Приложение № 1

к положению о порядке проведения опроса о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания в подведомственных Департаменту семейной политики, отделу по делам инвалидов Министерства социальной политики государственных учреждениях социального обслуживания

**ПРОТОКОЛ № 2**

результатов опроса граждан о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания Калининградской области в 2014 году

в ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»

от «24» декабря 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 | **29824** |  |
| Приняли участие в опросе | **3265** |  |
| % опрошенных | **10,9%** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Пол получателя услуги:** |  |  |
| 1. Мужской | **947** | 29,2% |
| 2. Женский | **2313** | 70,8% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. Возраст получателя услуги:** |  |  |
| 1. 3-10 лет | **99** | 3,3% |
| 2. 10-18 лет | **410** | 12,6% |
| 3. 18-35 лет | **1778** | 54,5% |
| 4. старше 35 лет | **968** | 29,6% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Настоящее семейное положение получателя услуги (возможен выбор нескольких пунктов):** |  |  |
| 1. Замужем/женат | **925** | 28,3% |
| 2. Неполная семья (ребенок из неполной семьи) | **1344** | 41,2% |
| 3. Одинокая мать (ребенок одинокой матери) | **680** | 20,8% |
| 4. Многодетная семья (ребенок из многодетной семьи) | **497** | 15,2% |
| 5. Замещающая семья | **118** | 3,6% |
| 6. Ребенок-сирота, ребенок, оставшийся без попечения родителей | **10** | 0,3% |
| 7. Лицо из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей | **110** | 3,4% |
| 8. Одиноко проживающий (имею родственников, проживающих отдельно (в т.ч. в другом городе) | **11** | 0,3% |
| 9. Одинокий (близких родственников не имеется) | **6** | 0,2% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Информация об учреждении социального обслуживания** | | |
| **4. Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания, оценивается:** |  |  |
| 1. Отличное | **2442** | 74,8% |
| 2. Хорошее | **806** | 24,7% |
| 3. Удовлетворительно | **17** | 0,5% |
| 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 | | | | **3110** | 95,3% |
| 2. Не удовлетворяет | | | | **155** | 4,7% |
| **6. Если качество услуги не удовлетворяет, то чего не хватает?** |  | **От общего числа участвовавших в опросе** | **От числа высказавших неудовлетворение** | | |
| 1.Площади помещения | **145** | 4,4% | 93,5% | | |
| 2.Оборудования | **58** | 1,8% | 37,4% | | |
| 3. Медикаментов | **7** | 0,2% | 4,5% | | |
| 4.Другого | **0** | 0,0% | 0,0% | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **7. Удовлетворяет ли Вас непосредственное взаимодействие с сотрудником учреждения социального обслуживания, оказывающим государственную социальную услугу?** |  |  |
| 1.Удовлетворен | **3265** | 100,0% |
| 2.Не удовлетворен | **0** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в учреждении** |  |  |
| 1. Да | **3243** | 99,7% |
| 2. Нет | **22** | 0,7% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **9. По каким причинам Вас не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с сотрудником учреждения социального обслуживания?** |  |  |
| Нет | **Нет** | 0,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | **3265** | 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 | **3265** | 100,0% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **III. Информация о порядке предоставления государственной услуги** | | |
| **13. Располагаете ли Вы достаточной информацией о предоставляемой государственной социальной услуге?** |  |  |
| 1. Да | **3179** | 97,4% |
| 2. Нет | **86** | 2,6% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **14. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания?** |  |  |
| 1. Да | **3164** | 96,9% |
| 2. Нет | **101** | 3,1% |
| 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 | **1126** | 34,5% |
| 2. Один раз | **821** | 25,1% |
| 3. Два раза и более | **844** | 25,9% |
| 4. Состою на постоянном обслуживании | **474** | 14,5% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **16. По каким причинам приходилось повторно обращаться в учреждение социального обслуживания населения?** |  |  |
| 1. Понравилось качество предоставления услуги | **2115** | 99,3% |
| 2. Не достаточен период предоставления государственной социальной услуги | **237** | 11,1% |
| 3. Другое | **146** | 6,9% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **17. Меняется ли качество предоставления социальной услуги, как?** |  |  |
| 1. Улучшается | **2130** | 65,2% |
| 2. Скорее улучшается | **825** | 25,3% |
| 3. Осталось на прежнем уровне | **99** | 3,0% |
| 4. Скорее ухудшилось | **0** | 0,0% |
| 5. Ухудшилось | **0** | 0,0% |
| 6. Затрудняюсь ответить | **211** | 6,5% |

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Ладушкин** | * Увеличить площадь отделения; * Провести стационарный телефон. |
| **Нестеров** | * Организация летнего лагеря или направление детей в санатории. * Осуществление выездов на экскурсии. * Нужно больше оборудования. * Нужна большая площадь помещения для проведения занятий. * Нужно больше гуманитарной помощи в виде обуви. * Предоставление развивающего оборудования для детей. * Повысить качество гуманитарной помощи в виде одежды, а так же медикаментов. |
| **Светлогорск** | * улучшить условия для сотрудников социальной службы * расширить штат сотрудников * изменить местонахождение отделения * больше психологических занятий, оборудования, игр |

**ВЫВОДЫ ИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ 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** | 99,5% 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** | 95,3% 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** | 99,7% 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** | 97,4% | 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** | 96,9% | 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. Не допускать снижения показателей, ниже соответствия стандарту качества оказания услуг.
3. 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. Начальнику организационно-информационного отделения подготовить методические рекомендации для проведения опросов.

Опросные листы в количестве 3265 шт. в соответствии с номенклатурой дел находятся в Организационно-информационном отделении (с 21.12.2014г.)

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

Методист Л.М. Ландо