

Пояснительная записка по результатам опроса клиентов, проживающих в центре социальной адаптации г. Минусинска

В период с 25.03.19 по 05.04.19 проводился опрос лиц, проживающих в центре социальной адаптации, на основании анкет, утвержденных приказом министерства социальной политики Красноярского края.

Цель: изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере поддержки и социального обслуживания населения, для повышения качества деятельности КГБУ СО «Минусинский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы».

На момент анкетирования в ЦСА проживает 20 клиентов. В анкетировании приняли участие 20 человек, что составляет 100% от общего числа клиентов, что свидетельствует об активности клиентов и высоком доверии к администрации центра. Результаты получены методом анкетирования.

Возраст: от 31 до 35 – 3 человека – 15 %
от 36 до 40 – 4 человека – 20 %
от 41 до 45 – 7 человек – 35 %
от 46 до 50 – 5 человек – 25 %
от 51 до 60 – 1 человек – 5%.

У большинства клиентов (13 человек – 65%) не поддерживают связь с родственниками. Поддерживают формальные отношения с родственниками путем телефонных переговоров 7 человек – 35%.

1. На вопрос: из каких источников Вы узнаете о социальных услугах и правилах их предоставления, получены ответы:

- органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (инфор. стенды, консультации специалистов и пр.) – 4 человека – 20%;
- другие ведомства (УФСИН РФ, исправительная колония, благотворительный фонд, учреждения здравоохранения) – 11 человек – 50%;
- знакомые – 4 человека – 20%;

Таким образом из ответов клиентов можно сделать вывод, что сотрудниками ЦСА, проводится работа по адаптации лиц, ранее отбывавших наказание в местах лишения свободы. Сотрудники ЦСА предоставляют в ИУ информацию о видах оказываемых услуг. Социальными работниками учреждения осуществляется взаимодействие с ИУ, которые находятся на территории города (ФКУ Тюрьма, ОИК-38). В рамках взаимодействия в ИУ предоставляется раздаточный материал, в котором имеется информация об учреждении (адрес, телефон), видах оказываемых социальных услуг. В рамках подготовки осужденных к освобождению проводятся беседы с лицами, которым некуда идти после освобождения, им доводится информация о ЦСА, условиях зачисления в центр. Социальный работник ИУ

готовит пакет необходимых документов для направления осужденного в ЦСА.

В учреждении организовано одноразовое питание, оборудованы комнаты для проживания, имеется библиотека, комната отдыха, спортивная площадка, предоставляются услуги юриста, психолога, поэтому уровень проживания в учреждении 18 клиентов – 100% оценили, как достаточный. 2 человека – 10% - оценили, как средний, пояснив это тем, что хотелось бы проживать в комнате по одному.

Ежедневно директором ЦСА проводятся планерки, на которых рассматриваются проблемы, с которыми сталкиваются клиенты, сотрудниками центра предлагаются пути решения этих проблем, особое внимание уделяется вопросам служебной этики, культуре поведения при взаимоотношениях с клиентами. 20 человек- 100% , отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг вежливы, доброжелательны и внимательны.

Важным моментов адаптации на свободе является трудоустройство клиентов, оказание помощи в восстановлении документов, возобновление и укрепление социальных связей, оказание психологической помощи и поддержки. 100% клиентов удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг.

На вопрос: если вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг, получены ответы:

- стало лучше - отметили 16 человек-80%
- без изменений – 4 человека – 20%
- стало хуже – 0 человек – 0%;

100% клиентов полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе нашего учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и перечнем предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети интернет, при личном обращении.

На момент анкетирования в учреждении не содержатся инвалиды, однако, проживающие в учреждении (20 человек-100%) считают, что если такой клиент появится, для него вполне доступны объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении.

Все лица (100%) удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг.

Несмотря на благоприятное мнение, относительно качества предоставления социальных услуг со стороны клиентов поступили предложения:

- установить в спальнях помещениях электророзетки;
- организовать трехразовое питание (ввести завтраки и обеды).

Вывод: по результатам опроса можно сделать вывод: клиенты, проживающие в «Минусинском центре социальной адаптации» удовлетворены качеством предоставляемых государственных услуг в сфере поддержки и социального обслуживания граждан.

Психолог

О.М. Кокова

Ознакомлены:
Директор ЦСА

Н.В. Петрик