**Результаты анализа опроса получателей социальных услуг**

**МБУ ЦСО Белокалитвинского района**

**по удовлетворенности качеством оказания услуг**

Цели и задачи исследования

**Цели исследования:**

* определение эффективности работы учреждения в современных условиях;
* оценка качества работы учреждения получателями социальных услуг;
* стимулирование усилий социальных работников по повышению качества оказываемых услуг и удовлетворенности получателей социальных услуг;
* установить уровень качества и доступность, обеспечения получателей социальных услуг, актуальной и достоверной информацией, в т. ч. в электронной форме;
* установить зависимость качества услуг от потребительского мнения.
  + анализ нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания;
  + проведение опроса с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
  + анализ интернет сайта МБУ ЦСО Белокалитвинского района;
  + проведение социологического опроса получателей социальных услуг;
  + проведение дополнительной разъяснительной работы с получателями социальных услуг учреждения о стандартах предоставления социальных услуг;
  + увеличение количества информационных материалов, размещаемых в средствах массовой информации о деятельности учреждения и предоставляемых услугах;
  + продолжение работы по обеспечению доступной среды для маломобильных групп населения;
  + повышение профессиональной подготовки работников учреждения.

**Задачи исследования:**

Анализ результатов исследования

В опросе получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, приняли участие 2837 респондентов, что составляет 100% от общего числа обслуживаемых МБУ ЦСО Белокалитвинского района.

Опрошенные респонденты высоко оценили «доброжелательность, вежливость и внимательность» работников Цента – 100%, так же, как и компетентность работников организации – 100%. Опрошенные респонденты, проживающие в социально-реабилитационном отделении полностью удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе: жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарем, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.

**Таблица итоговых результатов опроса представлена в таблице 1.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общее число опрошенных** | | | **125** | **2712** | **2837** | % от общего числа |
| № п/п | Показатель | Критерий оценки | СРО | Отделения социального обслуживания на дому | Всего |
| 4.1 | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и внимательность работников? | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 4.2 | Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания? | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.1 | Как Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания? | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2 | Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг | | | | | |
| 5.2.1 | жилым помещением | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.2 | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.3 | питанием | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.4 | мебелью, мягким инвентарем | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.5 | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.6 | хранением личных вещей | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.7 | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.8 | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Удовлетворен | 125 |  | 125 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.9 | порядком оплаты социальных услуг | Удовлетворен | 125 | 2710 | 2835 | 99,3 |
| Не удовлетворён |  | 2 | 2 | 0,7 |
| 5.2.10 | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.11 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | Удовлетворен | 125 |  |  | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.12 | периодичностью прихода социальных работников на дом | Удовлетворен |  | 2712 | 2718 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.2.13 | оперативностью решения вопросов | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.3. | Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) | Удовлетворен | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Не удовлетворён |  |  |  |  |
| 5.5. | Вы готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании | Да | 125 | 2712 | 2837 | 100,0 |
| Нет |  |  |  |  |
| Общий % удовлетворенности качеством оказания услуг | | | | | | 99,9% |

Выводы: в соответствии с целью проведенного исследования в опросе получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, приняли участие 2 837 респондентов. Проведенный опрос показал, что 99,9% получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Все опрошенные высоко оценили профессиональные качества сотрудников. Отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг и качественное предоставление социальных услуг. Получатели социальных услуг считают, что сотрудники грамотны и компетентны, а социальные работники вежливы и внимательны по отношению к ним.