у 57% семей (что 14% выше прошлогоднего показателя) и 23% оппонентов отмечают улучшение в настроении.

Улучшение качества предоставляемых услуг, как и в предыдущий 2017 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 Интернет на сайт страницах центра.

2. Изучать Российский 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, медицинских и социальных работников, курсов повышения квалификации, обучающих семинаров.

Директор



О.Г. Рябовол