

**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» отделение социального обслуживания на дому.**

*(дата составления 29. 03. 2018г.)*

Для выявления процента потребителей государственных услуг в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, в марте 2018 года проводилось социологическое исследование. В исследовании применялся метод анкетирования.

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

В анкетировании приняли участие 50 респондентов.

**Общий вывод:**

**Процент потребителей государственных услуг ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%, из них 80% составляют инвалиды.**

Директор ГБУ КО  
«Калужский комплексный  
центр социального обслуживания  
населения «Забота»

**(В.В.Никишина)**

-

**Обработка статистических данных:**

Наименование государственной услуги

1. **Социальное обслуживание на дому** (отделение 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»

В 1 квартале 2018 года проводилось социологическое исследование. В анкетирование принимали участие 50 респондентов.

**Отделения «Социального обслуживания на дому» (№1, 2, 3, 4, 5 - пять отделений социального обслуживания на дому).**

**Количество опрошенных 50 человек.**

**Таблица 1. Характеристика выборки.**

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
1. Пол	8 (16%)				42 (84%)			
2. Возраст	18-55	56-60	61-80	81 и более	18-55	56-60	61-80	81 и более
	1	0	4	3	1	6	19	16
	2 %	0	8%	6 %	2 %	12%	38%	32 %

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет (38 %) и 32% 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	1 (2%)
2. От 1 года до 3 лет	12 (24%)
3. От 3 лет до 5 лет	9 (18%)
4. Свыше 5 лет	28 (56%)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 56% опрошенных.

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

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1. Вполне доволен	49 (98%)
2. В чем-то доволен, в чем то нет	1 (2%)
3. Скорее, недоволен	0
4. Очень недоволен	0

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

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

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Вполне доволен	50 (100%)
2.В чем- то доволен, в чем-то нет	0
3.Скорее, недоволен	0
4.Очень недоволен	0

Таким образом, можно сделать вывод, что 100% опрошенных удовлетворены результатами обслуживания на дому.

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

<b>Варианты ответов</b>	<b>Количество выборов (в том числе в %)</b>
1.Отлично	14 (28%)
2.Хорошо	36 (72%)
3.Удовлетворительно	0
4.Очень плохо	0

Таким образом, 100% опрошенных положительно оценили качество предоставленных услуг.

**Таблица 6. Что 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 за чем 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 расположение	1(2%)
11.Другое ( что именно)	1(2%)
12.Всем удовлетворен	48 (96%)

Таким образом, можно сделать вывод, что 96% респондентов всем удовлетворены в работе учреждения.

Средний количественный показатель потребителей услуг, удовлетворенных предоставленными услугами при социальном обслуживании на дому –  $50 + 50 + 50 + 50 = 200:4=50$ 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.

$O_y=50$  – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел.

$O=50$  – общее число опрошенных, чел.

**Процент потребителей государственных услуг при социальном обслуживании на дому, удовлетворенных их качеством и доступностью, (%) =  $50:50 * 100=100\%$**

**ВЫВОД:** Процент потребителей государственных услуг при социальном обслуживании на дому, удовлетворенных их качеством и доступностью, составляет 100%, из них 80% составляют инвалиды.