**С целью качества обслуживания в МБУ «ТЦСОН ж.р. Промышленновский г. Кемерово» проведен анкетный опрос в 1 квартале 2018 года**

Среди граждан, состоящих на социальном надомном обслуживании, в 1 квартале 2018 года в опросе приняли участие 38 человек.

1. Считаете ли Вы достаточным количество посещений Вас на дому социальным работником (подчеркните верный вариант ответа):

да -37 (97, 4%)

нет -1(2,6%)

1. Имеются ли у Вас жалобы на качество оказываемых услуг, если «да» то какие? (подчеркните верный вариант ответа):

 да -1 (2,6%)

 нет-37(97, 4%)

Укажите жалобы- не указаны

1. Считаете ли Вы своего социального работника достаточно грамотным и компетентным (подчеркните верный вариант ответа):

 да -38 (100%)

нет -0

1. Улучшилась ли Ваша жизнь после того, как Вас начал обслуживать социальный работник (подчеркните верный вариант ответа):

да -37 (97, 4%)

нет -1(2,6%)

1. Знаете ли Вы как можно подать жалобу (подчеркните верный вариант ответа): да -33 (86,8%)

нет -5(13,2%)

1. Знаете ли Вы, какие услуги оказывает учреждение и как их нужно оплачивать? Доступны ли они Вам? (подчеркните верный вариант ответа):

да -35 (92,1%)

нет- 3(7,9%)

1. Порекомендуете ли Вы учреждение своим знакомым или родственникам

(подчеркните верный вариант ответа):

 да -37(97, 4%)

 нет -1(2,6%)

Мониторинг показал следующие результаты:

- Уровень достаточности посещения социальным работником обслуживаемых граждан был оценен заявителями на 97,4 %;

- Уровень отсутствия жалоб со стороны обслуживаемых граждан оценен заявителями на 97,4 %;

- Уровень компетентности и грамотности социального работника оценен заявителями на 100 %;

- Уровень улучшения качества жизни после постановки на обслуживание оценен заявителями на 97, 4%;

- Уровень информированности граждан по вопросу подачи обращений(жалоб) оценен заявителями на 86,8 %;

- Уровень доступности информации об услуге был оценен заявителями на 92,1 %;

- Уровень рекомендации учреждения оценен заявителями на 97,4 %.

Полученные ответы респондентов свидетельствуют о высокой положительной оценке уровня качества оказываемых услуг. Наиболее высокая оценка была поставлена по компетентности и грамотности социальных работников это 100%. Наименьший процент по информированности обслуживаемых по вопросу подачи обращений, в данном случае жалобы. По вопросу подачи обращений(жалоб) граждан социальным работникам провести разъяснительные беседы среди обслуживаемых граждан.