

**Анализ результатов социологического опроса граждан,
обратившихся в I квартале 2024 года в бюджетное учреждение
Омской области "Центр социальной помощи семье и детям
(с социальной гостиницей)"**

Цель опроса:

- оценка качества социальных услуг, оказанных получателям социальных услуг в I квартале 2024 года в бюджетном учреждении Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)";
- разработка рекомендаций для принятия управленческих решений по совершенствованию системы оказываемых социальных услуг, повышения их доступности и качества.

Использованы следующие методы исследования: анкетный опрос, интервьюирование. Опрос производился способом самостоятельного заполнения опросного листа респондентом в присутствии интервьюера, в некоторых случаях – в форме интервью (опросный лист заполнял интервьюер со слов респондента).

В социологическом опросе приняли участие 17 получателей социальных услуг бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (далее – Центр). Анкетный опрос проводили специалисты отделений Центра.

Обработкой полученных результатов занимались сотрудники отделения методической и консультативной помощи.

Результаты социологического опроса:

Чаще за помощью обращаются женщины – 88 процентов, мужчин обратилось – 12 процентов. За помощью обращаются граждане разных возрастов, но наибольший процент (59 процентов) составили граждане от 31 до 40 лет. Граждане в возрасте от 61 до 70 и старше в организацию не обращались.

Респондентам был задан вопрос: "При посещении организации социального обслуживания обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?" Распределение ответов на данный вопрос представлены в таблице № 1.

Таблица № 1

Распределение ответов на вопрос: "При посещении организации социального обслуживания обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	82
2	Нет	18

Из таблицы № 1 следует, что почти все респонденты (82 процента) обращались к информации, размещенной на стендах учреждения.

Ответы на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, представлены в таблице № 2.

Таблица № 2

Распределение ответов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	82
2	Нет	0

82 процента получателей социальных услуг полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Респондентам было предложено ответить на вопрос: "Пользовались ли Вы официальным сайтом организации социального обслуживания, чтобы получить информацию о ее деятельности?". Ответы респондентов приведены в таблице № 3.

Таблица № 3

Распределение ответов на вопрос "Пользовались ли Вы официальным сайтом организации социального обслуживания, чтобы получить информацию о ее деятельности?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	65
2	Нет	35

Из таблицы № 3 следует, что 65 процентов респондентов пользовались официальным сайтом организации.

В ходе исследования респондентам был задан вопрос: "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет?" Ответы респондентов представлены в таблице № 4.

Таблица № 4

Распределение ответов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	65
2	Нет	0

Из данных, представленных в таблице № 4, видно, что 65 процентов респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет?"

Респондентам был задан вопрос "Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации социального обслуживания, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?" Ответы представлены в таблице № 5.

Таблица № 5

Распределение ответов на вопрос "Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации социального обслуживания, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

Следует отметить тот факт, все получатели социальных услуг (100 процентов) ответили, что услуга им оказана своевременно, в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

В ходе исследования респондентам было предложено ответить на вопросы: "Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации социального обслуживания?" Ответы на вопросы представлены в таблице № 6.

Таблица № 6

Распределение ответов на вопросы: "Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации социального обслуживания?"

"Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации социального обслуживания?"													
наличием комфортной зоны отдыха (ожидания)		наличие и понятности навигации в помещении организации		наличием доступности питьевой воды в помещении организации		наличие и доступности санитарно-гигиенических помещений в организации		санитарным состоянием помещений организации		транспортной доступностью организации (наличием общественного транспорта, парковки)		доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и прочие условия)	
да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
100%	0%	94%	6%	94%	6%	100%	0%	100%	0%	88%	12%	100%	0%

Проанализировав таблицу № 6, можно сделать выводы, что большинство опрошенных респондентов удовлетворены:

- наличием комфортной зоны отдыха ожидания;
- наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений;
- санитарным состоянием помещений;
- доступностью записи на получение услуги.

Удовлетворены понятностью навигации в учреждении 94 процента респондента, наличием и доступностью воды в организации 94 процента и транспортной доступностью 88 процентов.

В ходе исследования респондентам было предложено ответить на вопрос: "Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?" Ответы респондентов представлены в таблице № 7.

Таблица № 7

Распределение ответов на вопрос: "Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	29
2	Нет	71

79 процентов респондентов не имеет установленную группу инвалидности, 29 процентов опрошенных ответили, что имеют группу инвалидности.

Участникам опроса, которые имеют группу инвалидности, было предложено ответить на вопрос: "Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации социального обслуживания?"

100 процентов респондентов считают, что услуги для инвалидов, которые предоставляет учреждение, полностью доступны.

Участникам исследования было предложено ответить на вопрос: "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?" Ответы получателей социальных услуг представлены в таблице № 8.

Таблица № 8

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

Из таблицы № 8 видно, что 100 процентов респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями.

Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?" Ответы респондентов представлены в таблице № 9.

Таблица № 9

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

Респондентам был задан вопрос: "Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания

(телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?" Ответы получателей социальных услуг представлены в таблице № 10.

Таблица № 10

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	76
2	Нет	24

76 процентов респондентов ответили, что пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

На вопрос: "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?" 76 процентов респондентов ответили, что удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников, которые общались с ними дистанционно.

Получателям социальных услуг был задан вопрос: "Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?" Ответы на данный вопрос представлены в таблице № 11.

Таблица № 11

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

Из таблицы № 11 следует, что все респонденты порекомендуют учреждение своим родственникам, знакомым и друзьям для получения социальных услуг.

Кроме того, респондентам было предложено ответить на вопрос: "Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?" Ответы представлены в таблице № 12.

Таблица № 12

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью

прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

100 процентов респондентов удовлетворены графиком работы организации.

В заключении респондентам было предложено оценить в целом удовлетворенность условиями оказания услуг в организации. Ответы представлены в таблице № 13.

Таблица № 13

Распределение ответов респондентов на вопрос: "Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания?"

№	Варианты ответов	Число респондентов (%)
1	Да	100
2	Нет	0

Все респонденты в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации социального обслуживания населения.

Выводы:

Таким образом, по результатам социологического опроса выявлено, что:

- чаще за помощью обращаются женщины – 88 процентов, мужчин обратилось – 12 процентов;
- за помощью обращаются граждане разных возрастов, но наибольший процент составили граждане от 31 до 40 лет (59 процентов). Граждане в возрасте от 61 до 70 и старше в организацию не обращались;
- 100 процентов респондентов сами получают услуги в учреждении;
- все респонденты в целом удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении, доброжелательностью, вежливостью сотрудников учреждения как при личном посещении организации, так и дистанционно;
- большинство опрошенных респондентов удовлетворены наличием комфортной зоны отдыха ожидания, наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений, доступностью записи на получение услуги. Понятностью навигации в учреждении удовлетворены 94 процента респондента, наличием и доступностью воды в организации – 94 процента и транспортной доступностью – 88 процентов.

Исполнитель:
Бабанина Светлана Николаевна
46-54-64