

**Министерство социальной политики Калининградской области**

**Государственное бюджетное социальное образовательное учреждение среднего профессионального образования Калининградской области «Советский техникум – интернат для инвалидов»**

**Отчет по анкетированию обучающихся ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов»**

04.04.2015 года на основании приказа Министерства социальной политики Калининградской области № 118 от 28 марта 2014 года проводился опрос учащихся «Советского техникума-интерната для инвалидов» с целью определения качества оказания государственных услуг и социального обслуживания.

В опросе участвовали **118** человек (из них **87** человек – юноши и **31** человек – девушки), что составило **90%** от общего количества обучающихся *(всего обучающихся в техникуме – 131 человек, не все смогли принять участие в анкетировании, т.к. часть студентов находится на производственной практике).*

**Обработка данных:**

*Первичная обработка показала:*

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий оценки ответов на вопросы | Интерпретация оценки |
| В более 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (7-8 положительных ответов) | Качество предоставленных государственных услуг удовлетворяет потребности гражданина |
| В 50 – 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (5-6 положительных ответов | Качество предоставленных государственных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина |
| В менее 50 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (менее 5положительных ответов) | Качество предоставленных государственных услуг не удовлетворяет потребности гражданина |

*Оценка соответствия качества государственных услуг в ГБСОУ СПО КО «Советском техникуме-интернате для инвалидов» стандарту качества по итогам вторичной обработки опросных листов показала:*

|  |  |
| --- | --- |
| 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 проведенного опроса граждан и инвалидов о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания**

**в ГБСОУ СПО КО «Советском техникуме-интернате для инвалидов»**

(наименование государственного (муниципального) учреждения)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ | | РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА | | | |
| **в%** | | КОЛИЧЕСТВО  ЧЕЛОВЕК | |
| I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ | | | | | |
| 1.ПОЛ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ | | | | | |
| 1. Мужской | | **73,7** | | 87 | |
| 1. Женский | | **26,2** | | 31 | |
| 2. ВОЗРАСТ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ: | | | | | |
| 1. От 18 до 20 лет | | **36,4** | | 43 | |
| 1. От 20 до 30 лет | | **31,3** | | 37 | |
| 1. От 30 до 40 лет | | **16,9** | | 20 | |
| 1. От 40 до 50 лет | | **11,01** | | 13 | |
| 1. Старше 50 лет | | **4,23** | | 5 | |
| 3. НАСТОЯЩЕЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ | | | | | |
| 1. Одиноко проживающий | | **11,01** | | 13 | |
| 1. Одинокий | | **41,5** | | 49 | |
| 1. Проживаю в семье | | **47,4** | | 56 | |
| *II. Информация об учреждении социального обслуживания населения* | | | | | |
| 4. КАЧЕСТВО УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УЧРЕЖДЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОЦЕНИВАЕТСЯ: | | | | | |
| 1. Отличное | | **66,1** | | 78 | |
| 1. Хорошее | | **13,5** | | 16 | |
| 1. Удовлетворительно | | **16,9** | | 20 | |
| 1. Не удовлетворительно | | **3,3** | | 4 | |
| 5. УДОВЛЕТВОРЯЮТ ЛИ ВАС УСЛОВИЯ (РАЗМЕР И ОСНАЩЕННОСТЬ ПОМЕЩЕНИЯ), В КОТОРОМ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ? | | | | | |
| 1. Удовлетворяет | | **90,6** | | 107 | |
| 1. Не удовлетворяет | | **9,3** | | 11 | |
| 6. ЕСЛИ КАЧЕСТВО УСЛУГИ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЮТ, ТО ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ? | | | | | |
|  | | ОТВЕТЫ НА ДАННЫЕ ВОПРОСЫ ДАЛИ  \_\_\_\_ЧЕЛОВЕК | | | |
| 1. Площади помещения | | **2,54** | | 3 | |
| 1. Оборудования | | **27,1** | | 32 | |
| 1. Медикаментов | | **1,6** | | 2 | |
| 1. Другого | | **68,4** | | 81 | |
| 7. УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ НЕПОСТРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИМ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ? | | | | | |
| 1. Удовлетворен | | **97,4** | | 115 | |
| 1. Не удовлетворен | | **2,5** | | 3 | |
| 8. СЧИТАЕТЕ ЛИ ВЫ КОМФОРТНЫМИ ДЛЯ СЕБЯ УСЛОВИЯ, СОЗДАННЫЕ В УЧРЕЖДЕНИИ | | | | | |
| 1. Да | | **91,52** | | 108 | |
| 1. Нет | | **8,4** | | 10 | |
| 1. Если нет, то почему | |  | | | |
| 9. ПО КАКИМ ПРИЧИНАМ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ НЕПОСТРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ? | | | | | |
| 1. Некорректное поведение | | **2,5** | | 3 | |
| 1. Невнимательное отношение, отсутствие тактичности и доброжелательности | | **5,08** | | 6 | |
| 1. Не получил желаемого результата | | **0,8** | | 1 | |
| 1. Отсутствие компетентности и невысокий профессиональный уровень | | **7,62** | | 9 | |
| 1. Неопрятность внешнего вида | | **1,69** | | 2 | |
| 1. Другое | | **13,5** | | 16 | |
| 10. ЕСЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, НАЗОВИТЕ ЕГО И.О.ФАМИЛИЮ | | | | | |
| Не названо ни одно имя | | | | | |
| 11. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ СТАЛКИВАТЬСЯ С НЕОБОСНОВАННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ СОТРУДЖНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ? | | | | | |
| 1. Да | | **0,84** | | 1 | |
| 1. Нет | | **99,1** | | 117 | |
| 1. Если приходилось, то в чем оно заключалось | |  | | | |
| 12. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО УСЛУГИ? | | | | | |
| 1. Да | | 1 | | | |
| 1. Нет | | 117 | | | |
| *III. Информация о порядке предоставления государственной услуги* | | | | | |
| 13. РАСПОЛАГАЕТЕ ЛИ ВЫ ДОСТАТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГЕ? | | | | | |
| 1. Да | | **81,3** | | 96 | |
| 1. Нет | | **18,6** | | 22 | |
| 14. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УЛУГИ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ? | | | | | |
| 1. Да | | **97,4** | | 115 | |
| 1. Нет | | **2,5** | | 3 | |
| 1. Информация отсутствует | |  | |  | |
| Пп.15 – 16 стационарными учреждениями социального обслуживания не заполнялся. | | | | | |
| 15. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ПОВТОРНО ОБРАЩАТЬСЯ В УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЗА ПОЛУЧЕНИЕМ ДАННОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ? | | | | | |
| 1. Не приходилось | **39,8** | | | | 47 |
| 1. Один раз | **31,3** | | | | 37 |
| 1. Два раза и более | **27,1** | | | | 32 |
| 1. Состою на постоянном обслуживании | **0,84** | | | | 1 |
| 16. ПО КАКИМ ПРИЧИНАМ ПРИХОДИЛОСЬ ПОВТОРНО ОБРАЩАТЬСЯ В УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ | | | | | |
| 1. 1. Понравилось качество предоставления услуги | **27,1** | | | | 32 |
| 1. Не достаточен период предоставления государственной социальной услуги | **0,84** | | | | 1 |
| Другое | **72,06** | | | |  |
| 17. МЕНЯЕТСЯ ЛИ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ, КАК? | | | | | |
| 1. Улучшается | | **81,3** | | 96 | |
| 1. Скорее улучшается | | **3,3** | | 4 | |
| 1. Осталось на прежнем уровне | | **8,4** | | 10 | |
| 1. Скорее ухудшилось | |  | |  | |
| 1. Ухудшилось | | **0,8** | | 1 | |
| 1. Затрудняюсь ответить | | **5,9** | | 7 | |
| 18. ЧТО СЛЕДУЕТ СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДЖАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ДАННОМ УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ? | | | | | |
| предложения | | количество учреждений | учреждения | | |
| увеличить количество спортивных секций; | | **1** | ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов» | | |
| усилить контроль над учебой и пропусками занятий; | | **1** | ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов» | | |
| улучшить качество питания и увеличить порции еды; | | **1** | ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов» | | |
| увеличить количество медикаментов в медпункте; | | 1 | ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов» | | |

**Директор ГБСОУ СПО КО «Советский техникум-интернат для инвалидов»**

**Е. Г. Луценко**