

Анализ социологического опроса

«Качество и доступность предоставления социальных услуг населению»

Ежеквартально, по заданию Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, в целях определения 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 четвертый квартал 2020 года в исследовании приняло участие **608** 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 **100%**
- **100 %** получателей социальных услуг считают, что услуги им были предоставлены в полном объеме;
- **100%** респондентов остались довольны уровнем общения со специалистами;
- **100%** опрошенных остались довольны полученным результатом;
- **95,9%** ответили, что им было достаточно времени для общения со специалистами;
- **100%** считают, что в действиях сотрудника Центра не было нарушений должностных обязанностей;
- **99,8%** 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 **99,5%**.

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?	608	100%	0	0%	0	0%	608	100,0%
2.	Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?	608	100%	0	0%	0	0%	608	100,0%
3.	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?	608	100%	0	0%	0	0%	608	100,0%
4.	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?	608	100%	0	0%	0	0%	608	100,0%
5.	Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?	608	100%	0	0%	0	0%	608	100,0%
6.	Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения?	583	95,9%	11	1,8%	14	2,3%	608	100,0%

7.	Случалось ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей?	0	0%	608	100%	0	0%	608	100,0%
8.	Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг?	1	0,16%	607	99,84%	0	0%	608	100,0%

Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления социальных услуг в целом по Учреждению составил - 99,5%