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**: 200 человек, и них мужчин женщин, до 18 лет – 11 человек; 18-30 лет – 5 человек, 30-45 лет –120 человек, 35-60 лет – 46 человек, 60-79 лет – 18 человек, старше 80 лет – 0человек, 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 граждане, находящиеся в учреждении, и 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, получателям социальных услуг на дому анкеты передавались социальными работниками.
8. **Обобщенные результаты мониторинга «Выявление удовлетворенности клиентов учреждения качеством и условиями предоставления социальных услуг»**

**На 1 вопрос**: **«Являетесь ли Вы получателем социальных услуг БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района?»** ответы распределились следующим образом: ответили «да» - 100 % (200 человек); «нет»-0 %

**На 2 вопрос: «Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социальных услуг»:**

впервые - 17 % (33 человека)

повторно - 30 % ( 59 человека)

постоянно обращаюсь - 54% (108 человек)

**На 3 вопрос: «Кому оказываются (оказывались услуги)?»:**

Вам лично – 72 % (144 человек)

Вашему ребенку- 28 % (56 человек)

другое- 0 % (человек)

**На 4 вопрос: «Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения социальных услуг в нашем учреждении»,** мы получили следующие ответы:

90 % (180 человек) - рассказали соседи, родственники, знакомые;

2 % (3 человека) - узнали из газет, радио, телевидения;

6 % (12 человек) - предложили работники социальной защиты;

0 % (человек) - предложили работники здравоохранения,

3 %(5 человек) другое – специалисты образования.

**На 5 вопрос «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе учреждения?»:** 100% респондентов Центра (200 человек) ответили положительно, ответили отрицательно, пояснив, что

**На 6 вопрос: «Удовлетворены ли Вы услугами учреждения?»:** 100% опрошенных ответили на вопрос положительно.

**На 7 вопрос** (отвечали те респонденты, которые ответили отрицательно на 6 вопрос) **«Если не удовлетворены, то поясните, почему?».** Были предложены такие варранты ответов, как:

не нравится качество предоставляемых услуг;

не созданы комфортные условия для предоставления соц.услуг, и доступность их получения;

длительное время ожидания предоставления социальной услуги

отсутствие доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения.

**На 8 вопрос: Порекомендовали бы Вы учреждение своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?»** респонденты ответили следующим образом: порекомендовали бы 99 % (198 человек), «нет» - 0% (человек), 1 %(2 человека) – затрудняются ответить

**На 9 вопрос «Ваши предложение, пожелания для улучшения обслуживания в учреждении. Дайте, пожалуйста, нам совет:**

*«Учреждение находится далеко от центра города» –* 2 человека отметили*, «спасибо за помощь», «все нравится, спасибо!», «очень интересные занятия с песком», «все устраивает!» и т.д.*

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»