**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 | |
|  |  |  | |