

**Анализ анкет социологического исследования.  
«Изучение степени удовлетворенности качеством оказания услуг в форме социального обслуживания на дому»**

**С 14.03 по 28.03.2016 года**

**Цель:** изучение степени удовлетворенности качеством оказания услуг в форме социального обслуживания на дому

В ходе социологического исследования было опрошено: 400 респондентов.

**1. Из них:**

364 чел. – женщин.

46 чел. – мужчин.

В итоге среди опрошенных преобладают респонденты женского пола 364 чел.

**2. Возрастная структура:**

9 чел. - от 18 до 60 лет.

95 чел. - от 61 до 70 лет.

145 чел. - от 71 до 80 лет.

151 чел. - старше 80 лет.

Таким образом, среди опрошенных респондентов преобладают лица в возрастной категории старше 80 лет.

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

**1. Размещает ли Ваше учреждение социального обслуживания информацию о своей деятельности (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещении организации и получаете ли вы информацию о деятельности учреждения из брошюр, буклетов, других печатных изданий?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**2. Имеете ли Вы возможность обратиться к специалистам Вашего учреждения социального обслуживания с заявлением (жалобой), предложением или отзывом о качестве предоставляемых услуг лично?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**3. Имеете ли Вы возможность обратиться с заявлением (жалобой), предложением или отзывом о качестве предоставляемых услуг Вашего учреждения социального обслуживания по телефону «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**4. Располагается ли в Вашем учреждении социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**5. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждения социального учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

**1. Считаете ли Вы, что условия оказания услуг Вашего учреждения доступны всем слоям населения (включая инвалидов и других маломобильных групп населения)?**

397 чел (99,25 %) – Да

3 чел (0,75% ) – Нет

**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

**1. Своевременно ли Вы получили необходимые Вам услуги?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**2. Сколько времени по продолжительности Вы ожидаете приема к специалисту Вашего учреждения социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

**1. Считаете ли Вы работников Вашего учреждения социального обслуживания людьми вежливыми, внимательными, доброжелательными?**

395 чел. (98.8 %) - Да

5 чел. (1,2%) - нет

**2. Считаете ли Вы, что работники Вашего учреждения социального обслуживания образованные, профессионально грамотные люди?**

392 чел (98 %) - Да

8 чел (2%)- Нет

**Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

**1. Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в Вашем учреждении социального обслуживания Ваша жизнь изменилась в лучшую сторону?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**2. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе:**

**2.1 порядком оплаты социальных услуг**

Да-389 чел/97.3%

нет- 11 чел/2,7%

**2.2 конфиденциальностью предоставления социальных услуг**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

**2.3 периодичностью прихода социальных работников**

Да-395 чел/98.8 %

нет- 5 чел/1,2%

#### **2.4 .оперативностью решения вопросов**

397 чел/99,1 % - Да

3 чел/0,75% - Нет

**Вы будете рекомендовать Ваше учреждение социального обслуживания родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?**

400 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

В итоге среди опрошенных респондентов 100 % опрошенных, считают, что в результате получения социальных услуг в учреждении качество жизни изменилось в лучшую сторону. Преобладает ответ об удовлетворенности качеством социального обслуживания в учреждении 98,8%.