

Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики  
«Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению  
«СоДействие»

**Аналитическая справка  
по результатам социологического исследования  
качества обслуживания граждан**

**1. Характеристика объекта исследования**

Эмпирическим объектом исследования выступали обслуживаемые граждане БУСО УР «СоДействие» в I квартале 2019 г.

Объект исследования — обслуживаемые граждане БУСО УР «СоДействие»

Предмет исследования — качество обслуживания

Объем выборочной совокупности составил ( $n = 61$ ), который рассчитывается по формуле :

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

где:  $n$  – объем выборки;

$z$  – нормированное отклонение, определяемое исходя из выбранного уровня доверительности.

$p$  – вариация для выборки, в долях.

$q = (1 - p)$ ;

$e$  – допустимая ошибка, в долях.

Выборка 54 респондентов позволяет экстраполировать результат исследования на генеральную совокупность.

Тип обращения	Количество обслуживаемых	%
Впервые	50	82
Повторно	11	18
Всего	61	100

Информированность обслуживаемых	Количество обслуживаемых	%
Хорошо информирован(а)	61	100
Слабо информирован(а)	0	0
Не обладаю информацией	0	0
Всего	61	100

<b>Способ получения информации об организации</b>	Количество обслуживаемых	% (от количества ответов)
На сайте БУСО УР «СоДействие»	21	34
На личных встречах с представителями БУСО УР «СоДействие»	28	46
Из СМИ (телевидение, радио, печатные издания)	1	2
По телефону	7	11
По электронной почте	4	7
Всего	61	100

<b>Удовлетворенность условиями получения социальных услуг</b>	Количество обслуживаемых	%
Полностью	61	100
Частично	0	0
Условия не удовлетворяют	0	0
Всего	61	100

<b>Оборудованность учреждения с учетом доступности для людей с инвалидностью</b>	Количество обслуживаемых	%
Полностью	50	82
Частично	11	18
Не оборудовано	0	0
Всего	61	100

<b>Удовлетворенность профессионализмом и компетентностью персонала</b>	Количество обслуживаемых	%
Да	61	100
Нет	0	0
Всего	61	100

<b>Наличие необходимых специалистов</b>	Количество обслуживаемых	%
Да	61	100
Нет	0	0
Всего	61	100

<b>Доброжелательность и вежливость сотрудников организации</b>	Количество обслуживаемых	%
Да, всегда и в любой ситуации	61	100
Скорее нет	0	0
Нет	0	0
Всего	61	100

<b>Период ожидания социальной услуги</b>	Количество обслуживаемых	%
Услугу получил(а) быстро	59	95
Незначительный период пребывал(а) в очереди за получением услуги	3	5
Долго ожидал(а), когда будет оказана услуга	0	0
Всего	61	100

<b>Удовлетворенность качеством обслуживания</b>	Количество обслуживаемых	%
Полностью	61	100
Частично	0	0
Не удовлетворяет	0	0
Всего	61	100

<b>Желание продолжить получение социальных услуг</b>	Количество обслуживаемых	%
Да	61	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
Всего	61	100

### **Заключение:**

Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют о высоком уровне оценки обслуживаемыми гражданами работы учреждения. Все показатели и критерии отражают успешное выполнение возложенных на БУСО УР «СоДействие» задач.