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

**оказанных специалистами Отделения срочного социального обслуживания**

**за 4 квартал 2019 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **4 квартал 2019 года** | **Вывод** |
| ***В анкетировании приняли участие*** | **80 человек** | |
| ***Впервые или повторно Вы обратились в ОССО?*** | а) Впервые **47 человек (53,75%)**  б) Повторно **33 человека (46,25%)** | Большая часть респондентов обратились в ОССО впервые. |
| ***Как вы оцениваете свою информированность о работе отделения?*** | а) Информирован в полном объеме  **64 человека (80%)**  б) Не достаточно информирован  **16 человек (20%)**  в) Воздержусь от ответа | Большинство респондентов достаточно хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. |
| ***Из каких источников Вы чаще всего узнаете о социальных услугах, предоставляемых ОССО?*** | а) Информацию получили от знакомых, родственников **36 человек (45%)**  б) Информацию получили от работников Центра **20 человек (25%)**  в) Информацию получили на информационных стендах **5 человек (6,25%)**  г) Информацию получили из раздаточного информационного материала (буклеты, брошюры) **6 человек (7,5%)**  д) Информацию получили из районной газеты «Сосновская нива» **6 человек (7,5%)**  е) Информацию получили на сайте Центра  **7 человек (8,75%)** | Большая часть респондентов узнает об услугах от знакомых и родственников. |
| ***Удовлетворяет ли Вас график работы отделения (специалиста), предоставляющего социальные услуги?*** | а) Да, удовлетворяет **80 человек (100 %)**  б) Нет, не удовлетворяет **80 человек (100 %)** | Всех респондентов удовлетворяет график работы ОССО. |
| ***Оцените качество предоставляемых Вам социальных услуг?*** | а) 5 баллов **80 человек (100 %)**  б) 4 балла  в) 3 балла  г) 2 балла  д) 1 балл  е) Нет ответа | По результатам анкетирования отмечен высокий уровень качества предоставляемых социальных услуг. |
| ***Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратится в отделение за получением социальных услуг?*** | а) Да **80 человек (100 %)**  б) Нет  в) Воздержусь от ответа | По результатам анкетирования отмечается, что в следующем году количество получателей социальных услуг увеличится. |

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