**ПРОТОКОЛ № 1**

результатов опроса граждан о качестве оказания государственных услуг

социального обслуживания

в ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»

в 2013 году

от «9» апреля 2014 года

Государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям», проведен опрос граждан о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания по следующим вопросам:

1. Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания.

2. Удовлетворенность оснащенностью помещений, в котором предоставляется государственная социальная услуга.

3. Удовлетворенность взаимодействием с сотрудником учреждения социального обслуживания, оказывающим государственную социальную услугу.

4. Информированность граждан о порядке предоставления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Получили государственную услугу | **26492** |  |
| Приняли участие в опросе | **2858** |  |
| % опрошенных | **10,8%** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Пол получателя услуги:** |  |  |
| 1. Мужской | **744** | 26,0% |
| 2. Женский | **2114** | 74,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. Возраст получателя услуги:** |  |  |
| 1. 3-10 лет | **403** | 14,1% |
| 2. 10-18 лет | **381** | 13,3% |
| 3. 18-35 лет | **1266** | 44,3% |
| 4. старше 35 лет | **808** | 28,3% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Настоящее семейное положение получателя услуги (возможен выбор нескольких пунктов):** |  |  |
| 1. Замужем/женат | **706** | 24,7% |
| 2. Неполная семья (ребенок из неполной семьи) | **901** | 31,5% |
| 3. Одинокая мать (ребенок одинокой матери) | **520** | 18,2% |
| 4. Многодетная семья (ребенок из многодетной семьи) | **383** | 13,4% |
| 5. Замещающая семья | **76** | 2,7% |
| 6. Ребенок-сирота, ребенок, оставшийся без попечения родителей | **42** | 1,5% |
| 7. Лицо из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей | **35** | 1,2% |
| 8. Одиноко проживающий (имею родственников, проживающих отдельно (в т.ч. в другом городе) | **32** | 1,1% |
| 9. Одинокий (близких родственников не имеется) | **12** | 0,4% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Информация об учреждении социального обслуживания** | | |
| **4. Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания, оценивается:** |  |  |
| 1. Отличное | **2039** | 71,3% |
| 2. Хорошее | **796** | 27,9% |
| 3. Удовлетворительно | **23** | 0,8% |
| 4. Не удовлетворительно | **0** | 0,0% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. Удовлетворяет ли Вас размер и оснащенность помещения, в котором учреждение социального обслуживания населения предоставляет государственную социальную услугу?** | | | |  |  |
| 1. Удовлетворяет | | | | **2640** | 92,4% |
| 2. Не удовлетворяет | | | | **218** | 7,6% |
| **6. Если качество услуги не удовлетворяет, то чего не хватает?** |  | **От общего числа участвовавших в опросе** | **От числа высказавших неудовлетворение** | | |
| 1.Площади помещения | **183** | 6,4% | 83,9% | | |
| 2.Оборудования | **76** | 2,7% | 34,9% | | |
| 3. Медикаментов | **5** | 0,2% | 2,3% | | |
| 4.Другого | **17** | 0,6% | 7,8% | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **7. Удовлетворяет ли Вас непосредственное взаимодействие с сотрудником учреждения социального обслуживания, оказывающим государственную социальную услугу?** |  |  |
| 1.Удовлетворен | **2858** | 100,0% |
| 2.Не удовлетворен | **0** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в учреждении** |  |  |
| 1. Да | **2818** | 98,6% |
| 2. Нет | **40** | 1,4% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **9. По каким причинам Вас не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с сотрудником учреждения социального обслуживания?** |  |  |
| Не получил желаемого результата | **12** | 0,4% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **10. Если сотрудник учреждения не удовлетворяет Вашим требованиям, назовите его Фамилию Имя Отчество.** | **нет** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **11. Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания в процессе предоставления государственной социальной услуги?** |  |  |
| 1. Да | **0** | 0,0% |
| 2. Нет | **2858** | 100,0% |
| 3. Если приходилось, то в чем оно заключалось | **0** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **12. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?** |  |  |
| 1. Да | **0** | 0,0% |
| 2. Нет | **2858** | 100,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **III. Информация о порядке предоставления государственной услуги** | | |
| **13. Располагаете ли Вы достаточной информацией о предоставляемой государственной социальной услуге?** |  |  |
| 1. Да | **2807** | 98,2% |
| 2. Нет | **51** | 1,8% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **14. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания?** |  |  |
| 1. Да | **2391** | 83,3% |
| 2. Нет | **518** | 16,7% |
| 3. Информация отсутствует | **0** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **15. Приходилось ли повторно обращаться в учреждение социального обслуживания населения за получением данной государственной социальной услуги?** |  |  |
| 1. Не приходилось | **985** | 34,5% |
| 2. Один раз | **725** | 25,4% |
| 3. Два раза и более | **832** | 29,1% |
| 4. Состою на постоянном обслуживании | **357** | 12,5% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **16. По каким причинам приходилось повторно обращаться в учреждение социального обслуживания населения?** |  |  |
| 1. Понравилось качество предоставления услуги | **2605** | 91,2% |
| 2. Не достаточен период предоставления государственной социальной услуги | **81** | 2,8% |
| 3. Другое | **172** | 6,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **17. Меняется ли качество предоставления социальной услуги, как?** |  |  |
| 1. Улучшается | **1691** | 59,2% |
| 2. Скорее улучшается | **909** | 31,8% |
| 3. Осталось на прежнем уровне | **141** | 4,9% |
| 4. Скорее ухудшилось | **0** | 0,0% |
| 5. Ухудшилось | **0** | 0,0% |
| 6. Затрудняюсь ответить | **117** | 4,1% |

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**по улучшению качества оказания государственных услуг в учреждении, высказанные потребителями услуг в ходе опроса:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Багратионовск** | * Приобрести развивающие игры и игрушки для детей * оборудовать детскую площадку для прогулок детей |
| **Янтарный** | * Построить бассейн |
| **Отделение социальной службы, г. Калининград** | * Отремонтировать подвальное помещение с целью устранения подвального запаха |
| **Черняховск** | * Ввести в штат логопеда * перевести отделение на 1-й этаж (не предусмотрены места для колясок, с ребенком тяжело подниматься на 3-ий этаж, особенно с детьми- инвалидами) * приобрести развивающие игры для детей |
| **Светлогорск** | * Выделить отдельный кабинет психологу * перевести отделение на 1 этаж (отделение находится на 4-м этаже, что не позволяет посещать его клиентам с ограниченными возможностями, родителям с маленькими детьми) |
| **Озёрск** | * Выделить отдельный кабинет психологу |
| **Нестеров** | * Организовать летний лагерь в отделении * Организовать экскурсии для детей * увеличить площадь отделения * выдавать чаще гуманитарную помощь в виде обуви, одежды |
| **Отделение психолого-педагогической помощи и сопровождения замещающих семей, г. Калининград** | * Оборудовать спортивную и детскую игровую площадку на территории отделения |
| **Гвардейск** | * Выдавать чаще гуманитарную помощь, продуктовые наборы * организовывать выезды с детьми на экскурсии в Калининград * ввести в штат логопеда |
| **Неман** | * Выдавать чаще гуманитарную помощь * больше проводить индивидуальных занятий с детьми |

**ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА:**

Ввиду невозможности, из-за структуры опросного листа, произвести общую оценку ответов на вопросы, оценка соответствия качества государственных услуг в учреждениях социального обслуживания стандарту качества осуществляется по итогам вторичной обработки опросных листов по критериям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Параметр** | **Показатель** | **Критерий оценки** | **Интерпретация оценки** |
| **Качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания** | | | |
| **Качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания** | 99,2% оценивают отлично и хорошо | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |
| **Удовлетворение размером и оснащенностью помещений, в котором учреждение социального обслуживания населения предоставляет государственную социальную** | 92,4% удовлетворяет | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |
| **Удовлетворение взаимодействием с сотрудником учреждения социального обслуживания, оказывающим государственную социальную услугу?** | 100 % удовлетворяет | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |
| **Комфортность условий, созданных в учреждении** | 98,6% удовлетворяет | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |
| **Информация о порядке предоставления государственной услуги** | | | |
| **Располагают достаточной информацией о предоставляемой государственной социальной услуге** | 98,2% | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |
| **Достаточность информации о порядке предоставления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания** | 83,3% | Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям | Услуга соответствует стандарту качества |

**РЕШЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА:**

1. Результаты опроса принять к сведению.
2. Начальникам отделений не допускать снижения показателей, ниже соответствия стандарту качества оказания услуг.
3. Организационно-информационному отделению разработать комплекс дополнительных мер по повышению информированности населения о порядке предоставления государственных социальных услуг через средства массовой информации, Интернет (на сайте ГБУСО КО ЦСПС и Д, странички отделений и центра в социальных сетях), распространения информации о Центре и отделениях в местах нахождения потенциальных потребителей услуг.
4. Опрос удовлетворённости качеством оказания услуг производить на постоянной основе. Организационно-информационного отделения подготовить методические рекомендации для проведения опросов.

Опросные листы в количестве 2858 л. в соответствии с номенклатурой дел находятся в Организационно-информационном отделении (с 21.04.2014г.)

Директор ГБУСО КО «ЦСПС и Д» Н.Б. Левинская

Специалист по социальной работе Н.О. Шекенева

Специалист по социальной работе Л.М. Ландо