**Анкетирование в рамках независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания «Удовлетворённость качеством оказания социальных услуг клиентам учреждения социального обслуживания**

**ГБУ СО «ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ПАНСИОНАТ»**

Анкетирование проводилось во II квартале 2022 года, согласно Указа Президента Российской Федерации от 14.11.2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов социальной власти субъектов Российской Федерации».

*Цель работы* – выявление уровня удовлетворённости клиентов социальных учреждений предоставляемыми им социальными услугами, определение «проблемных зон» в социальном обслуживании инвалидов, пожилых людей, граждан в ГБУ СО «Тольяттинский пансионат» и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.

В качестве респондентов выступили граждане, получающие социальные услуги в ГБУ СО «Тольяттинский пансионат».

На момент анкетирования в учреждении проживало 357 получателей социальных услуг.

Для опроса была применена квотная выборка (n=107). Методом индивидуализированного анкетирования по месту проживания были опрошены клиенты социального учреждения: ветераны, инвалиды, пенсионеры и граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.

Анкета состояла из 9 вопросов:

1. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг?
2. Удовлетворены ли Вы качеством бытовых условий?
3. Удовлетворены ли Вы организацией питания?
4. Оцените качество проведения медицинских процедур.
5. Оцените качество предоставления социально-психологических услуг.
6. Оцените качество предоставления социально-педагогических услуг.
7. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления социальных услуг?
8. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о перечне услуг и порядке их предоставления?
9. Соответствует ли Вашим требованиям учреждение по набору услуг?

Всего было опрошено – 107 респондентов.

*Удовлетворены качеством оказанных услуг* *– 95% (102 респондента)*

*Не удовлетворены – 5% (5 респондентов).*

**Оценка клиентами отношения к ним работников учреждения, предоставляющего социальные услуги**

Особое внимание граждане, получающие социальные услуги, обращают на отношение к ним работников учреждения.

Подавляющее большинство опрошенных отметило, что сотрудники пансионата вежливы, доброжелательны и корректны (95%).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.**

Таким образом, проведённое анкетирование выявило уровень удовлетворённости проживающих в ГБУ СО «Тольяттинский пансионат» предоставляемыми им социальными услугами, а так же определило «проблемные зоны», к которым относится организация питания, проведение медицинских процедур.