

**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%** | КОЛИЧЕСТВОЧЕЛОВЕК |
| 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**