**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

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

В течение I квартала 2020 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 64 до 97 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 51человек.

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

Инвалид I группы - 5 человек (9,5%)

Инвалид II группы - 14 человек (26,6%)

Инвалид III группы - 5 человек (9,5%)

Ветеран труда - 15 человек (28,5%)

Труженик тыла - 9 человек (17,1%)

Участник ВОВ - 1 человек (1,9%)

Инвалид ВОВ- 1 человек (1,9%)

Пенсионер - 9 человек (17,1%)

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

Оплата ЖКХ – 33 человека (62,7%)

Покупка продуктов питания -46 человек (87,4%)

Уборка в жилом помещении- 22 человека (41,8%)

Все выше перечисленное - 3 человека (5,7%)

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

Да **-**  51 человек (100%)

Нет **-** 0 человек

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

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

Да – 51 человек (100%)

Нет – 0 человек

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

Да – 51 человек (100%)

Нет – 0 человек

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

Да – 51 человек (100%)

Нет – 0 человек

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

Да – 0 человек

Нет – 51 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.