**Результат социологического исследования качества обслуживания и предоставления услуг за 2015 год.**

В МБУ «Комплексный центр» в течение 2015 года проводились социологические исследования качества обслуживания и предоставления услуг гражданам, обратившихся в МБУ «Комплексный центр»

Социологические исследования качества обслуживания и предоставления услуг показали, что пожилые люди посещающие отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов выражают свою благодарность сотрудникам за их доброту, понимание и добросовестное отношение к работе. Благодаря своим навыкам и умению специалисты отделения помогают пожилым людям преодолеть одиночество, наполнить жизнь новым смыслом, перейти на активный образ жизни.

Результаты исследований в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста. Пожилые люди благодарны социальным работникам за добросовестное отношение к работе, которое помогает пожилым людям решать проблемы бытового характера.

По результатам анкетирования был получен вывод, что качество предоставляемых социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения удовлетворяет потребностям обратившихся граждан, услуги оказываемые специалистами по социальной работе предоставляются в полном объёме, своевременно и результативно, в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует отделение.

Количество респодентов, достаточное для изучения качества обслуживания и предоставления услуг составлял не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг.

### Исполнитель: Э.Р.Хакимова

### 8(35163) 2-78-94

Анкета

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашей организации. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Ф.И.О., должность и контактная информация лица, осуществляющего проведение опроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Дата проведения опроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Место проведения опроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Ф.И.О. респодента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6) Дата рождения\_\_\_\_\_\_

7)Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 8) Вы удовлетворены компетентностью персонала ( профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой социального работника Комплексного центра социального обслуживания населения?

\_\_\_\_\_ полностью

\_\_\_\_\_частично

\_\_\_\_\_не удовлетворяет

9) Вы удовлетворены результатом получения муниципальной услуги:

 \_\_\_\_\_полностью

 \_\_\_\_\_частично

 \_\_\_\_\_ не удовлетворяет

10)Как вы оцениваете свою информированность в работе организации и порядке предоставления социальных услуг?

\_\_\_\_хорошо информирован (а)

\_\_\_\_слабо информирован (а)

\_\_\_\_не информирован (а)

11) Считаете ли Вы, что социальный работник вежлив и доброжелателен по отношению к Вам?

\_\_да, всегда и в любой ситуации

\_\_скорее, нет

\_\_абсолютно нет

12) Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в КЦСОН за получением социальных услуг?

\_\_да

\_\_нет

\_\_пока не знаю

13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_