Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Отчет по результатам НИР по проекту

«Мониторинг удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги в государственном учреждении социального обслуживания “Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения”»

(дог. № 28 от 04 апреля 2017 г.)

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»:
Доцент каф. социальных технологий,
канд. техн н., доцент

_____Ю. Ф. Косинцева

"____" _____ 2017 г.

Ставрополь, 2017

Настоящий отчет выполнен в соответствии с Техническим заданием на проведение научно-исследовательской работы по мониторингу удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги в государственном учреждении социального обслуживания «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения», являющимся приложением к договору между заказчиком – ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» и исполнителем – Северо - Кавказским федеральным университетом.

В ходе выполнения договора организовано социологическое исследование, проведены полевой этап исследования и обработка результатов анкетного опроса граждан - получателей социальных услуг, оформление полученных результатов в виде диаграмм и графиков, вычисления социальных индикаторов в соответствии с методикой учета степени удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных социальных услуг. Инструментарий приведен в приложении.

В соответствии с положениями ФЗ №442 качество предоставляемых социальных услуг оценивалось как комплекс показателей, определяющих доступность, регулярность, полезность услуг, удовлетворенность получателей услуг их качеством, отношение персонала социального учреждения к потребителям социальных услуг. Оценивалась также информированность населения о предоставляемых социальных услугах (Приказ министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995 н).

Оценка проведена по методике, разработанной на каф. социальных технологий СКФУ (проф. Ткаченко В.С., доц. Косинцева Ю.Ф.). Методика включает как прямые, так и опосредованные оценки предоставляемых услуг их получателями, расчет частных и интегрального индексов удовлетворенности. Максимально возможная величина оценки составляет $J_{max} = 1$.

Социологическое исследование организовано и проведено в июле-августе 2017 г. В опросе принимали участие лица пожилого возраста и инвалиды, обслуживаемые ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения», проживающие в поселениях, обслуживаемых отделениями Центра, расположенными в поселениях Грачевка, Кугульта, Спицевка, Старомарьевка, Сергиевское, Бешпагир, Тугулук, х. Базовый, х. Октябрьский.

Всего опрошено 150 респондентов, общее число правильно заполненных анкет составило 150 ед., из которых 31% - мужчины, 69% – женщины. Распределение респондентов по возрасту представлено на рис. 1.

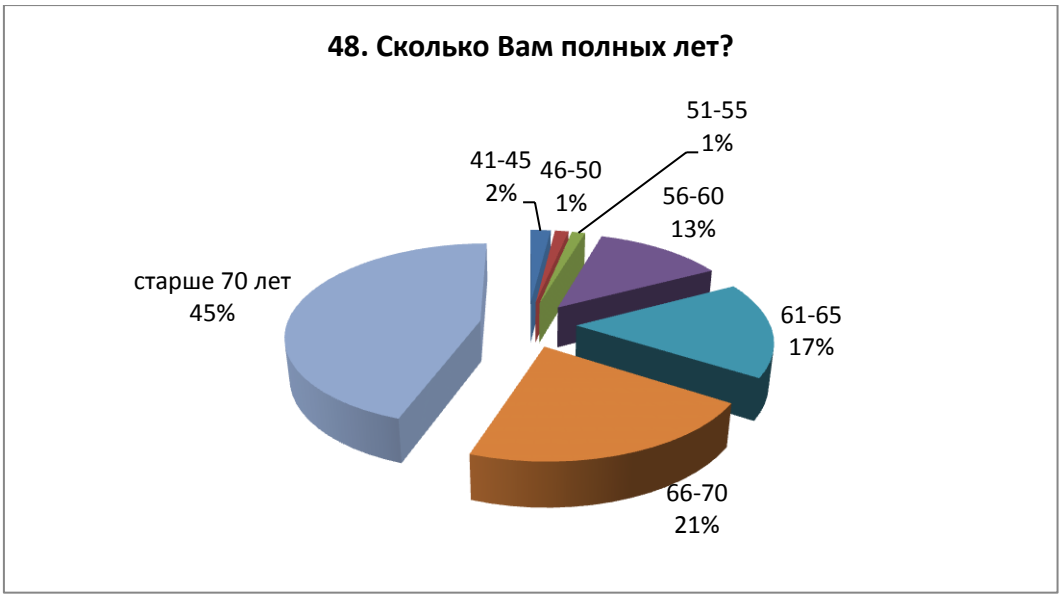

Рис. 1. Распределение получателей социальных услуг по возрасту

Дифференциация получателей социальных услуг по возрасту сохранила особенности, отмеченные в предыдущих исследованиях: две крупные группы лиц старшего возраста: 45% - старше 70 лет, 21% - от 66 до 70 лет, 17% - от 61до 65 лет, что составляет 84% от общей численности клиентов Центра. Возросла численность получателей услуг в возрасте от 50 до 60 лет до 14% (13% в 2016 г. и 8% в 2015 г.).

Самооценка психологического состояния (рис. 2) выявила, что большинство респондентов достаточно спокойно оценивают свою жизненную ситуацию (интегрально) 78% (88% - 2016, 82% - в 2015 г.). 19% (11% - 2016, 13% в 2015 г.) - находятся в стрессовой ситуации средней тяжести. 3% (1% в 2016, 3% в 2015 г.) - в состоянии депрессии. Соответственно, респонденты могли адекватно оценивать качество предоставляемой социальной поддержки.

Рис. 2. Самооценка психологического состояния

К 2017 г. увеличилось число респондентов, не испытывающих значительных трудностей в материальном обеспечении до 65% (51% в 2016 г. и 62% в 2015 г.). В тоже время по самооценке материального положения 34% (47% в 2016 г. и 36% в 2015 г., 40,6% в 2014г., 42% - в 2013 г.) респондентов возможно отнести к категории малообеспеченных, рис. 3.

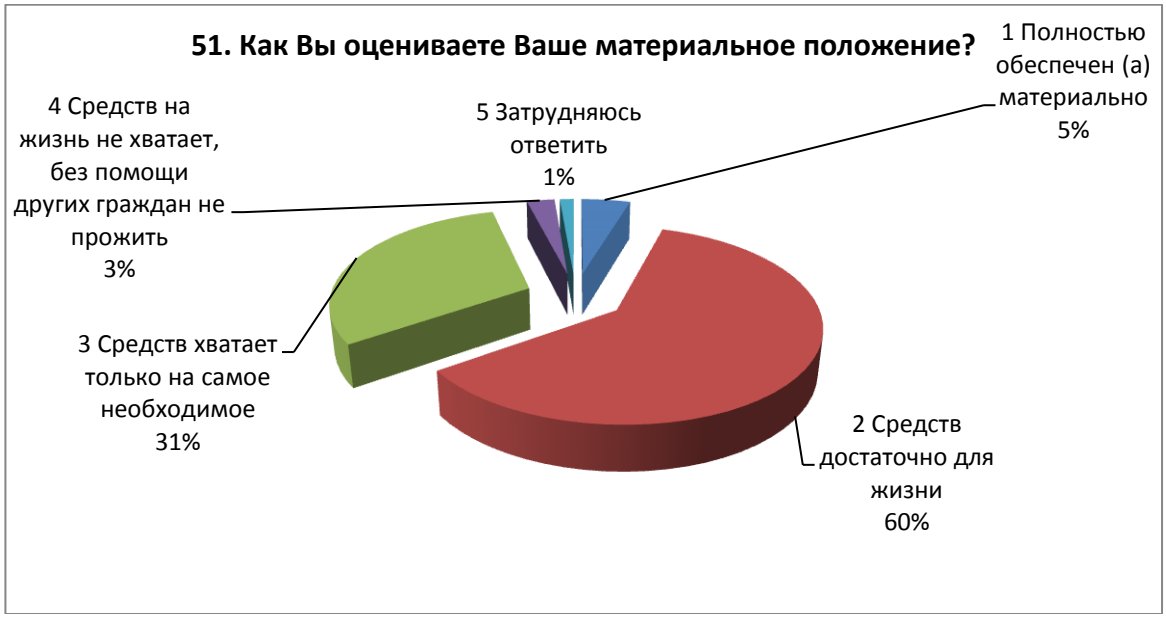

Рис. 3. Самооценка материального положения респондентов

Соотношение респондентов по наличию инвалидности представлено на рис. 4. Более половины респондентов инвалидности не имеют. Большинство лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют II гр. инвалидности.

Рис. 4. Распределение респондентов по наличию ограничений жизнедеятельности

В условиях изменения правовых условий организации и предоставления государственных социальных услуг, важной задачей является определение степени информационной открытости деятельности обеспечивающей организации (Центра) для получателей услуг.

I. Информированность получателя социальных услуг

Выяснено, что все респонденты знакомы с изменениями законодательства по социальному обслуживанию граждан, вступивших в силу с 1 января 2015 г., индекс осведомленности составляет $L_{ФЗ\ 442} = 0{,}9533$. 82% респондентов отметили (рис. 5), что социальным обслуживанием в Грачевском районе занимается Грачевский ЦСОН, других организаций социального обслуживания не назвал никто.

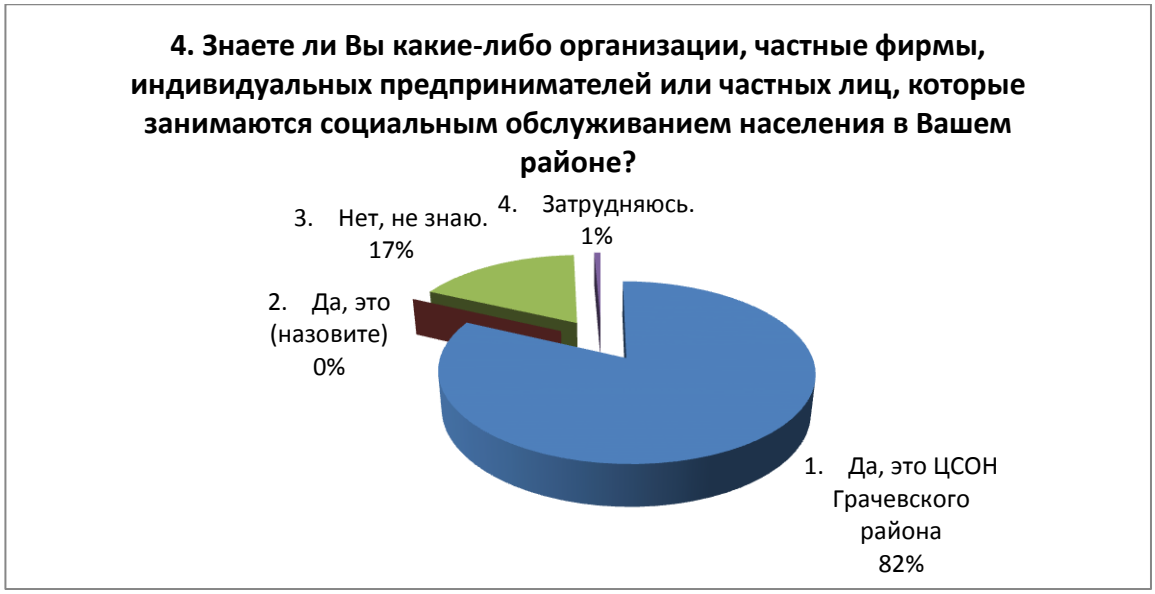

Рис. 5 Распространенность организаций социального обслуживания в муниципальном образовании

Информацию о социальном обслуживании получатели получают из нескольких источников, основным из которых является Центр – 75%, включая печатную продукции и сайт Центра, (72% - в 2016 г., 69% - в 2015г.), затем местное сообщество – (22% и 26%, соответственно), рис. 6. Интересно, что меньше оповещается население СМИ, включая местные - отметили 2% (5% - в 2016 г. и никто в 2015 г.). 1% респондентов получил информацию на публичных мероприятиях (никто в 2015 г.). В Интернете информации о социальной поддержке/обслуживании находил 1% опрошенных.

Рис. 6. – Источники получения информации о социальных услугах

Респондентам было предложено оценить их возможности обращения с различными замечаниями и предложениями по вопросам качества социального обслуживания в различные ответственные организации. Доступность адресата обращения оценивалась как доля респондентов, отметивших «знаю о возможности» от общего числа респондентов. Соответственно, максимально возможное значение индекса составляет 1,0, а минимальное равно 0,0. Самыми доступными для населения являются социальные работники Центра (0,86), личное (0,7733) или телефонное (0,6333) обращение в Центр (табл. 1). Обращение в вышестоящие инстанции малоизвестно.

Таблица 1. - Самооценка информированности о возможности обратиться с претензией / предложением

Оценка информированности респондента	Значение показателя
Av адресата жалобы/обращения - сказать соц.работнику	0,8600
Av адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,7733
Av адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,6333
Av адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,3067
Av адресата жалобы/обращения - сайт МТиСЗН СК	0,1600
Av адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТиСЗН СК	0,1267
***J* информированности, интеграл.**	**0,4767**

II. Качество, полнота, доступность полученной информации

Респонденты оценивали качество, полноту и доступность получаемой в Центре информации. Выяснилось, что более качественную, достоверную и полную информацию респонденты получают при обращении к «своему» социальному работнику; при личном обращении в Центр и по телефону (табл. 2). Оценка качества информации, проводимой на сайте Центра, оценена значительно ниже, что может быть связано как с наличием затруднившихся ответить на этот вопрос, так и отсутствием на сайте возможности текущего уточнения информации (что возможно при личном общении). Респонденты, помимо Центра, получают информацию о социальном обслуживании из других источников (рис. 7), но качество её оценивают ниже.

Таблица 2. - Оценка качества, полноты и доступности информации, полученной из различных источников

Показатель	Значение индекса
J кач. инф. при обращении к "своему" соц.работнику	0,9700
J кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9637
J кач. инф. по телефону	0,9526
J кач. инф. сайт Центра	0,8636
J кач. инф. на информац. стендах	0,9009
J кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,8602
***J* качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл.**	**0,9185**
J кач. инф. при обращении к др. источнику (рис. 6)	0,8571

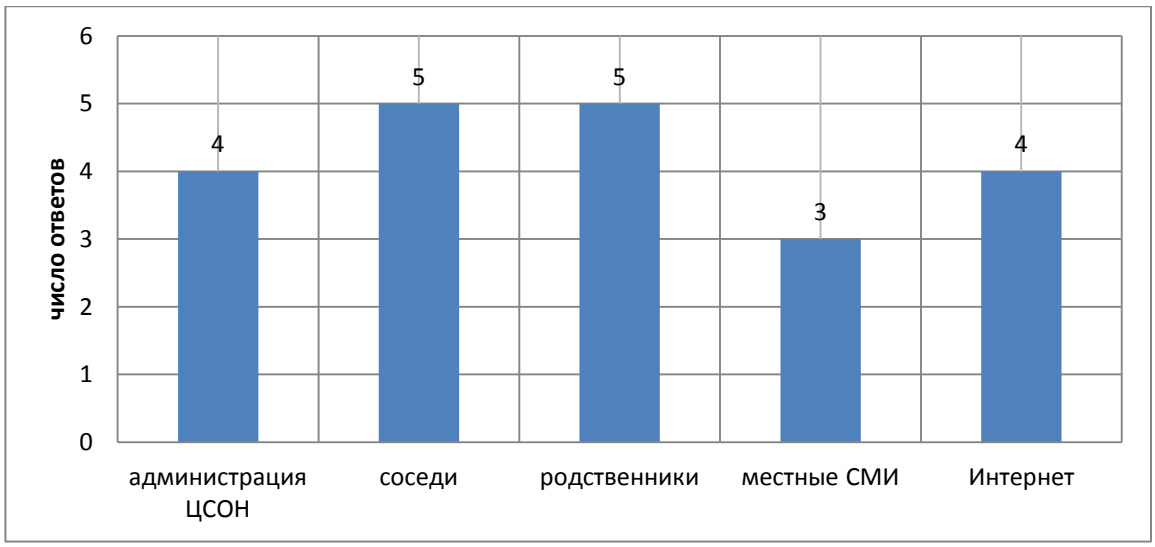

Рис. 7. Дополнительные источники информирования о социальном обслуживании

III. Доступность социальных услуг

Оценка респондентами доступности социальных услуг, предоставляемых Грачевским КЦСОН, показала, что работа учреждения организована на хорошем профессиональном уровне (рис. 8, табл. 3), частный индекс доступности социальных услуг вырос и составляет $J_{\text{доступн.}} = 0{,}9867$ (0,9732 в 2016 г. и 0,9346 в 2015г.).

Сократилось число тех респондентов 2,66% (3% в 2016 г. , 4% в 2015 г. и 12% в 2014 г.), кому пришлось ожидать необходимого обслуживания, индекс отсутствия ожидания составил $N\,Av_{\text{очереди}} = 0{,}9733$ (0,9664 в 2016 г. и 0,9576 в 2015г.).

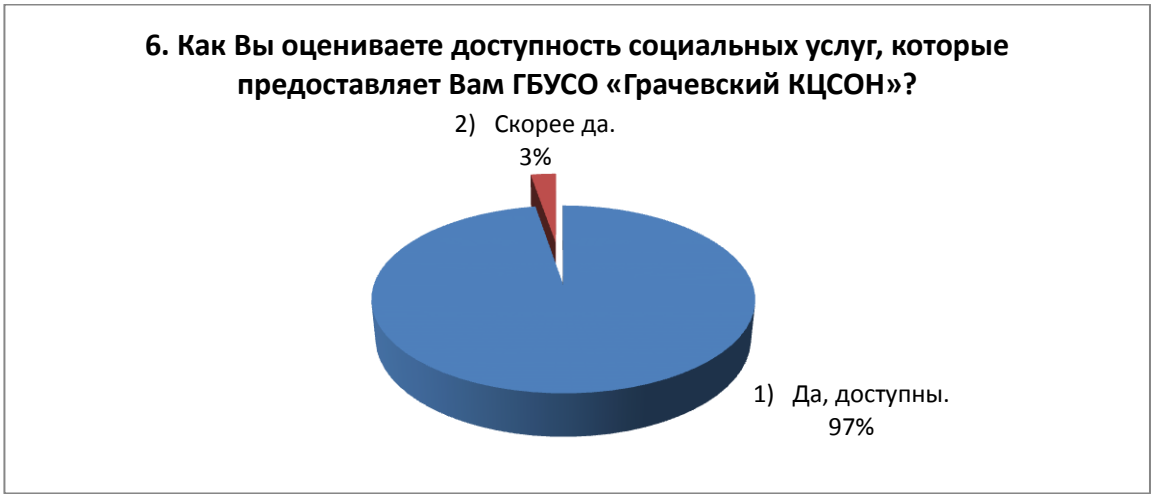

Рис. 8. Удовлетворенность респондентов доступностью социальных услуг

Большинство респондентов высоко оценивают заключенный с ними договор и не хотят вносить в него изменений. Таким образов по оценке клиентов их договор адекватно отражает непосредственную жизненную ситуацию, нужды и потребности получателя социальных услуг $Adeq_{\text{адекватность договора - НЖС клиента}} = 0{,}9800$.

Здесь необходимо отметить, что респонденты информированы о стандарте услуг, уровень информированности оценен достаточно высоко $J_{\text{информ. о стандарте услуг}} = 0{,}9267$. Кроме того, работники Центра поддерживают социальную активность клиента при заключении с ним договора на социальное обслуживание: $J_{\text{активности клиента при заключении договора}} = 0{,}9867$,

Большинство клиентов легко оформляли или получали новую услугу от социального работника, затруднения при оформлении сократились до 0,6% (3% в 2016 г. и 6% в 2015 г.), $J_{\text{доступность внесения изменений}} = 0{,}9933$ (0,9583 в 2016 г. и 0,9478 в 2015 г.). Тесное взаимодействие социальный работник – клиент сохранилось: все респонденты имеют постоянную связь со своим социальным работником, $J_{\text{постоян связь с соц. раб}} = 1$.

Таблица 3. – Доступность социальных услуг , оказываемых Центром

Показатель	Значение индекса
J доступностью соц.услуг	0,9867
N Av очереди	0,9733
Adeq адекватность договора - НЖС клиента	0,9800
J информ о стандарте услуг	0,9267
J активности клиента при заключении договора	0,9867
J пост связь с соц.раб	1,0000
J доступность изменения/доп-я договора	0,9933
***J* доступности соц. услуг Центра, интегрально**	**0,9781**

Интегральный индекс удовлетворенности доступностью социальных услуг интегрально составил $J_{\text{доступн. интеграл}}$. = 0,9781. Сравнение с значениями индекса за предыдущие годы некорректно, поскольку в оценку включены дополнительные показатели. В тоже время индекс в эти годы составил $J_{\text{доступн. интеграл}}$. = 0,9745 в 2016 г. и $J_{\text{доступн. интеграл}}$. = 0,9600 в 2015 г.

IV. Регулярность предоставления услуг.

В целом респонденты высоко оценили регулярность предоставления услуг. Частные показатели, характеризующие те или иные аспекты регулярности предоставления услуг представлены в табл. 4.

Таблица 4. – Оценка регулярности предоставления социальных услуг

Показатель	Значение индекса
J отсутствие пропусков план. посещения клиентов	0,9867
N Av опозданий персонала	1,0000
N Av задержки заказ.услуг	1,0000
***J* регулярности предоставления услуг, интеграл.**	**0,9956**

В 2017 году снизилось число пропусков плановых посещений $J_{\text{отсутствие пропусков план. посещения клиентов}}$ = 0, 9867 (0,9597 в 2016 г. и 0,9859 в 2015 г.). Строго соблюдается время посещения $N\ Av_{\text{опозданий персонала.}}$ = 1,0 (0,9933 в 2016 г. и 0,9682 в 2015 г.); но нет и случаев задержки предоставления заранее заказанных услуг: $N\ Av_{\text{задержки заказ.услуг}}$ = 1,0 (0,9597 в 2016 г. и 0,9717 в 2015 г.).

Интегральный индекс регулярности предоставления социальных услуг вырос и составил $J_{\text{регулярн, интеграл.}}$. = 0,9956 (0,9709 в 2016 г. и 0,9753 в 2015 г.).

V. Полезность услуг

Улучшение своей непосредственной жизни $J_{\text{улучшения жизни}}$ = 1,0 (0,9262 в 2016 г. и 0,9134 в 2015 г.) и поддержание здоровья $J_{\text{поддержание здоровья}}$ = 0,9867 (0,8893 в 2016 г. и 0,8233 в 2015 г.) посредством социальной поддержки отметило подавляющее большинство клиентов. Интегральный уровень полезности предоставляемых услуг составил $J_{\text{полезности}}$ = 0,9934 (0,9077 в 2016 и 0,8683 в 2015 г.). Повышение полезности услуг связано с уточнением и детализацией индивидуальной программы получателя услуги. Кроме того респонденты отметили, что не могут обойтись без каких-то услуг Центра, что свидетельствует о высоком профессинализме сотрудников, отсутствие «навязывания» социальных услуг в Центре. $N\,Av_{\text{"навязанных" услуг}}$ = 1,0/

Таблица 5. – Оценка полезности услуг Центра

Показатель	Оценка
J поддержание здоровья	0,9867
J улучшения жизни	1,0000
N Av "навязанных" услуг	1,0000
***J* полезности услуг, интеграл.**	**0,9934**

VI. Отношение к клиенту персонала ГБУСО «Грачевский КЦСОН»

Оценивая отношение персонала к клиенту (рис. 9, табл. 6), респонденты в большинстве случаев отметили, к ним относятся в большинстве случаев внимательно, вежливо и корректно *J* ввк = 0,9867 (0,9933 в 2016 г. и 0,9823 в 2015 г.). Нет крайних оценок весьма плохо и плохо.

98% респондентов устраивает внешний вид работников Центра, $J_{\text{внешн.вид}}$ = 0,9867 (0,9832 в 2016 г. и 0,9647 в 2015 г.), их поведение в доме клиента $J_{\text{адекватности поведения соц.работника}}$ = 1,0. Конфликтов с персоналом Центра практически не бывает: *J* не конфликт. = 1,0 (0,9799 в 2016 г. и 0,9894 в 2015 г.). Отсутствует и какое-либо принуждение к чему-либо, что не нравится клиенту ($J_{\text{отсутствие принуждения клиента}}$ = 1,0).

Интегральный индекс отношения персонала к клиентам составил $J_{\text{отношение персонала}}$ = 0,9925 (0,9866 в 2016 г. и 0,9817 в 2015г.).

Рис. 9. Оценка отношения социальных работников к потребителям услуг

Таблица 6. – Оценка отношения персовнала

Показатель	Оценка
J ввк	0,9867
J без конфликтн.	1,0000
J учет пожеланий клиента работником	0,9800
J адекватности поведения соц.работника	1,0000
J внешний вид персонала	0,9833
J отсутствие принуждения клиента	1,0000
***J* отношение персонала к клиенту, интеграл.**	**0,9925**

VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг

Впервые в 2017 г. респонденты оценивали условия предоставления услуг: чистоту и оборудование территории Центра и его отделений (табл. 7). Отметим, что по мнению клиентов необходимо обратить внимание на состояние, чистоту, удобство санитарно-гигиенического оборудования, приспособленность его для использования лицами с ограниченными возможностями здоровья. В тоже время интегральный индекс составляет $J_{\text{условиями предоставления услуг}} = 0{,}9314$.

Таблица 7. – Оценка состояния территории, помещений, санитарно-гигиенического оборудования Центра и его отделений

Показатель	Оценка
J сост, чистота, удобство терр., ОВЗ	0,9700
J сост, чистота, удобство сан-гиг помещ., ОВЗ	0,9267
J сост, чистота, удобство сан-гиг оборудования, ОВЗ	0,8700
J удобство выход_вход, помещений, коридоров, ОВЗ	0,9533
Lev оборуд. помещений мягк. мебель	0,9367
***J* оценка состояния территории, помещений, оборудования, интеграл.**	**0,9314**

VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг

Все респонденты знакомы с полным перечнем услуг, могут внести необходимые изменения в заключенный договор, что свидетельствует об открытости работы учреждения. В целом респондентов устраивает набор предоставляемых услуг: частный индекс удовлетворенности возрос и составляет $J_{\text{удовл. набором услуг}}$ = 0,9867 (0,9597 в 2016 г. и 0,9205 в 2015 г.). Никто из респондентов не хочет изменить перечень услуг ($Adeq_{\text{набор услуг – потребности клиента}}$ = 1,0). Соответственно номенклатура услуг, оказываемых Центром, достаточно полно отвечает запросам получателей услуг.

Получатели социальных услуг Центра удовлетворены объемом предоставления услуг и их качеством (табл. 8).

Таблица 8. – Оценки качества предоставляемых в Грачевском КЦСОН социальных услуг

Показатель	Оценка
J набором услуг	0,9867
Adeq набор услуг - потребности клиента (хотели бы изменить перечень?)	1,0000
J соц-быт.	0,9966
J соц-мед.	1,0000
J соц.-правов.	1,0000
J соц-психол.	1,0000
J соц-пед.	1,0000
J соц-труд.	1,0000
J соц.-коммун.	1,0000
***J* объемом и качеством предоставляемых услуг, интеграл.**	**0,9981**

Интегральный показатель удовлетворенности клиентов объемом и качеством оказываемых услуг составляет $J_{\text{объемом и качеством предоставляемых услуг, интеграл.}} = 0{,}9981$.

IX. Организация контроля качества обслуживания

Одной из задач мониторинга качества социальных услуг является выявление характера текущего контроля процесса оказания услуг (труда социального работника). Администрацией Грачевского Центра осуществляется контроль обслуживания, индекс степени контроля со стороны руководителей подразделений составил $Lev_{\text{контроля}} = 0{,}5200$. Выяснено (рис. 10), что плотный контроль осуществляется с точки зрения 76% (70% в 2016 г. и 83% в 2015 г., 45% - в 2014 г., 61% в 2013г.). Разовый / редкий контроль отметили 21% (25% в 2016 г., 14% в 2015 г., по 36% в 2013 и 2014гг.). Вынужденный контроль в обследуемой выборке не проводился (нет жалоб). Отсутствие контроля не отметил никто из респондентов.

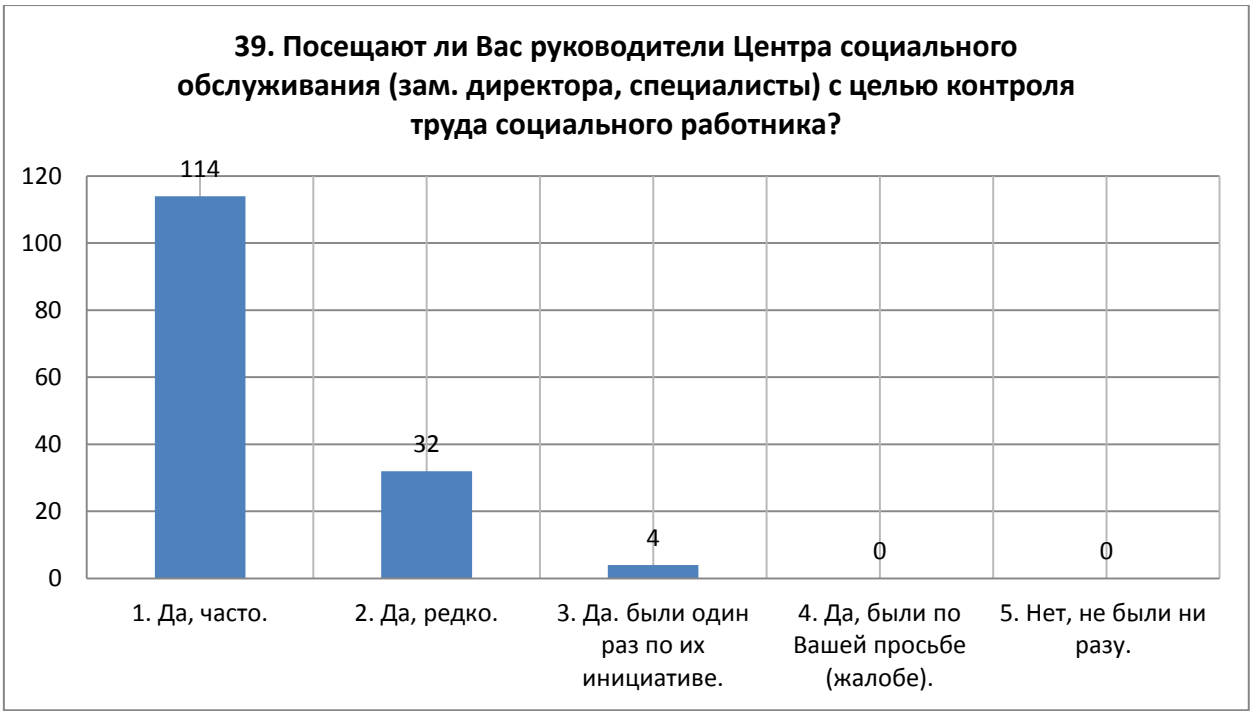

Рис. 10. Оценка качества контроля над деятельностью сотрудников Центра

X. Приоритетные потребности получателей социальных услуг Центра

Одной из задач настоящего исследования являлось выявление приоритетных потребностей получателей социальных услуг, особенностей их социальной информационной среды и социальной коммуникации.

Потребителями социальных услуг старшего возраста востребованы (по рангу) участие в коллективных поездках Центра по интересным местам – 18% (22% в 2016 г. и 15%), общение со сверстниками в Центре – 13% (26% в 2016 г. и 38% в 2015 г.), участие в культурных мероприятиях – 12%(по 11% в 2015 и 2016 гг.). Снизилась популярность участия в мероприятиях / занятиях «Университета "третьего возраста"» – 3% (6% в 2016 г. и 3% в 2015 г.). В тоже время 52% (33% в 2016 г. и 18% в 2015 г.) клиентов не желают или не могут по состоянию здоровья активно участвовать в деятельности Центра и его подразделений. Общественные организации и НКО не популярны (их выбрал 1% респондентов), рис. 11.

Рис. 11. Приоритетные потребности социального взаимодействия

Анализ ответов респондентов о предпочтениях и интересах в социально-культурной области жизнедеятельности показал (рис. 11), что клиенты социальной защиты – лица старшего возраста и инвалиды предпочитают в основном пассивный отдых и развлечения. Информационная среда большинства потребителей социальных услуг сформирована печатными и визуальными источниками (книги, СМИ), рис. 12. 35% респондентов не могут читать по состоянию здоровья, а 19% не хотят или не любят читать, 8% считает, что им книги не нужны.

25% респондентов (36% в 2016 г. и 21% в 2015 г.) имеет свою библиотеку, 9% (21% в 2016 г. и 17% в 2015 г.) предоставляет книги для

чтения социальный работник. Библиотеки района/поселения не активны в предоставлении литературы клиентам Центра 2% (0% ответов в 2016 г. и 2% в 2015 г.) - работник библиотеки.

Среди направлений информирования респонденты считают приоритетным тему поддержания здоровья 58% (44% в 2016 г. и 51%) и жизнь в России и зарубежных странах 29% (33% в 2016 г. и 24%), политика в РФ и мире 9% (13% в 2016 г. и 11%), рис. 13. Таким образом, есть потенциал для расширения социальной коммуникации клиентов Центра – книголюбов, активизации взаимодействия с местным сообществом, например в лице библиотечных работников, общественников, местных талантов.

Рис. 12. Используемые источники информации респондентов

Рис. 13. Предпочитаемые области информирования, общения, чтения

Одной из задач исследования было оценка степени сохранения близких социальных коммуникаций с родственниками/друзьями, определение качества оказываемой ими поддержки и коммуникации (рис. 14). Выяснено, что при сохранении взаимодействия, направления поддержки в основном заключаются (по рангу) в следующем: «приезжают в гости» - 30%, «помогают по хозяйству» - 19%, «интересуются здоровьем» клиента Центра - 18%, оказывают помощь в лечении – 13%. 11% клиентов Центра не имеют поддержки со стороны ближайшего окружения по разным причинам.

Рис. 14. Характер помощи со стороны ближайшего окружения

В исследовании выявлялась необходимость в оказании иной помощи потребителям социальных услуг, в частности, необходимость оказания помощи при переезде к родственникам или оказание социальных услуг одиноким и одинокопроживающим людям на стационарной основе (рис. 15).

Выяснилось, что респонденты – клиенты центра в подавляющем большинстве случаев – 97% предпочитают жить на прежем месте жительства. Выявлено 2% случаев (4 человека) желания переезда в стационарное учреждение социальной защиты, 1% - желание переезда к детям в другой населенный пункт.

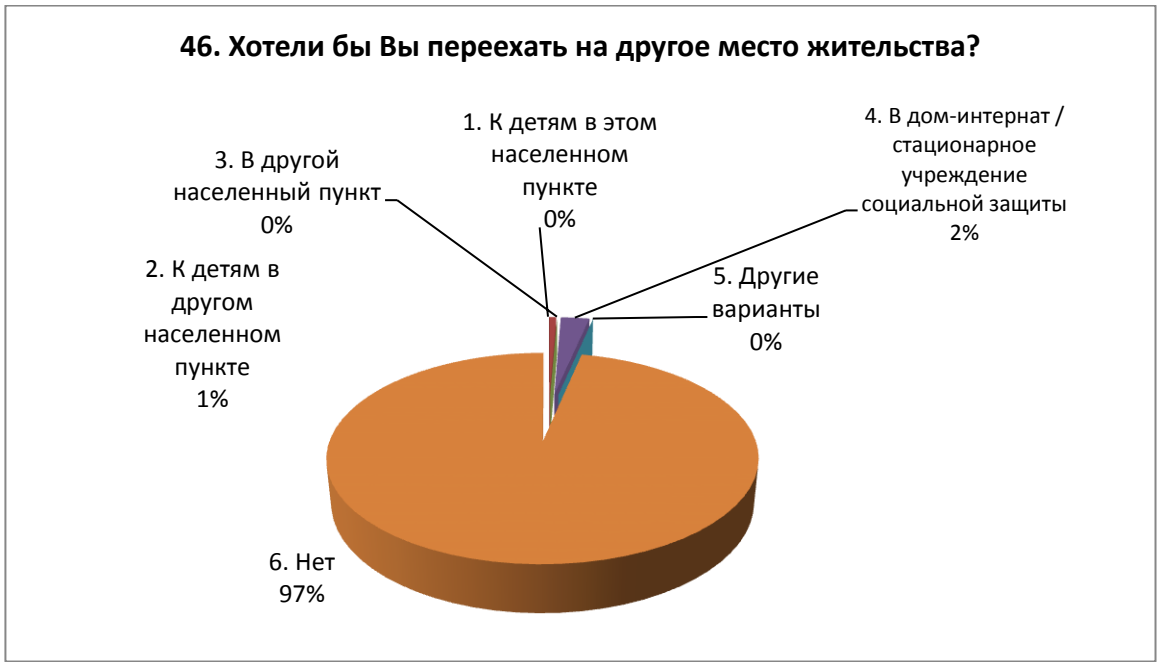

Рис. 14. Потребность изменения места жительства

Другой задачей являлось выявление детерминант повышения качества деятельности специалистов (рис. 16). Подавляющее большинство респондентов связывает улучшение качества работы социального работника с повышением оплаты его труда 49% (47% в 2016 г. и 35% в 2015 г.) и созданием нормальных условий труда - обеспечение транспортом 26% (23% в 2016 г. и 27% - 2015г.), современной техникой 8% (15% в 2016 г. и 26% в 2015 г.). Мало кто связывает качество труда социального работника с унификацией его работы (работа в бригаде) – по 1% в 2017 и 2016 годах (0% - в 2015г., 4,2% - в 2014 г., 9,8% - в 2013г.).

Возросло число тех, кто считает необходимым повышение социального статуса социального работника 13% (7% в 2016 г. и 4% в 2015 г.). Никто из респондентов других детерминант повышения качества труда социальных работников не назвал. Есть и те, кто считает, что причинами повышения качества труда социальных работников является что-то другое (респондент не смог конкретизировать).

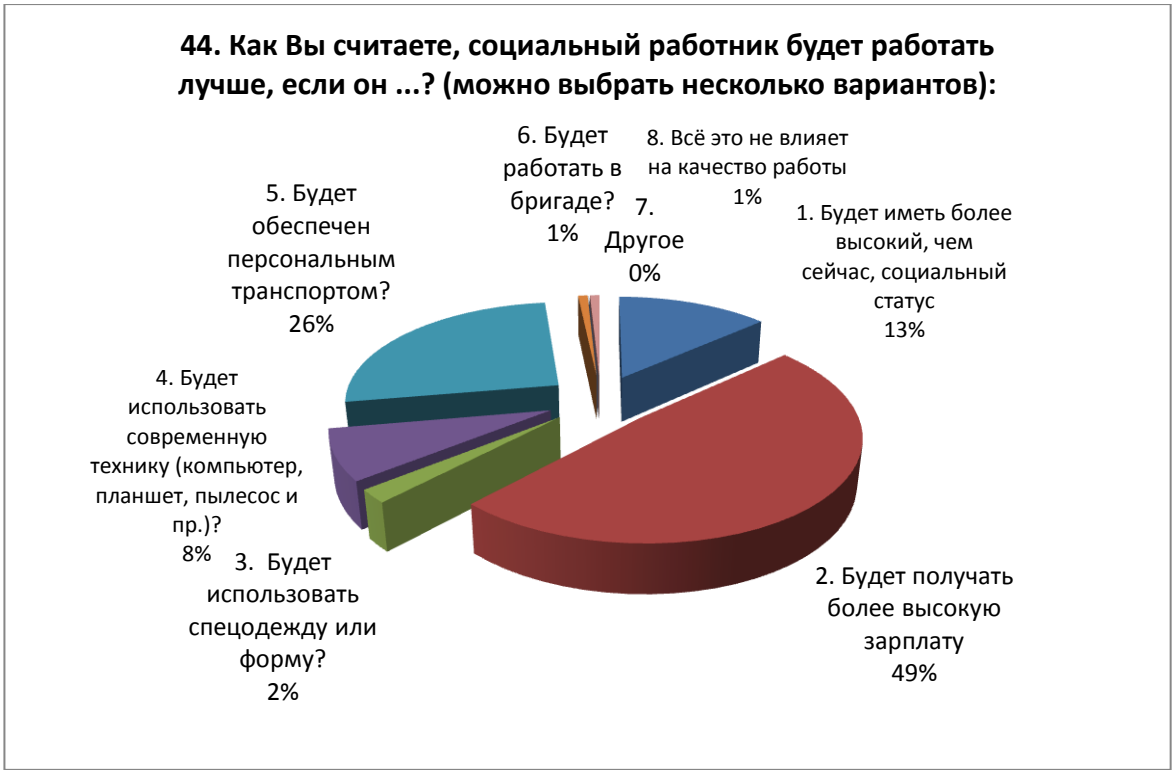

Рис. 16. Детерминанты эффективности и качества работы социального работника

В завершении опроса респонденты в свободной форме могли выразить свои предложения и пожелания Центру, его работникам (рис. 17). Необходимо отметить, что негативных отзывов не было. Помимо благодарности и добрых пожелаий различноо характера (73%), оказалось возможным выделить конструктивные замечания: повышение оплаты труда, снижение нагрузки и увеличение штата сотрудников.

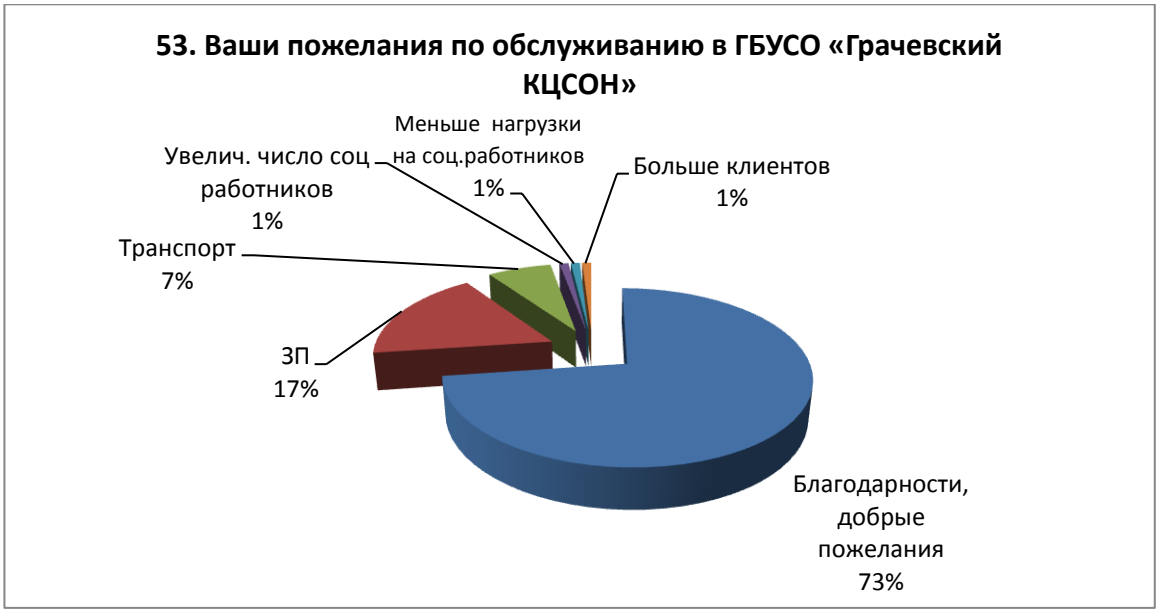

Рис. 17. Распределение пожеланий и просьб респондентов

Сводные данные удовлетворенности качеством социального обслуживания и оценки качества социальных услуг приведены в табл. 9.

Удовлетворенность качеством социальной услуги (***J*** $_i$)– доля тех получателей услуг, которые оценили услугу положительно (отлично, хорошо и пр.).

Методически качество социальной услуги, интерпретируемое как качество работы отделений социального обслуживаний Центра, оценивалось исходя из определения частных коэффициентов удовлетворенности клиентов Центра конкретной услугой J_i или её характеристикой (частный уровень удовлетворенности) и вычисления интегрального коэффициента удовлетворенности.

$J_{\text{интеграл.}} = \sum J_i / N$, где N – количество оцениваемых услуг / характеристик.

Частные уровни удовлетворенности и интегральный уровень удовлетворенности могут меняться от 0 – «вообще не доволен / не удовлетворен» до 1 – «весьма доволен / удовлетворен».

Частные индексы показывают колебания качества по отдельным направлениям или аспектам социальной поддержки.

Интегральный показатель качества оказываемой социальной услуги насчитывался как средняя арифметическая интегральных показателей по направлениям оценки.

Таблица 9. Сводная таблица оценки качества социального обслуживания в 2017 г.

Критерий I. Информированность получателя социальных услуг	
Показатель	Значение индекса
Av адресата жалобы/обращения - сказать соц.работнику	0,8600
Av адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,7733
Av адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,6333
Av адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,3067
Av адресата жалобы/обращения - сайт МТиСЗН СК	0,1600
Av адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТиСЗН СК	0,1267
J информированности, интеграл.	**0,4767**
Критерий II. Качество, полнота, доступность полученной информации	
Показатель	Значение индекса
J кач. инф. при обращении к "своему" соц.работнику	0,9700
J кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9637
J кач. инф. по телефону	0,9526
J кач. инф. сайт Центра	0,8636
J кач. инф. на информац. стендах	0,9009
J кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,8602
***J* качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл.**	**0,9185**
Критерий III. Доступность социальных услуг	
Показатель	Значение индекса
J доступностью соц.услуг	0,9867
N Av очереди	0,9733
Adeq адекватность договора - НЖС клиента	0,9800
J информ о стандарте услуг	0,9267
J активности клиента при заключении договора	0,9867
J пост связь с соц.раб	1,0000
J доступность изменения/доп-я договора	0,9933
***J* доступности соц. услуг Центра, интегрально**	**0,9781**
Критерий IV. Регулярность предоставления услуг	
Показатель	Значение индекса
J отсутствие пропусков план. посещения клиентов	0,9867
N Av опозданий персонала	1,0000
N Av задержки заказ.услуг	1,0000
***J* регулярности предоставления услуг, интеграл.**	**0,9956**
Критерий V. Полезность услуг	
Показатель	Оценка
J поддержание здоровья	0,9867
J улучшения жизни	1,0000
N Av "навязанных" услуг	1,0000
***J* полезности услуг, интеграл.**	**0,9934**

Продолжение табл. 9

Критерий VI. Отношение к клиенту персонала Центра	
Показатель	Оценка
J ввк	0,9867
J без конфликтн.	1,0000
J учет пожеланий клиента работником	0,9800
J адекватности поведения соц.работника	1,0000
J внешний вид персонала	0,9833
J отсутствие принуждения клиента	1,0000
***J* отношение персонала к клиенту, интеграл.**	**0,9925**
***Критерий* VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг**	
Показатель	Оценка
J сост, чистота, удобство терр., ОВЗ	0,9700
J сост, чистота, удобство сан-гиг помещ., ОВЗ	0,9267
J сост, чистота, удобство сан-гиг оборудования, ОВЗ	0,8700
J удобство выход_вход, помещений, коридоров, ОВЗ	0,9533
Lev оборуд. помещений мягк. мебель	0,9367
***J* состояние территории, помещений, оборудования, интеграл.**	**0,9314**
***ИТОГО удовлетворенность по условиям предоставления* *J* усл. предоставления Центром, интегрально**	**0,9106**
Критерий VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг	
Показатель	Оценка
J набором услуг	0,9867
Adeq набор услуг - потребности клиента (хотели бы изменить перечень?)	1,0000
J соц-быт.	0,9966
J соц-мед.	1,0000
J соц.-правов.	1,0000
J соц-психол.	1,0000
J соц-пед.	1,0000
J соц-труд.	1,0000
J соц.-коммун.	1,0000
***J* объемом и качеством предоставляемых услуг, интеграл.**	**0,9981**
ИТОГО: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ J удовл. качеством соц. услуг Центра, интегрально	**0,9544**

Заключение

1. Прежде всего необходимо отметить важность ежегодного проведения мониторинга качества услуг, оказываемых Центром.

Полученные интегральный показатель удовлетворенности объемом и качеством социальных услуг свидетельствует о положительной динамике развития Центра, и о том, что в. 2017г. пользователи оценивают работу Центра значительно выше среднего - J объем. и кач. услуг, интеграл. = **0,9981.** Максимально возможная оценка $J_{max} = 1{,}0$.

Анализ результатов исследования показывает, что в целом подход дает достаточно объективную оценку сложившейся ситуации. В тоже время в организации деятельности подразделений Центра есть резервы повышения качества работы, выявляемые снижением частных индексов удовлетворенности и анализом конструктивных предложений потребителей социальных услуг. Удовлетворенность по условиям предоставления услуг составила $J_{\text{усл.. предоставления услуг Центром, интегрально}} =$ **0,9106.** Итоговая оценка удовлетворенности качеством услуг составила в результате $\boldsymbol{J_{\text{удовл. качеством соц. услуг Центра, интегрально}} = 0{,}9544.}$

2. Стандартный договор на социальное обслуживание достаточно полно отражает нужды и потребности потенциальных клиентов, большинство клиентов может внести изменения в свой договор, но не видит в этом необходимости. При этом все респонденты имеют постоянную связь со своим социальным работником.

3. Основными параметрами, повлиявшими на снижение показателей оценки, оказались характеристики информированности респондентов о наличии возможности обратиться с письмом или жалобой в вышестоящую организацию. Получатели услуг мало знают о работе сайтов Центра и МТиСЗН СК, предоставляемых ими возможностях. Есть недостатки в организации работы специалистов Центра с гражданами по официальному телефону Центра.

4. Большинство возникающих вопросов и проблем клиенты Центра могут решить и решают с помощью специалистов Центра. В тоже время есть необходимость расширения просвещения клиентов о возможностях, предоставляемых в отделениях Центра, в системе социальной защиты населения края.

5. Другим недостатком в системе информирования населения является содержание, наполненность и качество сообщений газеты Центра, его сайта, рекламных материалов.

6. Не все клиенты знают о стандарте предоставляемых услуг.

7. Повлияло на снижение оценок клиентов чистота, оборудование помещений и содержание санитарно-гигиенического оборудования, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, особенно входов и выходов зданий/помещений. Недостаточно и оборудование помещений отделений Центра мягкой мебелью.

8. На снижение общей оценки качества социального обслуживания повлияло наличие задержек в предоставлении услуги, наличие пропусков в предоставлении запланированной услуги.

9. В целом необходимо подчеркнуть, что работа учреждения организована на хорошем профессиональном уровне.