

**Информационная справка по результатам мониторинга**  
**«Выявление процента потребителей государственных услуг,**  
**удовлетворенных их качеством и доступностью,**  
**в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания**  
**населения «Забота»**  
*(дата составления 19.12.2016г.)*

Для выявления процента потребителей государственных услуг в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, в декабре 2016 года проводилось социологическое исследование. В исследовании применялся метод анкетирования.

Проблемой исследования была удовлетворенность потребителей государственных услуг их качеством и доступностью.

В анкетировании приняли участие **250** респондентов.

**ОБЩИЙ ВЫВОД:**

**Процент потребителей государственных услуг в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%, а именно:**

**1. Социальное обслуживание на дому – 100%**

(отделения социальной помощи на дому)

**2. Срочное социальное обслуживание – 100%**

(служба по уходу за лежачими больными, прачечная служба, парикмахерская служба, служба проката, отделение «Социальное такси»)

**3. Срочное социальное обслуживание - 100%**

(организация проведения клубной и кружковой работы для формирования развития позитивных интересов получателей социальных услуг, организация досуга (экскурсии, посещения театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия, в т.ч. сопровождение получателя социальных услуг в учреждения культуры)

Директор ГБУ КО

«Калужский комплексный  
центр социального обслуживания  
населения «Забота»

\_\_\_\_\_ (В.В. Никишина)

**Обработка статистических данных:**

**Наименование государственной услуги**

**1.Социальное обслуживание на дому** (отделения социальной помощи на дому)

**Потребители услуги**

Граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии со статьей 15 федерального закона №442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

**Отделения «Социальной помощи на дому» (14 отделений социальной помощи на дому)**  
*Количество опрошенных 140 человек.*

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
<b>1. Пол</b>	22 чел (16%)				118 чел (84%)			
<b>2. Возраст</b>	<i>18-55</i>	<i>56-60</i>	<i>61-80</i>	<i>81 и более</i>	<i>18-55</i>	<i>56-60</i>	<i>61-80</i>	<i>81 и более</i>
	1	2	15	4	1	9	57	51
	0,7%	1,3%	11%	3%	0,7%	6,4%	40,5%	36,4%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет (40,5%), 36,4% женщины 81 год и более, возраст остальных респондентов колеблется от 18 до 60 лет.

**Таблица 2. «Как долго вы находитесь на социальном обслуживании?»**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	10 (7%)
2. от 1 года до 3 лет	15(11%)
3. от 3 лет до 5 лет	15(11%)
4. свыше 5 лет	100(71%)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 71% опрошенных.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	139 (99%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	1 (1%)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, 99% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	139(99,%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	1 (1%)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 99% опрошенных удовлетворены периодичностью посещения социальным работником при социальном обслуживании их на дому.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	110 (79% %)
2.Хорошо	30 (21%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что большая часть опрошенных 79% оценили качество предоставленных услуг как хорошее, остальные 21% как отличное.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	140(100%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 140% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

*Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $139+139+140+140=557:4=140$ ч.*

#### **Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.**

**Процент потребителей услуг, удовлетворенных их качеством и доступностью, (%) =  $O_u / O * 100$** , где  $O_u$  – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел.,  
 $O$  – общее число опрошенных, чел.

$O_u = 140$  - число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел.

$O = 140$  - общее число опрошенных, чел.

**Процент потребителей государственных услуг при социальном обслуживании на дому, удовлетворенных их качеством и доступностью, (%) =  $140:140 \times 100 = 100\%$**

**ВЫВОД:** Процент потребителей государственных услуг при социальном обслуживании на дому, удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%.

## **Наименование государственной услуги**

**2. Срочное социальное обслуживание** (служба по уходу за лежачими больными, прачечная служба, парикмахерская служба, служба проката, отделение «Социальное такси»)

### **Потребители услуги**

Граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии со статьей 15 федерального закона №442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Количество опрошенных 50 человек.

## **2.1. Служба по уходу за лежачими больными**

Количество опрошенных 10 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской	Женский		
1. Пол	1 чел (10%)	9 чел (90%)		
2. Возраст	81 и более	56-60	61-80	81 и более
	1	4	4	1
	10%	40%	40%	10%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 56-60 лет 40% и женщины от 61-80 лет 40%, , возраст остальных респондентов колеблется от 81 года.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 100% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, 100% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Отлично	7 (70%)
2.Хорошо	3 (30%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что большая часть опрошенных 70% оценили качество предоставленных услуг как отличное, остальные 30% как хорошее

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	9 (90%)
13. Затрудняюсь ответить	1 (10%)

Таким образом, можно сделать вывод, что 90 % респондентов всем удовлетворены в работе учреждения, 10% затруднились ответить на этот вопрос.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами –  $10+10+10+10+9=49:5=10$ ч.

## **2.2. Прачечная служба**

Количество опрошенных 10 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик				
	Мужской		Женский		
<b>1. Пол</b>	4	40%	6	60%	
<b>2. Возраст</b>	<b>61-80</b>	<b>81 и более</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>	<b>81 и более</b>
	2	2	2	3	1
	20%	20%	20%	30%	10%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет – 30%, возраст остальных респондентов от 56 – 81 года и старше.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 100% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, 100% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	10 (100%)
2.Хорошо	0
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что большая часть опрошенных 90% оценили качество предоставленных услуг как отличное, остальные 10% как хорошее.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителя	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0

9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	3 (30%)
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	7 (70%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 70% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения, 30 % недовольны месторасположением.

**Таблица 7. Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Вполне удобно	10 (100%)
2.В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3.Скорее, неудобно	0
4.Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помещения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $10+10+10+10+7+10=57:6=10ч.$

### **2.3. Парикмахерская служба**

Количество опрошенных 10 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
<b>1. Пол</b>	5	50%	5	50%
<b>2. Возраст</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>
	2	3	1	4
	20%	30%	10%	40%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет – 40%, возраст остальных респондентов от 56 – 61 лет.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Вполне доволен	9 (10%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	1 (10%)
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 90% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении, 10 % в чем-то довольны, в чем-то нет.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	7 (70%)
2.Хорошо	3 (30%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 70% оценили качество предоставленных услуг как отличное, остальные 30% как хорошее.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	1 (1%)
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	9 (90%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 90% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения, 10% отметили, что сложно разобраться в здании учреждения.



**Таблица 7. Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне удобно	10 (100%)
2. В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3. Скорее, неудобно	0
4. Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помещения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $9+10+10+10+10+9=58:6=10$ ч.

## **2.4. Служба проката**

Количество опрошенных 10 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
<b>1. Пол</b>	2	20%	8	80%
<b>2. Возраст</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>
	1	1	3	5
	10%	10%	30%	50%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет –50%, возраст остальных опрошенных от 56-60 лет.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 100% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	10 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	10 (100%)
2.Хорошо	0
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	10 (100%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

**Таблица 7. Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне удобно	10 (100%)
2.В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3.Скорее, неудобно	0
4.Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помещения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $10+10+10+10+10+10=60:6=10$ ч.

## 2.7. Отделение «Социальное такси»

Количество опрошенных 10 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
1. Пол	5	50%	5	50%
2. Возраст	18-55	61-80	56-60	61-80
	3	2	3	2
	30%	20%	30%	20%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие граждане мужского пола в возрасте от 18-55 лет - 30% и женщины в возрасте 56-60 лет - 30%.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	9 (90%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	1 (10%)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 90% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении, 10% чем-то довольны, чем-то нет.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	10 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	6 (60%)
2.Хорошо	4 (40%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 60% респондентов оценили качество предоставленных услуг как хорошее, 40% как отличное.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	10 (100%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100 % респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

**Таблица 7. Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне удобно	10 (100%)
2.В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3.Скорее, неудобно	0
4.Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помещения.

*Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $9+10+10+10+10+10=59:6=10$ ч.*

**Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.**

**Процент потребителей услуг, удовлетворенных их качеством и доступностью (%) =  $O_y / O * 100$** , где  $O_y$  – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел.,  $O$  – общее число опрошенных, чел.

**$O_y=10+10+10+10+10=50:5=10$**  - средний показатель удовлетворенных по всем службам.

**$O=73:7=10$**  – средний показатель опрошенных по всем службам

**Процент потребителей государственных услуг при срочном социальном обслуживании, удовлетворенных их качеством и доступностью (%)= $10:10 \times 100=100\%$**

**ВЫВОД:** Процент потребителей государственных услуг при срочном социальном обслуживании, удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%.

## Наименование государственной услуги

**3. Срочное социальное обслуживание** (организация проведения клубной и кружковой работы для формирования развития позитивных интересов получателей социальных услуг, организация досуга (экскурсии, посещения театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия, в т.ч. сопровождение получателя социальных услуг в учреждения культуры)

Количество опрошенных 60 человек.

### **3.1. Служба по работе с инвалидами с детства**

#### **Потребители услуги**

Граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии со статьей 15 федерального закона №442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", граждане в том числе родители, опекуны, попечители, иные законные представители.

Количество опрошенных 30 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
<b>1. Пол</b>				
	17	57%	13	43%
<b>2. Возраст</b>	18-55		18-55	
	17		13	
	57%		43%	

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие граждане мужского пола в возрасте от 18-55 лет - 57%, и граждане женского пола в возрасте 18-55 лет – 43%.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	30 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 100% респондентов вполне довольны доступностью и полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетентность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	23 (77%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	7 (23%)

3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 77% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов, остальные 23% в чем-то довольны, в чем-то нет.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Вполне доволен	24(80%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	6 (20%)
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 80% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении, 20% в чем-то довольны, в чем-то нет.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Отлично	20 (67%)
2.Хорошо	10 (33%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 67% респондентов оценили качество предоставленных услуг как хорошее,33% как отличное.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	3 (10%)
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	27 (90%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 90% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения, 10% отметили неудобное месторасположение.

**Таблица 7.Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Вполне удобно	30 (100%)

2. В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3. Скорее, неудобно	0
4. Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помеще-  
нии.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предостав-  
ленными услугами -  $30+30+30+30+27+30=177:6=30\text{ч}$ .

### **3.2. Отделение дневного пребывания**

#### **Потребители услуги**

Граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии со статьей 15  
федерального закона №442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Феде-  
рации"

Количество опрошенных 30 человек.

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
<b>1. Пол</b>				
	4	13%	26	87%
<b>2. Возраст</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>	<b>56-60</b>	<b>61-80</b>
	2	2	4	22
	7%	7%	14%	72%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие граждане женского пола в воз-  
расте от 61-80 лет – 72%, так же женщины в возрасте 56-60 лет составили 14 % респондентов.

**Таблица 2. Удовлетворенность доступностью и полнотой информации о предоставлении со-  
циальных услуг в учреждении.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	30(100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сказать, что 100% респондентов вполне довольны доступностью и  
полнотой информации о предоставлении социальных услуг в учреждении.

**Таблица 3. Удовлетворенность обслуживанием (внимательность, вежливость, компетент-  
ность) специалистов.**

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	30 (100%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных довольны внимательностью,  
вежливостью, компетентностью специалистов.

**Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	30 (100%)
2.В чем-то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0
5.Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания в учреждении.

**Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	30 (100%)
2.Хорошо	0
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов оценили качество предоставленных услуг как отличное.

**Таблица 6. «Что Вас больше всего не удовлетворяет в работе учреждения?»**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Некомпетентность сотрудников	0
2.Отсутствие сотрудников в рабочее время	0
3.Некомфортно в помещении - душно или холодно	0
4.Я не получил то, зачем приходил в учреждение	0
5.Услуги были оказаны некачественно	0
6.Плохая организация процедуры приема посетителей	0
7.Грубость, невнимательность сотрудников	0
8.Сложно разобраться в здании учреждения	0
9.Неудобный график работы	0
10.Неудобное место расположения	0
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	30 (100%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов всем удовлетворены работе учреждения.

**Таблица 7.Удобство помещений учреждения, в которых предоставляется услуга.**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне удобно	30 (100%)
2.В чем-то удобно, в чем-то нет	0
3.Скорее, неудобно	0
4.Неудобно	0
5. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% респондентов довольны удобством помещения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами -  $30+30+30+30+30+30=180:6=30ч$ .

**Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.**



**Процент потребителей услуг, удовлетворенных их качеством и доступностью (%) =  $O_y / O * 100$** , где  $O_y$  – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел.,

$O$  – общее число опрошенных, чел.

$O_y = 30 + 30 = 60$ ;  $2 = 30$  - средний показатель удовлетворенных по всем отделениям.

$O = 60 : 2 = 30$  – средний показатель опрошенных по всем отделениям

**Процент потребителей услуг при социальном сопровождении, удовлетворенных их качеством и доступностью, (%) =  $30 : 30 * 100 = 100\%$**

**ВЫВОД:** Процент потребителей услуг при социальном сопровождении, удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%.

Исполнитель: Шурыгина Е.В.

Согласовано: Новоселова Е.А.

**ОБЩИЙ ВЫВОД:** см. лист №1.