

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 29.06. 2020г.)

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

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

Отделения «Социального обслуживания на дому» (№ 6, 7, 8, 9,10 – пять отделений социального обслуживания на дому).

Количество опрошенных 50 человек.

Таблица 1. Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик							
	<i>Мужской</i>				<i>Женский</i>			
<i>1. Пол</i>	5 (10%)				45 (90%)			
<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>
	0	0	3	2	0	8	18	19
	0	0	8%	2%	0	16%	36%	38%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 61-80 лет (36%) 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	3 (6%)
2. От 1 года до 3 лет	9 (18%)
3. От 3 лет до 5 лет	14(28%)
4. Свыше 5 лет	24(48%)

Таким образом, на социальном обслуживании свыше 5 лет находятся 48% 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	22 (44%)
2.Хорошо	28 (56%)
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	2(4%)
11.Другое (что именно)	0
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, (%) = $50:50 \times 100 = 100\%$

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