

**Оценка качества  
оказания услуг  
организациями  
социального  
обслуживания населения  
Курганской области**

Отчет по результатам социологического исследования

2019

## Содержание

1. Программа социологического исследования.....	4
2. Результаты социологического исследования.....	14
2.1. Общие результаты удовлетворенности качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области.....	14
2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.....	23
2.2.1. Государственное бюджетное учреждение ««Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану».....	23
2.2.2. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по г. Шадринску и Шадринскому району».....	26
2.2.3. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Кетовскому району».....	28
2.2.4. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Лебяжьевскому району».....	31
2.2.5. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Макушинскому району».....	34
2.2.6. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Мишкинскому району».....	36
2.2.7. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Мокроусовскому району».....	39

2.2.8. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Петуховскому району».....	42
2.2.9. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Половинскому району».....	44
2.2.10. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Притобольному району»..	47
2.2.11. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Сафакулевскому району»...	50
2.2.12. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Целинному району».....	53
2.2.13. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Частоозерскому району».....	56
2.2.14. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шатровскому району».....	59
2.2.15. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району»...	62
2.2.16. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Щучанскому району».....	64
2.2.17. Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Юргамышскому району».....	67
3. Заключение .....	70
4. Список использованных источников.....	72
5. Приложения	

## **Программа социологического исследования**

Тема: Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области

### **Проблема исследования**

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности<sup>1</sup>.

Качество услуги определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием услуг. Т.е. чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Развитие стандартизации системы социальных услуг привело к появлению системы результирующих показателей деятельности организации, а затем к корректировке уже существующих.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

---

<sup>1</sup> Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания [электронный ресурс] // Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/>. / (дата обращения: 15.09.2016).

Особенностями независимой оценки является то, что во-первых, независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая «снизу» различными организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования. Во-вторых, независимой оценке подвержены все учреждения социального обслуживания (периодичность проверки не реже раза в 3 года), т.е. можно сказать, что это сплошное исследование всех организаций социальной сферы. В-третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удовлетворенностью получения услуг для граждан. И последнее, независимая оценка подразумевает оценку качества в динамике, то есть предусматривается возможность сравнения организаций между собой и сравнения динамики изменений показателей по одной организации.

В силу специфики работы социальных организаций и требований к условиям и процессу оказания услуг гражданам оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы. Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации. Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
- установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);
- повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
- улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- ⚡ соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных

материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;

- ⊥ наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан со специальными потребностями;
- ⊥ соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая дистанционные формы взаимодействия, организационные условия и прочее;
- ⊥ своевременность оказания услуг;
- ⊥ соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;
- ⊥ оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения Курганской области.

**Объект исследования**

Учреждения социального обслуживания

**Предмет исследования**

Качество услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения

**Цель исследования**

Оценить качество предоставляемых услуг в организациях социального обслуживания

## **Задачи исследования**

1. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации (через сайты организаций и информационные стенды).
2. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, комфортностью условий предоставления услуг
3. Выяснить своевременно ли были предоставлены услуги клиентам организации
4. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании доброжелательностью и вежливостью персонала учреждения.
5. Изучить наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в том числе граждан со специальными потребностями.
5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.
7. Проанализировать сайты организаций
8. Изучить наличие необходимой инфраструктуры, характеризующей внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей
9. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

## **Методы сбора эмпирических данных**

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы, в том числе: анализ документации организаций, опросы получателей услуг, экспертные опросы, наблюдение и т.д. Также в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального



обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве источников информации для проведения независимой оценки качества может служить: 1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13). 2. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1).<sup>2</sup>

В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, обозначенными в приказе Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» от 23 мая 2018 г. № 317н.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким показателям, как:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуг;
- Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;

---

<sup>2</sup> Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг (Приложение).

2. Метод наблюдения. В документах подробно приведены оценочные критерии как общего благоустройства организации социального обслуживания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, наличие и доступность питьевой воды и т.д.), так и критерии доступности услуг для инвалидов (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

3. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

4. Оценка дистанционных способов взаимодействия (телефон, почта, электронные сервисы и т.д.)

#### **Выборочная совокупность**

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом. Для проведения независимой оценки были определены следующие учреждения:

- 1) Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану».
- 2) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району».
- 3) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Кетовскому району».

- 4) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Лебяжьему району».
- 5) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Макушинскому району».
- 6) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Мишкинскому району».
- 7) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Мокроусовскому району».
- 8) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Петуховскому району».
- 9) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Половинскому району».
- 10) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Притобольному району».
- 11) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Сафакулевскому району».
- 12) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Целинному району».
- 13) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Частоозерскому району».
- 14) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Шатровскому району».
- 15) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Шумихинскому району».
- 16) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Щучанскому району».
- 17) Государственное бюджетное учреждение «КЦСОН по Юргамышскому району».

## Этапы проведения исследования:

### I этап. Методологический

Данный этап включал в себя разработку исследовательской программы, содержащей постановку проблемы и цели исследования, определение объекта и предмета, формулировку задач исследования, описание выборочной совокупности, составление инструментария и графика проведения независимой оценки.

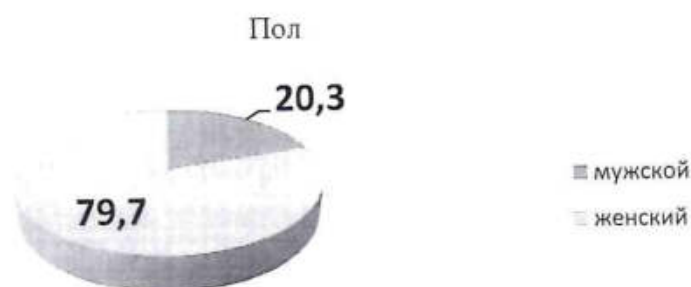
### II этап. Полевой

В ходе исследования было опрошено 1613 респондентов в 17 учреждениях Курганской области.

Распределение респондентов по учреждениям

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	252	15,62
2	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	202	12,52
3	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	50	3,10
4	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	58	3,60
5	ГБУ "КЦСОН по Макушинскому району"	101	6,26
6	ГБУ "КЦСОН по Мишкинскому району"	98	6,08
7	ГБУ "КЦСОН по Мокроусовскому району"	52	3,22
8	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	100	6,20
9	ГБУ "КЦСОН по Половинскому району"	50	3,10
10	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	50	3,10
11	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	101	6,26
12	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	99	6,14
13	ГБУ "КЦСОН по Частоозерскому району"	50	3,10
14	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	100	6,20
15	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	100	6,20
16	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	100	6,20
17	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"	50	3,10
	<b>Итого:</b>	<b>1613</b>	<b>100,00</b>

Среди них 79,7% женщин и 20,3% мужчин. Средний возраст опрашиваемых составил 70 лет.



Также были проведены контрольные телефонные звонки в учреждения, разосланы письма и обращения через форму обратной связи на сайтах организаций, проведен анализ источников информации об организации (официальных сайтов).

### **III этап. Обработка полученной эмпирической информации**

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные, полученные другими методами, были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными в Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. № 638. Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

### **IV этап. Аналитический**

Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы и рейтинги учреждений социального обслуживания Курганской области.

## 2. Результаты социологического исследования

### 2.1. Общая удовлетворенность качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области

«Независимая оценка - это механизм, который позволяет наладить обратную связь с населением и понять, что сами люди, общественные организации говорят о том, как оказываются услуги, что стоит поменять с точки зрения комфортности, вежливости, отношения персонала. *Здесь нужно максимально избежать формализма*», - подчеркнул министр труда и социальной защиты Российской Федерации Топилин М. А. - «Благодаря независимой оценке возникают лучшие практики, региональные органы власти принимают правильные решения по улучшению работы учреждений социальной сферы. Там уже результаты независимой оценки ложатся в основу принятия решений о разработке соответствующих мероприятий по улучшению материально-технической базы, по улучшению стандартов предоставления услуг. Такие изменения вносятся в нормативные акты субъектов».

Интерпретацию данных необходимо начать с анализа блока вопросов связанных с общей удовлетворенностью основными критериями. Значимым критерием в определении качества оказываемых услуг является наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам. Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы предоставления услуг учреждением, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество оказываемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов. Доля удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации теперь рассчитывается как среднее арифметическое между долей удовлетворенных полнотой информации, расположенной на стендах, и долей удовлетворенных информационной открытостью по средствам сайта организации. 26,1% опрошенных обращался к информации,

размещенной на стендах организации, на сайт организации заходили всего 7% респондентов.

Обращались ли Вы к информации (% от числа ответивших)



Из числа тех, кто обращался к информации, расположенной на стендах в организации 97,5% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, 2,4% не удовлетворены. Меньшую удовлетворенность получатели услуг показали, оценивая сайты организаций. 4,3% не удовлетворены наполненностью сайтов.

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг, размещенной на стендах в организации

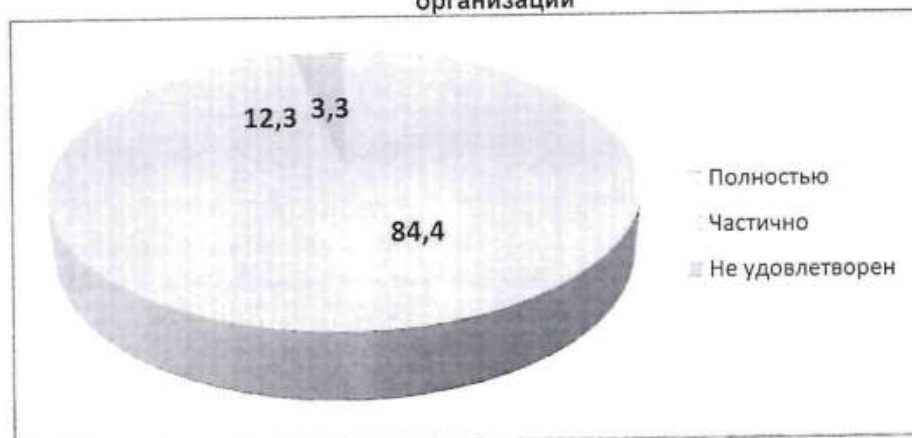
N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	341	83,37
2	Частично	58	14,18
3	Не удовлетворен	10	2,44
	<b>Итого:</b>	<b>409</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	99	85,34
2	Частично	12	10,34
3	Не удовлетворен	5	4,31
	<b>Итого:</b>	<b>116</b>	<b>100,00</b>

Общую удовлетворенность можно оценить как достаточно высокую-96,7% опрошенных удовлетворены качеством полнотой и открытостью информации (из них 84,4% полностью, 12,3% - частично).

Общая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации



Следующий показатель включает в себя помимо оценки наличия или отсутствия необходимых условий для комфортного предоставления услуг, еще и субъективную оценку получателями комфортности оказания услуг, включая своевременность получения услуги. 99,2% опрошенных удовлетворены комфортностью предоставления услуг (полностью удовлетворены 84,2% опрошенных).

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	1091	84,18
2	Частично	195	15,05
3	Не удовлетворен	10	0,77
	Итого:	1296	100,00

Следующим критерием качества оказываемых услуг является своевременность предоставления услуг. 1,4% ожидали получение услуги больше установленного срока. 98,5% ответили, что услуга была предоставлена в срок.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1585	98,57
2	Нет	23	1,43
	Итого:	1608	100,00

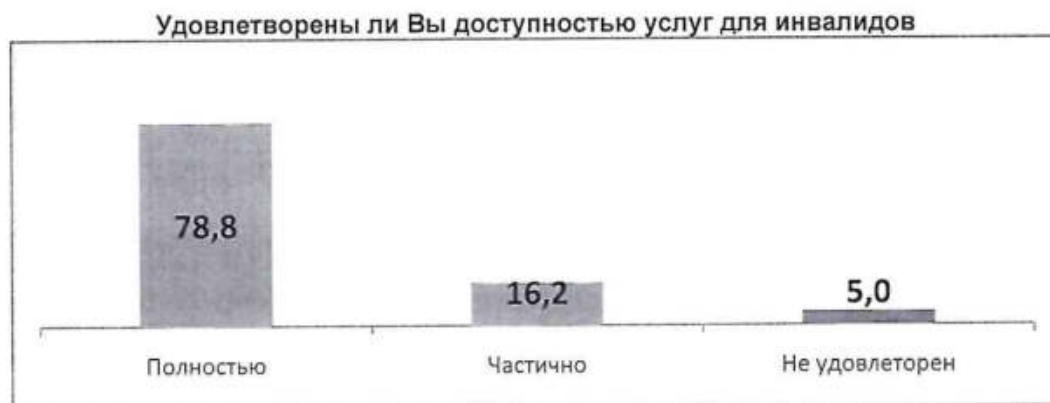
Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. На данный момент этот критерий актуализирован для получателей услуг-инвалидов. Помимо объективного наличия указанных условий, получателям данной группы была предоставлена возможность высказать свое мнение о



доступности услуг. Среди опрошенных 42,1% имеют ту или иную группу инвалидности. Только 78,8% опрошенных удовлетворены полностью доступностью услуг, еще 16,2% удовлетворены частично. 5% получателей услуг-инвалидов неудовлетворены доступностью оказываемых услуг.

**Имеете ли Вы группу инвалидности?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	678	42,14
2	Нет	931	57,86
	<b>Итого:</b>	<b>1609</b>	<b>100,00</b>



Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самих специалистов, их опыта, личностных качеств. Показатель включает в себя три критерия, связанных с оценкой работы персонала организации на разных стадиях предоставления услуги получателю, включая первичный контакт с клиентом, работу с получателями с помощью дистанционных форм взаимодействия, и удовлетворенность персоналом, непосредственно оказывающим ту или иную услугу. По всем трем критериям респонденты показали достаточно высокую удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации.

**Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1259	90,64
2	Частично удовлетворен	128	9,22
3	Не удовлетворен	2	0,14
	<b>Итого</b>	<b>1389</b>	<b>100,00</b>

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1506	94,48
2	Частично удовлетворен	86	5,40
3	Не удовлетворен	2	0,13
4	Итого:	1594	100,00

На приведенной ниже корреляции заметно влияние первичного контакта на оценку показателя, характеризующего удовлетворенность доброжелательностью персонала при дальнейшем выполнении самой услуги. 97,9% респондентов полностью удовлетворенных первичным контактом, довольны и последующим общением. Среди тех, кто частично удовлетворен первичным общением, только 58,6% опрошенных полностью удовлетворены последующим отношением.

Влияние удовлетворенности вежливостью и внимательностью работников организации при первичном обращении на удовлетворенность доброжелательностью работников организации, обеспечивающих саму услугу



65,9% опрошенных использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией. Нужно отметить включение в оценку новых способов дистанционного взаимодействия. Помимо телефонов и адреса электронной почты оценивалась также форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), наличие раздела "Часто задаваемые вопросы", наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее и т.д.

Пользовались ли Вы дистанционными формами взаимодействия с организацией

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1062	65,96
2	Нет	548	34,04
	Итого:	1610	100,00

94,9% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, еще 4,7% респондентов удовлетворены частично.

Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1021	94,98
2	Частично удовлетворен	51	4,74
3	Не удовлетворен	3	0,28
4	Итого:	1075	100,00

Следующий показатель – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания. Помимо общей удовлетворенности условиями оказания услуг сюда также относится критерий возможности рекомендовать организацию родственникам или друзьям.

95,8% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 4,2% не стали бы этого делать.

Рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1537	95,88
2	Нет	66	4,12
	Итого:	1603	100,00

Организационными условиями предоставления услуг удовлетворены 99,4% клиентов учреждений. В организационные условия входят такие составляющие как: наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; график работы организации социальной сферы

(подразделения, отдельных специалистов), график прихода социального работника на дом и прочее.

**Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг**

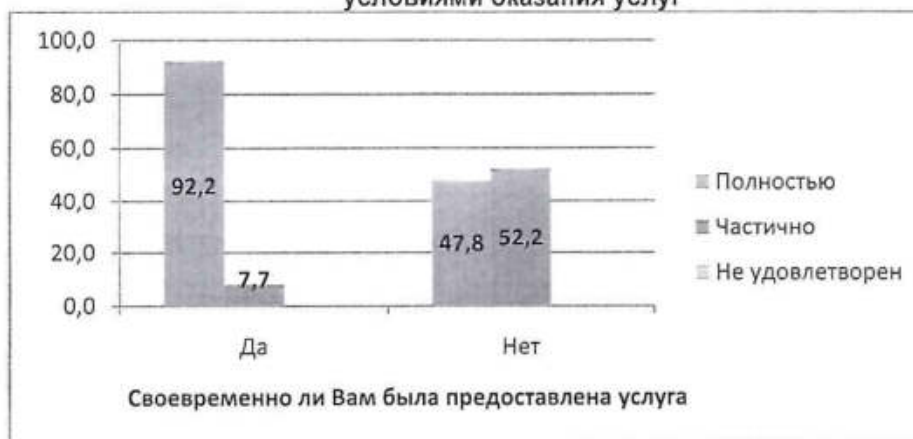
N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1461	90,75
2	Частично	140	8,70
3	Нет	9	0,56
	<b>Итого:</b>	<b>1610</b>	<b>100,00</b>

99,9% опрошенных удовлетворены в целом условиями оказания услуг. Необходимо обратить внимание, на то, что такие общие вопросы, которые включают в себя много смыслов, как правило, оцениваются людьми более положительно, в то время как по конкретным аспектам работы организации или оказания услуг респонденты показывают меньшую удовлетворенность. Общая удовлетворенность может рассматриваться как совокупность всех вышеназванных критериев, это и своевременность оказания услуги и комфортность, и организационные условия. В качестве примера можно привести взаимосвязь своевременности предоставления услуги и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг. 92,2% опрошенных, кому услуга была предоставлена своевременно полностью удовлетворены условиями оказания услуг, среди тех, кому услуга была предоставлена несвоевременно лишь 47,8% полностью удовлетворены условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	1477	91,63
2	Частично	134	8,31
3	Не удовлетворен	1	0,06
	<b>Итого:</b>	<b>1612</b>	<b>100,00</b>

**Взаимосвязь своевременность предоставления услуги и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг**



На открытый вопрос, который подразумевал под собой определенные пожелания по работе центров, респонденты сосредоточились на 3 направлениях: поднять зарплату социальным работникам, добавить в услуги организаций медико-социальное обслуживание, и улучшить доступность организации для инвалидов. Отдельно необходимо выделить Макушинский центр, основное пожелание их клиентов, это новое здание.

Подводя итоги результатам анкетирования, можно отметить в целом достаточно высокую степень удовлетворенности опрошенных клиентов учреждений.

Анализ сайтов организаций показал в целом неплохую наполняемость сайтов, наличие достаточно актуального насыщенного контента, и достаточное соответствие разделов требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В качестве замечаний можно отметить отсутствие полного перечня необходимых разделов в соответствии со статьей 13, 442-ФЗ, у большинства сайтов не функционирует форма обратной связи, некоторые сайты имеют сложную навигацию, а также у некоторых отсутствует ссылка на анкету оценки качества оказываемых услуг. Более конкретные рекомендации будут даны во втором разделе, где будут рассмотрены все организации отдельно.

При проведении процедур контрольных звонков и обращений на электронную почту и в форме обратной связи можно отметить достаточно

быстрые ответы в большинстве случаев. Однако, несколько учреждений не ответили на вопросы по электронной почте. В каждое учреждение был совершен контрольный звонок в течение определенного периода времени. Каждый звонок оценивался по ряду параметров: адекватность указанного номера (работающий номер, наличие переадресации на другие номера), полнота и правильность предоставленной информации, ссылки на нормативно-правовую базу, вежливость и доброжелательность сотрудников организации. Среди положительных моментов можно отметить, что практически во всех учреждениях сотрудники отвечали вежливо, спокойно, доброжелательно, были заинтересованы в беседе. Таким образом, дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг оказались достаточно эффективными в целом, но нельзя не отметить слабое функционирование отдельных способов.

Подводя итоги, можно выделить несколько аспектов, требующих более пристального внимания со стороны руководителей организаций. У многих организаций не работает форма обратной связи на сайте, на самих сайтах часто сложно что-то найти, нет необходимых разделов, ссылок и пр. Это подтверждается и результатами анкетного опроса. Многие клиенты недовольны сайтами организаций, мало кто прибегает к ним, в качестве поиска необходимой информации. В некоторых организациях отсутствует ряд требований, перечисленных в Постановлении Правительства РФ, касающихся как комфортности предоставления услуг, так и доступности услуг для получателей – инвалидов. Субъективная оценка доступности среди получателей услуг- инвалидов оценивается хуже, чем другие показатели. Таким образом, подводя итог, можно сделать следующие выводы: есть ряд систематических проблем, имеющих общий характер, и требующих приложения многих усилий и совместной работы для их преодоления, есть проблемы, которые можно решить локально, своими силами, без привлечения большого количества ресурсов.

## 2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области

Анализ оценки деятельности учреждений социального обслуживания, как правило, проводится в сравнении оценки удовлетворенности разными критериями, характеризующими качество оказываемых услуг в различных учреждениях с общеобластным результатом удовлетворенности критериями, а также в сравнении учреждений между собой, на основе чего и составляются в последующем рейтинги организаций. Нами был опрошен 1613 клиентов в 17 учреждениях, находящихся в разных районах области и оказывающих социальные услуги.

В целом, опрошенные, высоко оценивают деятельность учреждений и качество предоставляемых ими социальных услуг. Однако, в зависимости от учреждения разница в оценках качества услуг все же имеется.

### 2.2.1. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану».

92% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной и на стендах. Всего 5,2% опрошенных обращались к информации, расположенной на стендах, на сайт организации заходило 3,7% респондентов. Среди тех, кто обратился к сайту в поисках информации, лишь 89% удовлетворены качеством предоставленной информации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	11	84,62
2	Частично удовлетворен	1	7,69
3	Не удовлетворен	1	7,69
	Итого:	13	100,00

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	8	88,89
2	Частично	0	0,00
3	НЕ удовлетворен	1	11,11
	Итого:	9	100,00

Только 0,8% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

**Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	248	99,20
2	Нет	2	0,80
	<b>Итого:</b>	<b>250</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	120	92,31
2	Частично	10	7,69
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>130</b>	<b>100,00</b>

63,3% опрошенных имеет группу инвалидности, из них доступностью условий оказания услуг для инвалидов полностью удовлетворены 83,8%, 11,3% удовлетворены частично, 4,8% не удовлетворены.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	104	83,87
2	Частично	14	11,29
	Не удовлетворен	6	4,84
	<b>Итого:</b>	<b>124</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	96,77	97,20	98,89
2	Частично удовлетворен	3,23	2,80	1,11
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

98,4% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	242	98,37
2	Нет	4	1,63
3	<b>Итого:</b>	<b>246</b>	<b>100,00</b>



Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 99,2% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	243	96,81
2	Частично	6	2,39
3	Нет	2	0,80
	<b>Итого:</b>	<b>251</b>	<b>100,00</b>

В целом 99,6% опрошенных респондентов отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	242	96,03
2	Частично	9	3,57
3	Не удовлетворен	1	0,40
	<b>Итого:</b>	<b>252</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, интернат показал хороший результат. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует, ответа получено не было. Все требования, перечисленные в постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены.

В целом, можно сделать вывод, что центр **показал хороший результат.** В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается наладить форму обратной связи, а также более пристальное внимание уделить тому, чтобы клиенты посещали сайт организации, обращались к информационным стендам.