**Результаты обработки анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг государственного казенного**

**учреждения «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания» (по отделения и в совокупности).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ВОПРОС РЕСПОНДЕНТЫ** | ОССО | ОДПП 55+ | ОДПИ 18-45 | ОСР на Дом сел./мест. | ОСР на Дом город | ОССО | ОДПП 55+ | ОДПИ 18-45 | ОСР на Дом сел./мест. | ОСР на Дом город | **ИТО- ГО 1-80** | **до- ля** |
| ***1.В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:*** |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |  |  |
| впервые | **0,4** | **0,6** | **0,2** | **0,79** | **0,81** | **7** | **5** | **2** | **11** | **22** | **47** | **0,59** |
| повторно | **0,7** | **0,4** | **0,8** | **0,21** | **0,19** | **13** | **4** | **8** | **3** | **5** | **33** | **0,41** |
| ***2.Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| хорошо информирован (а) | **0,8** | **0,6** | **1** | **0,86** | **1** | **15** | **5** | **10** | **12** | **27** | **69** | **0,86** |
| слабо информирован (а) | **0,2** | **0,3** |  | **0,14** |  | **4** | **3** |  | **2** |  | **9** | **0,11** |
| не информирован(а) | **0,1** | **0,1** |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  | **2** | **0,03** |
| ***3.Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| полностью | **1** | **0,8** | **0,7** | **0,93** | **1** | **20** | **7** | **7** | **13** | **27** | **74** | **0,93** |
| частично |  | **0,2** | **0,3** | **0,07** |  |  | **2** | **3** | **1** |  | **6** | **0,08** |
| условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***4.Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников организации:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| да | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **20** | **9** | **10** | **14** | **27** | **80** | **1,00** |
| нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***5.Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| да, всегда и в любой ситуации | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **20** | **9** | **10** | **14** | **27** | **80** | **1,00** |
| скорее, нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| абсолютно нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***6.Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| очередь на получение услуг отсутствует | **0,9** | **0,7** | **0,6** | **0,93** | **0,89** | **18** | **6** | **6** | **13** | **24** | **67** | **0,84** |
| незначительный период пребывал (а) в очереди | **0,1** | **0,3** | **0,4** | **0,07** | **0,11** | **2** | **3** | **4** | **1** | **3** | **13** | **0,16** |
| период ожидания в очереди длительный |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***7.Удовлетворяет ли Вас качество питания:***  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| полностью | **0** | **1** | **1** | **1** | **0,96** | **0** | **9** | **10** | **14** | **26** | **59** | **0,98** |
| частично |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** | **1** | **0,02** |
| не удовлетворяет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***8.Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| полностью | **1** | **0,9** | **0,8** | **0,93** | **0,81** | **20** | **8** | **8** | **13** | **22** | **71** | **0,89** |
| частично |  | **0,1** | **0,2** | **0,07** | **0,19** |  | **1** | **2** | **1** | **5** | **9** | **0,11** |
| не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***9.Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| полностью | **1** | **0,8** | **1** | **0** | **0** | **20** | **7** | **10** | **0** | **0** | **37** | **0,95** |
| частично |  | **0,2** |  |  |  |  | **2** |  |  |  | **2** | **0,05** |
| не удовлетворяют |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***10.Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| полностью |  | **1** | **0,8** | **0** | **0** |  | **9** | **8** | **0** | **0** | **17** | **0,89** |
| частично |  |  | **0,2** |  |  |  |  | **2** |  |  | **2** | **0,11** |
| не удовлетворяют |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***11.Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| да | **1** | **0,7** | **0,9** | **0,86** | **0,81** | **20** | **6** | **9** | **12** | **22** | **69** | **0,86** |
| нет |  |  |  | **0,07** | **0,15** |  |  |  | **1** | **4** | **5** | **0,06** |
| пока не знаю |  | **0,3** | **0,1** | **0,07** |  |  | **3** | **1** | **1** | **1** | **6** | **0,08** |
| ***12.Ваш пол:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| женский | **0,8** | **0,6** | **0,6** | **0,93** | **0,81** | **16** | **5** | **6** | **13** | **22** | **62** | **0,78** |
| мужской | **0,2** | **0,4** | **0,4** | **0,07** | **0,19** | **4** | **4** | **4** | **1** | **5** | **18** | **0,23** |
| ***13.Ваш возраст:*** |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| до 18 лет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18-25 |  |  | **0,3** |  |  |  |  | **3** |  |  | **3** | **0,04** |
| 26-45 | **0,2** |  | **0,6** |  | **0,07** | **3** |  | **6** |  | **2** | **11** | **0,14** |
| 46-55 | **0,2** |  | **0,1** |  |  | **4** |  | **1** |  |  | **5** | **0,06** |
| 56-65 | **0,3** | **0,3** |  | **0,07** | **0,07** | **5** | **3** |  | **1** | **2** | **11** | **0,14** |
| 66 и более | **0,4** | **0,7** |  | **0,93** | **0,85** | **8** | **6** |  | **13** | **23** | **50** | **0,63** |