Управление социальной защиты населения

Администрации г. Кемерово

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**ЖИЛОГО РАЙОНА КЕДРОВКА ГОРОДА КЕМЕРОВО»**

**650903, г. Кемерово ж. р. Кедровка, ул. Новогодняя 11 «А»**

**тел./факс (3842) 69-23-63**

**E-mail:** **SocialCare@yandex.ru**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Период:*** *2016 год*

***Учреждение:*** *МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово».*

***Целевая группа:*** *клиенты ОССО*

***Выборка:*** *случайная*

***Количество анкет:*** *300*

***Характер исследования:*** *контроль качества предоставляемых услуг в структурном подразделении*

***Инструмент сбора данных:*** *Анкета*

***Организатор исследования:*** *специалист АУП*

Во время анкетирования было опрошено **300** респондентов из числа обратившихся в отделении. Их идентификация проводилась по следующим социально-демографическим характеристикам: возрасту; полу; социальному статусу.

Половозрастная выборка распределилась следующим образом:

По проживанию выборка распределились следующим образом:

По семейному положению выборка распределилась следующим образом

По продолжительности пользования услугами отделения выборка распределилась следующим образом

По результатам проведенного опроса **информацию об отделении срочного социального обслуживания** респонденты получили из следующих источников:

Среди **предоставляемых услуг** респонденты отмечают, что пользуются несколькими видами услуг сразу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид услуги** | **Количество обращений,** **чел. (%)** |
| 1 | Юридическая помощь | 9 (3%) |
| 2 | Психологическая помощь | 36 (12%) |
| 3 | Оформление в дома интернаты | 5 (1,6%) |
| 4 | Получение и доставка твердого топлива | 7 (2,3%) |
| 5 | Оформление и выдача ссуды | 60 (20%) |
| 6 | Материальная помощь (жизненная трудная ситуация) | 9 (3%) |
| 7 | Овощные наборы | 47 (15,6%) |
| 8 | Социальное такси |  25 (8,3%) |
| 9 | Конфликтная комиссия | 0 (0,0%) |
| 10 | Иные услуги | 46 (15,3%) |

**Причины обращения** в отделение срочного социального обслуживания приведены в следующей таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Причина обращения** | **Кол-во****чел.(%)** |
| 1 | Кража | 0 (0%) |
| 2 | Пожар | 1 (0,3%) |
| 3 | Жалоба | 0 (0%) |
| 4 | Доход ниже прожиточного минимума | 33 (11%) |
| 5 | Конфликт с родственниками | 8 (2,6%) |
| 6 | Другое | 258 (86%) |

Среди **других причин обращения** указывались: трудная жизненная ситуация; болезнь.

**Периодичность** пользования услугами отделения срочного социального обслуживания представлена на диаграмме:

**Коэффициент удовлетворенности** работой персонала и самого отделении срочной социальной помощи составил **98,3%.** Претензий, жалоб в ходе опроса не выявлено.