**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

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

 В течение IV квартала 2018 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 57 до 85 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 13 человек.

1. **Ф.И.О. клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Год рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **Домашний адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
4. **Категория клиента:**

Инвалид I группы - 4 человека (31%)

Инвалид II группы - 4 человека (31%)

Инвалид III группы - 1 человек (8%)

Ветеран труда - 2 человека (15%)

Труженик тыла - 0 человек

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 4 человека (31%)

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

Оплата ЖКХ - 11 человек (85%)

Покупка продуктов питания -12 человек (92%)

Уборка в жилом помещении- 6 человек (46%)

Все выше перечисленное - 2 человека (15%)

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

Да **–** 13 человек (100%)

Нет **-** 0 человек

**7*.* Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

 Да – 13 человек (100%)

 Нет – 0 человек

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

 Да – 13 человек (100%)

 Нет – 0 человек

**10**. **Социальный работник вежлив и дружелюбен в общении с Вами?**

Да – 13 человек (100%)

 Нет – 0 человек

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

Да – 0 человек

 Нет – 13 человек (100%)

**12. Предложения по улучшению предоставления социальных услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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.