

**Пояснительная записка**  
**по результатам опроса получателей социальных услуг, проживающих в**  
**центре социальной адаптации г. Минусинска**

В период с 08.04.24 по 19.04.24 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 8 получателей социальных услуг. В анкетировании приняли участие 8 человек, что составляет 100% от общего числа проживающих, это свидетельствует об активности получателей социальных услуг и высоком доверии, к администрации центра.

Результаты получены методом анкетирования.

Возраст респондентов:

- от 20 до 30 – 0 человек (0 %);
- от 31 до 40 – 3 человека (37,5 %);
- от 41 до 50 – 3 человека (37,5 %);
- от 51 до 60 – 2 человека (25 %);
- от 60 до 65 – 0 человек (0 %).

Поддерживают связь с родственниками – 12 человек (70,58%).

У проживающих в ЦСА получателей социальных услуг различный срок изоляции:

- от 5 лет до 10 лет – 5 человек (%);
- от 11 лет до 15 лет – 2 человека (%);
- от 16 лет до 20 лет – 1 человек (%);
- от 20 лет до 30 лет – 0 человек (0%);

Трудоустроены 7 получателей социальных услуг (87,5%).

**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.) – 2 человека (25%);
- другие ведомства (УФСИН РФ, исправительная колония, благотворительный фонд, учреждения здравоохранения) - 6 человека (75%);
- знакомые – 0 человека (0 %);
- иное - 0 человек (0 %).

Анализируя ответы получателей социальных услуг можно сделать вывод, что сотрудниками ЦСА проводится работа по информированию лиц, отбывавших наказание в местах лишения свободы. Сотрудники ЦСА проводят адресную рассылку в исправительные учреждения Красноярского края с информацией о видах оказываемых услуг. Так же осуществляется

прямое 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 – 8 человек (100 %);
- средний – 0 человек (0 %);
- низкий – 0 человек (0%).

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

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

- да – 8 человек (100 %);
- нет – 0 человек (0%).

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

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

- удовлетворен – 8 человек (100%);
- не удовлетворен – 0 человек (0%).

Ежедневно директором ЦСА проводятся планерки, на которых рассматриваются вопросы, с которыми сталкиваются сотрудники центра и предлагаются пути решения. 100 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством работы учреждения.

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

- стало лучше – 8 человек (100 %);
- без изменений – 0 человек (100%);
- стало хуже – 0 человек (0%);

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

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

- 75 % респондентов ответили, что в работу учреждения нет необходимости вносить изменения;

-75 % респондентов ответили, что в работу учреждения нет необходимости вносить изменения;

- 25 % респондентов желают иметь 3-х разовое питание;

**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— 8 человек (100 %);

- чем-то удовлетворен, чем-то нет— 0 человек (0%);

- совсем не удовлетворен— 0 человек (0%);

- затрудняюсь ответить— 0 человек (0%).

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— 8 человек (100%);

- малодоступны— 0 человек;

- недоступны— 0 человек.

На момент анкетирования в учреждении не содержатся инвалиды, однако, проживающие в учреждении (8 человек-100%) считают, что если такой получатель социальных услуг 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— 8 человек (100 %);

- чем-то удовлетворен, чем-то нет— 0 человек (0%);

- совсем не удовлетворен— 0 человек;

- затрудняюсь ответить— 0 человек (0%).

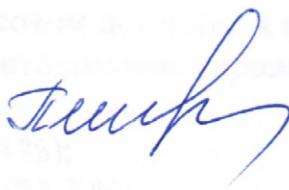
Сотрудники ЦСА добросовестно исполняют свои трудовые обязанности, соблюдают правила внутреннего трудового распорядка, систематически повышают квалификацию. В учреждении проводятся ежедневные планерные совещания, на которых проговариваются все проблемные вопросы, сотрудники учреждения отчитываются о своей 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: получатели социальных услуг, проживающие в «Минусинском центре социальной адаптации» удовлетворены качеством предоставляемых государственных услуг в сфере поддержки и социального обслуживания граждан.

Исследуя итоги проведения «Декады качества 2024» КГБУ СО «Минусинский центр адаптации» разработал план по повышению качества и эффективности деятельности предоставления услуг в сфере социального обслуживания.

Директор



Н.В. Петрик

Исп. Кононова Л.И.  
Тел. 839132(2-05-60)