**Анализ социологического опроса**

**«Качество и доступность предоставления социальных услуг населению»**

Ежеквартально, по заданию Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, в целях определение доли граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, а также улучшения качества и доступности предоставляемых социальных услуг, в учреждении проводится социологический опрос «Качество и доступность предоставления социальных услуг населению».

**За третий квартал 2020 года** в исследовании приняло участие **638** граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся на социальном обслуживании и граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Опрос проводился анонимно, что гарантировало получение более достоверных результатов.

Анализ полученных результатов выявил следующее:

– **100%** получателям услуги предоставляются своевременно;

– полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления социальных услуг получили **99,8%**

– **99,8 %** получателей социальных услуг считают, что услуги им были предоставлены в полном объеме;

– **99,8%** респондентов остались довольны уровнем общения со специалистами;

– **99,8%** опрошенных остались довольны полученным результатом;

– **94,2 %** ответили, что им было достаточно времени для общения со специалистами;

– **100%** считают, что в действиях сотрудника Центра не было нарушений должностных обязанностей;

- **99,7%** ответили, что у них не возникало конфликтных ситуаций с сотрудниками при получении социальных услуг.

В результате можно сказать, что уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления социальных услуг в целом по Учреждению составил **99,1%.**

Выводы по повышению качества оказания социальных услуг:

1. Проведение дополнительной разъяснительной работы с клиентами учреждения о стандартах предоставления социальных услуг и дополнительных социальных услуг.
2. Увеличение количества информационных материалов, размещаемых в средствах массовой информации о деятельности учреждения и предоставляемых услугах.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты опроса получателей социальных услуг на уровень качества предоставляемых услуг** | | | | | | | | | |
|  |  | **Да** | | **Нет** | | **Затрудняюсь ответить** | | **Итого** | |
| **Кол. чел.** | **Доля, в %** | **Кол. чел.** | **Доля, в %** | **Кол. чел.** | **Доля, в %** | **Кол. чел.** | **Доля, в %** |
| 1. | Своевременно ли Вы получили необходимую Вам услугу? | 638 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 638 | 100,0% |
| 2. | Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги? | 637 | 99,8% | 0 | 0% | 1 | 0,2% | 638 | 100,0% |
| 3. | Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме? | 637 | 99,8% | 1 | 0,2% | 0 | 0% | 638 | 100,0% |
| 4. | Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения? | 637 | 99,8% | 0 | 0% | 1 | 0,2% | 638 | 100,0% |
| 5. | Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги? | 637 | 99,8% | 1 | 0,2% | 0 | 0% | 638 | 100,0% |
| 6. | Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения? | 601 | 94,2% | 25 | 3,92% | 12 | 1,88% | 638 | 100,0% |
| 7. | Случалось ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей? | 0 | 0% | 638 | 100% | 0 | 0% | 638 | 100,0% |
| 8. | Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг? | 2 | 0,31% | 636 | 99,69% | 0 | 0% | 638 | 100,0% |

**Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления социальных услуг в целом по Учреждению составил - 99,1%**