**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение II квартала 2016 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 65 до 99 лет, средний возраст 72 года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 23 человека. Из них 8 человек (34%) - ветераны труда, 8 человек (34 %) - пенсионеры, 5 человек (21 %) - инвалиды 2 группы, 2 человека (11%)- инвалиды 3 группы.

**1. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов.**

полностью – 20 человек (86%)

частично – 3 человека (14%)

не удовлетворяет- 0 человек

**2.Вы удовлетворены результатом получения муниципальной услуги?**

полностью – 23 человека (100%)

частично – 0 человек

не удовлетворяет – 0 человек

**3. Как Вы оцениваете свою информированность работе организации и порядке предоставления социальных услуг?**

хорошо информирован (а) – 18 человек (78%)

слабо информирован (а) – 5 человек (22%)

не информирован (а) – 0 человек

**4. Считаете ли Вы, что сотрудники отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов вежливы и доброжелательны по отношению к Вам?**

да, всегда и в любой ситуации – 23 человека (100%)

скорее, нет – 0 человек

абсолютно нет – 0 человек

**5.Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в КЦСОН за получением социальных услуг?**

да – 23 человека (100%)

нет – 0 человек

пока не знаю – 0 человек

В целом, по результатам опроса, можно сказать, что посещение дневного отделения помогает отдыхающим сохранять активную жизненную позицию, преодолевать трудности в общении, делится своими чувствами и переживаниями.

Исполнитель: Хакимова Э.Р.

8(351-63) 2-78-94