

**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 26.12.2017г.)**

Для выявления процента потребителей государственных услуг в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, в декабре 2017 года проводилось социологическое исследование. В исследовании применялся метод анкетирования.

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

В анкетировании приняли участие **230** 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 социального обслуживания на дому)

2. Срочное социальное обслуживание – 100%

(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 социального обслуживания 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 «Социального обслуживания на дому» (14 отделений социального обслуживания на дому)

Количество опрошенных 140 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
1. Пол	34 (24,3 %)				106 (75,7 %)			
2. Возраст	18-55	56-60	61-80	81 и более	18-55	56-60	61-80	81 и более
	0	5	12	17	3	12	52	39
	0	3,6 %	8,6 %	12,1 %	2,1 %	8,6 %	37,1 %	27,9 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет (37,1 %), 27,9 % женщины 81 год и более, возраст остальных респондентов колеблется от 18 до 60 лет.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	2 (1,5 %)
2. от 1 года до 3 лет	17 (12,1 %)
3. от 3 лет до 5 лет	34 (24,3 %)
4. свыше 5 лет	87 (62,1 %)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 62,1 % опрошенных.

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

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	125 (89,2 %)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	13 (9,3 %)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	2 (1,5 %)

Таким образом, можно сделать вывод, 98,5 % опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	122 (87,1 %)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	17 (12,1 %)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	1 (0,8 %)

Таким образом, можно сделать вывод, что 99,2 % опрошенных удовлетворены результатами обслуживания на дому.

Таблица 5. Оценка качества предоставления услуг в учреждении.

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Отлично	62 (44,2 %)
2.Хорошо	68 (48,7 %)
3.Удовлетворительно	10 (7,1 %)
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100 % опрошенных положительно оценили качество предоставленных услуг.

Таблица 6. Что 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	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 при социальном обслуживании на дому - $138+139+140+140=557:4=140$ ч.

Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.

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

$Oy = 140$ - 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 (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. Прачечная служба

Количество опрошенных 10 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
1. Пол	3				7			
	30%				70%			
2. Возраст	<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>
	0	0	2	1	3	1	3	0
	0 %	0 %	20%	10%	30 %	10%	30%	0%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие люди женского пола в возрасте от 18-55 лет – 30%, и в возрасте 61-80 лет – 30%.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	1 (10%)
2. от 1 года до 3 лет	4 (40%)
3. от 3 лет до 5 лет	2 (20%)
4. свыше 5 лет	3 (30%)

Таким образом, на социальном обслуживании от 1 года до 3 лет находятся 40 % опрошенных.

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	10 (100%)
2.Хорошо	0
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены качеством предоставления услуг в учреждении.

Таблица 6. Что 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	2 (20%)
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	8 (80%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 80% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами в прачечной службе - $10+10+10+8=38:4=10ч.$

2.2. Парикмахерская служба

Количество опрошенных 20 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
1.Пол								
	10			50%	10			50%
2. Возраст	18-55	56-60	61-80	81 и более	18-55	56-60	61-80	81 и более
	1	1	7	1	0	5	3	2
	5 %	5 %	35 %	5 %	0	25 %	15 %	10 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди мужского пола в возрасте от 61-80 лет – 35%.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	3 (15 %)
2. от 1 года до 3 лет	7 (35 %)
3. от 3 лет до 5 лет	6 (30 %)
4. свыше 5 лет	4 (20 %)

Таким образом, на социальном обслуживании от 1 года до 3 лет находятся 35 % опрошенных.

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

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	17 (85%)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	2 (10 %)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	1 (5 %)

Таким образом, можно сделать вывод, что 95% опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	15 (75 %)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	5 (25 %)
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	4 (20%)
2. Хорошо	14 (70%)
3. Удовлетворительно	2 (10%)
4. Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100 % положительно оценили качество предоставленных услуг.

Таблица 6. Что 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	1 (5 %)
11. Другое (что именно)	0
12. Всем удовлетворен	19 (95 %)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 95% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения, 5 % отметили неудобное место расположения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами парикмахерской службы - $19+20+20+19=78:4=20$ ч.

2.3. Служба проката

Количество опрошенных **10** человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
<i>1. Пол</i>								
	2		20%		8		80%	
<i>2. Возраст</i>	<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	1	0	0	5	1	2	0
	10%	10 %	0 %	0%	50 %	10%	20 %	0 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 18-55 лет –50%.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	6 (60%)
2. от 1 года до 3 лет	2 (20%)
3. от 3 лет до 5 лет	2 (20%)
4. свыше 5 лет	0 (0%)

Таким образом, на социальном обслуживании до 1 года находится 60% опрошенных.

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.

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

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

Таблица 6. Что 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	2 (20%)
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	8 (80%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 80% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами службы проката - $10+10+10+8=38:4=10ч.$

2.4. Отделение «Социальное такси»

Количество опрошенных **10** человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
<i>1. Пол</i>								
	2		20%		8		80%	
<i>2. Возраст</i>	<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>
	2	0	0	0	0	0	6	2
	20 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	60 %	20 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие граждане женского пола в возрасте от 61-80 лет - 60%.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	2 (20%)
2. от 1 года до 3 лет	3 (30%)
3. от 3 лет до 5 лет	3 (30%)
4. свыше 5 лет	2 (20%)

Таким образом, на социальном обслуживании от 1 года до 3 лет и от 3 лет до 5 лет находится по 30% опрошенных.

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.

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Отлично	8 (80%)
2. Хорошо	2 (20%)
3. Удовлетворительно	0
4. Очень плохо	0

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

Таблица 6. Что 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	1 (10%)
10. Неудобное место расположения	0
11. Другое (что именно)	0
12. Всем удовлетворен	8 (80%)
13. Затрудняюсь ответить	1 (10%)

Таким образом, можно сделать вывод, что 80 % респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами отделения «Социальное такси» - $10+10+10+8=38:4=10$ ч.

Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.

Процент потребителей услуг (прачечная служба, парикмахерская служба, служба проката, отделение «Социальное такси»), удовлетворенных их качеством и доступностью (%) = $Oy / O * 100$, где Oy – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел., O – общее число опрошенных, чел.

$OY=10+20+10+10=50:4 =12,5$ - средний показатель удовлетворенных по всем службам.

$O=50:4=12,5$ – средний показатель опрошенных по всем службам

Процент потребителей государственных услуг при срочном социальном обслуживании, удовлетворенных их качеством и доступностью (%)= $12,5:12,5 \times 100=100\%$

ВЫВОД: Процент потребителей государственных услуг при срочном социальном обслуживании (прачечная служба, парикмахерская служба, служба проката, отделение «Социальное такси»), 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 самодельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия, в т.ч. сопровождение получателя социальных услуг в учреждения культуры)

Количество опрошенных 40 человек.

3.1. Отделение 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 20 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик			
	Мужской		Женский	
1. Пол	12	60 %	8	40 %
2. Возраст	18-55		18-55	
	12		8	
	60 %		40 %	

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

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	2 (10 %)
2. от 1 года до 3 лет	4 (20 %)
3. от 3 лет до 5 лет	1 (5 %)
4. свыше 5 лет	13 (65%)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 65 % опрошенных.

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

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	14 (70 %)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	5 (25 %)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0
5. Затрудняюсь ответить	1 (5 %)

Таким образом, можно сделать вывод, что 95 % опрошенных довольны внимательностью, вежливостью, компетентностью специалистов.

Таблица 4. Удовлетворенность результатами обслуживания в учреждении

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	16 (80 %)
2. В чем-то доволен, в чем-то нет	4 (20%)
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	9 (45%)
2.Хорошо	7 (35%)
3.Удовлетворительно	4 (20%)
4.Очень плохо	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100 % респондентов положительно оценили качество предоставления услуг.

Таблица 6. Что 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	2 (10 %)
11.Другое (что именно)	0
12.Всем удовлетворен	18 (90 %)
13. Затрудняюсь ответить	0

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

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами отделения по работе с инвалидами с детства - $20+20+20+18=78:4=20ч$.

3.2. Отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов

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 20 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик					
	Мужской			Женский		
1. Пол			10 %			90 %
	2			18		
2. Возраст	56-60	61-80	81 и более	56-60	61-80	81 и более

	1	0	1	1	13	4
	5 %	0 %	5 %	5 %	65 %	20 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие граждане женского пола в возрасте от 61-80 лет – 65%, так же женщины в возрасте старше 81 года лет составили 20 % респондентов.

Таблица 2. Длительность нахождения на социальном обслуживании

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. до 1 года	2 (10%)
2. от 1 года до 3 лет	2 (10%)
3.от 3 лет до 5 лет	5 (25%)
4.свыше 5 лет	11 (55%)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 55 % опрошенных.

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

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Вполне доволен	20 (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	20 (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	15 (75%)
2.Хорошо	5 (25%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

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

Таблица 6. Что 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	1 (5%)

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	19 (95%)
13. Затрудняюсь ответить	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 95% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами отделения по работе с гражданами пожилого возраста и инвалидами - $20+20+20+19=79:4=20$ ч.

Обработка данных, полученных в ходе социологического исследования.

Процент потребителей услуг социального сопровождения (клубная и кружковая работа для формирования развития позитивных интересов получателей социальных услуг, организация досуга и т.д.), 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.

$O_y = 20+20 = 40:2 = 20$ - средний показатель удовлетворенных по всем отделениям.

$O = 40:2 = 20$ – средний показатель опрошенных по всем отделениям

Процент потребителей услуг при социальном сопровождении, удовлетворенных их качеством и доступностью, (%) = $20:20 \times 100 = 100\%$

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

ОБЩИЙ ВЫВОД: см. лист №1