МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Философский факультет
Кафедра социологии

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Отчет по результатам социологического обследования

Ответственный исполнитель:
Заведующий кафедрой социологии философского факультета ТГУ, канд. соц. наук
Кашпур Виталий Викторович

Томск 2013

Методология и методика независимой оценки качества услуг организаций

Реализация независимой оценки качества услуг учреждений неизбежно сталкивается с проблемой неопределенности и нечеткости понимания того, что такое «качество», как можно его оценивать и как можно его повышать в рамках работы конкретной организации. Указанная выше неопределенность связана с наличием различных интерпретаций и трактовок понятия «качество» как такового. Еще Аристотель, который первым дал определение понятию качества, указал на наличие нескольких оснований его понимания. Он, определяя качество как «то, благодаря чему предметы называются такими-то», отметил, что качество можно понимать по-разному: как устойчивые или изменяющиеся свойства, как имманентно присущие способности, или как внешние характеристики (облик) объекта. Неоднозначность понятия качества привела к формированию разных подходов к его определению – объективистского и субъективистского. Суть объективистского подхода наиболее полно представил Г. Гегель, который понимал качество как сущностные основания и характеристики предмета, позволяющее его определить и дифференцировать по отношению к другим предметам. В рамках данного подхода важно, что качество является имманентной характеристикой самого предмета и не зависит от воспринимающего его субъекта. Субъективистский подход к пониманию качества развился в рамках методологии TQM – Всеобщего менеджмента качества, основы которой были заложены У.Э. Демингом. В современной версии стандартов системы менеджмента качества ISO 9000-2008 качество определяется как степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям, которые задают потребители и другие заинтересованные стороны.

Наличие объективистских и субъективистских трактовок качества воплощается в различных организационных моделях оценки качества услуг.

Первую можно обозначить как традиционную и объективированную. Ее суть заключается в том, что оценка качества услуг основана на выявлении соответствия оказываемых услуг существующим стандартам и регламентам. При всей эффективности такой модели оценки качества услуг, она имеет существенный методологический недостаток – автономный, замкнутый и одновременно инертный характер. Автономность здесь выражается в том, что система, в которой функционирует организация, сама задает критерии – стандарты и регламенты, соответствие которым затем сама и оценивает. Инертность традиционной модели определяется отставанием критериев качества от динамичных изменений требований внешней среды. Таким образом, традиционная модель недостаточно учитывает соответствие самих стандартов и регламентов оказания услуг требованиям внешней среды: потребителей – в частности, и социокультурной ситуации – в целом. В результате организации могут демонстрировать качественность оказываемой услуги путем полного соответствия требованиям

стандарта, но на деле попасть в ситуацию их невостребованности со стороны реальных потребителей.

Вторая активно внедряемая в настоящее время модель оценки качества услуг, основывается на принципах TQM – всеобщего управления качеством. Суть этой модели заключается в том, что оценка основывается на степени удовлетворенности потребителей качеством получаемой услуги. Основным достоинством данной модели является ориентация на потребности и требования внешней среды – потребителей и заказчиков образовательных услуг, которая участвует в формировании критериев качества. С другой стороны, это достоинство оборачивается системным методологическим недостатком. Так, зависимость качества от степени удовлетворенности потребителя может означать:

- субъективизм оценок качества услуг. Степень удовлетворенности относительно получаемой услуги определяется статусными, биографическими, мотивационными и другими характеристиками потребителей. Кроме того, потребитель может не обладать достаточным уровнем компетентности для адекватной оценки качества услуг;
- отсутствие единых критериев оценок качества услуг. В разных случаях потребителями могут оцениваться разные стороны получения услуг – комфортность условий, степень доступности, информационная прозрачность и т.д.

Поэтому, в качестве оптимальной модели оценки качества услуг организаций бюджетной сферы предлагается комплексная модель, сочетающая как оценку объективированных и формализованных показателей качества, так и мнений клиентов относительно качества оказываемой услуги.

С целью определения мнений и оценок клиентов относительно качества услуг организаций социального обслуживания был проведен массовый опрос методом анкетирования. В анкету были заложены следующие переменные:

- информационная доступность;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
- вежливости и квалифицированность работников организации;
- качество обслуживания в организации.

Для проведения массового опроса была построена репрезентативная квотированная выборка, в которую попали 10% клиентов, пользовавшихся услугами учреждений социальной сферы (областного государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям «Огонек» г. Томска» (n=100), областного государственного казенного учреждения «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» (n=65)) в 2013 году.

Полученные результаты

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых организациями социальной сферы были разработаны рабочей группой по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания Экспертного совета при заместителе губернатора Томской области по социальной политике.

1. Открытость и доступность информации об организации;

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг;

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Структура отчета последовательно отражает описание полученных результатов в разрезе каждой группы показателей по каждому из учреждений: ОГБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Огонек» г. Томска» (далее – «Огонек»), ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» (далее – реабилитационный центр ЗАТО Северск).

1. Оценка открытости и доступности информации об организации

Оценка открытости и доступности информации об организации проводилась по следующим параметрам:

1) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте;

2) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

3) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных.

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра информационной открытости и доступности обследуемых организаций.

1.1. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте.

1.2. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг

В качестве источника информации для оценивания полноты, актуальности и понятности информации выступали сайты обследуемых организаций.

Обследование показало, что собственный сайт есть у ОГБУ «ЦСПСД «Огонек». На данном сайте (http://srcn.family.tomsk.gov.ru/) представлены следующие разделы:

- информация об организации – в ней представлена история развития центра, а также цели и задачи его деятельности;

- формы работы и услуги, в которых перечислены оказываемые организацией услуги и формы работы;

- отделение помощи семье и детям – в данном разделе содержится информация о целях работы отделения, основных службах и необходимых документах для зачисления ребенка;

- отделение реабилитации детей с ограниченными возможностями – в данном разделе содержится информация о целях, задачах, услугах отделения, а также формах и услугах реабилитации. Также подробно изложена информация о показаниях и условиях приема детей на реабилитацию.

- информационно-методическая работа, в которой изложен перечень и задач информационной работы учреждения;

- достижения и проекты, в которых представлен их перечень;

- мы и СМИ – в данном разделе представлены материалы СМИ о деятельности и проектах организации;

- наши друзья и партнеры – в данном разделе перечислены спонсоры и партнеры организации с указанием конкретных объемов спонсорской помощи;

- контакты, содержащие номера телефонов и электронный адрес руководства и сотрудников организации;

- вакансии, в которых указан их перечень;

- документы – в данном разделе указаны учредительные документы, документы регламентирующие управленческую деятельность, сертификаты, формы для зачисления детей, планы мероприятий, отчетность и буклеты.

Кроме того, на сайте выложены актуальные новости организации и организована обратная связь с клиентами, которые могут обратиться в «Огонек», оставив вопрос в соответствующем разделе сайта. В то же время, на сайте отсутствует форум, в котором клиенты организации могли бы общаться на различные темы друг с другом и с сотрудниками организации.

В результате, можно оценить такой параметр информационной открытости ОГБУ «ЦСПСД «Огонек», как «полнота, актуальность и понятность информации об организации» на 10 баллов. Оценка наличия и доступности способов организации обратной связи с получателями социальных услуг равна 9 баллам.

Обследование показало, что собственный сайт есть у ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск». На данном сайте (http://rcs.family.tomsk.gov.ru/) представлены следующие разделы:

- информация об организации – в ней представлена история развития центра, а также цели и задачи его деятельности;

- формы работы и услуги, в которых перечислены оказываемые организацией услуги и формы работы;

- Цель и виды деятельности учреждения – в данном разделе содержится информация о целях работы отделения, основных службах и необходимых документах для зачисления ребенка;

- Сведения о штатной численности сотрудников, нормативной численности воспитанников, закрепленной территории обслуживания и структуре учреждения – в данном разделе содержится информация о штатной численности сотрудников.

- Сведения о численности обслуживаемых детей (семей) – в данном разделе содержится информация о численности воспитанников учреждения.

- Структура учреждения – в данном разделе содержится информация о структуре учреждения, системе работы отделений РЦ.

- Проектная деятельность, в которой изложен перечень грантовых проектов;

- контакты, содержащие номера телефонов и электронный адрес руководства и сотрудников организации;

- документы – указаны учредительные документы, документы регламентирующие управленческую деятельность, лицензии.

Кроме того, на сайте организована обратная связь с клиентами, которые могут обратиться отправив вопрос по электронной почте. В то же время, на сайте отсутствует форум, в котором клиенты организации могли бы общаться на различные темы друг с другом и с сотрудниками организации.

В результате, можно оценить такой параметр информационной открытости ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск», как «полнота, актуальность и понятность информации об организации» на 7 баллов. Оценка наличия и доступности способов организации обратной связи с получателями социальных услуг равна 6 баллов.

1.3. Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных

Далее рассмотрим оценки клиентов учреждений социальной сферы относительно достаточности информирования о работе обследуемых организаций. Данные представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Оценки достаточности содержания информации, предоставляемой организациями относительно своих услуг *(в %)*

	Северск	Огонек
1. полностью достаточным	88	76
2. скорее достаточным	9	23
3. скорее недостаточным	0	1
4. полностью недостаточным	0	0
5. затрудняюсь ответить	3	0

Как видно из представленных данных, абсолютное большинство опрошенных клиентов оценивает как достаточное содержание информации об оказываемых учреждениями социального обслуживания услугах – 97% северский центр реабилитации и 99% «Огонек». Важно, что 88% клиентов Северского центра реабилитации и 76% клиентов «Огонька» считают содержание информации об оказываемых услугах полностью достаточным. Недовольных практически нет, за исключением 1% клиентов «Огонька», отметивших скорее недостаточное содержание информации об оказываемых услугах.

Также клиенты демонстрируют высокую степень удовлетворенности доступностью наглядной информации об оказываемых услугах и содержании деятельности учреждений – Таблица 2.

Таблица 2. Оценки доступности наглядной информации в организации *(в %)*

	Процент удовлетворенных		Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)		Затруднились с ответом	
Доступность наглядной информации	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск
	88	97	4,89	4,89	11	2

Таким образом, можно оценить на 10 баллов такой параметр качества услуг, как «доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных» по каждому учреждению.

2. Оценка комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

Оценка комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья проводилась по следующим параметрам:

- степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях;
- соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого;
- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг.

Далее последовательно рассмотрим анализ результатов обследования по каждому из указанных параметров.

2.1. Степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях

Здание Центра социальной помощи семье и детям «Огонек» имеет 3 выхода, из которых 2 оборудованы пандусами и поручнями. Коридорная система, лестничные марши, а также туалетные комнаты снабжены поручнями. На территории центра оборудована адаптированная для детей с ограниченными возможностями детская игровая и спортивная площадка, включающая специализированные комплексы для детей на инвалидных колясках: высокую песочницу, игровой модуль «Снайпер», большой игровой комплекс с пандусом. Консультации всех специалистов, оказывающих услуги в амбулаторной форме, можно получить на 1 этаже здания. Однако существует проблема подъема детей с тяжелыми нарушениями двигательной активности на 2-й этаж при проведении социокультурных мероприятий (актовый зал находится на 2 этаже). В рамках распоряжения Губернатора Томской области от 20.11.2012 № 372-р в учреждении создана экспертная группа, состоящая из 7 человек, включая 1 члена общественной организации инвалидов для проведения обследования здания на предмет его доступности для маломобильных групп населения. Оформлен паспорт доступности объекта.

Областное государственное казенное учреждение «РЦ ЗАТО Северск» организовало следующие элементы доступной (безбарьерной) среды:

- входы в здание оснащены пандусами;

- в помещениях для детей (кухни, спальни, ванная комната, зал ЛФК и т.д.) приобретена специализированная мебель, сантехника; установлены поручни;

- зал ЛФК оснащен специализированными тренажерами, с учетом ограничений движений.

- территория для прогулок адаптирована к передвижению детей – колясочников.

В то же время, учреждение нуждается в дополнительном оснащении:

- специализированным адаптированным оборудованием игровых площадок;

- установкой межэтажных съемных подъемников или детскими инвалидными колясками оснащенными подъемным механизмом.

В результате, можно оценить степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья в каждом из обследуемых организаций на 8 баллов.

2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого

Жилые помещения (спальные и игровые комнаты) обоих учреждений соответствуют установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого на 100%.

2.3. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг

Массовый опрос клиентов организаций, предоставляющих социальные услуги, позволил оценить удовлетворенность условиями их предоставления – Таблицы 3 и 4. Рассмотрим их в разрезе каждой организации.

Таблица 3. Оценки разных сторон работы ОГБУ ЦСПСД «Огонек» с точки зрения комфортности

	Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)	Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)	Затрудняюсь ответить

Удобство хранения личных вещей при пользовании услугами	74	4,52	14
Оснащенность удобной мебелью	86	4,78	10
Чистота, просторность, освещенность помещения	93	4,87	5
Оснащенность медицинским оборудованием	31	4,78	67
Удобство режима работы	95	4,81	3

Полученные результаты демонстрируют высокую степень удовлетворенности клиентов ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» относительно условий предоставления услуг. Наиболее точно значение показателя отражает средняя оценка по пятибалльной шкале, где 1 – наименьшая , а 5 – наибольшая степень удовлетворенности. Среднее значение по всем переменным составляет 4,75. В наибольшей степени клиенты удовлетворены чистотой, просторностью и освещенностью помещения (4,87), в несколько меньшей степени – удобством хранения личных вещей при пользовании услугами (4,52). В то же время, необходимо отметить, что большинство клиентов затруднилось оценить такой параметр, как «оснащенность медицинским оборудованием», что связано с тем, что многие клиенты не используют реабилитационные услуги, предполагающие применение соответствующего оборудования.

Таблица 4. Оценки разных сторон работы ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» с точки зрения комфортности с точки зрения комфортности

	Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)	Средняя оценка	Затрудняюсь ответить
Удобство хранения личных вещей при пользовании услугами	100	4,92	0
Оснащенность удобной мебелью	97	4,9	2
Чистота, просторность, освещенность помещения	100	4,95	0
Оснащенность медицинским оборудованием	58	4,8	38
Удобство режима работы	100	4,9	0

Оценки клиентов ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск» практически аналогичны предыдущим. Наблюдается крайне высокая степень удовлетворенности условиями оказания услуг организации. Так, среднее значение по всем переменным составило 4,89.

Полученный результат свидетельствует о высоком качестве условий организации и предоставления государственных услуг в каждой из обследуемых организаций, поэтому их оценка по данному показателю равна 10 баллов для РЦ ЗАТО Северск и 9 баллов для «Огонька».

3. Оценка времени ожидания в очереди при получении социальных услуг

Для оценки времени ожидания в очереди при получении социальных услуг были определены следующие параметры:

- среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания;

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных.

Рассмотрим полученные результаты. Для начала обратимся к мнениям респондентов относительно режима работы и быстроты обслуживания клиентов учреждений – Таблица 5.

Таблица 5. Оценки режима работы и быстроты обслуживания

Параметры	Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)		Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)		Затрудняюсь ответить	
	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск
Соблюдение режима работы при предоставлении услуг	92	98	4,89	4,98	7	2
Быстрота обслуживания	86	95	4,91	4,96	13	5

Как видим, абсолютное большинство опрошенных удовлетворено соблюдением режима работы учреждений при предоставлении услуг и быстротой их обслуживания.

Отдельный вопрос изучал мнения клиентов относительно значительности/незначительности временных затрат на ожидание оказания услуги – таблица 6.

Таблица 6. Результаты ответа на вопрос: «Приходится ли Вам ждать своей очереди, чтобы попасть на прием?» *(в%)*

	Огонек	РЦ ЗАТО Северск
1. да, почти всегда приходится ждать	0	0
2. да, иногда приходится ждать	4	12
3. нет, ждать приходится очень редко	2	8
4. нет, ждать практически не приходится	90	80
5. затрудняюсь ответить	4	0
6. другое	0	0

Абсолютное большинство опрошенных респондентов указывают на отсутствие очередей и временных затрат на ожидание оказания услуги (90% клиентов «Огонька» и 80% клиентов РЦ ЗАТО Северск). На то, что иногда приходится ожидать предоставление услуги указали 4% клиентов «Огонька» и 12% РЦ ЗАТО Северск. Поэтому, оценка по параметру «доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как

незначительное, от числа опрошенных» будет 10 баллов для «Огонька» и 9 баллов для РЦ ЗАТо Северск.

Отдельный вопрос касался средней продолжительности ожидания оказания услуги. Отвечая на данный вопрос респонденты говорили, что после того, как они предоставляют весь необходимый комплект документов для получения государственной услуги, то она получается практически сразу же.

Таким образом, можно оценить оба учреждения по такому параметру, как «среднее время ожидания получения услуг» на 10 баллов.

4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации

Оценка данного показателя производилась по следующим параметрам:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания;

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания.

Полученные оценки представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Оценки качества персонала организаций по следующим позициям

	Процент оценивающих высоко		Средняя оценка		Затрудняюсь ответить	
	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск	Огонек	РЦ Северск
Квалифицированность, компетентность	99	92	4,89	4,98	0	8
Доброжелательность	99	100	4,96	4,98	0	0
Вежливость, внимательность	99	100	4,97	4,98	0	0
Доступность для консультирования по вопросам, связанным содержанием оказываемых услуг	98	100	4,92	4,98	0	0

Для начала рассмотрим оценки доброжелательности, вежливости и внимательности работников каждой из обследованных организаций.

Данные таблицы наглядно демонстрируют очень высокие оценки коммуникативных качеств персонала каждой организации. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью персонала равна 99% для «Огонька» и 100% для РЦ ЗАТО Северск.

Также высоко оценивается квалифицированность и компетентность персонала обеих организаций. Более низкий процент удовлетворенных клиентов РЦ ЗАТО Северск объясняется наличием 8% затруднившихся с ответом на данный вопрос.

В результате анализа данного показателя можно оценить каждый из параметров оценки персонала обеих организаций на 10 баллов.

5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в организации

Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в организации осуществлялась по следующим параметрам:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания;
- число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг);
- удовлетворенность качеством питания;
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Последовательно проанализируем каждый из представленных параметров.

5.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации

Для оценки данного параметра оказания услуг респондентам задавался отдельный вопрос: «Оцените работу организации с точки зрения полноты и качества обслуживания?». Рассмотрим полученные ответы – Таблица 8.

Таблица 8.Оценки работы организаций с точки зрения полноты и качества обслуживания *(в %)*

	Огонек	РЦ ЗАТО Северск
1. Полностью удовлетворен	85	90
2. Частично удовлетворен	12	5
3. Не удовлетворен	0	0
4. Затрудняюсь ответить	3	5

В подтверждение предыдущих крайне позитивных оценок различных аспектов оказания услуг, значительное большинство респондентов полностью удовлетворено полнотой и качеством обслуживания в обследуемых организациях (85% опрошенных клиентов «Огонька» и 90% клиентов РЦ ЗАТО Северск). Также важно отметить отсутствие неудовлетворенных клиентов, что еще раз подтверждает реальное качество работы данных организаций. В результате, можно оценить данный параметр на 10 баллов для каждой из организаций.

5.2. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)

Жалоб получателей услуг на качество предоставленных учреждениями услуг в 2013 году не поступало.

5.3. Удовлетворенность качеством питания

Далее рассмотрим оценки клиентов организаций относительно качества питания в них – Таблица 9.

Таблица 9. Оценки удовлетворенности качеством питания в организациях *(в%)*

	Огонек	РЦ ЗАТО Северск
1. Полностью удовлетворен	59	85
2. Частично удовлетворен	5	3
3. Не удовлетворен	0	0
4. Затрудняюсь ответить	36	12

Также как и в предыдущем случае, можно констатировать отсутствие неудовлетворенных качеством питания клиентов «Огонька» и РЦ ЗАТО Северск. Существенная доля затруднившихся с ответом респондентов (особенно среди клиентов «Огонька») связана со спецификой ряда оказываемых услуг, не предполагающих постоянное пребывание и соответственно питание в организации (например, «предоставление услуг детям и родителям на базе учреждения без их зачисления в группы дневного пребывания»).

Поэтому можно также оценить данный параметр на 10 баллов для каждой организации.

5.4. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

Наконец, проведем анализ оценок качества проводимых мероприятий в обследуемых организациях – Таблица 10.

Таблица 10. Оценка удовлетворенности качеством мероприятий, проводимых в организациях *(в%)*

	Огонек	РЦ ЗАТО Северск
1. Полностью удовлетворен	72	82
2. Частично удовлетворен	1	6
3. Не удовлетворен	1	0
4. Затрудняюсь ответить	26	12

Данные таблицы наглядно демонстрируют, что значительное большинство респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий – 73% клиентов «Огонька» и

88% клиентов РЦ ЗАТО Северск. В то же время, 1% опрошенных клиентов «Огонька» не удовлетворены качеством проводимых в данной организации мероприятий. Также необходимо отметить, что часть клиентов не имели опыта посещения подобных мероприятий и затруднились с их оцениванием.

В результате, можно оценить качество проводимых мероприятий в «Огоньке» на 9 баллов, а в РЦ ЗАТО Северск на 10 баллов.

Выводы и рекомендации

1. Проведенная независимая оценка демонстрирует высокое качество государственных услуг, предоставляемых в обследованных организациях. Из 140 возможных баллов Центр социальной помощи семье и детям «Огонек» г. Томска набрал 135, а Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск получил 131 балл. Итоговые балльные оценки различных параметров качества услуг представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Балльные оценки параметров качества услуг

Параметр оценки	**Источник оценки**	**Баллы (по 10-балльной шкале)**	
		«Огонек»	*РЦ ЗАТО Северск*
1. Открытость и доступность информации об организации:			
1) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	10	7
2) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	9	6
3) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:			
1) степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	8	8
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10	10
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	10
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:			
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:			
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:			
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
2) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	10	10
3) удовлетворенность качеством питания (%) (в учреждениях, оказывающих данную услугу)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10
4) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	10

2. В процессе массового опроса от клиентов – получателей государственных услуг были получены предложения по улучшению качества работы организаций, которые представлены ниже.

2.1. Предложения по улучшению Центра социальной помощи семье и детям «Огонек» г. Томска

Предложения по улучшению	**Процент клиентов**
Увеличить режим работы и длительность пребывания детей в центре	10
Внедрить новые методы медицинской и педагогической реабилитации (рефлексотерапия, инклюзивные группы пребывания детей, иппотерапия)	8
Усилить кадровый состав Центра, принять на работу новых специалистов (дефектолог, массажист)	7
Расширить помещение центра, увеличить площади	5
Внутреннее обустройство центра (ремонт, раздевалка, место для ожидания ребенка)	4
Обустройство внешней инфраструктуры центра (парковки, пандусы)	3
Улучшить материально-техническую базу центра	2
Другое	2

2.2. Предложения по улучшению Реабилитационного Центра для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск

Предложения по улучшению	**Процент клиентов**
Расширить помещение центра, увеличить площади	14
Улучшить материально-техническую базу центра (развивающие игрушки, тренажеры для трудноговорящих детей, новое медицинское оборудование)	14
Увеличить финансирование центра, заработную плату работников	11
Обустройство внешней инфраструктуры центра (детская площадка, переход из корпуса в корпус)	6
Внедрить новые методы медицинской и педагогической реабилитации (посещение зоопарка, творческие и музыкальные занятия с детьми)	5
Внутреннее обустройство центра (стеллаж для обуви, сделать кабинки в туалете)	5
Улучшить качество воды	5
Наладить обратную связь с потребителями услуг (информирование о мероприятиях, расписание занятий)	5
Усилить кадровый состав Центра, принять на работу новых специалистов (музыкальный педагог, логопед, массажист)	3
Комфортность (низкая температура в помещениях)	3
Увеличить режим работы и длительность пребывания детей в центре	2
Открыть филиал в Томске	2

Приложение 1. Анкета 1.

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос получателей услуг подведомственных учреждений. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Ваше мнение очень важно для нас.

1. На протяжении какого времени Ваш ребенок посещает ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»? *(Отметьте один ответ)*

1. Менее 1 года
2. От 1 года до 2 лет
3. От 2 лет до 3 лет
4. Более 3 лет

2. Какими услугами ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» Вы пользовались за последний год?

	1. Пользовался	2. Не пользовался
1. Предоставление реабилитационных услуг детям в условиях групп дневного пребывания и их родителям	1	2
2. Предоставление услуг детям, проживающим в замещающих семьях (опекунских, приемных), и замещающим родителям	1	2
3. Предоставление услуг детям-инвалидам и их родителям на дому по стандарту «Домашнее визитирование»	1	2
4. Предоставление услуг детям и родителям на базе учреждения без их зачисления в группы дневного пребывания	1	2
5. Предоставление инновационных социальных услуг детям и родителям в рамках проектной деятельности	1	2

3.Оцените работу ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» с точки зрения полноты и качества обслуживания? *(Отметьте один ответ)*

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

4. Насколько Вы считаете достаточным содержание информации, которую представляет ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» относительно своих услуг? *(Отметьте **один** ответ)*

1. полностью достаточным
2. скорее достаточным
3. скорее недостаточным
4. полностью недостаточным
5. затрудняюсь ответить

5. Обращение в учреждение и получение предоставляемых им услуг занимает какое-то время. Приходится ли Вам ждать своей очереди, чтобы попасть на прием? *(Отметьте **один** ответ)*

1. да, почти всегда приходится ждать
2. да, иногда приходится ждать
3. нет, ждать приходится очень редко
4. нет, ждать практически не приходится
5. затрудняюсь ответить
6. другое_____

6. Какова средняя продолжительность ожидания предоставления востребованной Вами государственной услуги в ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»? _____ минут

7. Посещение разных учреждений может быть разным по комфортности. Оцените, пожалуйста, разные стороны работы ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» с точки зрения комфортности.*(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)*

Соблюдение режима работы при предоставлении услуг	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Удобство хранения личных вещейпри пользовании услугами	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оснащенность удобной мебелью	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Чистота, просторность, освещенность помещения	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оснащенность медицинским оборудованием	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Доступность наглядной информации	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Удобство режима работы	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Быстрота обслуживания	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить

8. Оцените работу коллектива ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» по следующим позициям: *(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)*

Квалифицированность	1	2	3	4	5
Доброжелательность	1	2	3	4	5
Вежливость, внимательность	1	2	3	4	5
Доступность для консультирования по вопросам, связанным содержанием оказываемых услуг	1	2	3	4	5

9.Насколько Вы удовлетворены качеством питания в ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»? *(Отметьте один ответ)*

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

10.Насколько Вы удовлетворены качеством мероприятий, проводимых в ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»? *(Отметьте один ответ)*

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

11. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»? *(Отметьте один ответ)*

_____

_____

_____

Ваши контактные данные:

ФИО_____

Спасибо!

Приложение 1. Анкета 2.

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос получателей услуг подведомственных учреждений. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Ваше мнение очень важно для нас.

1. На протяжении какого времени Ваш ребенок посещает ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск»? *(Отметьте один ответ)*

1. Менее 1 года
2. От 1 года до 2 лет
3. От 2 лет до 3 лет
4. Более 3 лет

2. Какими услугами ОГКУ «ЦСПСД «Огонек» Вы пользовались за последний год?

	3. Пользовался	4. Не пользовался
1. Предоставление реабилитационных услуг детям в условиях групп дневного пребывания и их родителям	1	2
2. Предоставление услуг детям, проживающим в замещающих семьях (опекунских, приемных), и замещающим родителям	1	2
3. Предоставление услуг детям-инвалидам и их родителям на дому по стандарту «Домашнее визитирование»	1	2
4. Предоставление услуг детям и родителям на базе учреждения без их зачисления в группы дневного пребывания	1	2
5. Предоставление инновационных социальных услуг детям и родителям в рамках проектной деятельности	1	2

3.Оцените работу ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» с точки зрения полноты и качества обслуживания?
(Отметьте один ответ)

3. Полностью удовлетворен
4. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

4. Насколько Вы считаете достаточным содержание информации, которую представляет ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» относительно своих услуг? *(Отметьте **один** ответ)*

1. полностью достаточным
2. скорее достаточным
3. скорее недостаточным
4. полностью недостаточным
5. затрудняюсь ответить

5. Обращение в учреждение и получение предоставляемых им услуг занимает какое-то время. Приходится ли Вам ждать своей очереди, чтобы попасть на прием? *(Отметьте **один** ответ)*

4. да, почти всегда приходится ждать
5. да, иногда приходится ждать
6. нет, ждать приходится очень редко
4. нет, ждать практически не приходится
5. затрудняюсь ответить
6. другое_____

6. Какова средняя продолжительность ожидания предоставления востребованной Вами государственной услуги в ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск»? _____ минут

7. Посещение разных учреждений может быть разным по комфортности. Оцените, пожалуйста, разные стороны работы ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» с точки зрения комфортности.*(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)*

Соблюдение режима работы при предоставлении услуг	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Удобство хранения личных вещей при пользовании услугами	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оснащенность удобной мебелью	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Чистота, просторность, освещенность помещения	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оснащенность медицинским оборудованием	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Доступность наглядной информации	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Удобство режима работы	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Быстрота обслуживания	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить

8. Оцените работу коллектива ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» по следующим позициям: *(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)*

Квалифицированность	1	2	3	4	5
Доброжелательность	1	2	3	4	5
Вежливость, внимательность	1	2	3	4	5
Доступность для консультирования по вопросам, связанным содержанием оказываемых услуг	1	2	3	4	5

9. Насколько Вы **удовлетворены качеством питания в ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск»?** *(Отметьте **один** ответ)*

3. Полностью удовлетворен
4. Частично удовлетворен

3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

10. Насколько Вы удовлетворены качеством мероприятий, проводимых в ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск»? *(Отметьте **один** ответ)*

3. Полностью удовлетворен
4. Частично удовлетворен

3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

11. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск»?

_____

_____

_____

Ваши контактные данные:

ФИО_____

Спасибо!