

**ФГБОУ ВПО «Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского»**

**Результаты опроса граждан – получателей социальных услуг в
учреждениях образования, здравоохранения, культуры, социального
обслуживания населения, физической культуры и спорта**

Отчет по результатам социологического опроса

Для отдела мониторинга

2015 г.

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сентябре-октябре 2015 года был проведен опрос граждан – получателей социальных услуг в учреждениях образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта. Оценка качества услуг проведена в строгом соответствии с подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденные нормативными актами отраслевых министерств.

Респондентский массив составил 1650 человек.

Всего опрошено - 1650 чел, испорченных анкет нет.

Выборка исследования представлена фактическим числом получателей социальных услуг в каждом исследуемом учреждении (сплошное исследование). Данный тип выборки обеспечивает уровень достоверности 0,95, а доверительный интервал $\pm 5\%$, что позволяет перенести результаты исследования на всю генеральную совокупность получателей услуг.

Исследование представляет интегрированную оценку и проводилось в

3 этапа:

- 1) экспертиза сайтов;
- 2) опрос граждан-получателей социальных услуг;
- 3) анализ показателей оценки качества деятельности организаций.

Экспертиза сайтов – это ранжирование сайтов (web-страниц) учреждений образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта в соответствии с независимыми экспертными оценками на основе критериев, представленных в методических рекомендациях соответствующих ведомств. Экспертами сайтов (web-страниц) выступали будущие специалисты по рекламе и связям с общественностью и рекламным технологиям в Интернет (46 чел).

Опрос граждан-получателей социальных услуг. Респондентами являлись совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних). Для проведения социологического опроса применяются критерии качества работы организаций:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для проведения опроса были использованы **общие критерии качества работы организаций:**

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Общие критерии качества работы организаций характеризуют показатели:

1) открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
- вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (баллы);
- вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (баллы);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг:

для здравоохранения:

- стационары:

вес потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (баллы).

- поликлиники:

доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (баллы).

для образования:

- средние общеобразовательные школы, гимназии, профессиональные образовательные организации:

вес потребителей услуг, удовлетворенных питанием в организации (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации (баллы);

наличие возможности оказания психолого-педагогической,

медицинской и социальной помощи обучающимся (баллы);

наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (баллы).

для сферы социального обслуживания населения:

- дома-интернаты для престарелых и инвалидов, дома-интернаты малой вместимости для пожилых людей и инвалидов:

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации (баллы);

степень выполнения условий доступности для инвалидов (баллы).

для культуры:

- библиотеки, культурно-досуговые учреждения:

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных мерами обеспечения безопасности в учреждении (баллы).

для спорта:

- ДЮСШ, ДЮСШ Олимпийского резерва:

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (баллы).

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

для здравоохранения:

- стационары:

средний срок ожидания получения услуги в приемном отделении (баллы);

средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (баллы).

- поликлиники:

средний срок ожидания получения услуги (баллы);

вес потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (баллы).

для культуры:

- библиотеки, культурно-досуговые учреждения:

удовлетворенность средним сроком ожидания получения услуги (время ожидания, простота поиска) (баллы);

удовлетворенность транспортной (пешей) доступностью учреждения (баллы);

удовлетворенность графиком работы учреждения (баллы).

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

для здравоохранения:

- для поликлиник:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (баллы).

- для стационаров:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (баллы).

для образования:

- средние общеобразовательные школы, гимназии, профессиональные образовательные организации:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников организации (баллы).

для сферы социального обслуживания:

- дома-интернаты для престарелых и инвалидов, дома-интернаты малой вместимости для пожилых людей и инвалидов:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников организации (баллы).

для культуры:

- библиотеки, культурно-досуговые учреждения:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников организации (баллы).

для спорта:

- ДЮСШ, ДЮСШ Олимпийского резерва:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников организации (баллы).

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

для здравоохранения и образования:

вес потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (баллы);

вес потребителей услуг, готовых рекомендовать организацию

(баллы).

для сферы социального обслуживания:

вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания (баллы);

вес получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания (баллы);

удовлетворенность качеством питания (баллы);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (баллы).

для культуры:

вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг (баллы);

вес потребителей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым (баллы);

вес потребителей, удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, и разнообразием творческих кружков (баллы).

для спорта:

вес потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (баллы);

вес потребителей услуг, готовых рекомендовать организацию (баллы).

Анализ показателей оценки качества деятельности организаций.

Респондентами являлись руководители учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Для анализа применялись показатели, соответствующие специфике учреждений:

Для организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта:

- число обоснованных жалоб;
- количество зарегистрированных случаев травматизма;
- доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов (%);
- доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения от общих расходов на содержание спортшколы (%);
- доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание (%).

Для организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания:

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков (%);
- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов

на официальном сайте организации для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (%);

- доля укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг от штатных единиц (%);

- доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года от общего числа работников (%);

- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

Для организаций, оказывающих услуги в сфере образования:

- результативность участия образовательной организации в профессиональных конкурсах и рейтингах (баллы);

- доля обучающихся, охваченных горячим питанием от общего количества обучающихся в образовательной организации (%);

- наличие травм, полученных обучающимися во время образовательного процесса (%);

- количество публикаций, способствующих развитию социально-привлекательного имиджа образовательной организации (баллы);

- доля привлеченных средств от платных образовательных услуг и работы попечительского совета от средств консолидированного бюджета (%).

Исследование данных групп критериев позволило с достаточными основаниями оценить практику предоставления социальных услуг в, выявить особенности организации предоставления услуг учреждением, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

Исследование интернет-сайтов учреждений проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Линейный анализ результатов опроса граждан-получателей услуг и обзор сайтов учреждений позволил сформировать интегральные оценки качества работы организаций. Необходимо учесть, что максимальные оценки различаются в зависимости от типа учреждений, поскольку не все критерии могли быть учтены при проведении исследования (в поликлиниках, учреждениях культуры, спорта, социальной защиты - качество питания, в образовательных учреждениях - время ожидания в очереди при получении услуг и т.п.).

СВОДНЫЙ РЕЙТИНГ ПО ИТОГАМ ОПРОСА

Ранг	Наименование учреждения	Итоговый рейтинг
Стационары (max=36,9)		
1	ГБУЗ «Брянская областная инфекционная больница»	33,3
2	ГБУЗ «Карачевская центральная районная больница»	29,98
3	ГАУЗ «Брянская городская больница № 1»	29,86
4	ГБУЗ «Жирятинская центральная районная больница»	29,81
5	ГАУЗ «Брянский областной госпиталь для ветеранов войн»	29,69
6	ГАУЗ «Брянская городская больница № 4»	28,99
7	ГАУЗ «Брянский областной онкологический диспансер»	28,84
8	ГБУЗ «Дубровская центральная районная больница»	28,5
Поликлиники (max=37,9)		
1	ГАУЗ «Брянский клинично-диагностический центр»	32,81
2	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 1»	31,47
3	ГБУЗ «Жирятинская центральная районная больница»	30,99
4	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 7»	30,52
5	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 5»	28,55
6	ГБУЗ «Карачевская центральная районная больница»	28,23
7	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 9»	27,53
8	ГБУЗ «Дубровская центральная районная больница»	26,26
Средние общеобразовательные школы (max=37,6)		
1	МБОУ «Дятьковская СОШ № 3»	34,41
2	МБОУ СОШ № 55 г. Брянска	33,56
3	МБОУ «Злынковская СОШ № 2»	32,16
4	МБОУ «Стародубская СОШ №1»	29,61
5	МБОУ СОШ № 59 г. Брянска	29,31
6	МБОУ СОШ № 9 г. Брянска	29,29
7	МБОУ СОШ № 66 г. Брянска	26,63
8	МБОУ СОШ № 58 г. Брянска	26,4
9	МБОУ СОШ № 8 г. Брянска	26,4
10	МБОУ «Погарская СОШ № 2»	24,78
Гимназии (max=38,5)		
1	МБОУ «Гимназия № 1 Брянского района»	35,96
2	МБОУ «Гимназия № 7 г. Брянска»	33,2
3	МБОУ «Гимназия № 1 п. Навля»	32,48
4	МБОУ «Гимназия № 3 г. Брянска»	31,27
5	МБОУ «Гимназия № 2 г. Брянска»	29,23
Профессиональные образовательные учреждения (max=39,7)		
1	ГБОУ СПО «Трубчевский профессионально-педагогический колледж»	38,2
2	ГБОУ СПО «Почепский механико-аграрный техникум»	35,46

3	ГАОУ СПО «Брянский техникум энергомашиностроения и радиоэлектроники»	35,36
4	ГБОУ СПО «Новозыбковский профессионально-педагогический колледж»	35,35
5	ГБОУ СПО «Брянский профессионально-педагогический колледж»	34,87
6	ГАОУ СПО «Брянский техникум питания и торговли»	29,94
7	ГБОУ СПО «Трубчевский политехнический техникум»	8,6
	Учреждения социального обслуживания (max=37,1)	
1	ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинецовского района»	36,75
2	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	36,47
3	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	35,28
4	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	35,28
5	ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	34,95
6	ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	34,95
7	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	33,32
8	ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	32,83
9	ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	32,36
10	ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28,66
	Библиотеки (max=32,5)	
1	МБУК «Стародубская межпоселенческая районная библиотека»	30,21
2	МБУК «Межпоселенческая библиотека Навлинского района»	29,56
3	МБУК «Межпоселенческая централизованная районная библиотека» Дятьковского района Брянской области	28,51
4	МБУК «Климовская межпоселенческая центральная библиотека»	28,47
5	МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Сельцо Брянской области	28,04
6	МБУК «Межпоселенческая библиотека им. Н.И. Родичева» Брасовского района	27,15
7	РМБУК «Почепская централизованная библиотечная система»	26,7
8	МБУК «ЦБС Выгоничского района»	26,25

9	МБУК «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района	26,03
10	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района»	24,18
	Культурно-досуговые учреждения (max=36,6)	
1	МБУК «Комаричский межпоселенческий Дом культуры»	29,85
2	МБУК «Суземское межпоселенческое культурно-досуговое объединение»	28,83
3	МБУК «Севский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр»	28,68
4	МБУК «Межпоселенческий Дом культуры Климовского района»	27,47
5	МБУК «Жуковский районный Дом культуры»	27,42
6	МБУК «Локотской поселенческий Дом культуры им.А.П. Менякина» Брасовский район	27,1
7	МБУК «Стародубский межпоселенческий районный ДК»	26,95
8	МБУК «Погарский районный межпоселенческий Дом культуры»	26,55
9	МБУК «Мглинская централизованная клубная система»	23,41
10	МБУК «Районный межпоселенческий культурно-досуговый центр» Суражский район	23,39
	БОУ дополнительного образования детей (ДЮСШ) (max=29,5)	
1	МБОУ дополнительного образования детей «ДЮСШ №1» г. Новозыбкова	23,88
2	МБОУ дополнительного образования детей «ДЮСШ им.В.И.Шкурного»	23,78
3	МБОУ дополнительного образования детей «Климовская ДЮСШ»	23,73
4	МБОУ детей «ДЮСШ Дятьковского района»	23,04
5	МБОУ дополнительного образования детей «Дубровская ДЮСШ»	21,65
6	МБОУ дополнительного образования детей «Трубчевская ДЮСШ»	21,54
7	МБОУ дополнительного образования детей «ДЮСШ «Электрон» Унеча	21,19
8	МБОУ дополнительного образования детей «Злынковская ДЮСШ»	21,01
9	МБОУ дополнительного образования детей «Брянская областная ДЮСШ «Луч»	20,72
10	МБОУ дополнительного образования детей «Суземская ДЮСШ»	19,83
11	МБОУ дополнительного образования детей «ДЮСШ «Буревестник» г. Севска	18,41
12	МОУ дополнительного образования детей «Погарская ДЮСШ»	18,4

	<i>БОУ дополнительного образования детей (специализированные ДЮСШ олимпийского резерва) (max=29,5)</i>	
1	МАОУ дополнительного образования детей Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва «Электрон» Дятьково	24,09
2	МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва «Сталь»	24,04
3	МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва по спортивной гимнастике»	22,37
4	МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва по пулевой стрельбе им. В.В.Карпушкина»	20,59
5	МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва по борьбе»	8,45
6	МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва «Локомотив»	7

Обобщенный анализ результатов опроса, исследования интернет-сайтов по типам учреждений и анализ показателей оценки качества деятельности организации представлен ниже.

Стационары

Независимая оценка качества социальных услуг стационаров показала положительные результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 92,1%. Самые низкие баллы – показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 77%. Средние баллы получили показатели: «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 84,7%, «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 83,8%, «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 83,6%.

Результаты рейтингования по критериям интегральной оценки представлены на рисунке 1.

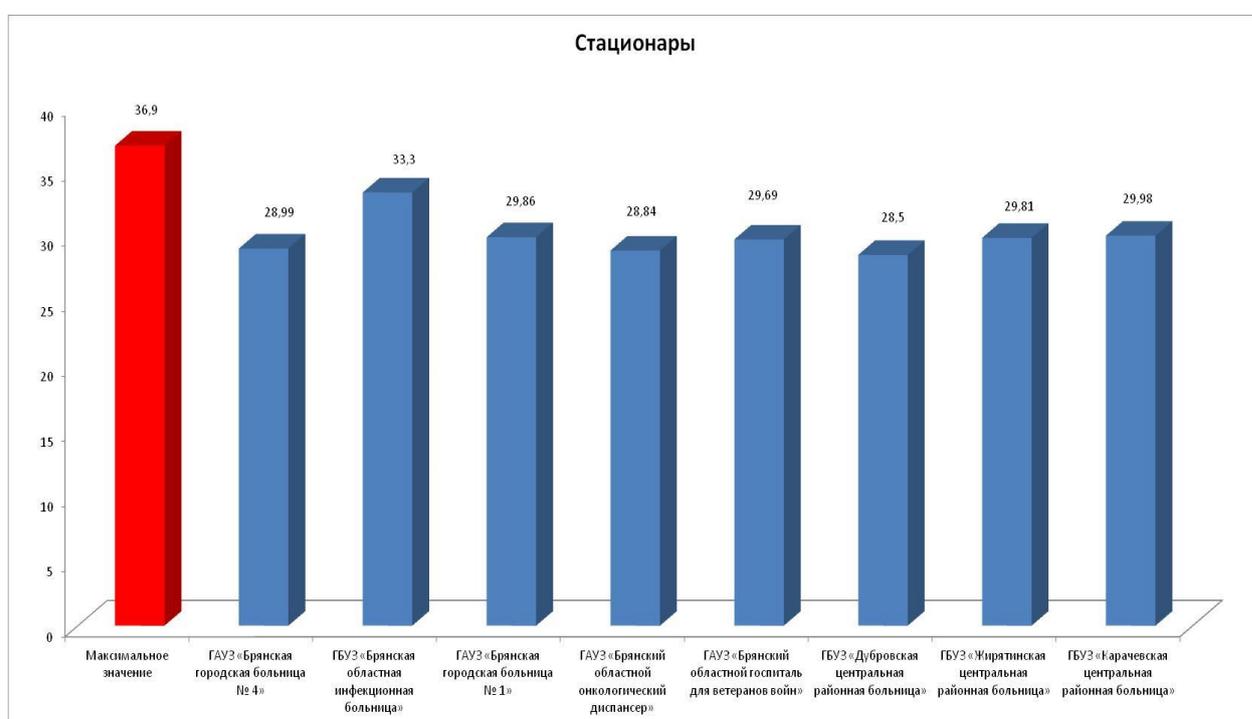


Рис.1. Результаты рейтингования стационаров

Для стационаров результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (красный многоугольник) с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 2.

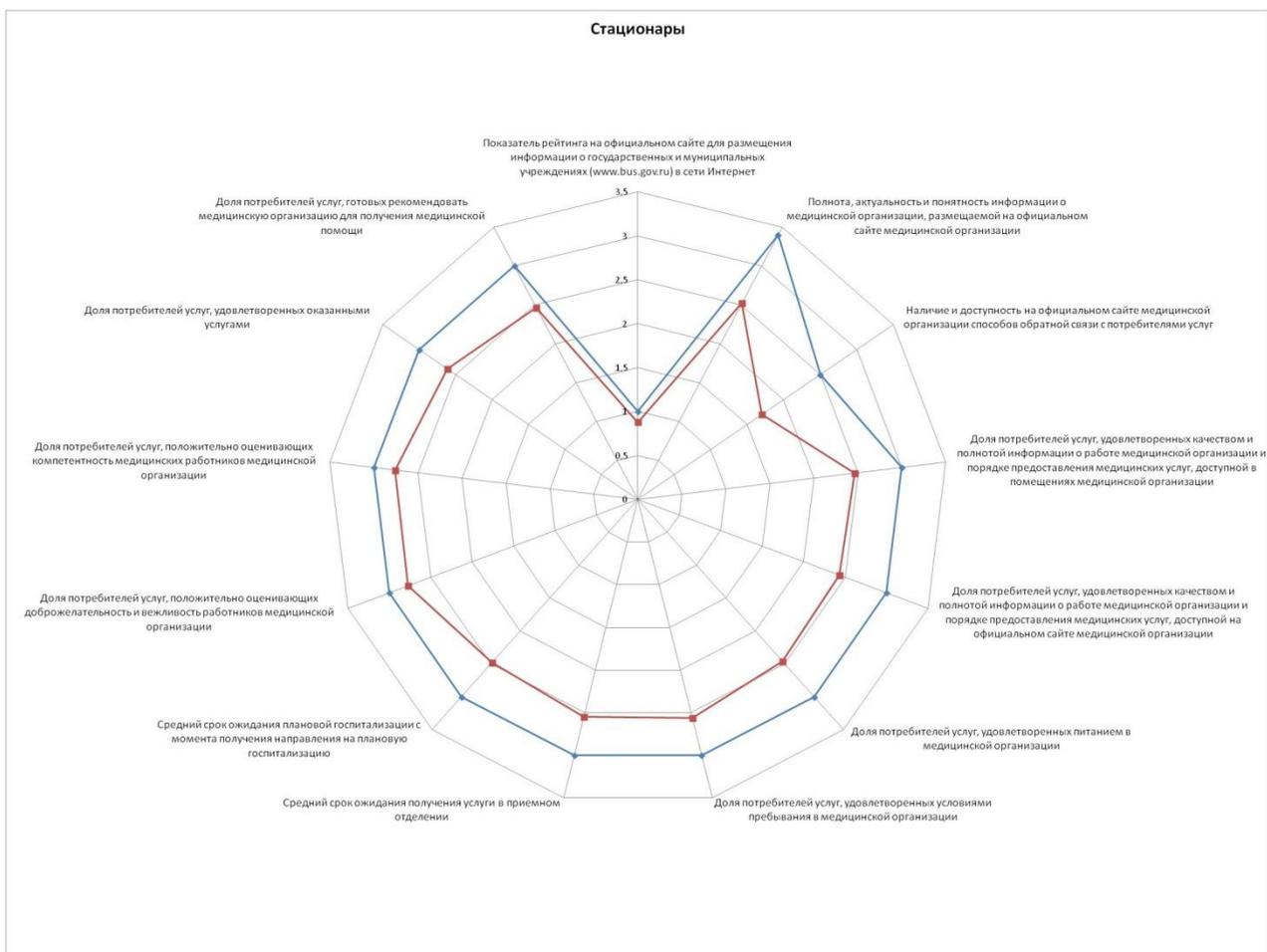


Рис 2. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для стационаров

Поликлиники

Независимая оценка качества социальных услуг поликлиник показала положительные результаты: Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 83%. Самые низкие баллы – показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 75%. Средние баллы получили показатели: «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 80,6%, «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 79,4%, «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 76%.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 3.

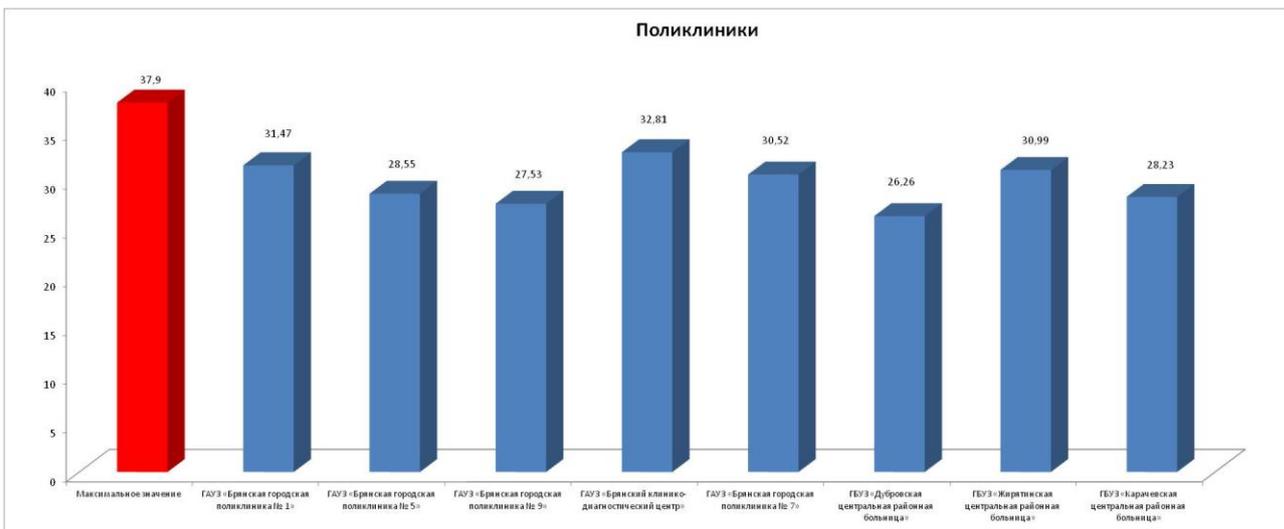


Рис.3. Результаты рейтингования поликлиник

Для стационаров результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (красный многоугольник) с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 4.

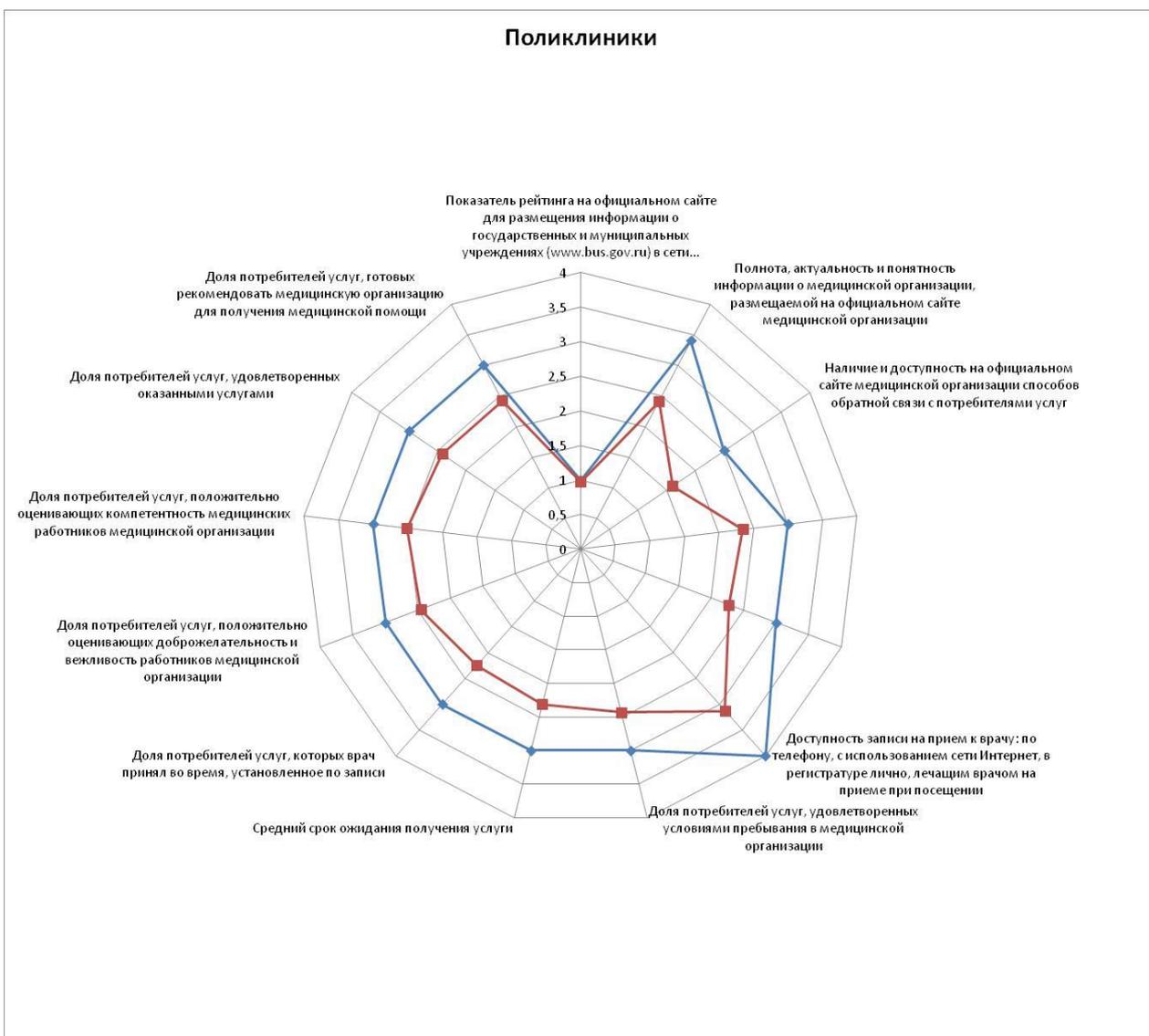


Рис 4. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для поликлиник

Средние общеобразовательные школы

Независимая оценка качества социальных услуг средних общеобразовательных школ показала положительные результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 84,5%. Самые низкие баллы – «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 71,5%. Средние баллы получили показатели: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 84,1%, «Открытость и доступность информации об организации» - 81%.

Результаты рейтингования общеобразовательных школ по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 5.

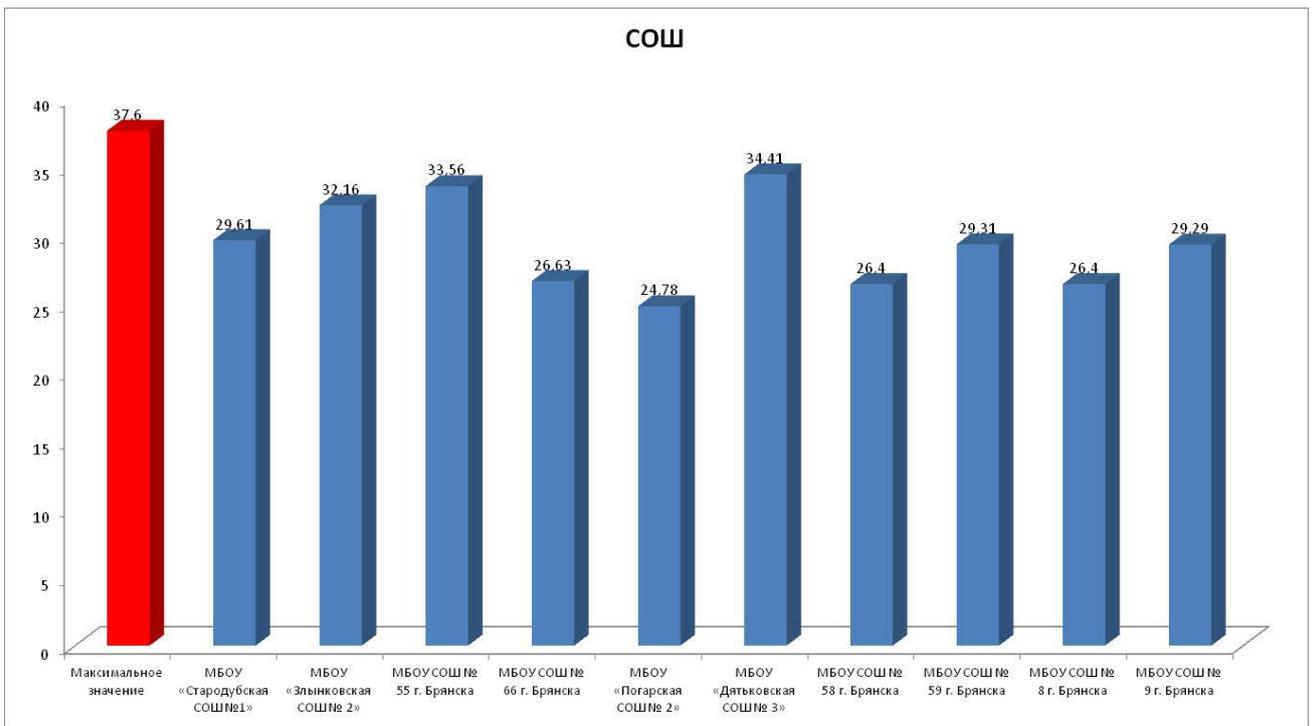


Рис.5. Результаты рейтингования средних общеобразовательных школ

Для средних общеобразовательных учреждений результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (красный многоугольник) с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 6.

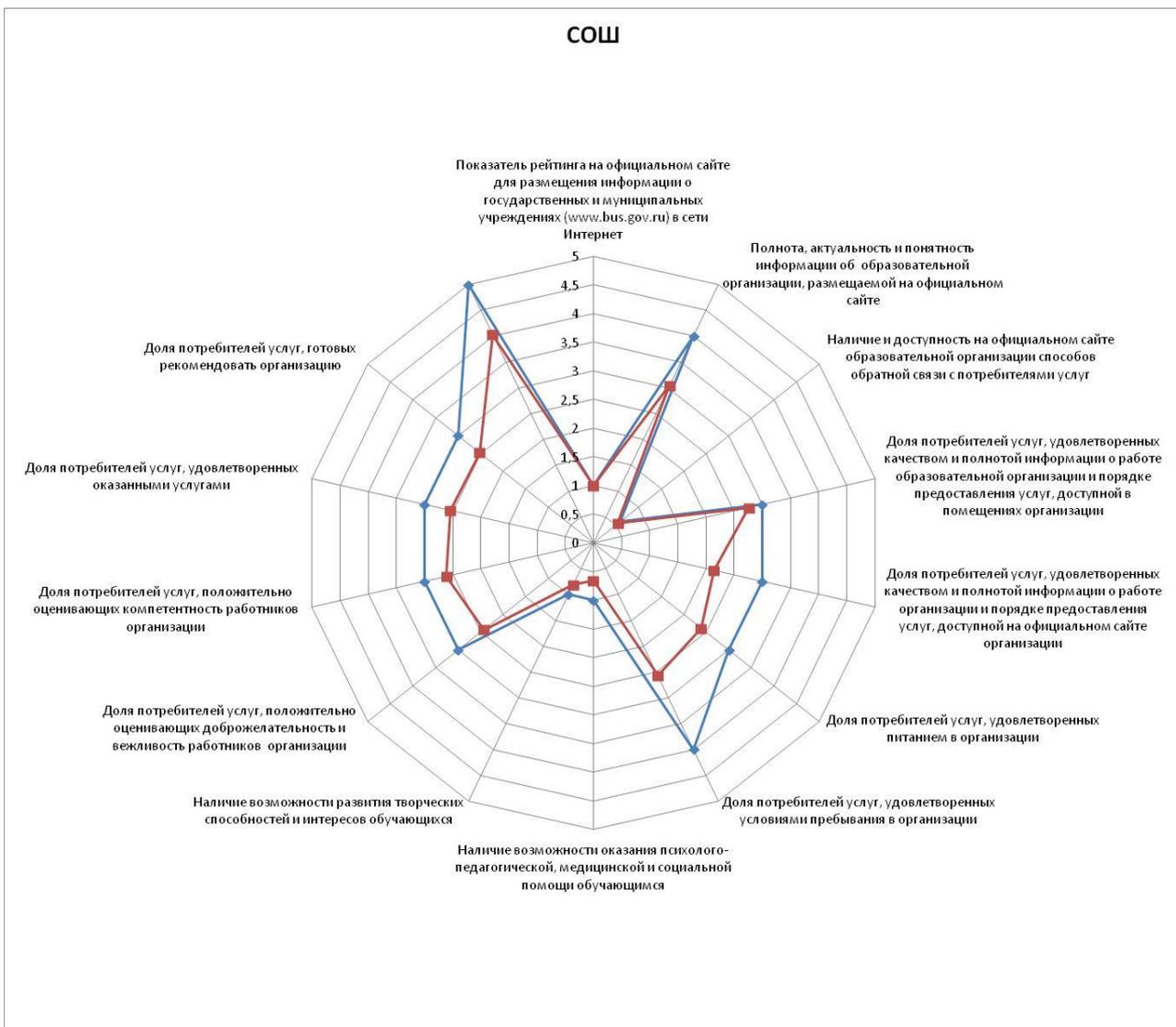


Рис. 6. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для средних общеобразовательных школ

Гимназии

Независимая оценка качества социальных услуг гимназий показала положительные результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 92,8% и показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 92,1%. Самые низкие баллы – «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 81,3%. Средние баллы получил показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 83%.

Результаты рейтингования гимназий по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 7.



Рис. 7. Результаты рейтингования гимназий

Для гимназий результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (красная линия) с максимальной значимостью показателя (синяя линия) представлены на рисунке 8.

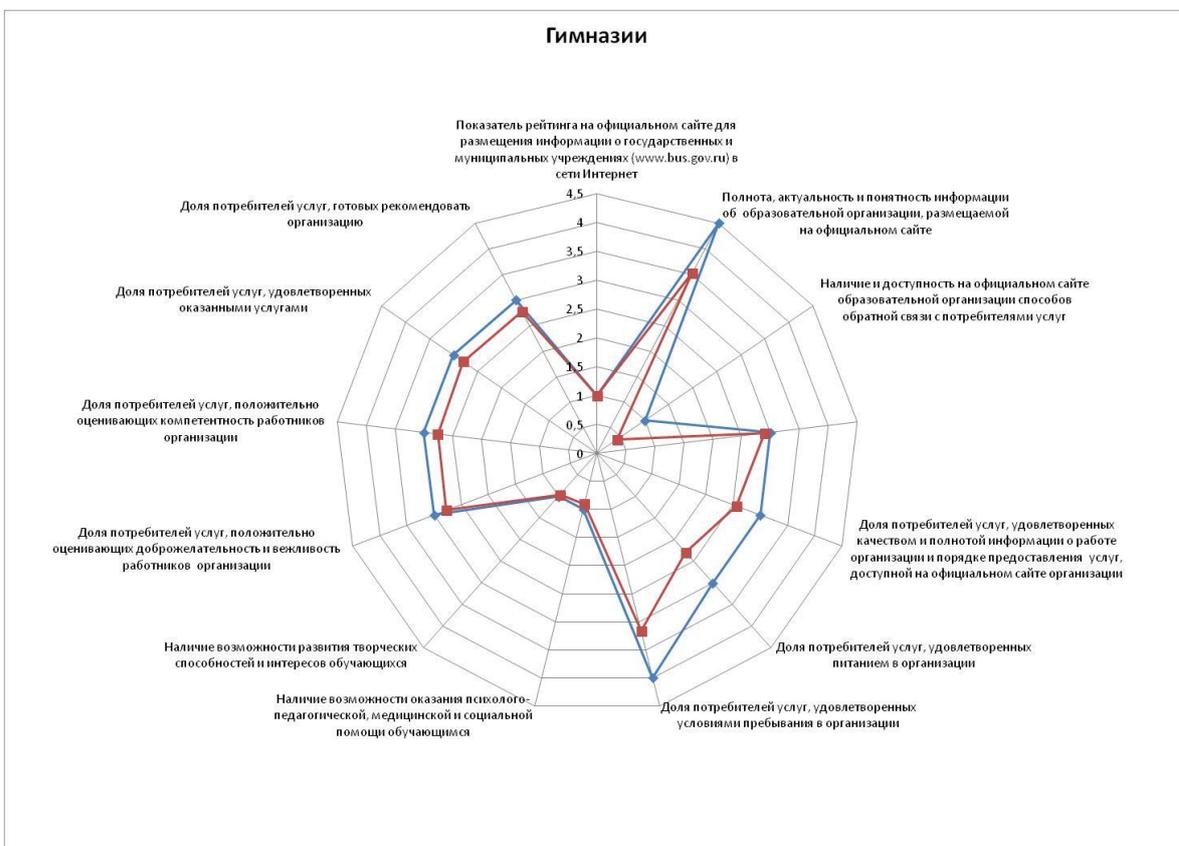


Рис. 8. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для гимназий

Профессиональные образовательные организации

Независимая оценка качества социальных услуг профессиональных образовательных организаций показала положительные результаты: Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 91,5%. Самые низкие баллы – «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 81,7%. Средние баллы получил показатели: «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 88%, «Открытость и доступность информации об организации» - 86%.

Одно учреждение (ГБОУ СПО «Трубчевский политехнический техникум») отказалось принимать участие в проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг.

Результаты рейтингования профессиональных образовательных организаций по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 9.

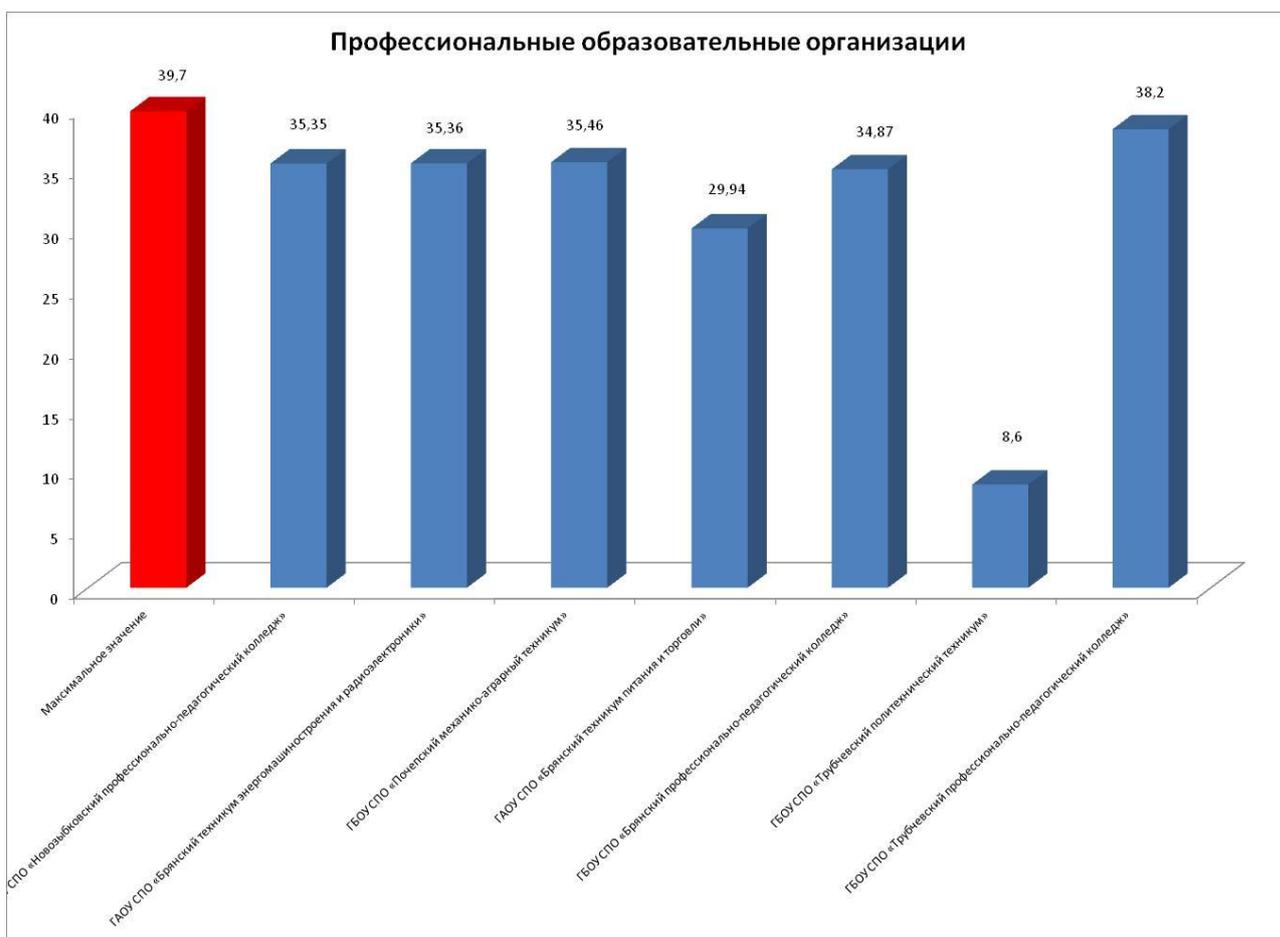


Рис. 9. Результаты рейтингования профессиональных образовательных организаций

Для профессиональных образовательных организаций результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии (красный линия) с

максимальной значимостью показателя (синий линия) представлены на рисунке 10.



Рис. 10. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для профессиональных образовательных организаций

Учреждения социального обслуживания населения

Независимая оценка качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, показала положительные результаты. Самые высокие баллы получил показатели «Добросовестность, вежливость и компетентность работников организации» - 96,1% и показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 94,6%. Самые низкие баллы – «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 84,9%. Средние баллы получил показатель: «Открытость и доступность информации об организации» - 87%.

Результаты рейтингования учреждений социального обслуживания населения по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 11.



Рис. 11. Результаты рейтингования учреждений социального обслуживания

Для учреждений социального обслуживания сравнение полученных данных, составляющих критерии (красный многоугольник), с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлено на рисунке 12.

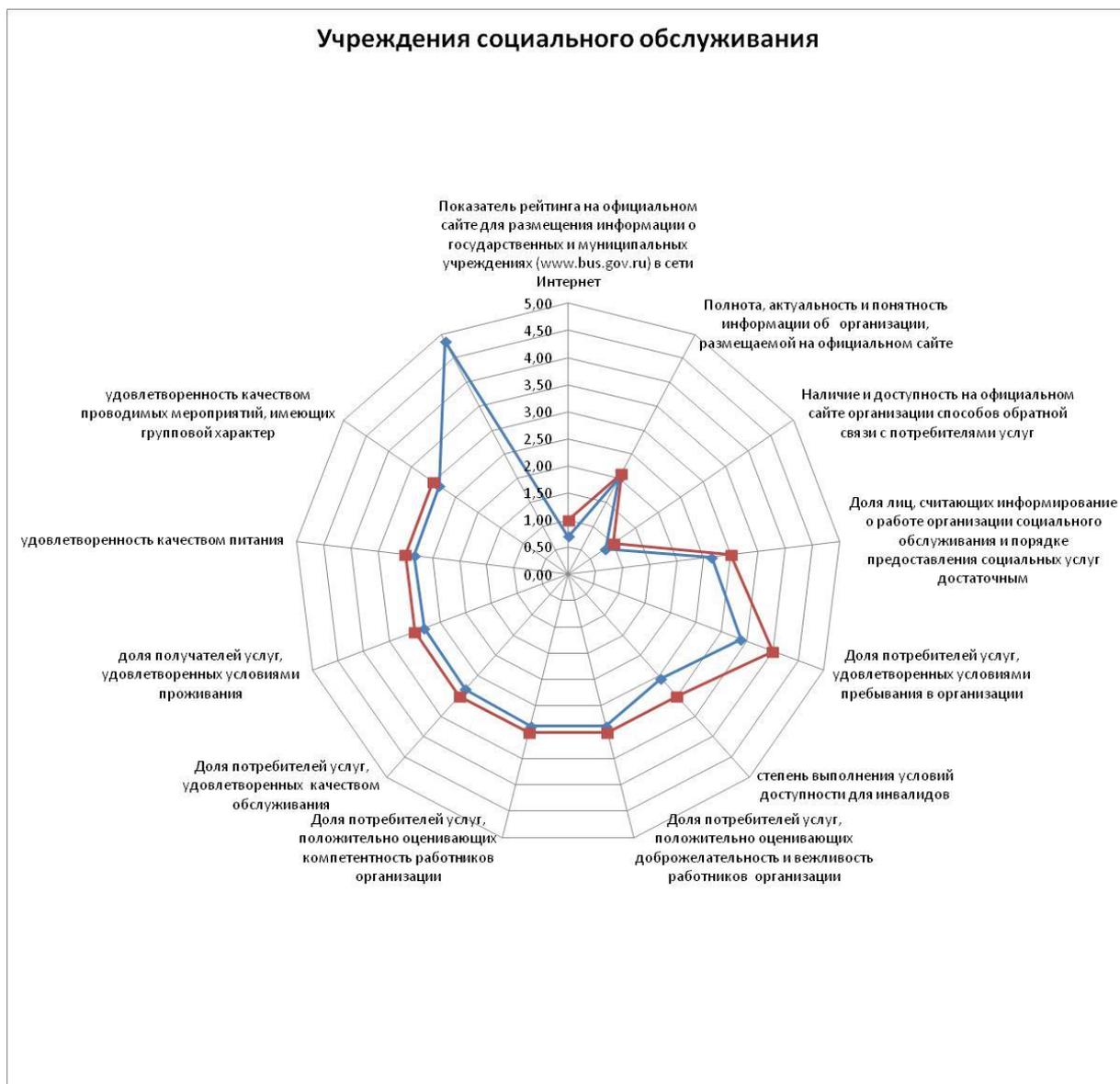


Рис. 12. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для учреждений социального обслуживания

Библиотеки

Независимая оценка качества социальных услуг, предоставляемых библиотеками, показала хорошие результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 95,3% и показатель «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 95,2%, показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 91,6%.

Для библиотек самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 61% от возможного максимума.

Средние баллы получил показатель «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 72,5%.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки для библиотек представлены на рисунке 13.

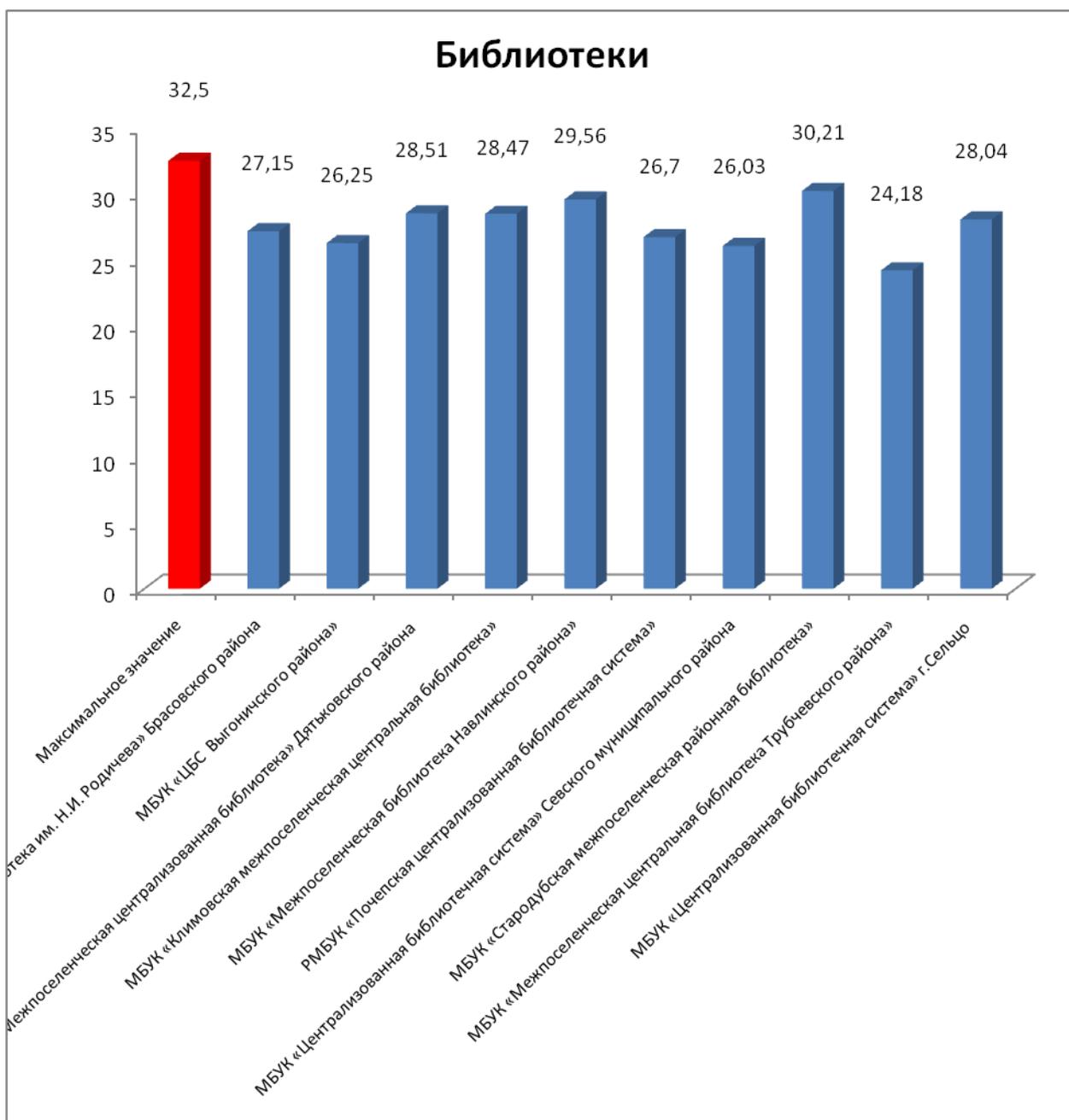


Рис. 13. Результаты рейтингования библиотек

Для библиотек результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии (красный многоугольник), с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 14.

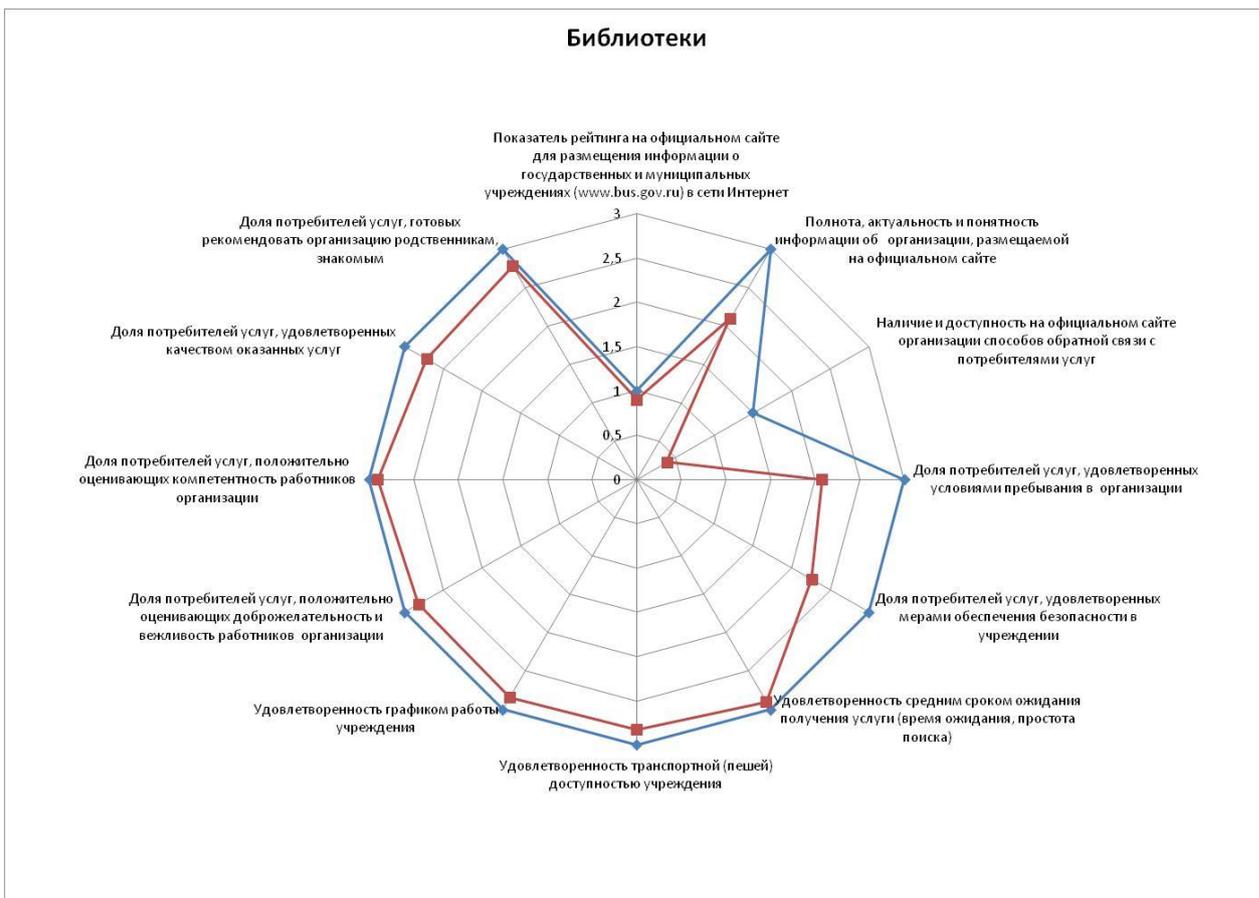


Рис. 14. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для библиотек

Культурно-досуговые учреждения

Независимая оценка качества социальных услуг культурно-досуговых учреждений показала удовлетворительные результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 87% и показатель «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 86,5%, «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 78,5%.

Для культурно-досуговых учреждений самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 53% от возможного максимума.

Средние баллы получил показатель «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 70,3%.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 15.

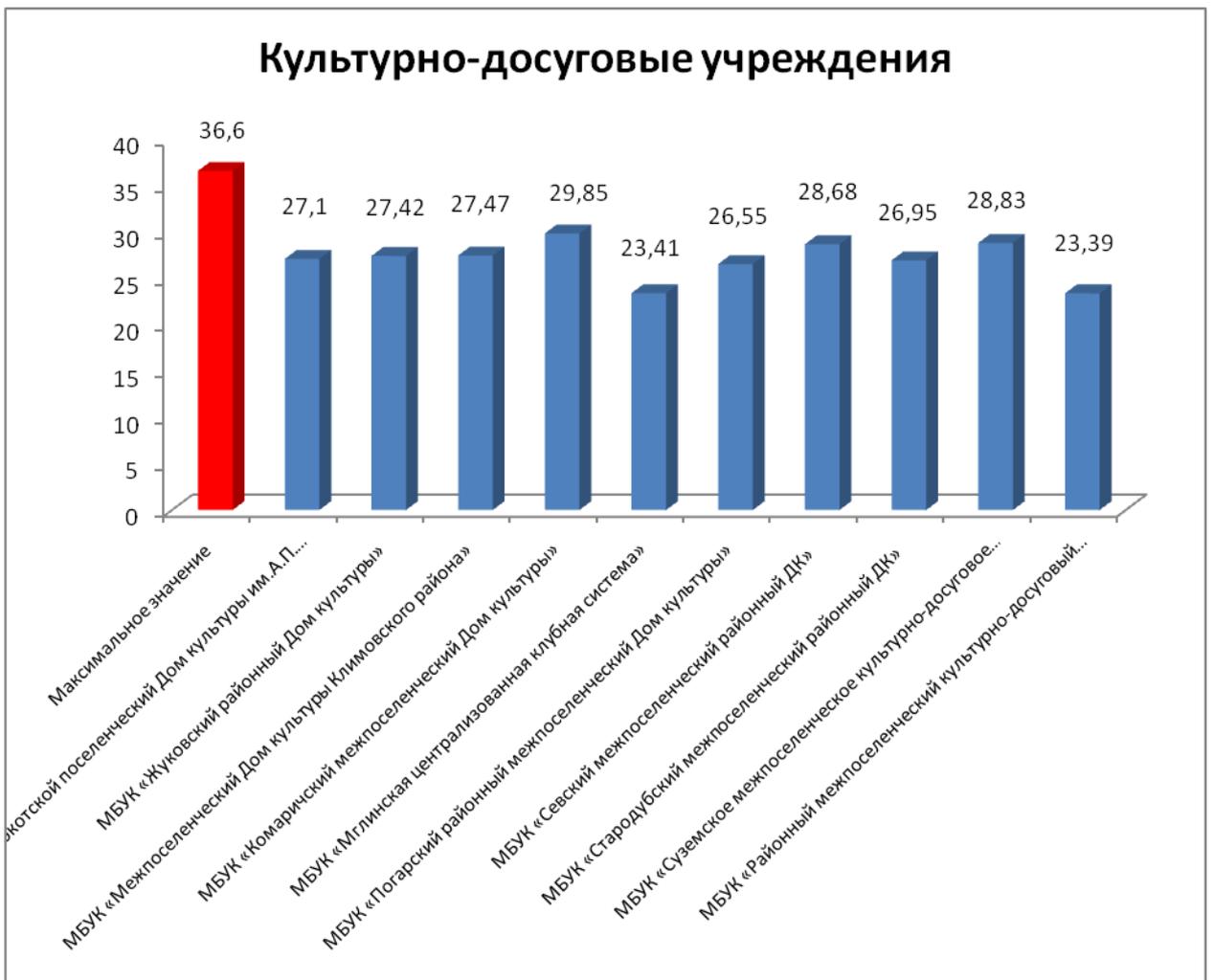


Рис. 13. Результаты рейтингования культурно-досуговых учреждений

Для культурно-досуговых учреждений результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии (красный многоугольник), с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 16.



Рис. 16. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для культурно-досуговых учреждений

ДЮСШ

Независимая оценка качества социальных услуг ДЮСШ показала удовлетворительные результаты. Самые высокие баллы получили показатели «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 93% и показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 92,1%.

Для ДЮСШ самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 49% от возможного максимума.

Средние баллы получил показатель «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 79,1%.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 17.

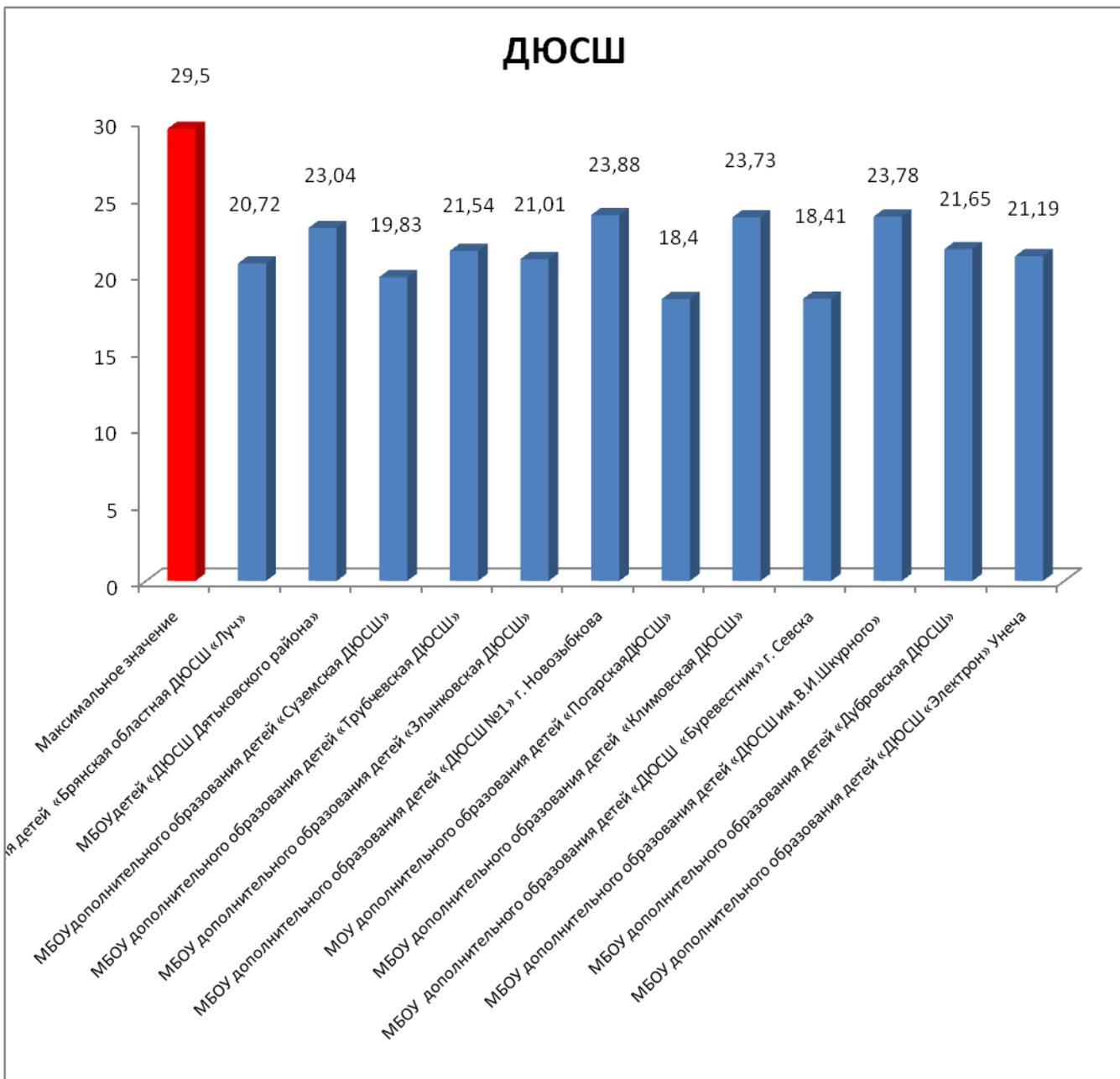


Рис. 17. Результаты рейтингования ДЮСШ

Для ДЮСШ результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии (красный многоугольник), с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 18.

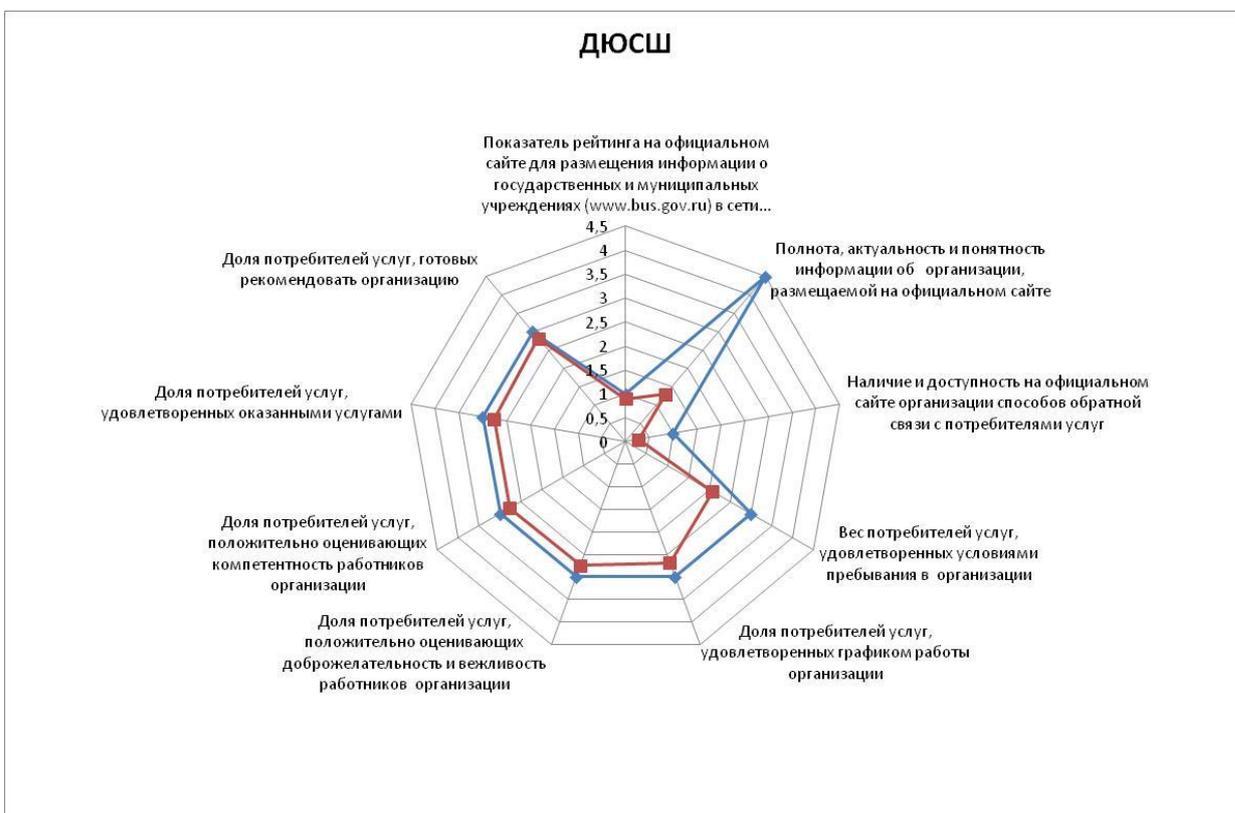


Рис. 18. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для ДЮСШ

ДЮСШ олимпийского резерва

Независимая оценка качества социальных услуг специализированных ДЮСШ олимпийского резерва показала удовлетворительные результаты. Самые высокие баллы получили показатели «Открытость и доступность информации об организации» - 82,2%.

Две организации (МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва «Локомотив», МБОУ дополнительного образования детей «Специализированная ДЮСШ олимпийского резерва по борьбе) отказались участвовать в проведении независимой оценки качества предоставления услуг населению. В связи с этим средние показатели для этого типа учреждений оказались несколько ниже подобных в других категориях.

Для специализированных ДЮСШ олимпийского резерва самым большим качественным дефицитом является «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» 55% от возможного максимума.

Вторым для специализированных ДЮСШ олимпийского резерва большим качественным дефицитом является «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» 59,6% от возможного максимума.

Средние баллы получил показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 60,6%.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке 19.

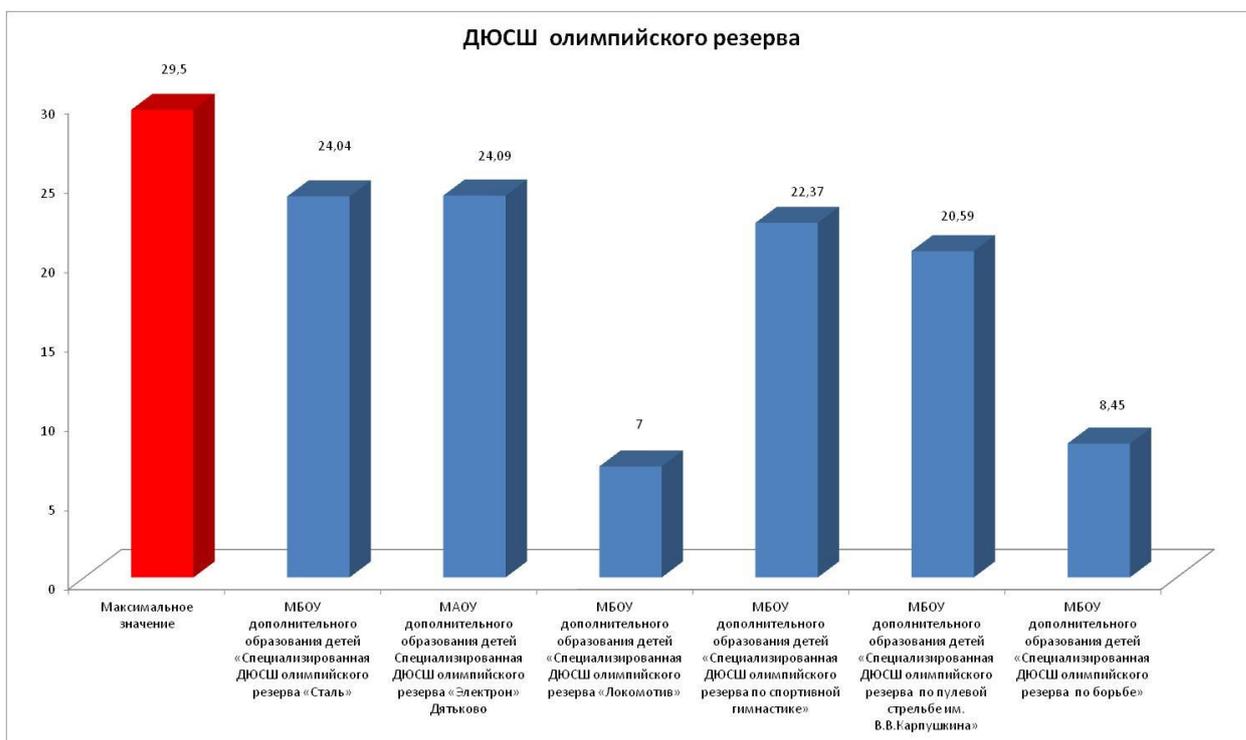


Рис. 19. Результаты рейтингования специализированных ДЮСШ олимпийского резерва

Для ДЮСШ олимпийского резерва результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии (красный многоугольник), с максимальной значимостью показателя (синий многоугольник) представлены на рисунке 20.



Рис. 20. Сравнение максимальных и средних показателей критериев для специализированных ДЮСШ олимпийского резерва

Приложение на 2 листах в количестве 7 таблиц.

Руководитель проекта
доктор социологических наук,
профессор

В.И. Гостенина

Члены проекта:

кандидат социологических наук,
доцент

Е.Ю. Лупенкова

кандидат экономических наук,
доцент

Е.Н. Якубенко