**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение III квартала 2016 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому 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 161 человек. Из них 12 человек (7%) инвалиды I группы, 28 человек (20%) инвалиды II группы, 8 человек (4%) инвалиды III группы, 90 человек (56%) ветераны труда,13 человек (8%) труженики тыла, 10 человек (6%) пенсионеры.

***1.Категория клиента:***

*Инвалид I группы – 12 человек (7%)*

*Инвалид II группы – 28 человек (20%)*

*Инвалид III группы – 8 человек (4%)*

*Ветеран труда – 90 человек (56%)*

*Труженик тыла – 13 человек (8%)*

*Пенсионер – 10 человек (6%)*

***2.Какие услуги оказывает Вам социальный работник?***

*Оплата ЖКХ – 60 человек (37%)*

*Покупка продуктов питания - 100 человек (62%)*

*Уборка в жилом помещении - 89 человек (55%)*

***3.Устраивает ли Вас качество предоставления социальной услуги?***

*Да - 161 человек (100%)*

*Нет – 0 человек*

***4.Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником?***

*Доверительные взаимоотношения– 95 человек (60%)*

*Доброжелательные взаимоотношения – 42 человека (26%)*

*Хорошие взаимоотношения – 24 человека (14%)*

***5.Терпеливо ли Вас выслушивает социальный работник в беседе?***

*Да – 161 человек (100%)*

*Нет – 0 человек*

***6.Помогает ли Вам беседа с социальным работником повысить настроение?***

*Да – 161 человек (100%)*

*Нет – 0 человек*

***7.Социальный работник вежлив в общении с Вами?***

*Да – 161 человек (100%)*

*Нет – 0 человек*

***8..Претензии к оказанию услуг имеете?***

*Да - 161 человек (100%)*

*Нет – 0 человек*

Пожилые люди благодарны социальным работникам отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов за их доброту, понимание и добросовестное отношение к работе, которое помогает пожилым людям преодолеть одиночество, решать проблемы бытового характера.

Исполнитель: Хакимова Э.Р.

8(351-63)2-78-94