**Анализ результатов социологического опроса граждан,**

**обратившихся во IV 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 во   
IV 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 20 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 аналитической деятельности.

***Результаты социологического опроса:***

Чаще за помощью обращаются женщины – 80 процентов, мужчин обратилось – 20 процентов. За помощью обращаются граждане разных возрастов, но наибольший процент (40 процентов) составили граждане от 31 до 40 лет. Граждане старше 70 лет 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 | 70 |
| 2 | Нет | 30 |

Из таблицы № 1 следует, что почти все респонденты (70 процентов) 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 | 70 |
| 2 | Нет | 0 |

70 процентов 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 | 45 |
| 2 | Нет | 55 |

Из таблицы № 3 следует, что 45 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 | 45 |
| 2 | Нет | 0 |

Из данных, представленных в таблице № 4, видно, что 45 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* | | *транспорт ной 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%* | *100%* | *0%* | *100%* | *0%* | *100%* | *0%* | *100%* | *0%* | *90%* | *10%* | *100*% | *0%* |

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

- наличием комфортной зоны отдыха ожидания;

- наличием и понятностью навигации в помещении организации;

- наличием доступности питьевой воды в помещении организации;

- наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений;

- санитарным состоянием помещений;

- транспортной доступностью организации (наличием общественного транспорта, парковки);

- доступностью записи на получение услуги.

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 | 15 |
| 2 | Нет | 85 |

85 процентов респондентов не имеет установленную группу инвалидности.   
На вопрос: "Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации социального обслуживания?" 15 процентов респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

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 | 55 |
| 2 | Нет | 45 |

55 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)?" 55 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 – 80 процентов, мужчин обратилось – 20 процентов;

- за помощью обращаются граждане разных возрастов, но наибольший процент составили граждане от 31 до 40 лет (40 процентов). Граждане старше 70 лет в организацию не обращались;

- 70 процентов респондентов сами получают услуги в учреждении, 30 процентов являются родителями (законными представителями) получателя услуг;

- все респонденты 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, понятностью навигации в помещении организации, доступности питьевой воды в помещении организации, доступностью санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений, транспортной доступностью организации (наличием общественного транспорта, парковки), доступностью записи на получение услуги.

Исполнитель:

Бабанина Светлана Николаевна

46-54-64