**государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Владимирской области «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**АНАЛИЗ**

**Удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания**

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 0812.2017 № 995H «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», письмом департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области ДСЗН-591-01-07 от 14.08.2017г. проводилась независимая оценка качества работы учреждения социального обслуживания населения. К анкетированию были привлечены волонтеры и Совет ветеранов города Ковров. В оценке качества оказания услуг приняли участие 80 получателей социальных услуг, обслуживаемых в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. В ходе оценки выявлены следующие результаты:

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

 На данный вопрос: Да ответили – 76 чел. (что составляет 95 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 4 чел. (5 % от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания.

1. ***Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?***

 На данный вопрос: Да ответили – 76 чел. (95 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 4 чел. (5 % от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан считают, что условия оказания услуг доступны для населения.

1. ***Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?***

 На данный вопрос ответили: Ранее установленного срока – 33 чел. (41,25% от числа опрошенных), в срок – 47 чел. (58,75% от числа опрошенных), позже установленного срока – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство опрошенных получили социальные услуги в срок.

1. ***Как Вы оцениваете среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, о порядке предоставления социальных услуг?***

 На данный вопрос были получены ответы: Более 30 минут – 0 чел., от 15 до 30 минут – 30 чел. (37,5% от числа опрошенных), менее 15 минут – 50 чел. (62,5% от числа опрошенных). Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан ожидали прием специалиста либо менее 15 минут, либо от 15 до 30 минут.

1. ***Считаете ли Вы что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?***

 На данный вопрос ответили: Да – 78 чел. (97,5 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 2 чел. (2,5% от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан считают, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны.

1. ***Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?***

 На данный вопрос граждане ответили: Да – 75 чел. (93,75 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 5 чел. (6,25 % от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан удовлетворены компетентностью работников учреждения социального обслуживания.

1. ***Положительно ли Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?***

 На данный вопрос ответили: Да – 79 чел. (98,75 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 1 чел. (1,25 % от числа опрошенных), абсолютно нет - 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что у большинства граждан положительно изменилось качество жизни в результате получения социальных услуг.

1. ***Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?***

 На данный вопрос ответили: Да – 80 чел. (100% от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 0 чел., абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что граждане удовлетворены порядком оплаты социальных услуг.

1. ***Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?***

 На данный вопрос ответили: Да – 75 чел. (93,75% от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 5 чел. (6,25% от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что большинство граждан удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг.

1. ***Удовлетворены Вы периодичностью прихода социальных работников на дом?***

 На данный вопрос ответили: Да – 76 чел. (95% от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 4 чел. (5% от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что 95 % граждан удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом.

1. ***Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов?***

 На данный вопрос ответили: Да – 77 чел. (96,25% от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 3 чел. (3,75% от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что граждане удовлетворены оперативностью решения вопросов.

1. ***Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?***

 На данный вопрос ответили: Да – 79 чел. (98,75 % от числа опрошенных), скорее да, чем нет – 1 чел. (1,25% от числа опрошенных), абсолютно нет – 0 чел. Из данных результатов можно сделать вывод, что 98,75% граждан готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

***По результатам независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания, можно сделать следующие выводы:***

1. Получатели социальных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.
2. Получатели социальных услуг считают, что условия оказания услуг доступны.
3. При оказании социальных услуг, по мнению получателей социальных услуг, социальные работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны.
4. Большинство получателей социальных услуг удовлетворены компетентностью работников при предоставлении услуг.
5. Получатели социальных услуг удовлетворены порядком оплаты социальных услуг.
6. Получатели социальных услуг удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом.
7. По мнению получателей социальных услуг работники организации оперативно решают вопросы.
8. Получатели социальных услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.