Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области

«Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**Анализ результатов мониторинга социальных услуг и выполняемых работ**

**«Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и условиями предоставления социальных услуг и работ»**

1. **Цель мониторинга**: выявление удовлетворенности клиентов учреждения условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ.
2. **Используемый метод исследования**: анкетирование.
3. **Инструмент исследования**: анонимная анкета, состоящая из 6 вопросов, касающихся условий и качества оказания социальных услуг в учреждении,
4. **Сроки проведения мониторинга**: март 2018 г.
5. **Количество респондентов**: 100 человек, обратившихся в структурные подразделения бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» (далее – Центр, учреждение).
6. **Место проведения мониторинга:** опрос проходил в зданиях БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района».
7. **Система опроса:** опрашивались получатели социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, анкеты представлялись специалистами учреждения, также анкеты можно было заполнить в холе здания, у кабинетов отделения срочного социального обслуживания.
8. **Обобщенные результаты мониторинга «Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и условиями предоставления социальных услуг»**

**На 1 вопрос**: **«Как Вы получаете социальные услуги?»** ответы распределились следующим образом: 96% респондентов Центра (96 человек) указали, что получают социальные услуги бесплатно; 4% респондента (4 человека) ответили, что получают социальные услуги за плату.

**На 2 вопрос «Вы знаете должность и ФИО специалиста, предоставившего Вам услугу?»:** 85% (85 человек) ответили положительно.

**На 3 вопрос «Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?»:** 100%(100 человек) ответили на вопрос положительно.

**На 4 вопрос** (отвечали респонденты из числа тех, кто отрицательно ответил на 3 вопрос**) «Если Вы не удовлетворены получаемыми социальными услугами, то поясните**: не нравится качество предоставления социального обслуживания**;** не созданы комфортные условия предоставления социальных услуг и доступность их получения**;** длительное время ожидания предоставления социальной услуги**;** отсутствует доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.» - ответов нет.

**На 5 вопрос «Испытываете ли Вы трудности при получении социальных услуг?»:** 97% респондентов Центра (97 человек) ответили, что получение социальных услуг трудностей не вызывает. Однако, 3% респондентов (3 человека) ответили, что учреждение находится на окраине города – неудобно добираться.

**На 6 вопрос: «Достаточно ли информации о работе учреждения?»:** 100 % опрошенных (100 человек) ответили на вопрос положительно.

1. **Выводы:** в целом работу Центра можно назвать эффективной в плане качества, полноты и доступности информации, оказания социальных услуг.
2. **Предложения по улучшению:** заведующим отделениями разработать информационные листки или буклеты по каждому конкретному клубу семейному.

Анализ анкетирования составил: Агафонова Е.А.,

методист БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района»