**АНАЛИЗ анкетирования граждан на предмет удовлетворенности качеством и набором услуг**

**оказанных специалистами Отделения срочного социального обслуживания**

**за 2 квартал 2019 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2 квартал 2019 года** | **Вывод** |
| ***В анкетировании приняли участие*** | **80 человек** |
| ***К какой категории граждан относитесь?*** | - Семья имеющая 1-2 детей **25 человек (31,25%)**- Многодетная семья **28 человек (35%)****-** Пенсионер **12 человек (15%)****-** Инвалид **8 человек (10%)**- Трудоспособный гражданин **6 человек (7,5%)****-** Иная категория **1 человек (1,25%)** | Большая часть респондентов относятся к категории «многодетная семья» |
| ***Обращались ли вы ранее в отделение с целью получения услуг?*** | - Да, уже обращался **44 человека (55%)**- Впервые **36 человек (45%)** | Большая часть респондентов посещает отделение повторно |
| ***Из какого источника Вы чаще всего получаете информацию об услугах, мерах социальной поддержки и помощи?*** | - Органы социальной защиты населения (информационные стенды, консультации специалистов и прочее) **33 человек (41,25%)****-** Телевидение, радио, газеты, интернет **18 человек (22,5%)****-** Соседи, знакомые, родственники **29 человек (36,25%)** | Большая часть респондентов узнает об услугах из органов социальной защиты.Это свидетельствует о том, что большинство респондентов отмечает доступность и полноту информации размещаемой на сайте и стендах учреждения. |
| ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?*** | - Хорошо **74 человека (92,5%)****-** Недостаточно **5 человек (6,25)**- Не информирован **1 человек (1,25%)** | Большинство респондентов достаточно хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. |
| ***Вы удовлетворены компетентностью и грамотностью специалистов при предоставлении Вам социальных услуг?*** | - Да **80 человек (100%)** | По результатам анкетирования отмечен высокий уровень компетентности, доброжелательного, вежливого отношения персонала. Высокий уровень профессиональной компетентности персонала, культура общения является одним из условий повышения степени удовлетворенность оказанием социальных услуг |
| ***Считаете ли Вы что работники учреждения вежливы и доброжелательны?*** | - Да **80 человек (100%)** |
| ***Удовлетворяют ли вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, наличие канцелярских принадлежностей, возможность сделать ксерокопии документов?*** | Да, полностью **80 человек (100%)** | Все респонденты оценивают укомплектованность учреждения оборудованием, необходимых для предоставления услуг, на высоком уровне.  |
| ***На ваш взгляд качество услуг, предоставляемых отделением, со временем изменяется?*** | - Качество с каждым годом улучшается **72 человека (90%)****- Остается на прежнем уровне 8 человек (10%)** | Все респонденты, безусловно отмечают рост качества предоставления отделением социальных услуг  |

**ВЫВОД:** Анализ полученных результатов показал, высокую степень удовлетворенности предоставления социальных услуг, что обусловлено высоким уровнем профессиональной компетентности персонала, культурой общения, качеством проводимых мероприятий.