ПРОТОКОЛ
подведения итогов опроса населения о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания в муниципальных учреждениях социального обслуживания по результатам работы за 2015 год

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 04 февраля 2016 года № 43 муниципальными учреждениями – комплексными центрами социального обслуживания населения в период с 18 февраля 2016 года по 18 марта 2016 года проведен опрос граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания государственных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в форме полустационарного социального обслуживания.

Опрос проведен в форме анкетирования с целью выявления мнения граждан старшей возрастной группы и инвалидов о качестве социального обслуживания.

Отделом опеки и организации стационарного и надомного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов подведены итоги проведенного опроса. В результате анализа полученных данных установлено следующее.

1. В ходе мероприятия. Свое мнение о качестве предоставления социальных услуг высказали 1595 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории 22 муниципальных образований области и получающих государственные социальные услуги в комплексных центрах социального обслуживания.

Состав участников опроса распределился таким образом:

- 19,93% мужчин, 80,07% женщин;
- 4,07% граждан в возрасте до 55 лет, 14,54% в возрасте от 55 до 65 лет, 28,40% в возрасте от 66 до 75 лет, 37,50% в возрасте от 76 до 85 лет, 15,49% в возрасте старше 86 лет.

2. Обобщенные данные ответов по каждому из вопросов анкеты в абсолютных и процентных показателях представлены в таблице:

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА	
	в %	КОЛИЧЕСТВО ЧЕЛОВЕК
I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ		
1.ПОЛ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ		
1. Мужской	19,93	318
2. Женский	80,07	1277
2. ВОЗРАСТ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ:		
1. До 55 лет	4,07	65
2. От 55 до 65 лет	14,54	232
3. От 66 до 75 лет	28,40	453
4. От 76 до 85 лет	37,50	598
5. Старше 86 лет	15,49	247
3. НАСТОЯЩЕЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ		
1. Одиноко проживающий	65,07	1038
2. Одинокий	17,50	279
3. Проживаю в семье	17,43	278

II. Информация об учреждении социального обслуживания населения		
4. КАЧЕСТВО УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УЧРЕЖДЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОЦЕНИВАЕТСЯ:		
1. Отличное	**50,73**	**809**
2. Хорошее	**44,57**	**711**
3. Удовлетворительно	**4,7**	**75**
4. Не удовлетворительно	**0**	**0**
5. УДОВЛЕТВОРЯЮТ ЛИ ВАС УСЛОВИЯ (РАЗМЕР И ОСНАЩЕННОСТЬ ПОМЕЩЕНИЯ), В КОТОРОМ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ?		
1. Удовлетворяет	**45,90**	**732**
2. Не удовлетворяет	**0,63**	**10**
6. ЕСЛИ КАЧЕСТВО УСЛУГИ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЮТ, ТО ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ?		
	ОТВЕТЫ НА ДАННЫЕ ВОПРОСЫ ДАЛИ ЧЕЛОВЕКА	
1.Площади помещения	**0,94**	**15**
2. Оборудования	**0,38**	**6**
3.Медикаментов	**0,19**	**3**
4.Другого	**0**	**0**
7. УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ НЕПОСТРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИМ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ?		
1.Удовлетворен	**99,94**	**1615**
2.Не удовлетворен	**0,06**	**1**
8. ПО КАКИМ ПРИЧИНАМ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?		
1. Некорректное поведение	**0,06**	**1**
2. Невнимательное отношение, отсутствие тактичности и доброжелательности	**0**	**0**
3. Не получил желаемого результата	**0**	**0**
4. Отсутствие компетентности и невысокий профессиональный уровень	**0**	**0**
5. Неопрятность внешнего вида	**0**	**0**
6. Другое	**0**	**0**
9. ЕСЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, НАЗОВИТЕ ЕГО И.О.ФАМИЛИЮ		
В анкетах не указано ни одной фамилии социального работника		
10. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ СТАЛКИВАТЬСЯ С НЕОБОСНОВАННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ?		
1. Да	**0,25**	**4**
2. Нет	**99,75**	**1591**
3. Если приходилось, то в чем оно заключалось	**Наиболее встречающееся:** *Не получил желаемого результата, поскольку не обслуживался в выходные и праздничные дни.*	
11. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО УСЛУГИ?		
1.Да	**0,32**	**5**

2. Нет	91,54	1460
III. Информация о порядке предоставления государственной услуги		
12. РАСПОЛАГАЕТЕ ЛИ ВЫ ДОСТАТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГЕ?		
1. Да	98,88	1577
2. Нет	1,12	18
13. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УЛУГИ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?		
1. Да	79,69	1271
2. Нет	0,07	1
3. Информация отсутствует	0,63	10
14. МЕНЯЕТСЯ ЛИ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ, КАК?		
1. Улучшается	74,17	1183
2. Скорее улучшается	30,29	483
3. Осталось на прежнем уровне	16,18	158
4. Скорее ухудшилось	1,07	17
5. Ухудшилось	0	0
6. Затрудняюсь ответить	2,14	34
15. ОЦЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИЮ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ, ВКЛЮЧАЯ КОМПЕНСИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
5 БАЛЛОВ	52,67	840
4 БАЛЛА	21,26	339
3 БАЛЛА	6,15	98
2 БАЛЛА	0,32	5
1 БАЛЛ	0,07	1

Дополнительные предложения, поступившие в ходе опроса:

- увеличить кратность предоставления услуг (доставка топлива);
- расширить перечень социальных услуг (включить услуги, требующие применения физической силы – уборка снега, скос травы; больше уделять времени общению с подопечными, ввести должность медицинской сестры и предоставлять социально-медицинские услуги)
- увеличить количество бесплатных часов на 1 человека в квартал для Социальной службы перевозок и расширить список граждан, имеющих право на данную меру социальной поддержки;
- оказывать всем гражданам услуг на дому в праздничные и выходные дни.

1. Первичная обработка ответов на вопросы осуществлена по методике, изложенной в пункте 3.3. Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 15 декабря 2014 года № 509, а именно:

Критерий оценки ответов на вопросы	Интерпретация оценки
В более 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы	Качество предоставленных государственных услуг удовлетворяет потребности гражданина
В 50 – 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы	Качество предоставленных государственных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина

В менее 50 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы	Качество предоставленных государственных услуг не удовлетворяет потребности гражданина

Проведенный опрос показал, что качество предоставленных государственных социальных услуг удовлетворяет потребности гражданина.

2. Оценка соответствия качества государственных услуг в учреждениях социального обслуживания стандарту качества осуществлена по итогам вторичной обработки опросных листов по методике, изложенной в п. 3.4. Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 15 декабря 2014 года № 509, а именно:

Критерий оценки	**Интерпретация оценки**
Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга соответствует стандарту качества
50 – 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга в целом соответствует стандарту качества
Менее 50 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга не соответствует стандарту качества

Результаты вторичной обработки опросных листов с оценкой соответствия качества государственных услуг в сфере предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам стандарту качества приведены в следующей таблице:

№п/п	Наименование	2014 год показатели	2015 год показатели
Результаты опроса:			
	-отличное	48,8%	50,73%
	-хорошее	48,5%	44,58%
	-удовлетворительное	2,7	4,71%
	-неудовлетворительное	0%	0%

Таким образом, подавляющее большинство обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов, а именно 95,3% (1520 человек) положительно оценивают качество социальных услуг, предоставленных комплексными центрами социального обслуживания. К оценке «удовлетворительно» склоняются 4,71% (75 человек), по итогам за 2014 году так работу оценили 67 человек (2,75). Оценку «не удовлетворительно» не поставил ни один из опрошенных граждан пожилого возраста и инвалидов.

Высокую оценку опрошенные граждане, 99,9% (1594 человека), дали социальным работникам, непосредственно работающим с пожилыми людьми и инвалидами (по результатам за 2014 год данный показатель составил 99,5%). За 2015 год не удовлетворен работой социального работника только 1 подопечный (г. Калининград, причина – некорректное поведение), в 2014 года таких граждан в целом по Калининградской области было 14 человек.

Подавляющее большинство респондентов, 98,8% (2769 человек), считает, что учреждения социального обслуживания хорошо проводят работу с клиентами по обеспечению их информацией о порядке предоставления социальных услуг (в 2014 году – 98,3%); не имеют достаточной информации только 1,1 % (в 2014 году – 1,3%).

На вопрос: меняется ли во времени качество предоставления социальных услуг, респонденты ответили следующим образом:

- 74,7% (1183 человека) считает, что с течением времени качество предоставления услуг улучшается (в 2014 году – 61,8%);
- 16,18% (258 человек) отмечают прежний, без изменения, уровень качества государственных социальных услуг;
- ни один из респондентов не отметил ухудшение качества социальных услуг (в 2014 году – 4 человека).

Впервые в опрос был введен вопрос «Оцените организацию доступной среды, включая компенсирующие мероприятия, при получении социальной услуги в учреждении социального обслуживания» 74% опрошенных поставили по 5 и 4 балла (максимально – 5 баллов).

Таким образом, по результатам проведенного опроса можно сделать вывод о том, что качество предоставленных государственных услуг в нестационарных учреждениях социального обслуживания Калининградской области удовлетворяет граждан пожилого возраста и инвалидов и соответствует стандарту качества.

По сравнению данными за 2014 год положительная динамика отмечена по следующим основным показателям:

- качество социальных услуг оценили на «отлично» 50,73% опрошенных граждан (увеличение на 2%);
- удовлетворяет взаимодействие с социальным работником 99,93% подопечных (увеличение на 0,4%);
- не удовлетворяет взаимодействие с социальным работником только 0,07% опрошенных или 1 получатель услуги против 14 граждан, выявленных в ходе опроса за 2014 год;
- ни один человек не отметил ухудшение качества социальных услуг.

По сравнению данными за 2014 год отрицательная динамика отмечена по следующему основному показателю:

- качество социальных услуг оценили на «удовлетворительно» 4,71% респондентов (увеличение на 1,96%).

В целом проведенный опрос показал, что качество предоставленных государственных социальных услуг по результатам работы за 2015 года удовлетворяет потребности гражданин.