

**Анализ удовлетворенности клиентов ОКУ «Солнцевский центр соцпомощи»
качеством предоставляемых услуг за 1 квартал 2023 года.**

В ходе исследования было опрошено 280 получателей социальных услуг из Беловского, Большесолдатского, Мантуровского, Медвенского, Обоянского, Пристенского, Солнцевского, Суджанского районов.

Гражданам, получившим социальные услуги в 1 квартале 2023 года на дому, было предложено ответить на вопросы, оценив качество услуг по пятибалльной шкале.

№ п/п	Вопрос анкеты	Количество ответов	В % отношении
	Оцените, насколько вы удовлетворены	280	
1.	Качеством, полнотой и доступностью информации при личном обращении в организацию социального обслуживания	«5» - 261 «4» - 19	93 % 7 %
2.	Качеством, полнотой и доступностью информации по телефону организации социального обслуживания	«5» - 258 «4» - 22	92 % 8 %
3.	Качеством, полнотой и доступностью информации на официальном сайте организации социального обслуживания	«5» - 272 «4» - 8	97 % 3 %
4.	Благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	«5» - 246 «4» - 35	88 % 12 %
5.	Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания при непосредственном обращении в организацию	«5» - 275 «4» - 5	98 % 2 %
6.	Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	«5» - 273 «4» - 7	97 % 3 %
7.	Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	«5» - 277 «4» - 3	99 % 1 %
8.	Компетентностью работников организации социального обслуживания	«5» - 268 «4» - 12	96 % 4 %
9.	Качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)	«5» - 271 «4» - 9	97 % 3 %
10.	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	«5» - 269 «4» - 11	96 % 4 %
11.	Графиком работы организации, специалистов	«5» - 280 «4» - 0	100 % 0 %
12.	Периодичностью прихода специалистов на дом	«5» - 247 «4» - 33	88 % 12 %
13.	Оперативностью решения вопросов	«5» - 249 «4» - 31	89 % 11 %
14.	Доступностью услуг для инвалидов <i>(на данный вопрос отвечают родители, воспитывающие детей-инвалидов)</i>	«5» - 2 «4» - 7	22 % 78 %
15.	Возникали ли у Вас сложности в получении услуг, связанных с территориальной доступностью или отсутствием специализированных условий для оказания услуг?		

	да	7	2 %
	нет	262	94 %
	затрудняюсь ответить	11	4
16.	Укажите, пожалуйста, время ожидания получения услуг?		
	не ожидаю	271	97 %
	до 15 минут	9	3 %
	от 15 до 30 минут	-	-
	более 30 минут	-	-
17.	Укажите, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни в результате получения социальных услуг?		
	улучшилось	238	85 %
	ухудшилось	-	
	осталось без изменения	42	15 %
18.	Можете ли вы сказать, что на сегодняшний день Вы удовлетворены социальным обслуживанием?		
	да	259	92 %
	нет	-	
	не знаю	21	8 %
19.	Будете ли вы обращаться в будущем в центр социальной помощи семье и детям?		
	да	256	91 %
	нет	-	-
	не знаю	24	9 %
20.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?		
	да	280	100%
	нет	-	-
	другое	-	-