**Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

**в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»**

**Сроки проведения:** 1 квартал 2017г.

**Метод:** анкетирование

**Количество респондентов:** 394 человек.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Чел.** | **%** |
|  | ***Считаете ли Вы своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (о графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)*** |
|  да | 394 | 100 |
| частично | - | - |
| нет | - | - |
|  | ***Считаете ли Вы, что в организации условия оказания услуг доступны*** |
| да | 394 | 100 |
| частично  | - | - |
| нет | - | - |
|  | ***Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена*** |
| хорошее | 394 | 100 |
| средне | - | - |
| неудовлетворительное | - | - |
|  | ***Предоставление услуги в организации социального обслуживания оказывалось в срок, установленный при назначении данной услуги*** |
| да |  394 | 100 |
| нет | - | - |
|  | ***Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг, сколько времени (мин)*** |
| менее 15 минут  | 394 | 100 |
| от 15 до 30 минут  | - | - |
| более 30 минут | **-** | **-** |
|  | ***Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны*** |
| да | 394 | 100 |
| нет | - | - |
|  | ***Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации*** |
| да  | 394 | 100 |
| частично  | - | - |
| не удовлетворен(а) | - | - |
|  | ***Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно*** |
| да  | 394 | 100 |
| частично  | - | - |
| нет | - | - |
|  | ***Удовлетворяет ли Вас имеющееся оборудование для предоставления социальных услуг*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Удовлетворяет ли Вас качество питания*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | **-** | **-** |
|  | ***Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Считаете ли Вы, что санитарно-гигиенические помещения являются доступными для инвалидов и других маломобильных групп*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Удовлетворены ли Вы качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично |  |  |
| не удовлетворяет | **-** | **-** |
|  | ***Удовлетворены ли Вы порядком оплаты платных социальных услуг*** |
| полностью | 63\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг*** |
| полностью | 394\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | **-** | **-** |
|  | ***Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода социального работника на дом*** |
| полностью | 28\* | 100 |
| частично | **-** | **-** |
| не удовлетворяет | **-** | **-** |
|  | ***Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов*** |
| полностью | 394 | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)*** |
| полностью | 363\* | 100 |
| частично | - | - |
| не удовлетворяет | - | - |
|  | ***Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг*** |
| да  | 394 | 100 |
| нет  | - | - |
| пока не знаю | - | - |
| **Средний балл удовлетворенности**  | **100** |

\* % от количества респондентов, ответивших на вопрос

**Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

*- «Спасибо большое соцработникам Танечке и Зуле за тепло и теплое отношение к пожилым людям. Желаем чтобы за их хорошую работу поощрили премией»*

*- «Выражаю благодарность Волосач В.А. и Цымбал М.В. Спасибо им за доброту!»*

*- «Огромное спасибо девочкам»*

*- «Нам пенсионерам здесь очень нравится, очень благодарны работникам данной организации»*

Исполнитель:

Специалист по социальной работе

организационно-методического отделения Г.П.Сыслова