

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 26.10.2020г.)

Для выявления процента потребителей государственных услуг в ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», удовлетворенных их качеством и доступностью, в октябре 2020 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.

**И.о. директора ГБУ КО
«Калужский комплексный
центр социального обслуживания
населения «Забота»**

(Т.Д.Федорова.)

-

Обработка статистических данных:

Наименование государственной услуги

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

В 3 квартале 2020 года проводилось социологическое исследование. В анкетирование принимали участие 50 респондентов.

Отделения «Социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (№11,12,13,14,15 – пять отделений).

Количество опрошенных 50 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	Мужской				Женский			
1. Пол	5 (10%)				45 (90%)			
2. Возраст	18-55	56-60	61-80	81 и более	18-55	56-60	61-80	81 и более
	0	0	4	1	1	5	20	19
	0	0	8%	2%	2 %	10%	40%	38%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет (40%) и 38% 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(4%)
2. От 1 года до 3 лет	11 (22%)
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	50(100%)
2.В чем-то доволен, в чем то нет	
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.

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
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.

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
1.Отлично	12 (26%)
2.Хорошо	38 (74%)
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.

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 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)	0
12.Всем удовлетворен	49 (98%)

Таким образом, можно сделать вывод, что 98% 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.