

Результаты опроса граждан – получателей социальных услуг в учреждениях образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта 2014 г.)

Отчет по результатам социологического опроса

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сентябре-октябре 2014 года был проведен опрос граждан – получателей социальных услуг в учреждениях образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта. Всего было опрошено 3496 человек. Респондентами являлись совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних). Для проведения опроса были использованы показатели качества работы организаций, характеризующие:

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);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг,

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

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

	Интегральная оценка качества работы организации (по рангу)
СТАЦИОНАРЫ (max 18)	
ГБУЗ «Брянская центральная районная больница»	16,1
ГБУЗ «Клетнянская центральная районная больница»	15,2
ГБУЗ «Жуковская центральная районная больница»	14,5
ГБУЗ «Унечская центральная районная больница»	14,2
ГБУЗ «Выгоничская центральная районная больница»	12,7
«Брянская городская детская больница № 1»	10,6
ПОЛИКЛИНИКИ (max 13)	
ГБУЗ «Клетнянская центральная районная больница»	9,6
ГБУЗ «Выгоничская центральная районная больница»	8,6
ГБУЗ «Брянская центральная районная больница»	7,8
ГБУЗ «Брянская городская детская поликлиника № 2»	7,1
ГБУЗ «Унечская центральная районная больница»	6,6
ГБУЗ «Жуковская центральная районная больница»	5,9
ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 4»	5,6
ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (max 28,3)	
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 22 «Солнышко»	27,6
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №3 п.Навля комбинированного	26,1

вида"	
МДОУ детский сад «Снежинка» Брянского района	26,0
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 4 «Сказка» г. Сельцо	25,9
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад "Алёнушка"	25,5
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 40 «Белочка» г.Брянска	23,6
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ромашка» г. Унеча	23,4
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 55 "Пчелка"	22,2
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ШКОЛЫ (max 28,3)	
МБОУ - средняя общеобразовательная школа № 3 им.С. Орджоникидзе г. Клинцы Брянской области	26,1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 им. Героя России М.А.Мясникова г. Сельцо Брянской области	25,1
МБОУ "Фокинская средняя общеобразовательная школа №3"	24,3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательное школа №1 г.Новозыбкова имени дважды Героя Советского Союза Д.А.Драгунского"	24,3
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 57" г. Брянска	23,8
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 61» г. Брянска	23,1

МБОУ "Глинищевская средняя общеобразовательная школа" Брянского района	22,5
ГИМНАЗИИ (max 28,3)	
МБОУ «Гимназия №7 имени героя России С.В.Василева» г. Брянска	27,4
МБОУ гимназия № 1им. Ю.А. Гагарина г. Клинцы Брянской области	26,1
МБОУ "Гимназия №1 Брянского района"	25,8
МБОУ «Гимназия №4» г. Брянска	24,3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия г.Новозыбкова»	22,8
БИБЛИОТЕКИ (max 22,9)	
МБУК «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека»	22,0
МБУК «Централизованная библиотечная система города Клинцы»	21,8
МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Унечского района»	21,6
МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Клетнянского района»	21,4
МБУК «Карачевская межпоселенческая районная библиотека им. Баранских Н.Н. и Н.В.»	20,2
МБУК «Новозыбковская городская централизованная библиотечная система»	19,1
МБУК «Межпоселенческая библиотека Дубровского района»	15,5
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (max 22,4)	

МБУК «Центр культуры и досуга «Современник» г.Клинцы	19,9
МБУК «Навлинский районный Дом культуры»	17,8
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г.Сельцо	17,2
МБУК «Городской Дом культуры им. Д.Н. Медведева» г.Брянска	16,7
МБУК «Карачевский районный Дом культуры»	16,4
МБУК«Выгоничское культурно-досуговое объединение»	16,2
МБУК «Центр народной культуры и досуга», п. Клетня	16,0
МБУК «Городской Дом культуры п.Бежичи» г.Брянска	15,4
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	13,8
МБУК «Центральный межпоселенческий Дом культуры» п. Дубровка	13,0
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ (max 22,9)	
«Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	22,3
«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	21,2
«Комплексный центр социального обслуживания населения Бежицкого района г. Брянска»	20,7
«Комплексный центр социального обслуживания населения Володарского района г. Брянска»	19,4
«Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	18,6
«Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	18,2
«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	17,5
«Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	17,3

«Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	17,1
«Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	16,0
АВТОНОМНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (СПОРТ) (max 22,0)	
Государственное автономное учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Путевка"	20,7
Государственное автономное учреждение "Спортивно-оздоровительный комплекс "Брянск"	19,9
Государственное автономное учреждение "Хоккейный клуб "Брянск"	19,4
Государственное автономное учреждение "Легкоатлетический комплекс"	18,4
БЮДЖЕТНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ (СПОРТ) (max 22,0)	
МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа п. Навля	20,4
МУ ДПО для детей детско-юношеская спортивная школа г. Сельцо	20,1
МБОУ ДПО детей «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике	20,1
МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа п. Клетня»	19,5
ГБОУ ДПО детей «Брянская областная специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по лыжному спорту»	19,3
МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Спартак»	19,2

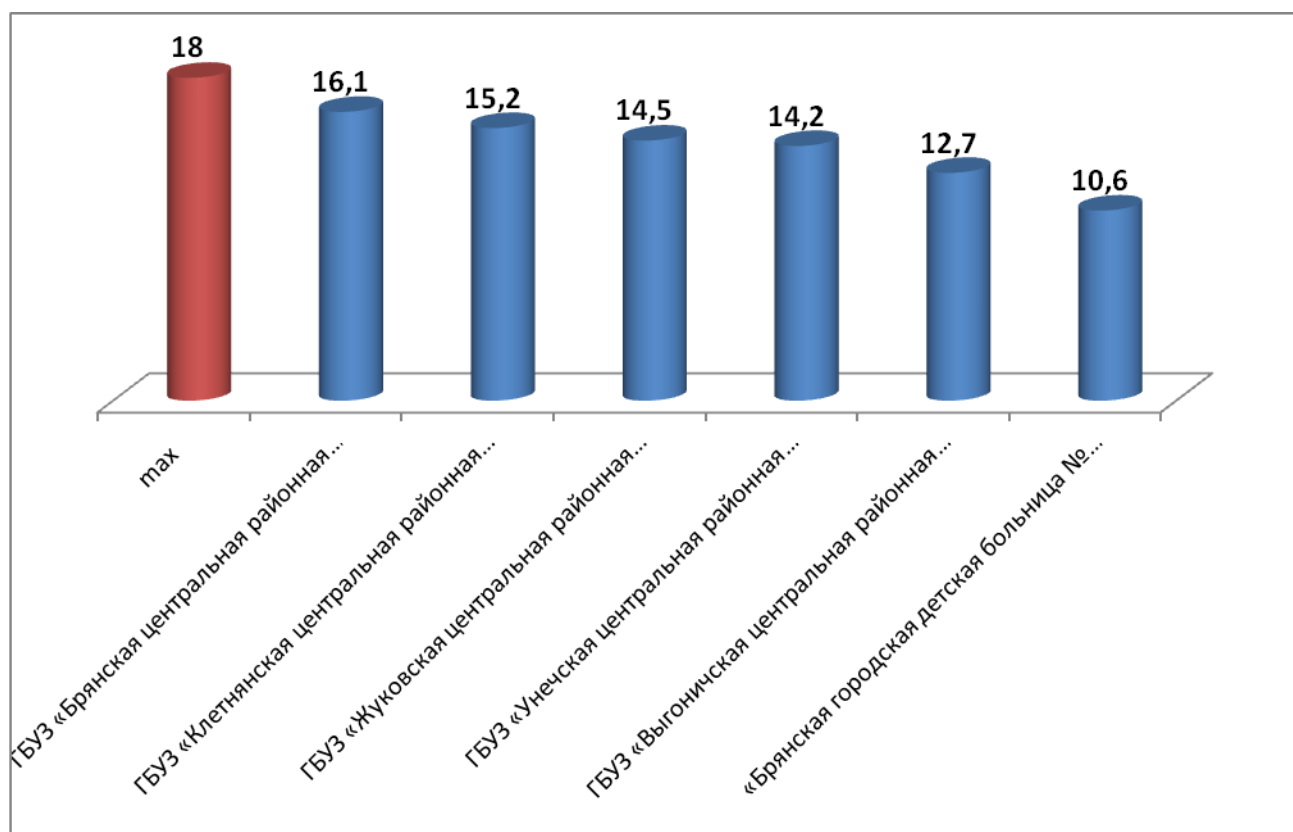
МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Вымпел»	19,0
МБОУ ДПО детей Карачевская детско-юношеская спортивная школа	19,0
МБОУ ДПО образования детей «Детско-юношеская спортивная школа «Торпедо»	18,3
МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа Брянского района	18,3
МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Десна»	18,1
МБОУ ДПО детей Жуковская детско-юношеская спортивная школа	17,8

Обобщенный анализ результатов опроса и исследования интернет-сайтов по типам учреждений представлен ниже.

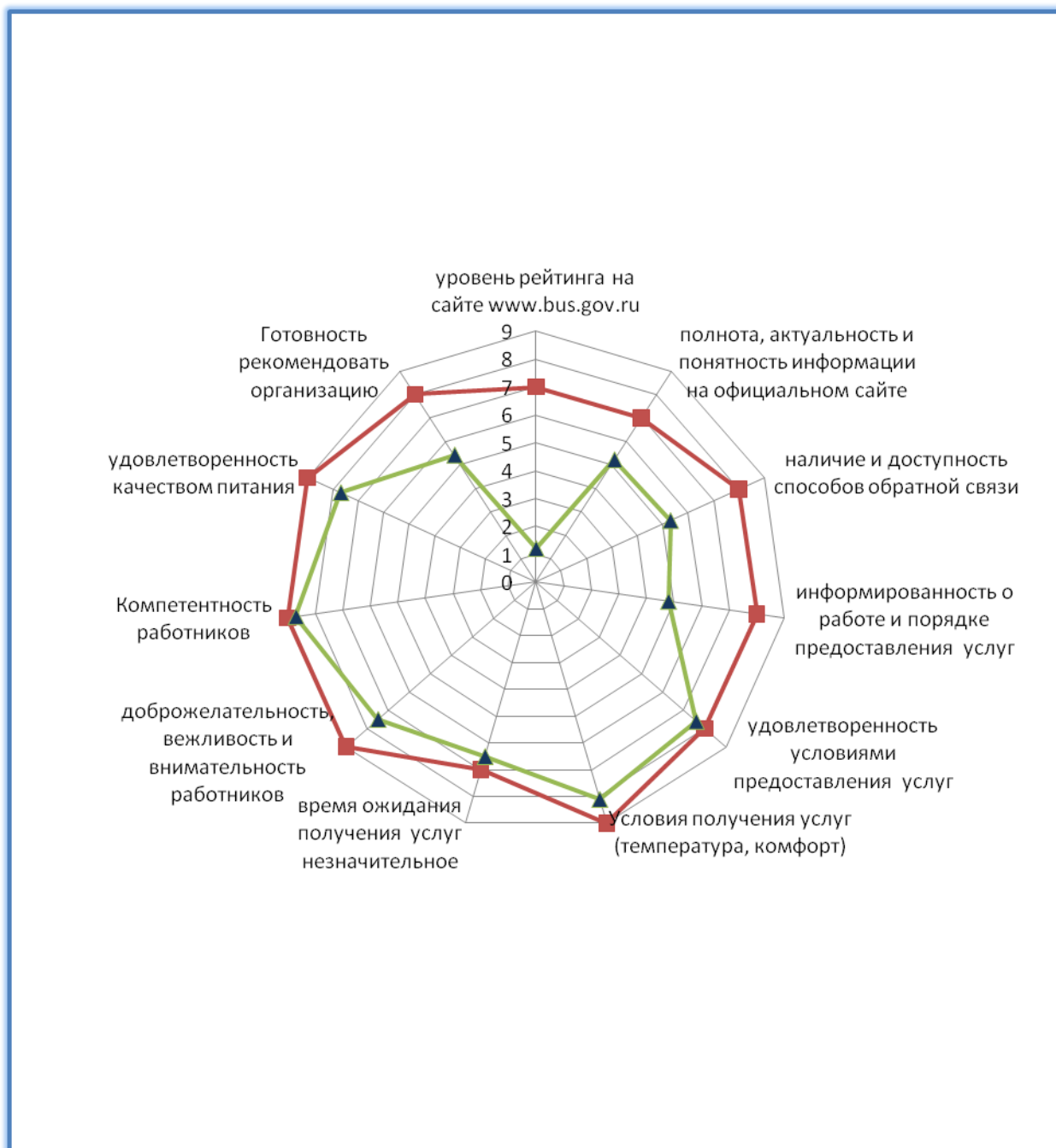
Стационары

Для стационаров как типа учреждений самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 54,9% от возможного максимума. Критерий «Готовность рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым» набрал 67% от максимума. Результаты опроса показали недостаток доброжелательности, вежливости и компетентности работников стационаров: 71,1% максимума. Больше удовлетворение респонденты выразили временем ожидания получения услуги, 81% оценили этот период как незначительный. Также респонденты выразили удовлетворенность качеством питания (85,2%) и комфортностью условий и доступностью получения услуг (91,96%).

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



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



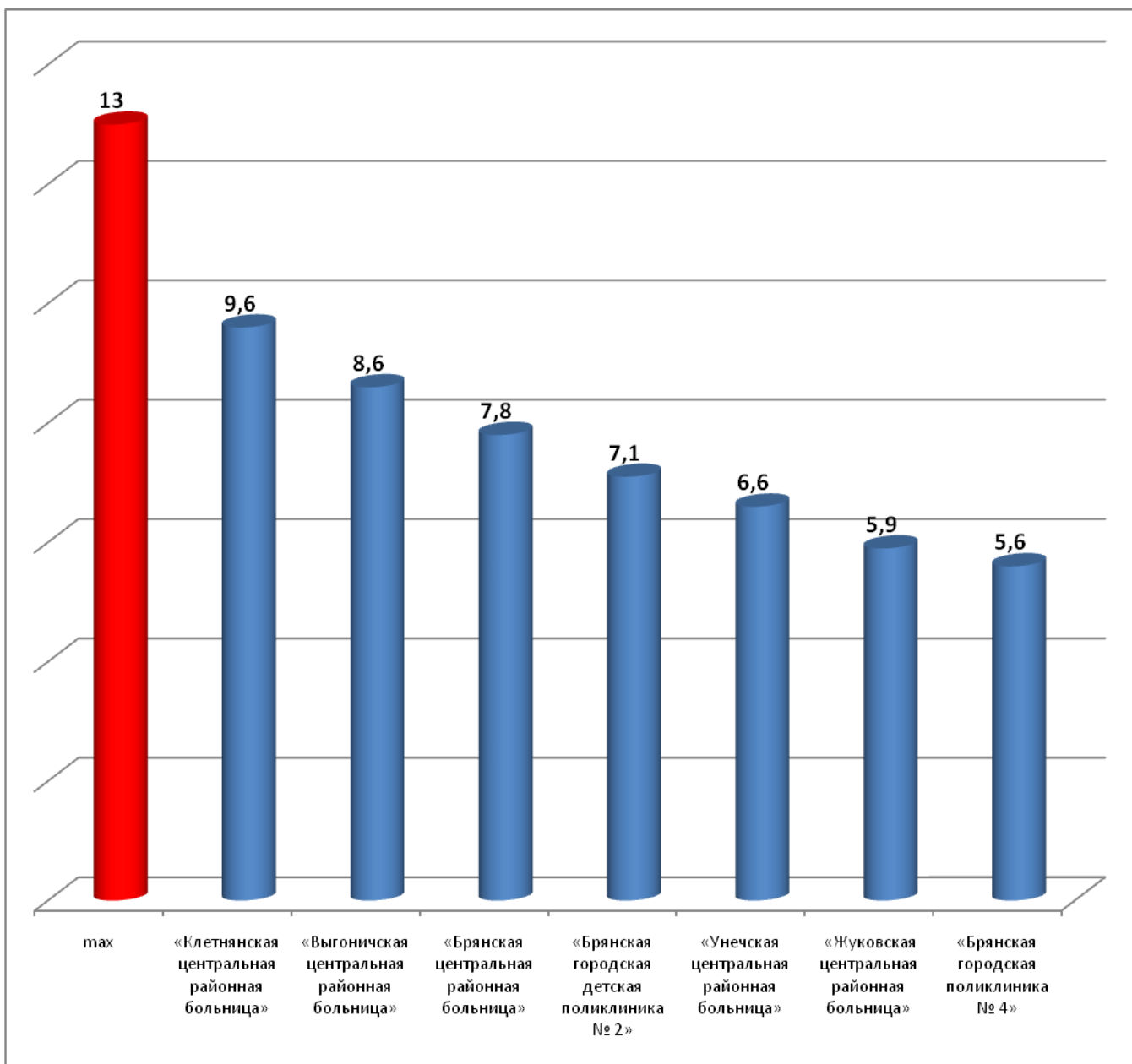
Поликлиники

Для поликлиник наиболее низкие оценки получены по критерию «Готовность рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым», который набрал 40,5% от максимума. 45% от возможного максимума получил критерий оценки периода ожидания получения услуги с точки зрения незначительности временных затрат. Среднее время ожидания услуги по поликлиникам составил 42 минуты.

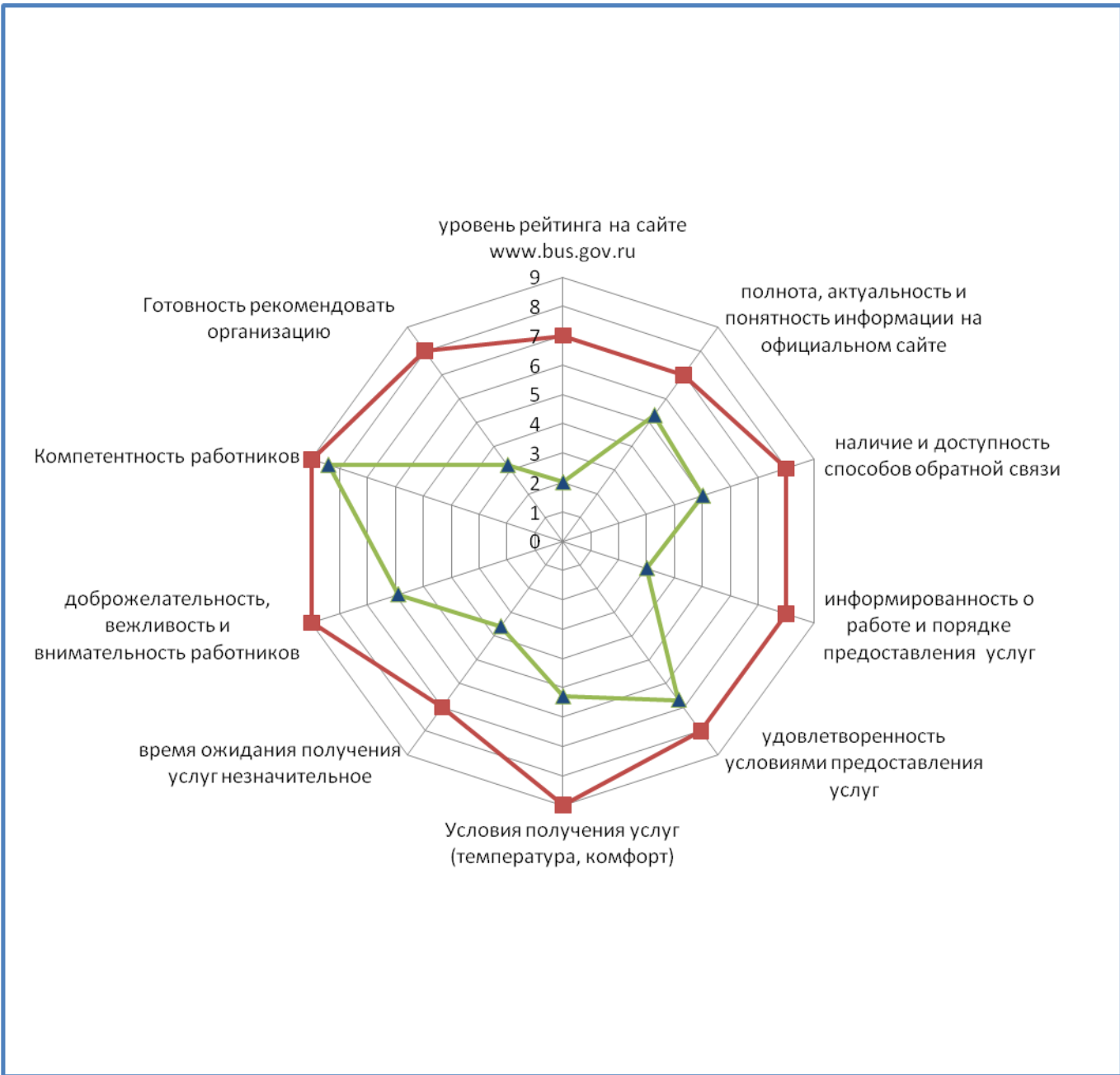
Качественным дефицитом для поликлиник является открытость и доступность информации об организации: 51% от возможного максимума.

Результаты показали, что 70,4% от максимума набрал критерий «комфортность условий и доступность получения услуг». Посетители поликлиник довольно высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников: 79,4% максимума.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



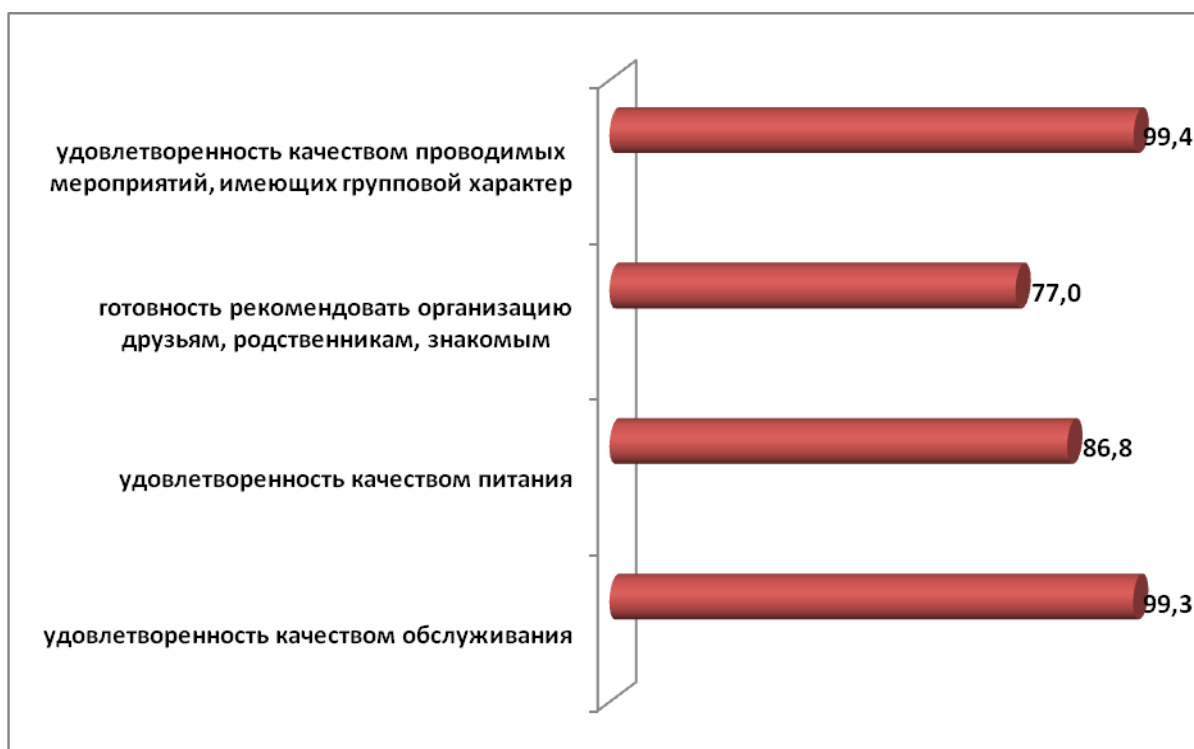
Для поликлиник результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) представлены на рисунке.



Дошкольные образовательные учреждения

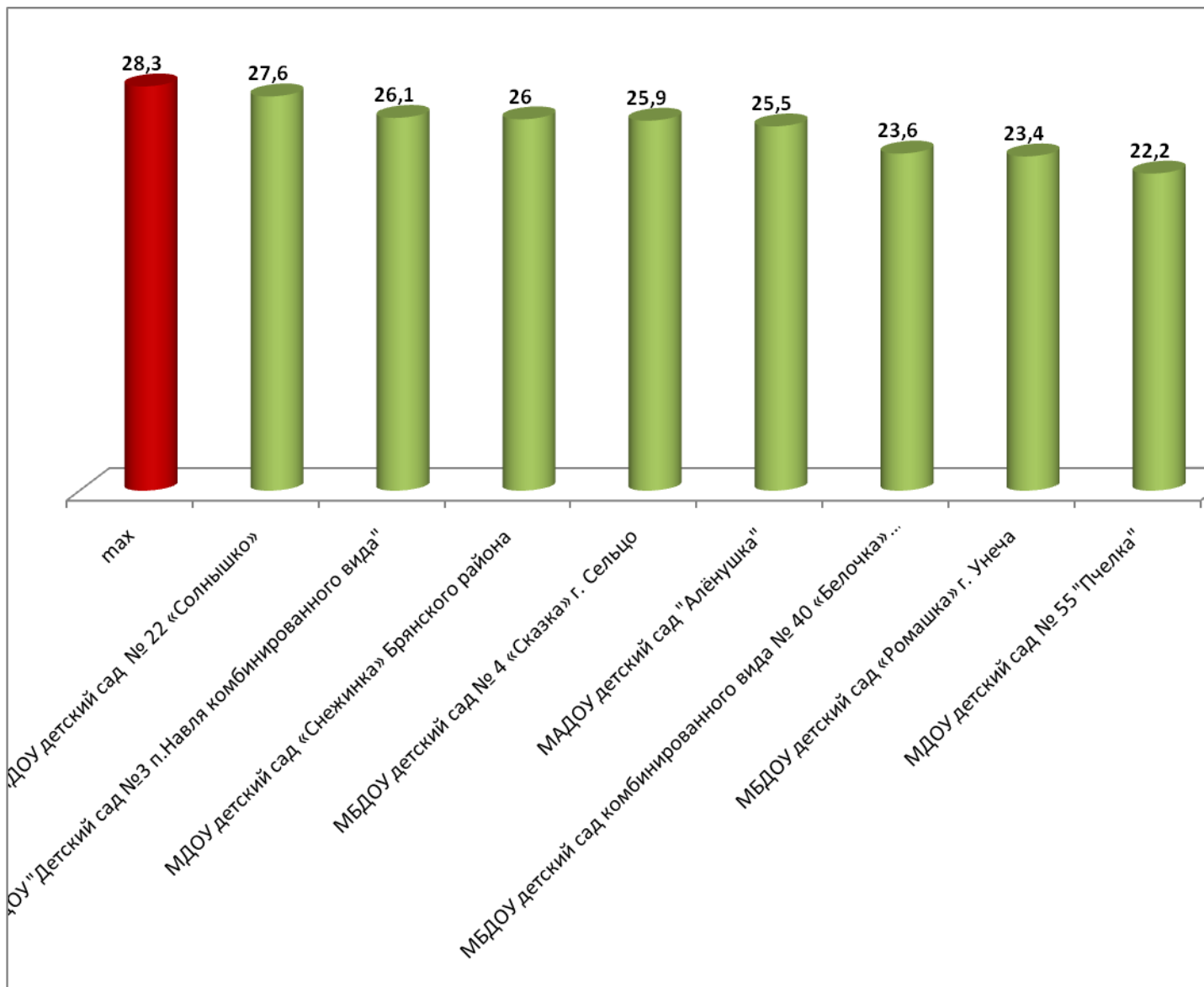
Для дошкольных учреждений наиболее низкие оценки получены по критерию «Открытость и доступность информации об организации», который набрал **58,6%** от максимума.

Наибольшее удовлетворение респонденты выразили по поводу удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении. Результаты по составляющим критерия представлены на рисунке.

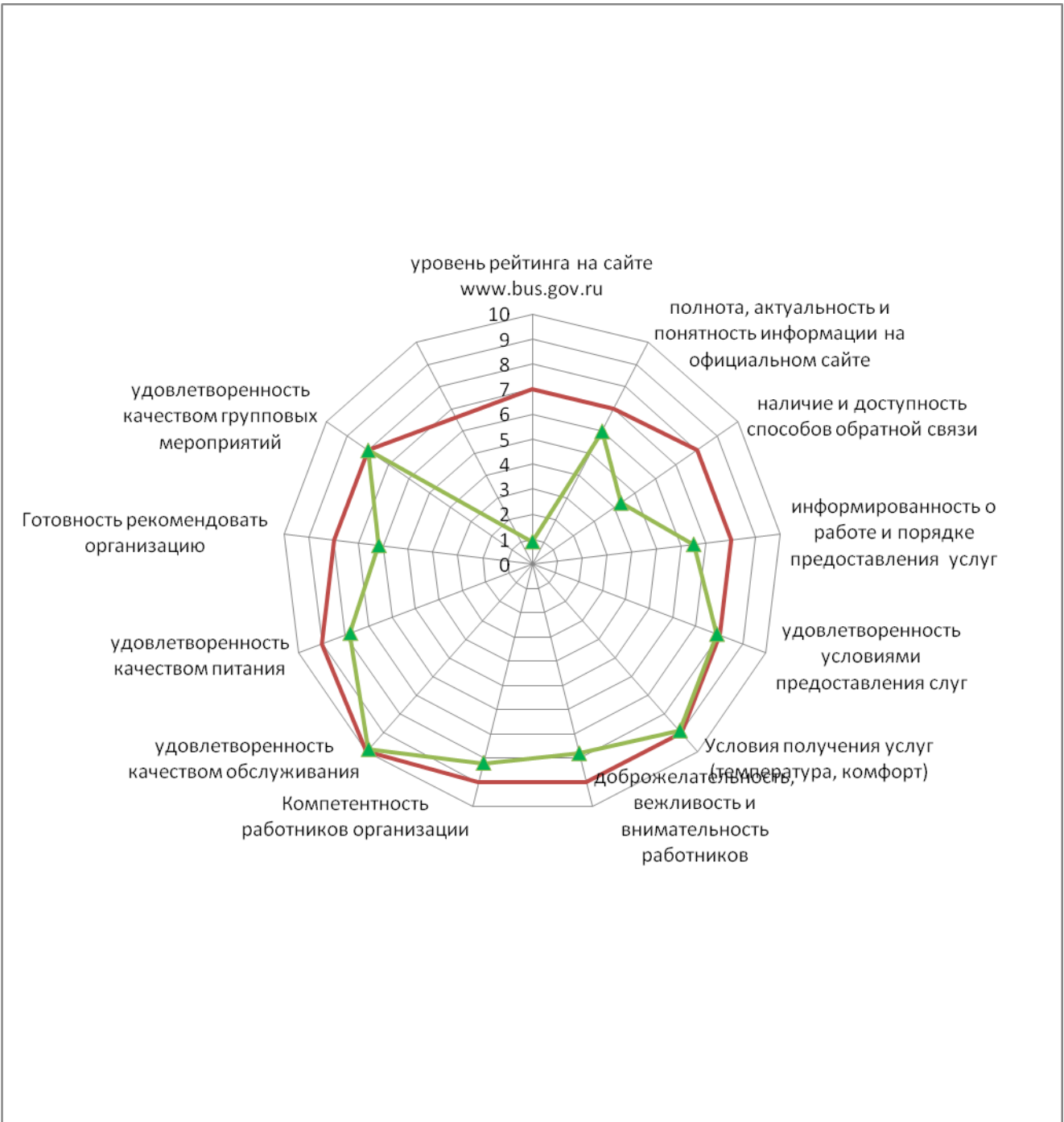


Также удовлетворены респонденты комфортностью условий и доступностью получения услуг (**98,4%**); **высоко** доброжелательность, вежливость и компетентность работников: **88,4%** максимума

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



Для дошкольных образовательных учреждений результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) представлены на рисунке.



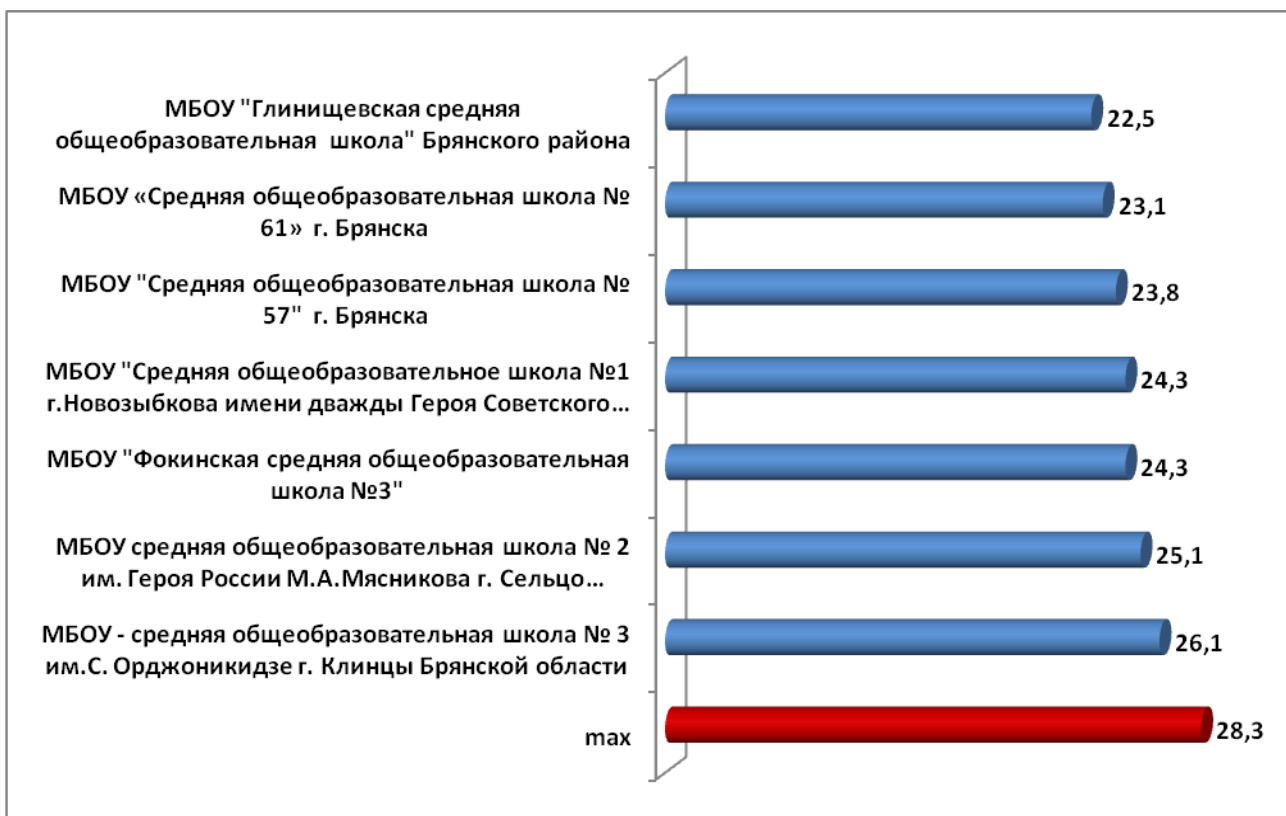
Общеобразовательные школы

Как негативный фактор можно рассматривать результаты по критерию открытости и доступности информации об организации – 57% от возможного максимума. Меньше всего ответов, носящих негативный характер, было получено по критерию удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении (рисунок).

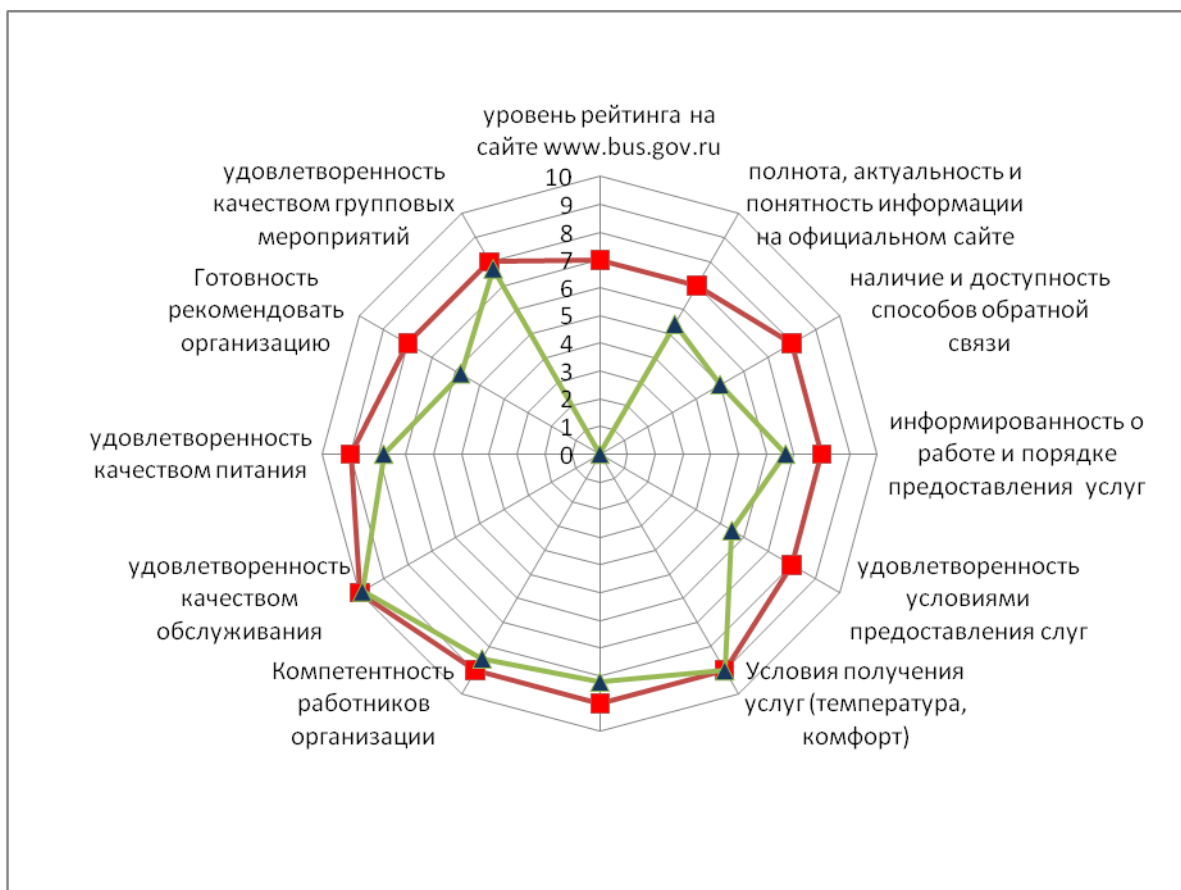


Также респонденты удовлетворены комфортностью условий и доступностью получения услуг – 98,4%. Респонденты достаточно высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников школ: 88,4% от максимума.

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



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



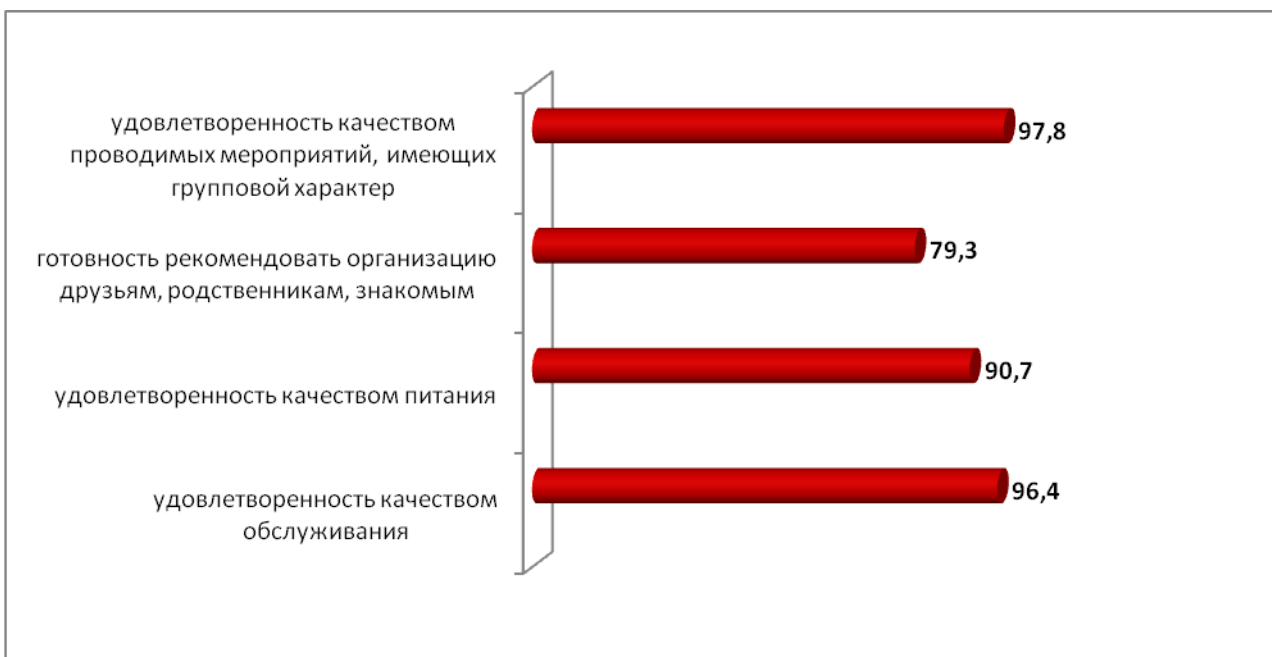
Гимназии

Самым критичным показателем для гимназий является открытость и доступность информации об организации: 64% от возможного максимума.

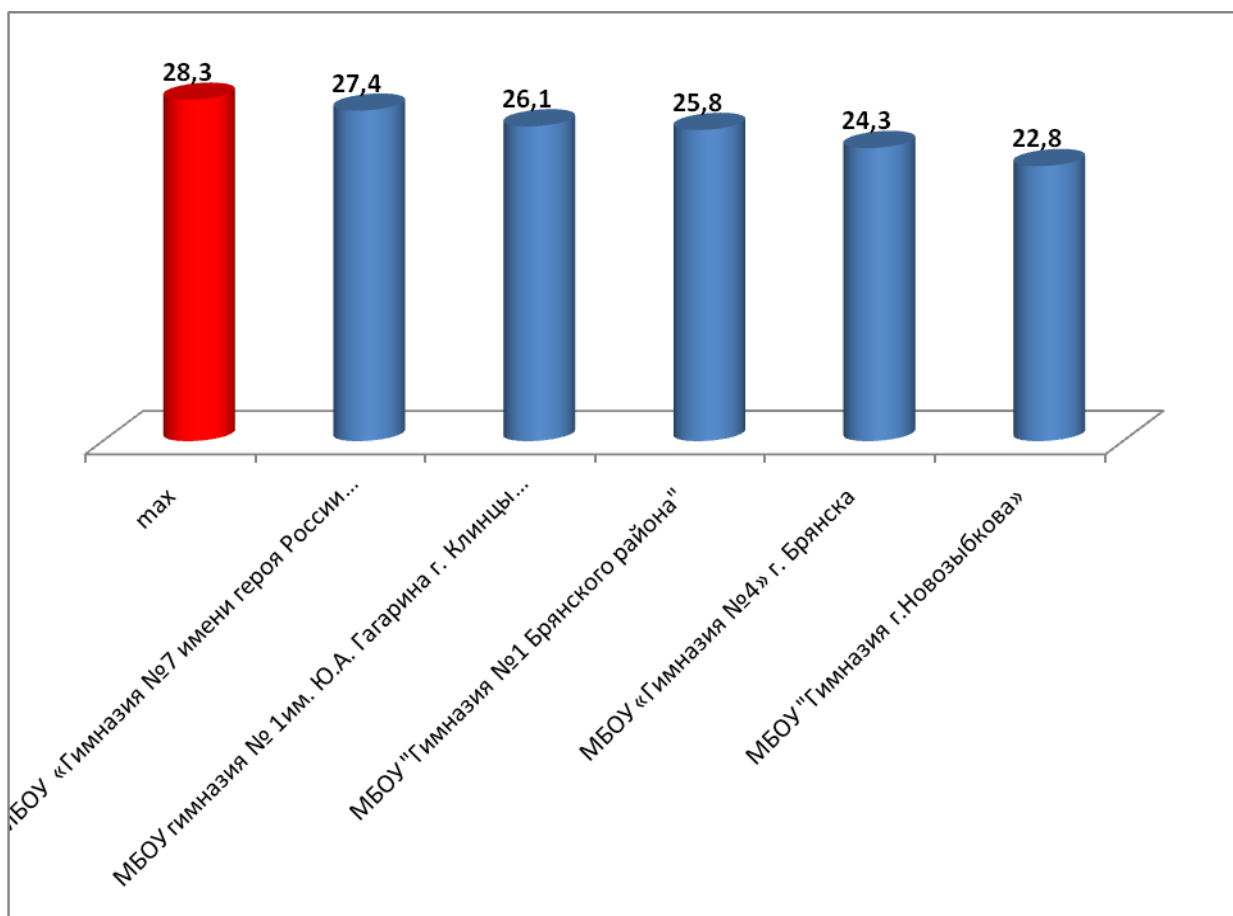
Практически все опрошенные высоко оценили комфортность условий и доступность получения услуг (99,4%),

В адрес профессионализма сотрудников гимназий также было дано немало положительных оценок – 87,2% от максимума.

Подавляющее большинство положительных ответов было получено по критерию удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении (рисунок).



Результаты рейтингования гимназий по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



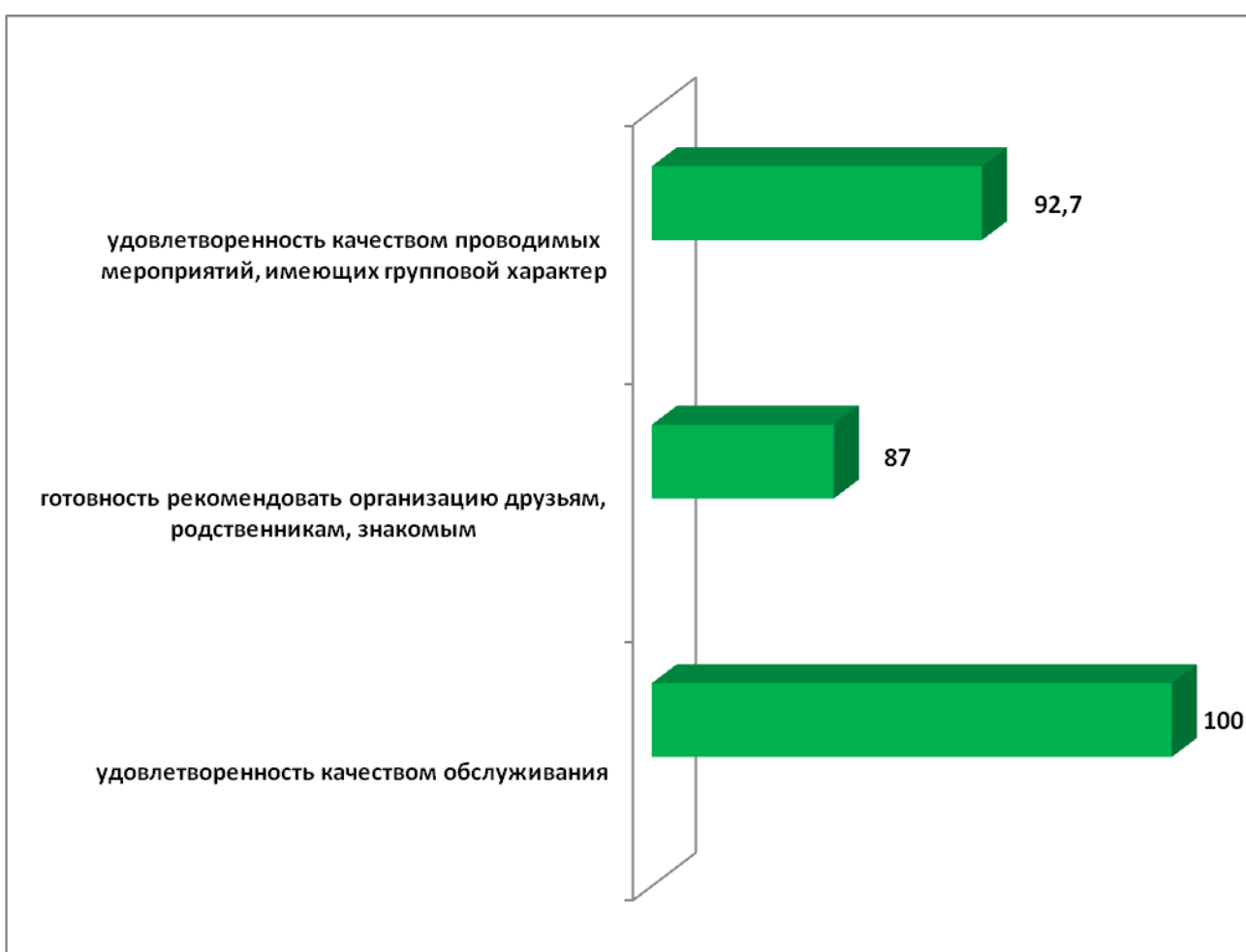
Для гимназий результаты сравнения полученных данных, составляющих критерии, (зеленая линия) с максимальной значимостью показателя (красная линия) представлены на рисунке.



Библиотеки

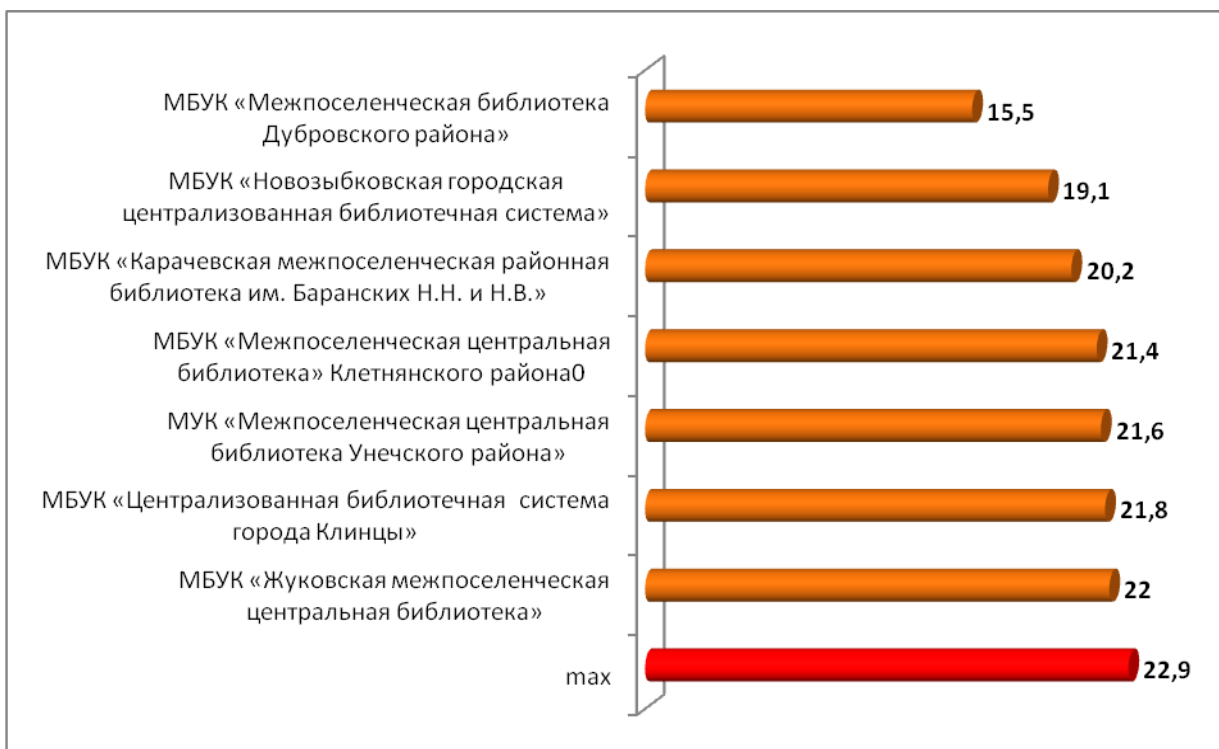
Наиболее низкие показатели у библиотек по критерию открытости и доступности информации об организации (51,7% от возможного максимума), поскольку ни одна из библиотек не представлена на сайте www.bus.gov.ru, у части нет собственного сайта.

По критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания» респонденты высоко оценили деятельность библиотек (рисунок по составляющим критерия).

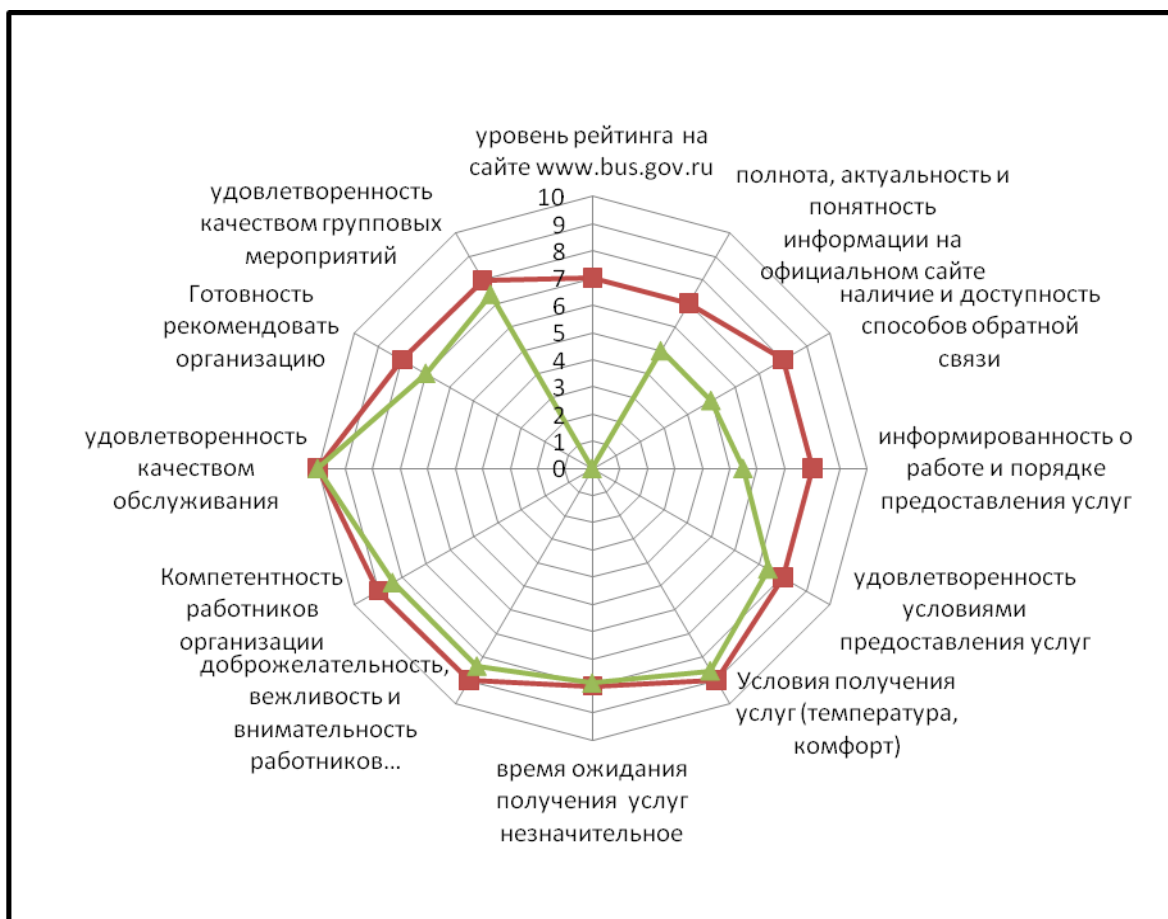


Практически каждый респондент отметил, что время ожидания получения услуги незначительное (98,6% от максимума). Респонденты также высоко оценили комфортность условий и доступность получения услуг (94,1% от возможного максимума). В целом позитивно читатели оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников: 93,3% максимума.

Результаты рейтингования библиотек по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



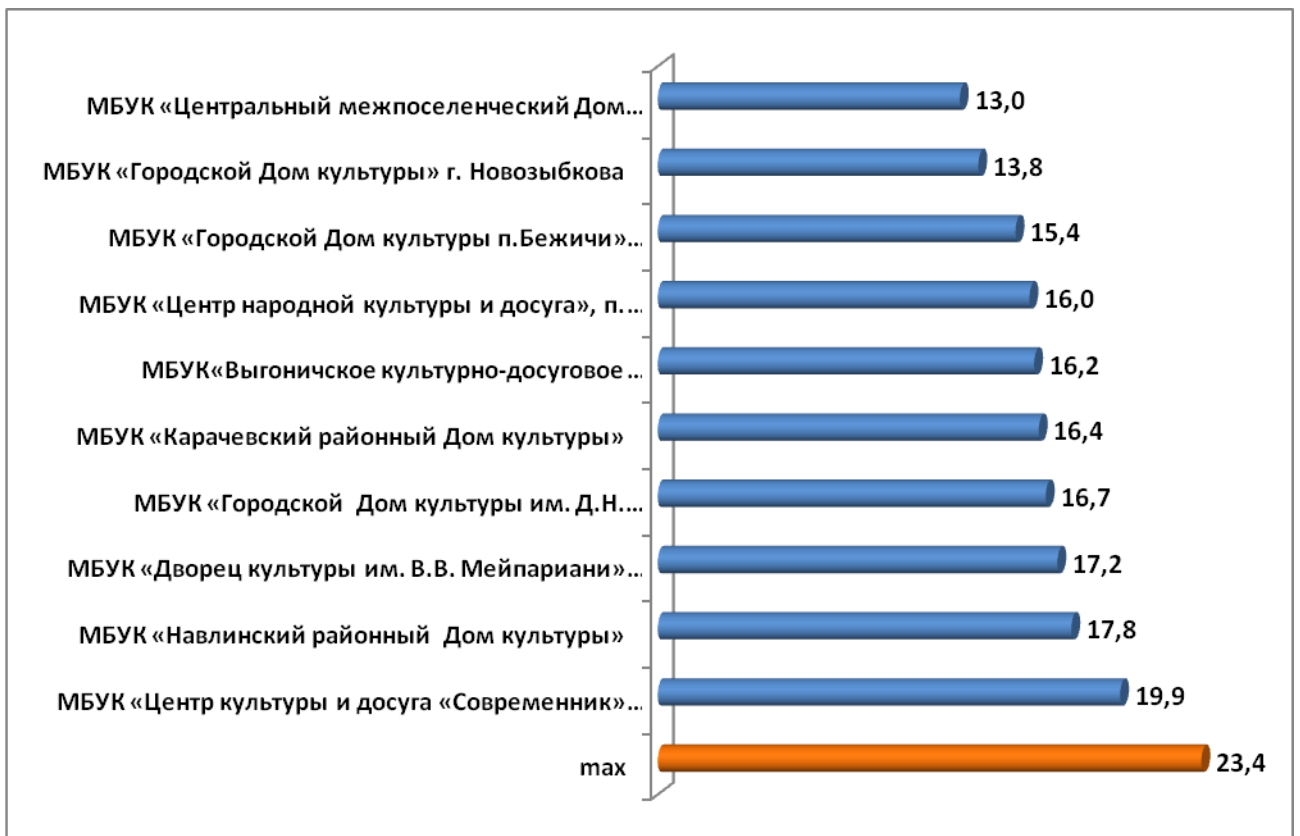
Сравнение полученных данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) представлено на рисунке



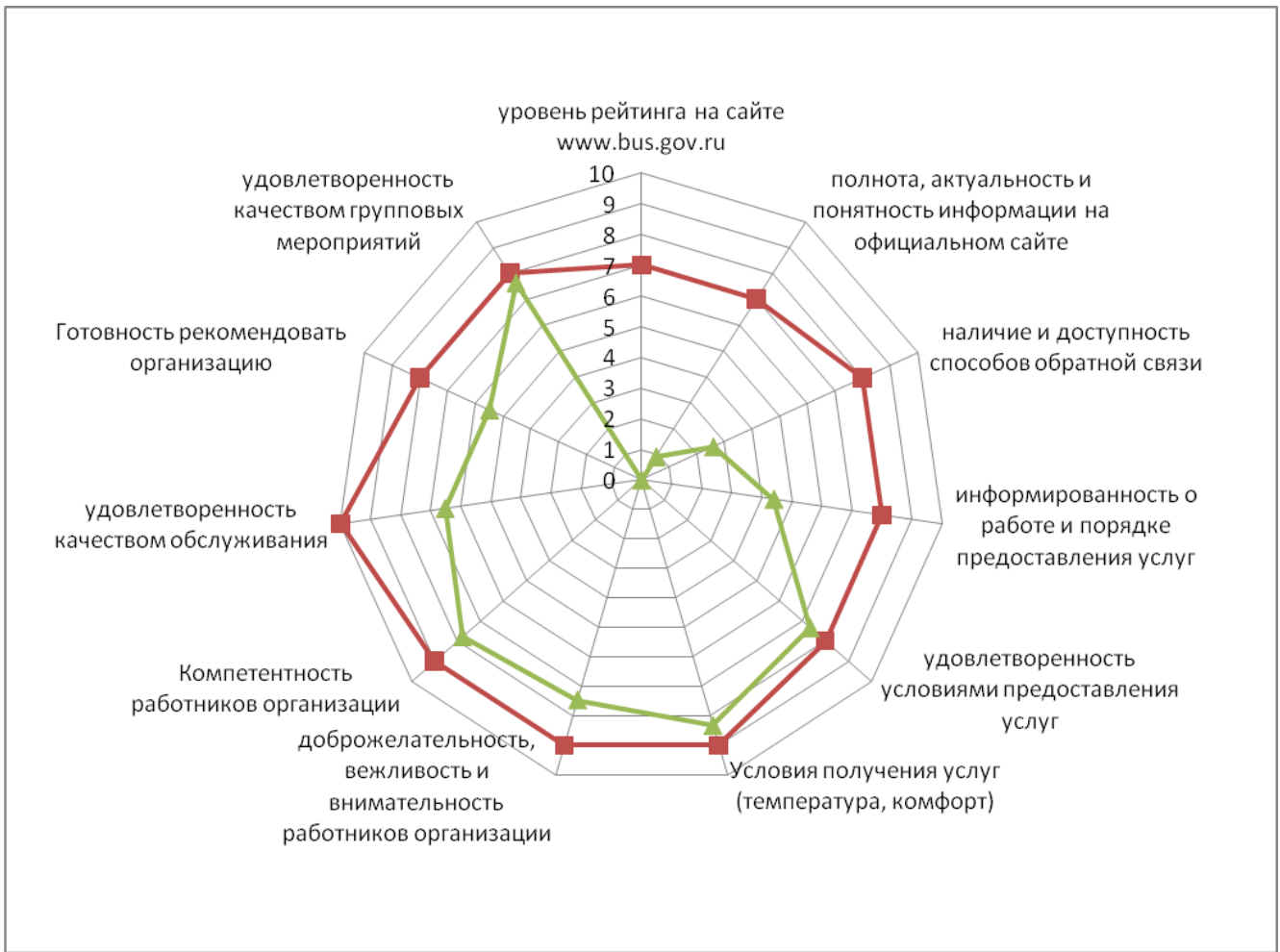
Культурно-досуговые учреждения

Одной из самых серьезных областей для улучшения у культурно-досуговых учреждений является открытость и доступность информации об организации (26,3% от возможного максимума). Подавляющее большинство посетителей культурно-досуговых учреждений позитивно отметили комфортность условий и доступность получения услуг: 92,4% максимума. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников также высоко оценена респондентами (85,0% возможного максимума). Чуть ниже оказались оценки по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания» - 75,5% от максимума.

Рейтинг учреждений по критерию интегральной оценки на рисунке.



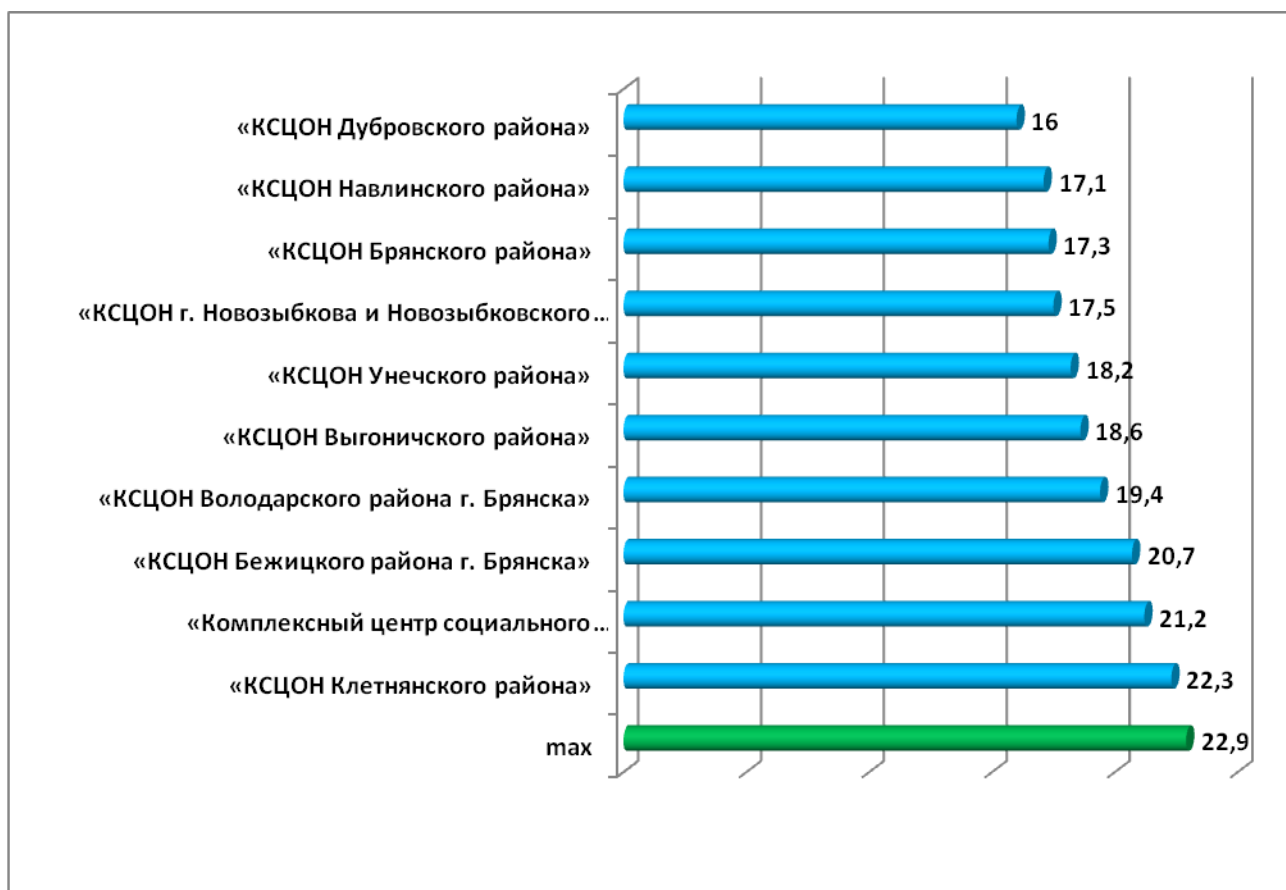
Сравнение полученных в культурно-досуговых учреждениях данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) представлено на рисунке.



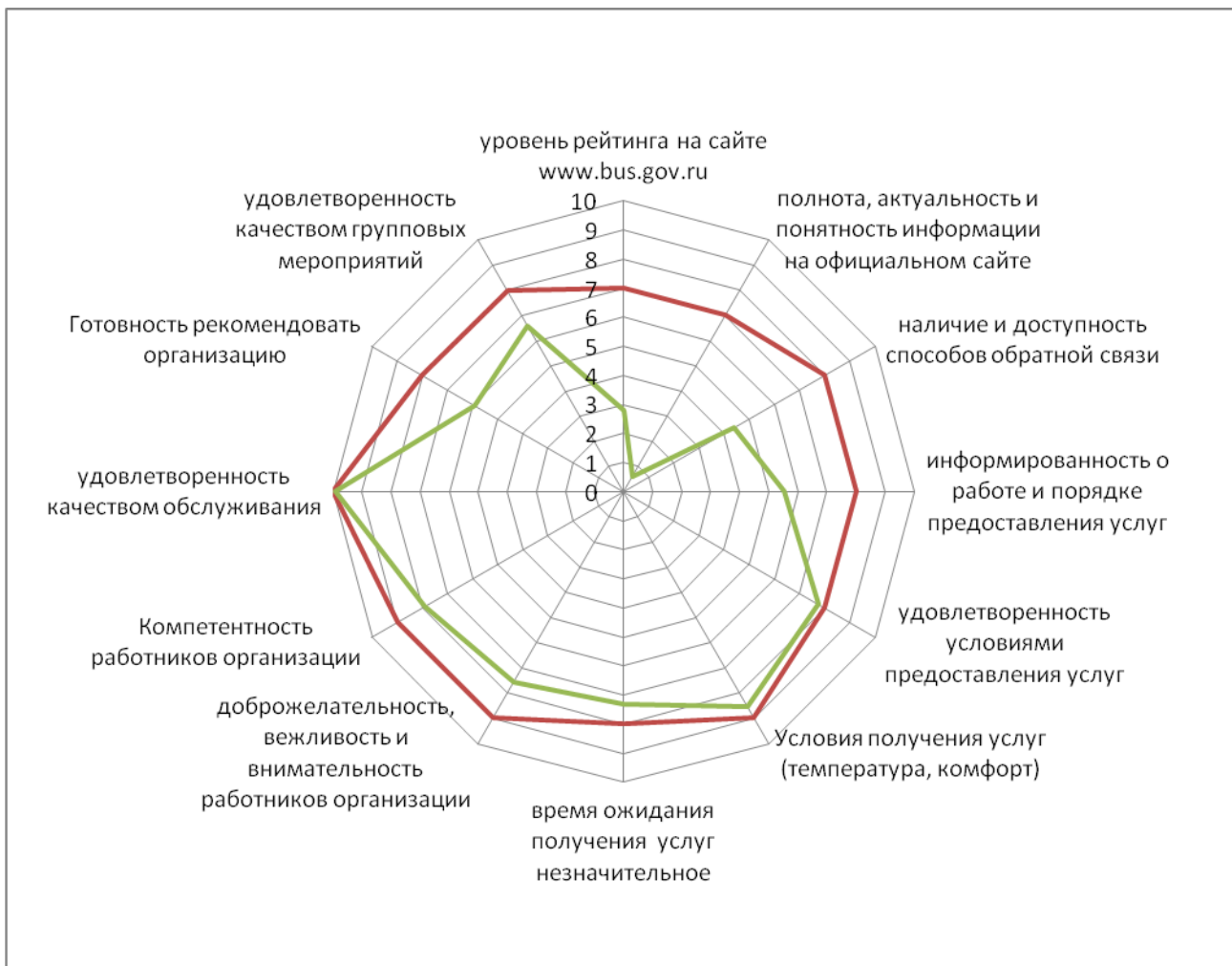
Комплексный центр социального обслуживания населения

Для комплексных центров социального обслуживания населения самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 44,3% от возможного максимума. Критерий комфортности условий и доступности получения услуг имеет 95,9% от максимума – это самый высокий результат для этого типа учреждений. Результаты опроса показали высокую степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников стационаров: 86,1% максимума. Большое удовлетворение респонденты выразили временем ожидания получения услуги, 91,6% оценили этот период как незначительный. Также респонденты выразили удовлетворенность качеством обслуживания (86,2% максимума). Для справки составляющие критерия: удовлетворенность качеством обслуживания, готовность рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



Сравнение полученных данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) на рисунке.

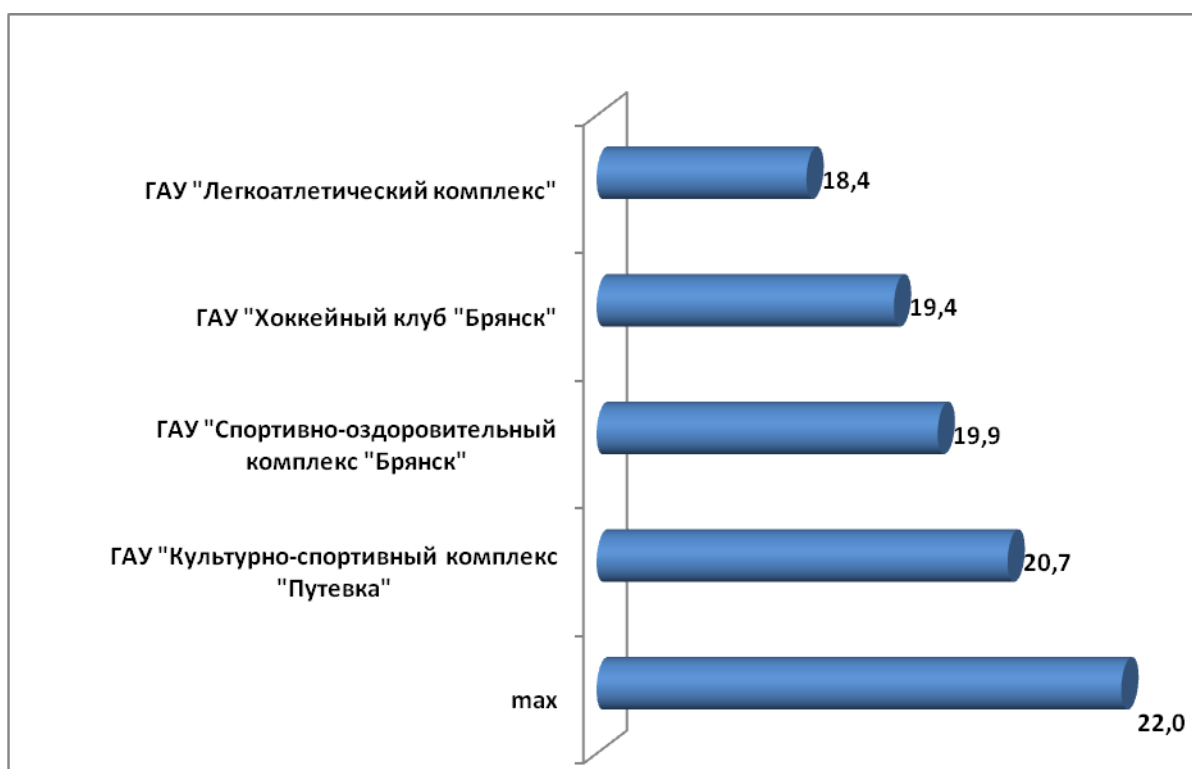


Государственные автономные учреждения (спорт)

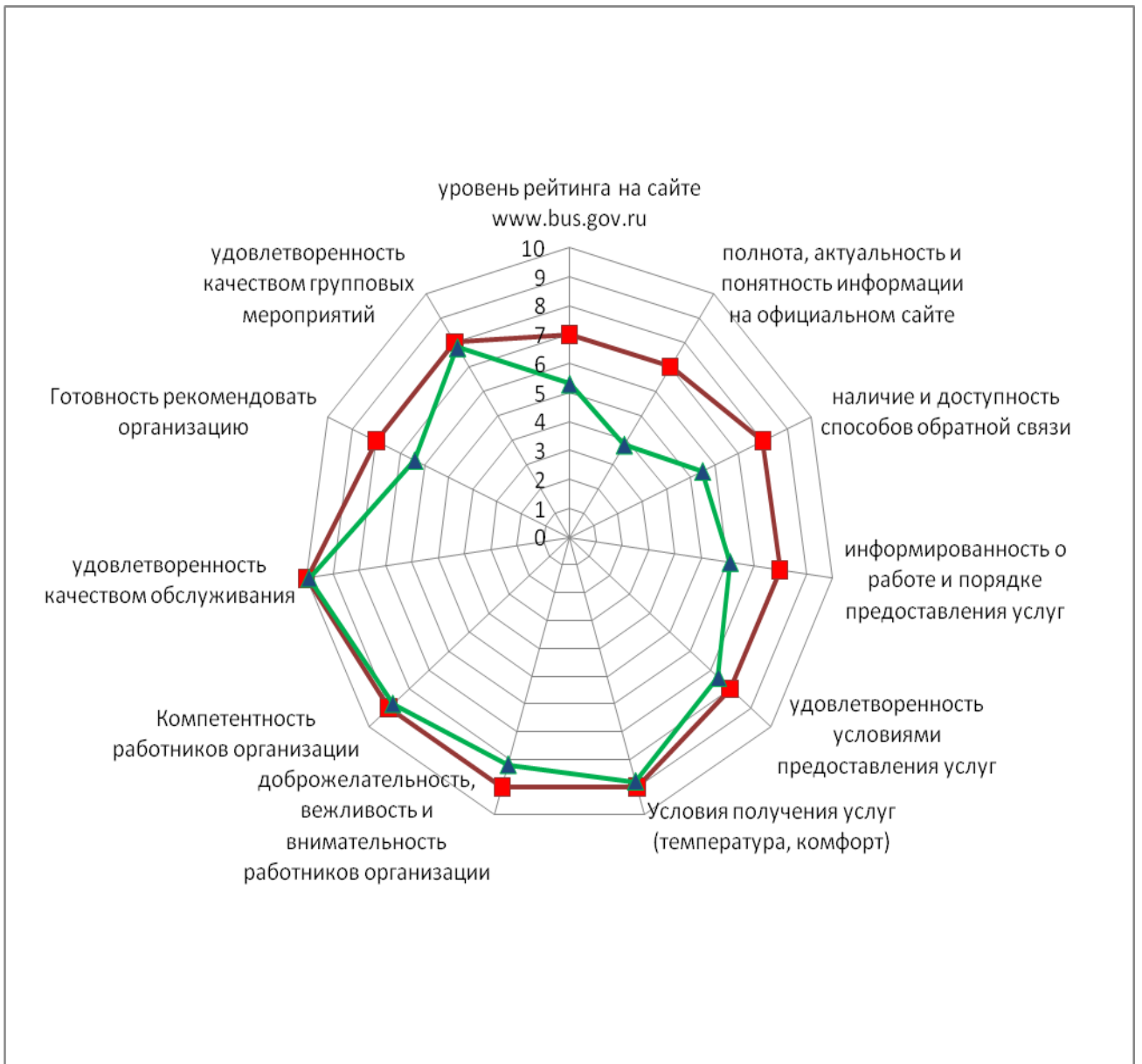
Наиболее низкие показатели у ГАУ по критерию открытости и доступности информации об организации (68,7% от возможного максимума).

Подавляющее большинство посетителей данных спортивных учреждений позитивно отметили комфортность условий и доступность получения услуг: 95,3% максимума. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников также высоко оценена респондентами (94,4% возможного максимума). Такими же высокими оказались оценки по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания» - 93,1% от максимума.

Результаты рейтингования ГАУ по критерию интегральной оценки представлены на рисунке.



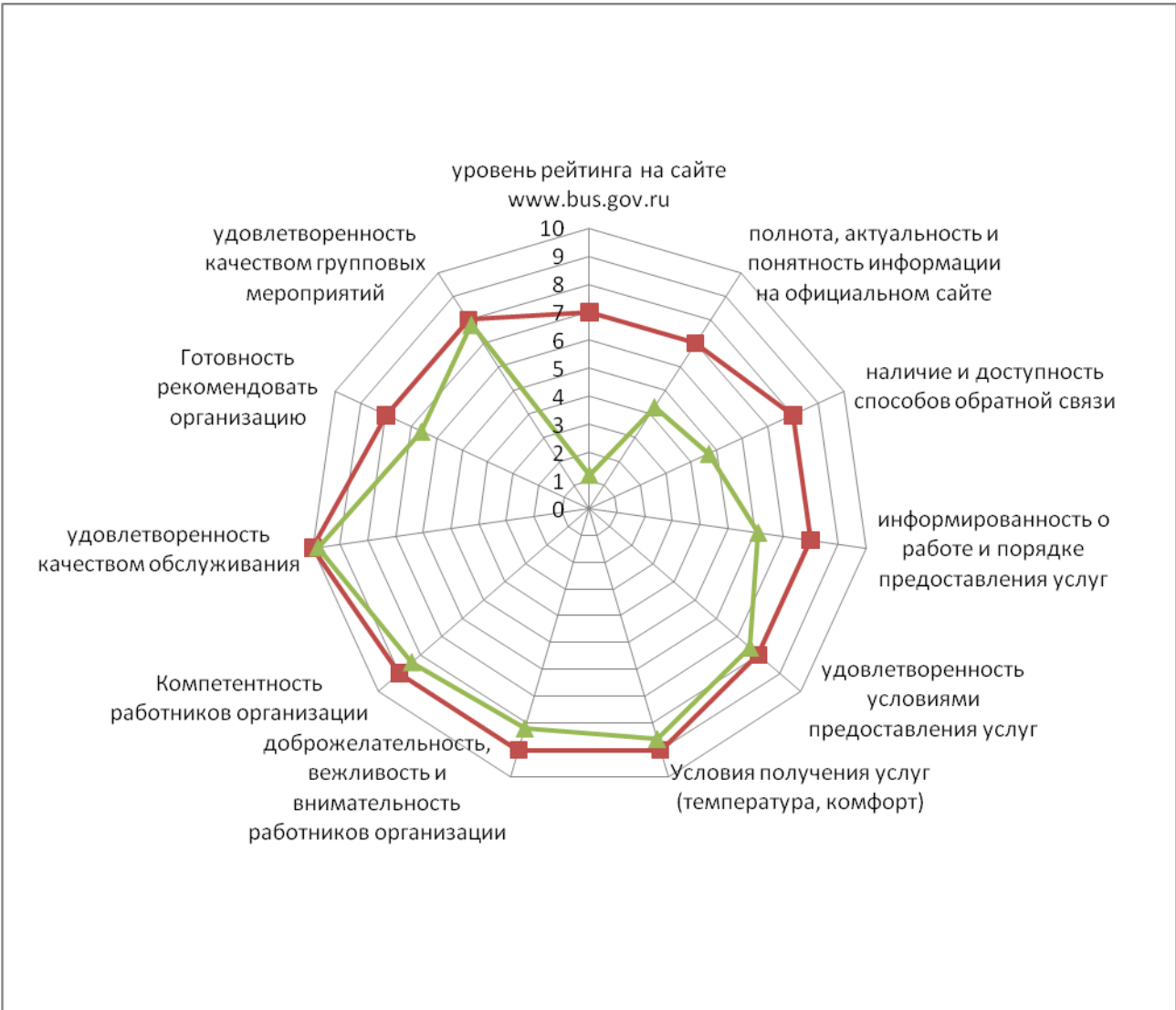
Сравнение полученных данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с максимальной значимостью показателя (красный многоугольник) на рисунке.



Бюджетные образовательные учреждения дополнительного образования детей (спорт)

Одной из областей для улучшения у данных учреждений является открытость и доступность информации об организации (результат - 54,3% от возможного максимума). Подавляющее большинство посетителей учреждений позитивно отметили комфортность условий и доступность получения услуг: 95,3% максимума. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников также высоко оценена респондентами (91,7% возможного максимума). Высокими также оказались оценки по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания» - 92,7% от максимума.

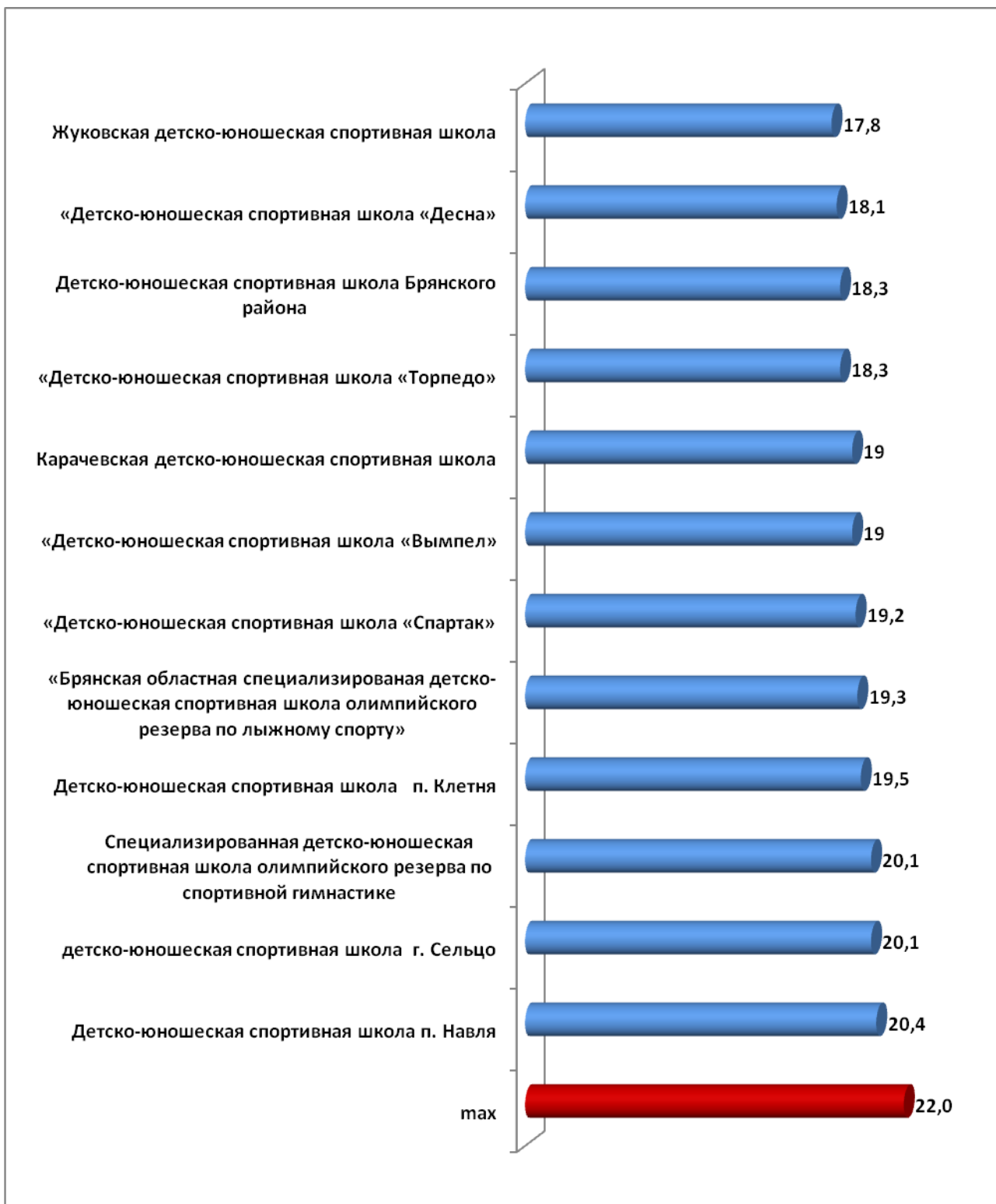
Сравнение **полученных** данных, составляющих критерии, (зеленый многоугольник) с **максимальной значимостью** показателя (красный многоугольник) на рисунке.



Результаты рейтингования учреждений по критерию интегральной оценки представлены на рисунке

Интегральная оценка, полученная по результатам опросов граждан-получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания населения, 2014 год

		Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий и доступность получения услуг		Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников		Удовлетворенность качеством обслуживания				
		уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	полнота, актуальность и понятность информации, размещаемой на официальном	наличие и доступность способов обратной связи	информированность о работе и порядке предоставления медицинских услуг	удовлетворенность условиями и предоставлением социальных услуг	Условия получения услуг (температура, комфорт)		время ожидания получения социальных услуг незначительное	доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации	Компетентность работников организации	удовлетворенность качеством обслуживания	удовлетворенность качеством питания	Готовность рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющихся
		7	7	8	8	8	9	7	9	9	10	9	8	8	107
Комплексный центр социального обслуживания населения															
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	0	0	4	4,3	8	9	6,8	7	7,6	9,1		5,7	5,6	67,1
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	0	0	4	4,3	7,6	8,6	8	7,9	7,8	10		5,6	7,3	71,1
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	7	0	4	3,6	6,1	6,3	3,6	3,1	5	10		3,9	6,3	58,9
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	7	6	8	6,8	7,8	9	7,8	8,8	8,8	10		7,5	8	95,5
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	0	0	4	5,6	8	9	8	7,4	8	10		4,3	5,4	69,7
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	7	0	4	4,4	8	9	7,6	8,2	8,6	10		5,9	4,4	77,1
	«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	7	0	4	6	8	9	7,7	8,4	8,4	10		7,5	8	84
	«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	0	0	4	5,6	8	9	8	7,4	8	10		5	5,4	70,4
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Бежицкого района г. Брянска»	0	0	4	8	8	9	8	9	9	10		7,3	8	80,3
	«Комплексный центр социального обслуживания населения Володарского района г. Брянска»	0	0	4	6,6	7,8	7,6	7,8	8,6	8	10		6,4	7,6	74,4



Таким образом, проведённый статистический анализ позволяет утверждать, что в целом качество предоставляемых социальных услуг в исследуемых сферах удовлетворяет требованиям к качеству.