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

В период с 05.04.21 по 16.04.21 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 получателей социальных услуг. В анкетировании приняли участие 20 человек, что составляет 100% от общего числа проживающих, что свидетельствует об активности клиентов и высоком доверии к администрации центра.

Результаты получены методом анкетирования.

Возраст респондентов:

от 20 до 30 – 3 человека (15 %);
от 31 до 40 – 6 человек (30 %);
от 41 до 50 – 8 человек (40 %);
от 51 до 60 – 2 человека (10 %);
от 60 до 65 – 1 человек (5%).

Не поддерживают связь с родственниками – 12 человек (60%). У всех-проживающих в ЦСА длительный срок изоляции:

от 5 лет до 10 лет – 5 человек (25%);
от 11 лет до 15 лет – 8 человек (40%);
от 16 лет до 20 лет – 6 человек (30%);
от 20 лет до 30 лет – 1 человек (5%);

Трудоустроены 18 человек (90%).

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.) – 6 человек -30%;

- другие ведомства (УФСИН РФ, исправительная колония, благотворительный фонд, учреждения здравоохранения) - 12 человек (60 %);
- знакомые – 2 человека (10%);
- иное - 0 человек.

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.

2. На вопрос уровень Вашего проживания в учреждении, получены ответы:

- достаточный – 15 человек (75 %);
- средний – 5 человек (25 %);
- низкий – 0 человек.

В учреждении организовано одноразовое питание, оборудованы комнаты для проживания, имеется библиотека, комната отдыха, спортивная площадка, предоставляются услуги юриста, психолога, поэтому уровень проживания в учреждении клиенты оценили как достаточный.

3. На вопрос сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны, получены ответы:

- да – 20 человек (100 %);
- нет – 0 человек.

Особое внимание в работе центра уделяется вопросам служебной этики, культуре поведения при взаимодействии с клиентами. 100 % респондентов выразили удовлетворенность по этому вопросу.

4. На вопрос оцените качество предоставления социальных услуг, получены ответы:

- удовлетворен – 19 человек (95%);
- не удовлетворен – 1 человек (5 %).

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. 95% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг в учреждении.

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

- стало лучше – 5 человек – (25%);
- без изменений – 15человек (75%);
- стало хуже – 0 человек.

Сотрудники ЦСА ведут активную работу по трудоустройству клиентов, оказывают помощь в восстановлении документов, помогают возобновить и укрепить социальные связи, оказывают психологическую помощь и поддержку, предоставляют юридические услуги.

6. На вопрос что, по Вашему мнению, необходимо изменить (добавить) в работе учреждения, получены ответы:

-50 % респондентов ответили, что в работу учреждения нет необходимости вносить изменения;

- 40 % респондентов желают иметь 3-х разовое питание;
-15%респондентов хотят иметь возможность самостоятельного приготовления пищи;
- 10 % респондентов пожелали установить розетки в комнатах;
- 10 % респондентов желают смотреть спутниковое телевидение.

7. На вопрос вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе нашего учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении, получены ответы:

- полностью удовлетворен – 17 человек (85%);
- чем-то удовлетворен, чем-то нет – 2 человека (10 %);
- совсем не удовлетворен – 0 человек;
- затрудняюсь ответить – 1 человек (5%).

Для обеспечения информационной открытости на сайте http://csa-minus24.ucoz.ru размещается и обновляется информация о деятельности учреждения, а так же ведется работа по взаимодействию и размещению раздаточного и информационного материала в учреждениях города и районах (визитки), плакаты где отражена информация: адрес учреждения, телефон, email, web сайт, виды оказываемых услуг.

8. На вопрос считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, получены ответы:

- доступны – 20 человек (100%);
- малодоступны – 0 человек;
- недоступны– 0 человек.

На момент анкетирования в учреждении не содержатся инвалиды, однако, проживающие в учреждении (18 человек-100%) считают, что если такой клиент появится, для него вполне доступны объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении. В ЦСА проведены мероприятия направленные на повышение эффективности, качества и доступности государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания (установлен пандус в административном здании, установлена кнопка вызова специалиста на входе в учреждение).

9. На вопрос вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг, получены ответы:

- полностью удовлетворен – 17 человек (85%);
- чем-то удовлетворен, чем-то нет – 2 человека (10%);
- совсем не удовлетворен – 0 человек;
- затрудняюсь ответить – 1 человек (5%).

Сотрудники ЦСА добросовестно исполняют свои трудовые обязанности, соблюдают правила внутреннего трудового распорядка, систематически повышают квалификацию. В учреждении проводятся ежедневные планерные совещания, на которых проговариваются все проблемные вопросы, сотрудники учреждения

отчитываются о своей работе. Директором учреждения ежемесячно подводятся итоги работы, где каждому сотруднику дается оценка его деятельности.

Анализируя полученные результаты опроса, следует отметить в анкетах не было отмечено ни одного отрицательного отзыва. Получатели социальных услуг выразили общую удовлетворенность работой ЦСА. На основании полученных результатов можно сделать вывод: клиенты, проживающие в «Минусинском центре социальной адаптации» удовлетворены качеством предоставляемых государственных услуг в сфере поддержки и социального обслуживания граждан.

Исследуя итоги проведения «Декады качества 2021» КГБУ СО «Минусинский центр адаптации» разработал план по повышению качества и эффективности деятельности предоставления услуг в сфере социального обслуживания.

И.о. директора А.И.Ревкуц.

Исполнитель: Л.И.Кононова

Тел. 2-05-60