


УТВЕРЖДАЮ
Министр социальной политики
Калининградской области



А.В.Майстер

ПРОТОКОЛ

23 марта 2018 года
г. Калининград

подведения итогов выборочного опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 13 февраля 2018 года № 66 поставщиками социальных услуг в период с 22 февраля по 10 марта 2018 года проведен опрос граждан пожилого возраста и инвалидов области о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания населения.

Опрос проведен в форме анкетирования с целью выявления мнения граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве социального обслуживания в стационарной форме.

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

1. В ходе мероприятия опрошено 528 человек. Свое мнение о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания в стационарной форме высказали граждане, проживающие на территории 11 муниципальных образований области. Состав участников распределился таким образом:

- 33,5 % граждан в возрасте до 55 лет, 25,6 % в возрасте от 55 до 65 лет, 19 % в возрасте от 66 до 75 лет, 15,7 % в возрасте от 76 до 85 лет, 6,2 % в возрасте старше 86 лет;

- 52,3 % мужчин, 47,7 % женщин;

- 64 % одиноко проживающих, 35,3 % одиноких, 0,7 % проживающих в семьях.

Обобщенные отдельные показатели представлены в таблице:

№ вопроса опросного листа	Содержание вопроса опросного листа	Возможные варианты ответов и данные о выбранных из них											
		отличное		хорошее		удовлетворительно		не удовлетворительно					
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	кол-во	%				
1	Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания	194	36,8	283	53,6	46	8,7	5	0,9				
2	Удовлетворяет ли непосредственное взаимодействие с работником, оказывающим социальную услугу?	Удовлетворяет				Не удовлетворяет							
		Кол-во		%		Кол-во		%					
		522		98,9		6		1,1					
3	По каким причинам не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с работником учреждения соц. обслуживания?	некорректное поведение		невнимательное отношение		не получил желаемого результата		отсутствие компетентности		неопрятность внешнего вида		другое	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
		0	-	1	17	3	50	0	-	0	-	2	33
4	Если социальный работник не удовлетворяет вашим требованиям, назовите Ф.И.О.	-											
5	Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания?	Да				Нет				Если приходилось, то в чем оно заключалось?			
		Кол-во		%		Кол-во		%					
		3		0,6		525		99,4					
6	Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?	Да				Нет							
		Кол-во		%		Кол-во		%					
		7		1,3		500		98,7					
7	Меняется ли качество предоставления социальной услуги? Как?	Улучшается		Скорее улучшается		Осталось на прежнем уровне		Скорее ухудшилось		Ухудшилось		Затрудняюсь ответить	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
		237	44,7	167	31,5	81	15,3	9	1,7	0	-	36	6,8
8	Оцените организацию доступной среды	1 балл (%)		2 балла (%)		3 балла (%)		4 балла (%)		5 баллов (%)			
		0		0,4		4,1		26		69,5			

2. 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 13 февраля 2018 года № 66, а именно:

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

3. Оценка соответствия качества социальных услуг действующим стандартам 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 13 февраля 2018 года № 66, 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

По результатам опроса в стационарных учреждениях социального обслуживания в целом по области 90,4 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям. В этой связи можно говорить о том, что услуга соответствует стандарту качества.