**ОТЧЕТ**

 **о проведении опроса населения о качестве оказания государственных социальных услуг**

**в МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»**

 В соответствии с приказом Министерства социальной политики от 13.02.2018 года № 66 «О проведении выборочного опроса населения о качестве оказания социальных услуг в государственных и муниципальных учреждениях социального обслуживания в 2018 году» с 1 по 10 марта 2018 года был проведен опрос получателей государственных социальных услуг с целью получения данных о качестве оказания государственных услуг.

 При проведении опроса использовались опросные листы получателей государственных социальных услуг.

 За период с 1 по 10 марта 2018 года в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания «Нестеровский КЦСОН» получили услуги 136 человек, из них было опрошено 42 человека (31 %), в том числе по структурным подразделениям:

* отделение социального обслуживания на дому — 34 человека;
* отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов – 4 человека,
* услуги «Социальной службы перевозок»— 4 человек.

**Результаты проведенного опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг**

**в МБУСО «Нестеровский КЦСОН»**

(наименование муниципального учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ** | **РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА** |
| **в %** | **КОЛИЧЕСТВО****ЧЕЛОВЕК** |
| **I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ** |
| **1.ПОЛ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ** |
|  1. Мужской  | **5** | **2** |
|  2. Женский  | **95** | **40** |
| **2. ВОЗРАСТ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ:** |
|  1. До 55 лет  | **5** | **2** |
|  2. От 55 до 65 лет | **7** | **3** |
|  3. От 66 до 75 лет  | **29** | **12** |
|  4. От 76 до 85 лет | **29** | **12** |
|  5. Старше 86 лет | **30** | **13** |
| **3. НАСТОЯЩЕЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ** |
|  1. Одиноко проживающий | **88** | **37** |
|  2. Одинокий | **7** | **3** |
|  3. Проживаю в семье | **5** | **2** |
| ***II. Информация об учреждении социального обслуживания населения*** |
| **4. КАЧЕСТВО УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УЧРЕЖДЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОЦЕНИВАЕТСЯ:** |
|  1. Отличное | **79** | **33** |
|  2. Хорошее | **21** | **9** |
|  3. Удовлетворительно |  |  |
|  4. Не удовлетворительно |  |  |
| **5. УДОВЛЕТВОРЯЮТ ЛИ ВАС УСЛОВИЯ (РАЗМЕР И ОСНАЩЕННОСТЬ ПОМЕЩЕНИЯ), В КОТОРОМ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ?**  |
|  1. Удовлетворяет | **100** | **42** |
|  2. Не удовлетворяет |  |  |
| **6. ЕСЛИ КАЧЕСТВО УСЛУГИ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЮТ, ТО ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ?** |
|  | **ОТВЕТЫ НА ДАННЫЕ ВОПРОСЫ ДАЛИ** **\_\_\_\_ЧЕЛОВЕК** |
|  1. Площади помещения |  |  |
|  2. Оборудования |  |  |
|  3. Перечня услуг |  |  |
|  4. Другого |  |  |
| **7. УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИМ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ?** |
|  1. Удовлетворен | **100** | **42** |
|  2. Не удовлетворен |  |  |
| **8. ПО КАКИМ ПРИЧИНАМ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ НЕПОСТРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?** |
|  1. Некорректное поведение |  |  |
|  2. Невнимательное отношение, отсутствие тактичности и доброжелательности |  |  |
|  3. Не получил желаемого результата |  |  |
|  4. Отсутствие компетентности и невысокий профессиональный уровень |  |  |
|  5. Неопрятность внешнего вида |  |  |
|  6. Другое  |  |  |
| **9. ЕСЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, НАЗОВИТЕ ЕГО И.О.ФАМИЛИЮ** |
|  |
| **10. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ СТАЛКИВАТЬСЯ С НЕОБОСНОВАННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ СОТРУДЖНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ?** |
|  1. Да |  |  |
|  2. Нет | **100** | **42** |
|  3. Если приходилось, то в чем оно заключалось  |  |
| **11. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО УСЛУГИ?** |
| 1. Да
 |  |
| 1. Нет
 | **42 чел. – 100 %** |
| ***III. Информация о порядке предоставления******государственной услуги*** |
| **12. РАСПОЛАГАЕТЕ ЛИ ВЫ ДОСТАТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГЕ?** |
|  1. Да | **100** | **42** |
|  2. Нет |  |  |
| **13. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УЛУГИ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?** |
|  1. Да | **100** | **42** |
|  2. Нет |  |  |
|  3. Информация отсутствует |  |  |
| **14. МЕНЯЕТСЯ ЛИ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ, КАК?** |
|  1. Улучшается | **76** | **32** |
|  2. Скорее улучшается | **14** | **6** |
|  3. Осталось на прежнем уровне | **5** | **2** |
|  4. Скорее ухудшилось |  |  |
|  5. Ухудшилось |  |  |
|  6. Затрудняюсь ответить | **5** | **2** |
| **15. ОЦЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИЮ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ, ВКЛЮЧАЯ КОМПЕНСИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  5 баллов | **95** | **40** |
|  4 балла | **5** | **2** |
|  3 балла |  |  |
|  2 балла |  |  |
|  1 балл |  |  |
| **16. ЧТО СЛЕДУЕТ СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДАННОМ УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?** |
| предложения | количество учреждений | учреждения |
| 1.
 |  |  |