

**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 бюджетном учреждении социального обслуживания
“Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения”»
(дог. № Д2019-02-31.00 от 15.05.2019 г.)

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»:

Доцент каф. социальных
технологий,
канд. техн. н., доцент

_____Ю. Ф. Косинцева

" ____ " _____ 2019 г.

Ставрополь, 2019

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. Оценивались качество условий предоставления социальных услуг, включая 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 $J_{\max} = 1$.

Удовлетворенность качеством социальной услуги (J_i) определялась как доля тех получателей услуг, которые оценили услугу положительно (отлично, хорошо и пр.).

Методически качество социальной услуги, интерпретируемое как качество работы отделений социального обслуживания 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.

Социологическое исследование организовано и проведено в сентябре 2019 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, Бешпагир, Красное, Кугульта, Спицевка, Сергиевское, Тугулук, х.Базовый, х. Октябрь.

Всего опрошено 127 респондентов, общее число правильно заполненных анкет составило 127 ед., из которых 28% - мужчины, 72% – женщины. Распределение респондентов по возрасту представлено на рис. 1.

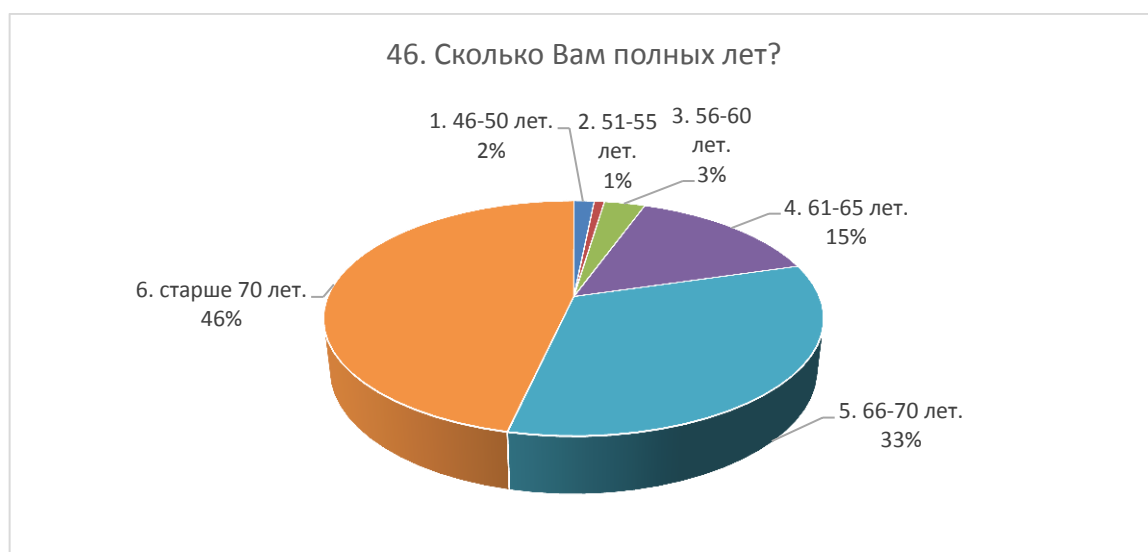


Рис. 1. Распределение получателей социальных услуг по возрасту

Дифференциация получателей социальных услуг по возрасту сохранила особенности, отмеченные в предыдущих исследованиях: две крупные группы лиц старшего возраста: 46% (58% в 2018 г., 45% в 2017 г.) - старше 70 лет и 33% (26% и 21%, соответственно) - от 66 до 70 лет, что составляет 79% от общей численности клиентов Центра. До 15% (с 9% в 2018 г.) возросло число клиентов в возрасте 61-65 лет.

Самооценка психологического состояния (рис. 2) выявила, что большинство респондентов достаточно спокойно оценивают свою

жизненную ситуацию – интегрально 87% (91% в 2018 г., 78% в 2017 г., 88% - 2016, 82% - в 2015 г.). 12% (8% в 2018 г., 19% 2017г., 11% - 2016, 13% в 2015 г.) - находятся в стрессовой ситуации средней тяжести. 1% (1% в 2018 г., 3% в 2017 г., 1% в 2016, 3% в 2015 г.) - в состоянии депрессии. Соответственно, респонденты могли адекватно оценивать качество предоставляемой социальной поддержки. Интегрально уровень позитивной самооценки психологического состояния уменьшился и составил $Lev_{\text{психол. сост.}} = 0,8740$ (0,9067 в 2018 г.).

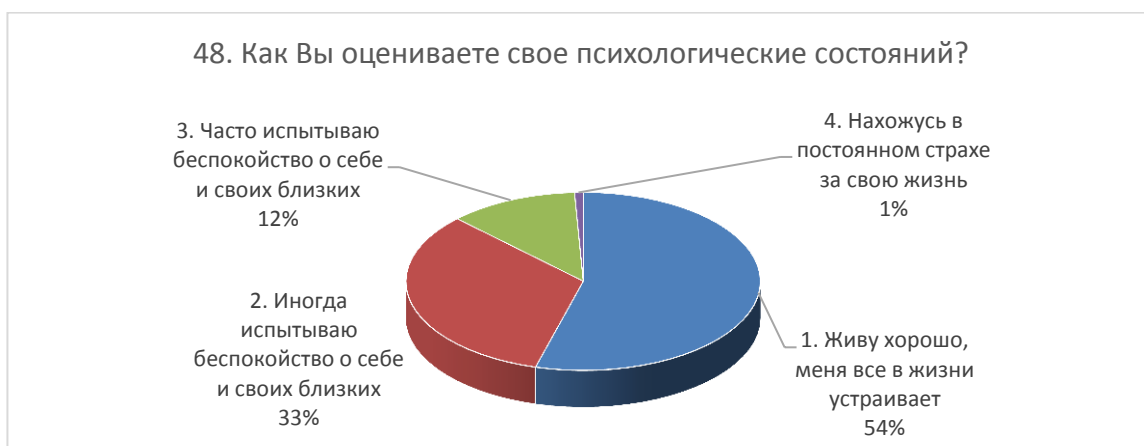


Рис. 2. Самооценка психологического состояния

К 2019 г. возросло число респондентов, не испытывающих значительных трудностей в материальном обеспечении до 68% (54% в 2018 г., 65% в 2017 г., 51% в 2016 г. и 62% в 2015 г.). В тоже время 30% респондентов (44% в 2018 г., 34% в 2017 г., 47% в 2016 г. и 36% в 2015 г., 40,6% в 2014г., 42% - в 2013 г.) возможно отнести к категории малообеспеченных, рис. 3. Уровень удовлетворенности материальным положением составил $Lev_{\text{матер. полож.}} = 0,6772$.

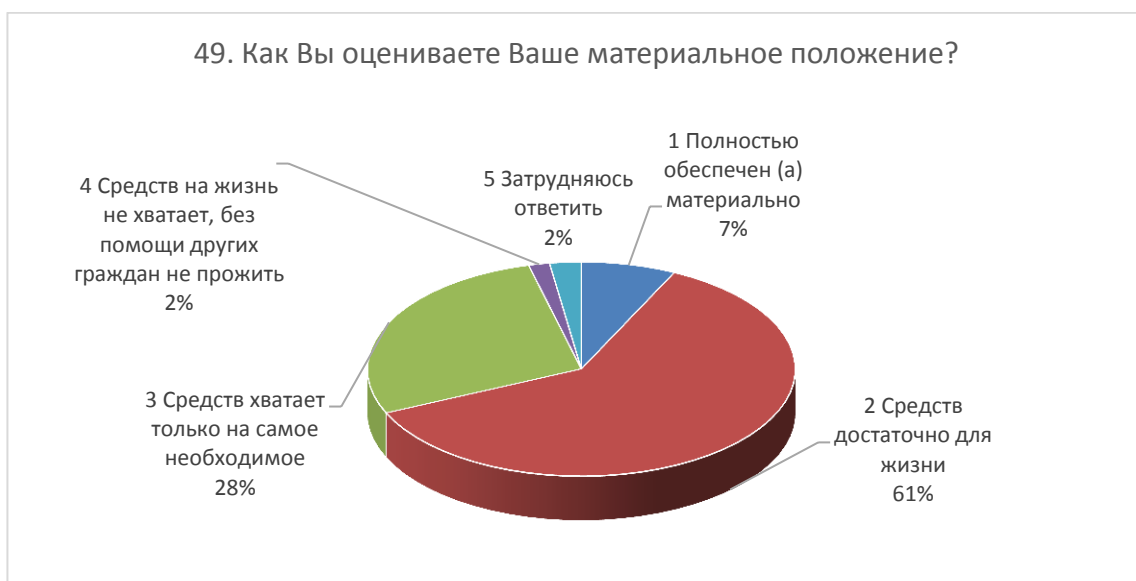


Рис. 3. Самооценка материального положения респондентов

Более половины респондентов инвалидности не имеют (69%), рис. 4. Большинство лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют II гр. инвалидности (21%).



Рис. 4. Распределение респондентов по наличию ограничений жизнедеятельности

1. Информированность получателя социальных услуг

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.

Выяснено, что все респонденты знакомы с нормами законодательства по социальному обслуживанию граждан (ФЗ №442-ФЗ), индекс осведомленности составляет $L_{\text{ФЗ 442}} = 0,9882$ (0,8667 в 2018 г., 0,9533 в 2017).

Единственной организацией, занимающейся социальным обслуживанием в Грачевском районе по мнению получателей услуг является ЦСОН Грачевского района (95% ответов). Другие организации, частные фирмы или предприниматели не известны респондентам, рис. 5.

Информацию о социальном обслуживании получатели получают из нескольких источников, основным из которых является Центр, включая печатную продукцию и сайт Центра 62% (66% в 2018 г., 75% - 2017 г., 72% - в 2016 г., 69% - в 2015 г.), затем местное сообщество 37% (26% в 2018 г., 15%, 22% и 26%, соответственно), рис. 6. В 2019 г. вновь актуализированы СМИ как источник информирования – 2% (0% 2018 г., 2% в 2017 г., 5% - в 2016 г.; 0% в 2015 г.), 2% респондентов получили информацию на публичных мероприятиях (по 1% в 2017 и 2016 г., никто в 2015 г.). В Интернете информации о социальной поддержке/обслуживании не находил / не искал никто из опрошенных (1% в 2017 г.).



Рис. 5. – Информированность респондентов об организациях социального обслуживания района



Рис. 6. – Источники получения информации о социальных услугах

Респонденты информированы (рис. 7) о возможности влияния на качество социального обслуживания. Будут обращаться в случае необходимости (по рангу) к социальному работнику / работнику Центра – 35% (32% в 2018 г.), лично в организацию соц. обслуживания – 27% (28% в 2018 г.) или звонить в Центр – 23% (22% в 2018 г.).



Рис. 7 Распределение мнений об актуализированных источниках влияния респондентов на качество социального обслуживания

Информационная известность / 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 0,8189 (0,7 в 2018 г.), доступно личное 0,6220 (0,6) или телефонное 0,5354 (0,4733) обращение в Центр (табл. 1). Обращение в вышестоящие инстанции менее популярно. В целом информированность получателей услуг о возможностях влияния на качество социального обслуживания в 2019 г. повысилась на 0,026 пункта по сравнению с 2018 годом.

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

Оценка информированности респондента	Значение показателя		
	2017	2018	2019
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сказать соц. работнику	0,8600	0,7000	0,8189
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,7733	0,6000	0,6220
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,6333	0,4733	0,5354
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,3067	0,1533	0,1417
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт МТ и СЗН СК	0,1600	0,1200	0,1024
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТ и СЗН СК	0,1267	0,1200	0,1024
J информ. (возм. жалобы), интеграл	0,4767	0,3611	0,3871

II. Качество, полнота, доступность полученной информации

Респонденты оценивали качество информации, полученной из того или иного источника (рис.8). Лучшую информацию (высокое качество, полнота и доступность) обеспечивает, по рангу, обращение к «своему», затем личное

обращение в Центр, обращение по телефону, газета, буклеты и листовки Центра, рис. 8. Качество информации, расположенной на сайте Центра, оценено ниже среднего значения (0,4528).

Сравнительный анализ индексов удовлетворенности качеством информации (табл. 2) показывает, что качество информации, её доступность и полнота, размещенной на сайте центра, в рекламных материалах и на стендах центра снизились. В тоже время качество при личном обращении клиента возросло на 0,0788 пункта.



Рис. 8. – Удовлетворенность качеством полученной информации

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

Показатель	Значение индекса		
	2017	2018	2019
J кач. инф. при обращении к "своему" соц. работнику	0,9700	0,9133	0,9921
J кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9637	0,9150	0,8898
J кач. инф. по телефону	0,9526	0,9053	0,8228
J кач. инф. сайт Центра	0,8636	0,9323	0,4528
J кач. инф. на информац. стендах	0,9009	0,9083	0,6299
J кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,8602	0,9261	0,7047
J качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл*	0,9185	0,9167	0,7487

III. Доступность социальных услуг

Оценка респондентами доступности социальных услуг, предоставляемых Грачевским КЦСОН, показала, что работа учреждения организована на высоком профессиональном уровне (рис. 9, табл. 3), частный индекс доступности социальных услуг составляет $J_{\text{доступн.}} = 1,0000$ (0,9333 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9732 в 2016 г. и 0,9346 в 2015 г.).

Возросло число тех респондентов – 2% (1,3% в 2018, 2,66% в 2017 г., 3% в 2016 г., 4% в 2015 г. и 12% в 2014 г.), кому пришлось ожидать необходимого обслуживания. Индекс отсутствия ожидания вырос и составил $N_{\text{Av очереди}} = 0,9764$ (0,9867 в 2018, 0,9733 в 2017 г., 0,9664 в 2016 г. и 0,9576 в 2015 г.).

Большинство респондентов высоко оценивают заключенный с ними договор и не хотят вносить в него изменений. Таким образом по оценке клиентов их договор адекватно отражает непосредственную жизненную ситуацию, нужды и потребности получателя социальных услуг $Adeq_{\text{адекватность договора - НЖС клиента}} = 0,9921$ (0,9600 в 2018, 0,9800 в 2017 г.).

Здесь необходимо отметить, что респонденты информированы о стандарте услуг, однако часть клиентов отмечает частичное знакомство со стандартом. В тоже время уровень информированности вырос и составил $J_{\text{информ. о стандарте услуг}} = 0,9724$ (0,8900 в 2018, 0,9267 в 2017 г.). Кроме того, работники Центра поддерживают социальную активность клиента при заключении с ним договора на социальное обслуживание: $J_{\text{активности клиента при заключении договора}} = 0,9921$ (1,0 в 2018, 0,9867 в 2017 г.).

Большинство клиентов легко оформляли или получали новую услугу от социального работника, $J_{\text{доступность внесения изменений}} = 1,0000$ (0,9933 в 2018, 0,9933 в 2017 г., 0,9583 в 2016 г. и 0,9478 в 2015 г.). Тесное взаимодействие социальный работник – клиент сохранилось: большинство респондентов имеют постоянную связь со своим социальным работником, $J_{\text{постоян. связь с соц. раб}} = 0,9921$ (0,9933 в 2018, 1,0000 в 2017 г.).

Таблица 3. – Доступность социальных услуг, оказываемых Центром

Показатель	Значение индекса		
	2017	2018	2019
$J_{\text{доступностью соц. услуг}}$	0,9867	0,9333	1,0000
$N_{\text{Av очереди}}$	0,9733	0,8967	0,9764
$Adeq_{\text{адекватность договора - НЖС клиента}}$	0,9800	0,9600	0,9921
$J_{\text{информ. о стандарте услуг}}$	0,9267	0,8900	0,9724
$J_{\text{активности клиента при заключении договора}}$	0,9867	1,0000	0,9921
$J_{\text{пост. связь с соц. раб}}$	1,0000	0,9933	0,9921
$J_{\text{доступность изменения договора}}$	0,9933	0,9933	1,0000
$J_{\text{доступности соц. услуг Центра, интегрально}}$	0,9781	0,9524	0,9893

Интегральный индекс удовлетворенности доступностью социальных услуг интегрально возрос и составил $J_{\text{доступн. интеграл}} = 0,9893$.

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		
	2017	2018	2019
$J_{\text{отсутствие пропусков план. посещения клиентов}}$	0,9867	0,9867	0,9921
$N_{Av} \text{ опозданий персонала}$	1,0000	0,9467	0,9921
$N_{Av} \text{ задержки заказ. услуг}$	1,0000	1,000	1,0000
$J_{\text{регулярности предоставления услуг, интеграл.}}$	0,9956	0,9778	0,9948

В 2019 году удалось дополнительно снизить уровень пропусков плановых посещений $J_{\text{отсутствие пропусков план. посещения клиентов}} = 0,9921$ (0,9887 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9597 в 2016 г. и 0,9859 в 2015 г.). Удалось обеспечить строгое соблюдение времени посещения $N_{Av} \text{ опозданий персонала} = 0,9921$ (0,9467 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9933 в 2016 г. и 0,9682 в 2015 г.); нет случаев задержки предоставления заранее заказанных услуг: $N_{Av} \text{ задержки заказ. услуг} = 1,0$ (1,0 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9597 в 2016 г. и 0,9717 в 2015 г.).

Интегральный индекс регулярности предоставления социальных услуг вырос и составил $J_{\text{регулярн, интеграл.}} = 0,9948$ (0,9778 в 2018, 0,9956 в 2017 г., 0,9709 в 2016 г. и 0,9753 в 2015 г.).

V. Полезность услуг

Улучшение своей непосредственной жизни $J_{\text{улучшения жизни}} = 1,0$ (1,0 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9262 в 2016 г. и 0,9134 в 2015 г.), содействие поддержанию здоровья $J_{\text{поддержание здоровья}} = 1,0$ (0,9933 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,8893 в 2016 г. и 0,8233 в 2015 г.) посредством социальной поддержки отметило подавляющее большинство клиентов. Интегральный уровень полезности предоставляемых услуг вырос и составил $J_{\text{полезности}} = 1,0$ (0,9978 в 2018, 0,9934 в 2017 г., 0,9077 в 2016 и 0,8683 в 2015 г.), табл. 5. Повышение полезности услуг связано с уточнением и детализацией индивидуальной программы получателя услуги. Кроме того респонденты отметили, что не могут обойтись без каких-либо услуг Центра, что свидетельствует о высоком профессионализме сотрудников, отсутствие «навязывания» социальных услуг в Центре. $N_{Av} \text{ "навязанных" услуг} = 1,0$. У получателей услуг за прошедший год не возникло никаких новых пожеланий по расширению спектра оказываемых услуг.

Таблица 5. – Оценка полезности услуг Центра

Показатель	Оценка		
	2017	2018	2019
$J_{\text{поддержание здоровья}}$	0,9867	0,9933	1,0000
$J_{\text{улучшения жизни}}$	1,0000	1,0000	1,0000
$N Av_{\text{"навязанных" услуг}}$	1,0000	1,0000	1,0000
$J_{\text{полезности услуг, интеграл.}}$	0,9934	0,9978	1,0000

VI. Отношение к клиенту персонала ГБУСО «Грачевский КЦСОН»

Оценивая отношение персонала к клиенту (рис. 9, табл. 6), респонденты в большинстве случаев отметили, что к ним относятся в большинстве случаев внимательно, вежливо и корректно $J_{\text{ввк}} = 1,0$ (0,9933 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9933 в 2016 г. и 0,9823 в 2015 г.).

Респондентов устраивает в целом в 2019 г. поведение и внешний вид работников Центра, $J_{\text{поведение и внешн.вид}} = 0,9961$. Конфликтов с персоналом Центра практически не бывает: $N Av_{\text{конфликт}} = 0,9921$ (1,0 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9799 в 2016 г. и 0,9894 в 2015 г.). В 2019 г. нет случаев принуждения клиентов к чему-либо, что им не нравится $N Av_{\text{принуждения клиента}} = 1,0$ (0,9933 в 2018, 1,0 в 2017 г.).

Интегральный индекс отношения персонала к клиентам составил $J_{\text{отношение персонала, интеграл.}} = 0,9967$ (0,9820 в 2018, 0,9925 в 2017 г., 0,9866 в 2016 г. и 0,9817 в 2015г.).



Рис. 9. Оценка отношения социальных работников к потребителям услуг

Таблица 6. – Оценка отношения персонала к получателю услуг

Показатель	Оценка		
	2017	2018	2019
$J_{\text{ввк}}$	0,9867	0,9933	1,0000
$N_{\text{Av}}_{\text{конфликта}}$	1,0000	1,000	0,9921
$J_{\text{учет пожеланий клиента работником}}$	0,9800	1,000	0,9921
$J_{\text{адекватности поведения соц. работника}}$	1,0000	0,9233	1,0000
$J_{\text{внешний вид персонала}}$	0,9833		0,9961
$N_{\text{Av}}_{\text{принуждения клиента}}$	1,0000	0,9933	1,0000
$J_{\text{отношение персонала к клиенту, интеграл}}$	0,9925	0,9820	0,9967

VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг

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 $J_{\text{условиями предоставления услуг 2019}} = 0,8961$ (0,8890 в 2018 г.).

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

Показатель	Оценка		
	2017	2018	2019
$J_{\text{сост., чистота, удобство терр., ОВЗ}}$	0,9700	0,9033	0,9606
$J_{\text{сост., чистота, удобство сан.-гиг. помещ., ОВЗ}}$	0,9267	0,8867	0,9094
$J_{\text{сост., чистота, удобство сан.-гиг. оборудования, ОВЗ}}$	0,8700	0,8916	0,8425
$J_{\text{удобство выход-вход, помещений, коридоров, ОВЗ}}$	0,9533	0,8800	0,9252
$Lev_{\text{оборуд. помещений мягк. мебелью для клиентов}}$	0,9367	0,8833	0,8425
$J_{\text{условия предоставляю услуг, интеграл}}$	0,9314	0,8890	0,8961

VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг

Все респонденты знакомы с 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 $J_{\text{удовл. набором услуг}} = 0,9961$ (0,9161 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9597 в 2016 г. и 0,9205 в 2015 г.). Респонденты в 2019 г. хотят несколько изменить перечень услуг $Adeq_{\text{набор услуг – потребности клиента}} = 0,9921$. В частности, один

респондент хотел бы включить в перечень «ремонт крана и прочих вещей». В тоже время номенклатура услуг, оказываемых Центром, достаточно полно отвечает запросам получателей услуг.

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

Таблица 8. – Оценки качества предоставляемых социальных услуг

Показатель	Оценка		
	2017	2018	2019
$J_{\text{набором услуг}}$	0,9867	0,9161	0,9961
$Adeq_{\text{набор услуг - потребности клиента (хотели бы изменить перечень?)}}$	1,0	1,0	0,9921
$J_{\text{соц-быт.}}$	0,9966	0,9700	1,0
$J_{\text{соц-мед.}}$	1,0	0,9895	1,0
$J_{\text{соц.-правов.}}$	1,0	1,0	1,0
$J_{\text{соц-психол.}}$	1,0	0,9744	1,0
$J_{\text{соц-пед.}}$	1,0	1,0	1,0
$J_{\text{соц-труд.}}$	1,0	1,0	1,0
$J_{\text{соц.-коммун.}}$	1,0	0,9853	1,0
$J_{\text{объемом и качеством соц. обслуж., интеграл.}}$	0,9981	0,9817	0,9987

Интегральный показатель удовлетворенности клиентов объемом и качеством оказываемых услуг вырос и составляет $J_{\text{объемом и кач., интеграл., 2019}} = 0,9987$.

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 $Lev_{\text{контроля}} = 0,7165$ (0,7244 в 2018 г., 0,5200 в 2017 г.). Выяснено (рис. 10), что плотный контроль осуществляется с точки зрения 75% (50% в 2018г., 76% в 2017 г., 70% в 2016 г. и 83% в 2015 г., 45% - в 2014 г., 61% в 2013 г.). Разовый / редкий контроль отметили 23% (48% в 2018 г., 21% в 2017 г., 25% в 2016 г., 14% в 2015 г., по 36% в 2013 и 2014гг.). Вынужденный контроль в обследуемой выборке в 2019 г. не проводился (1 жалоба). Отсутствие контроля отметили 2% респондентов.

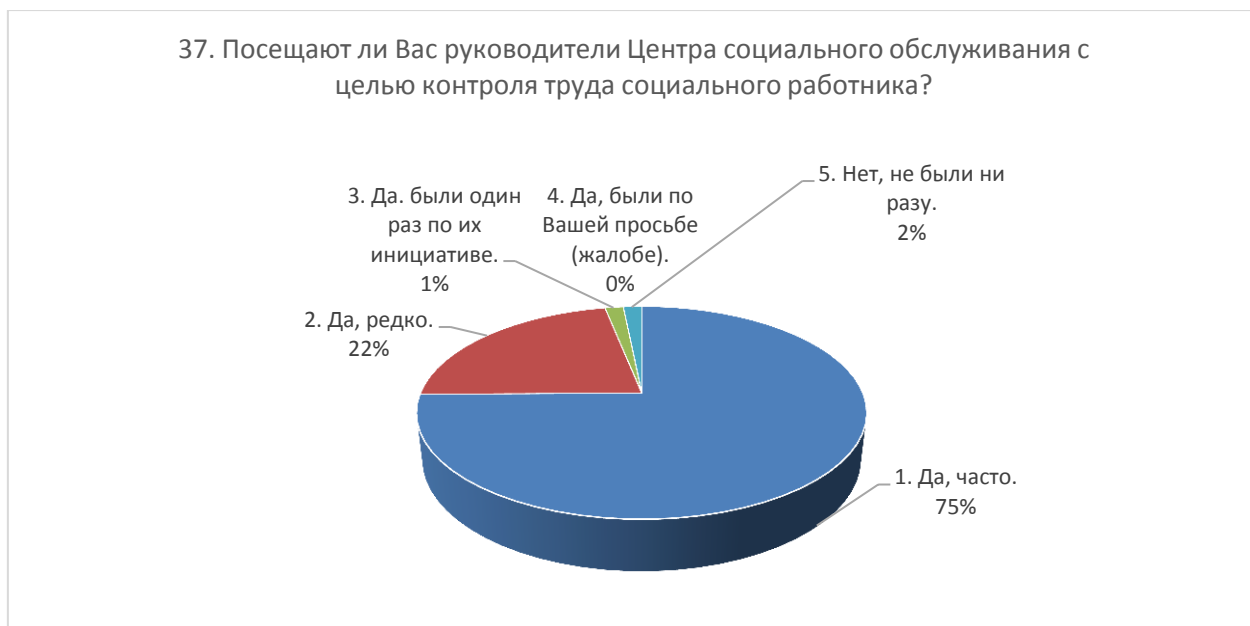


Рис. 10. Оценка качества контроля над деятельностью сотрудников Центра

Х. 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) общение со сверстниками в Центре – 15% (18% в 2018 г., 13% в 2017 г., 26% в 2016 г. и 38% в 2015 г.), участие в коллективных поездках Центра по интересным местам – 11% (13% в 2018 г., 18% в 2017 г., 22% в 2016 г. и 15%), участие в культурных мероприятиях – 9% (6% в 2018 г., 12% в 2017 г., по 11% в 2015 и 2016 гг.). Снизилась популярность участия в мероприятиях / занятиях «Университета “третьего возраста”» – 0% (2% в 2018 г., 3% в 2017 г., 6% в 2016 г. и 3% в 2015 г.). В тоже время 64% (41% в 2018 г., 52% в 2017 г., 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 никто не выбрал (2% в 2018 г., 1% в 2017 г.), рис. 11.

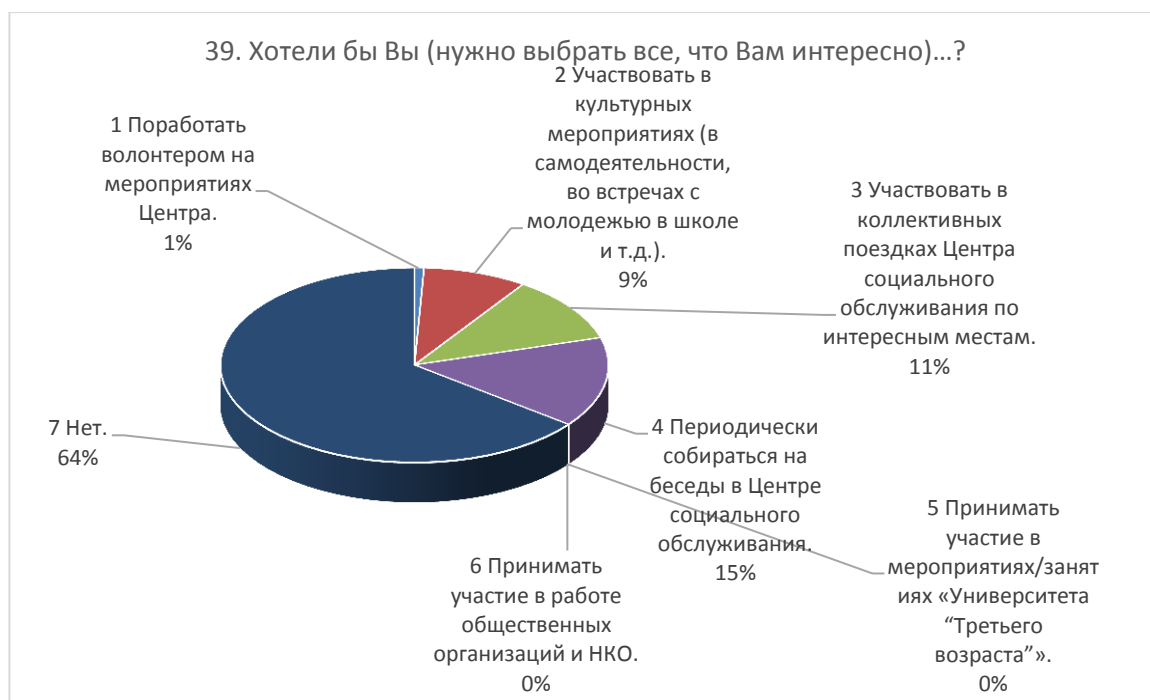


Рис. 11. Приоритетные потребности социального взаимодействия

Анализ ответов респондентов о предпочтениях и интересах в социально-культурной области жизнедеятельности показал (рис. 12), 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. 13. 55% респондентов хотели бы получать бесплатную газету Центра, 17% затруднились ответить.

20% (40% в 2018 г., 35% в 2017 г.) респондентов не могут читать по состоянию здоровья, а 19% (16% в 2018 г., 19% в 2017 г.) не хотят или не любят читать, 10% (14% в 2018 г., 8% в 2017 г.) считает, что им книги не нужны. 31% (14% в 2018 г., 25% в 2017 г., 36% в 2016 г. и 21% в 2015 г.) имеет свою библиотеку, 16% (6% в 2018 г., 9% в 2017 г., 21% в 2016 г. и 17% в 2015 г.) предоставляет книги для чтения социальный работник. Библиотеки района/поселения по-прежнему малоактивны в предоставлении литературы клиентам Центра 1% (0% в 2018 г., 2% в 2017 г., 0% ответов в 2016 г. и 2% в 2015 г.), рис. 12.



Рис. 12. Используемые источники информации респондентов

Среди направлений информирования респонденты выделяют темы: поддержания здоровья 59% (50% в 2018 г., 58% в 2017 г., 44% в 2016 г. и 51%); о событиях в мире 21% (30% в 2018 г., 29% в 2017 г., 33% в 2016 г. и 24%), о политике государства 15% (9% в 2018 г., 9% в 2017 г., 13% в 2016 г. и 11%), рис. 13. Соответственно, сохраняется потенциал для расширения социальной коммуникации клиентов Центра, активизации взаимодействия с местным сообществом, например, в лице библиотечных работников, общественников, местных талантов.



Рис. 13. Предпочитаемые области информирования, общения, чтения

Одной из задач исследования была оценка степени сохранения социального взаимодействия с родственниками/друзьями, определение качества оказываемой ими поддержки и социальной коммуникации (рис. 14). Выяснено, что при сохранении взаимодействия, направления поддержки в основном заключаются (по рангу) в следующем: «приезжают в гости» - 32%

(29% в 2018 г., 30% в 2017 г.), «интересуются здоровьем» клиента Центра – 19% (22% в 2018 г., 18% в 2017 г.), «помогают по хозяйству» – 19% (16% в 2018 г., 19% в 2017 г.), оказывают помощь в лечении – 12% (16% в 2018 г., 13% в 2017 г.). Интегрально 6% (8% в 2018 г., 11% в 2017 г.) клиентов Центра не имеют поддержки со стороны ближайшего окружения по разным причинам.



Рис. 14. Характер помощи со стороны ближайшего окружения

В исследовании выявлялась потенциальная необходимость в оказании иной помощи потребителям социальных услуг, в частности, востребованность 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 – 98% (99% в 2018 г., 97% в 2017 г.) предпочитают жить на прежнем месте жительства. Как и в 2018 г. не выявлено случаев желания переезда в стационарное учреждение социальной защиты (2% в 2017 г.), 2% респондентов (1% в 2018 г., 1% в 2017 г.) желает переехать к детям в другой населенный пункт.



Рис. 15. Потребность изменения места жительства

Другой задачей являлось выявление детерминант повышения качества работы специалистов (рис. 16). Подавляющее большинство респондентов связывает улучшение качества работы социального работника с повышением оплаты его труда 35% (38% в 2018 г., 49% в 2017 г., 47% в 2016 г. и 35% в 2015 г.) и созданием нормальных условий труда - обеспечение транспортом 29% (25% в 2018 г., 26% в 2017 г., 23% в 2016 г. и 27% - 2015г.) и современной техникой 14% (15% в 2018 г., 8% в 2017 г., 15% в 2016 г. и 26% в 2015 г.). Снизилось число тех, кто связывает качество труда социального работника с унификацией его работы (работа в бригаде) – 2% (5% в 2018 г., по 1% в 2017 и 2016 годах, 0% - в 2015г., 4,2% - в 2014 г., 9,8% - в 2013г.), наличие форменной одежды 1% (5% в 2018 г., 2% в 2017 г.).

Возросло число тех, кто считает необходимым повышение социального статуса социального работника 19% (10% в 2018 г., 13% в 2017 г., 7% в 2016 г. и 4% в 2015 г.). Никто из респондентов других детерминант повышения качества труда социальных работников не назвал.



Рис. 16. Детерминанты эффективности и качества работы социального работника

Таким образом, приоритетным направлением повышения качества социального обслуживания получателей социальных услуг является обеспечение работников современными орудиями и предметами труда, продолжение работы по повышению социального статуса социальных работников, специалистов социальной работы

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 пожеланий различного характера 59% (51% в 2018 г., 73% в 2017 г.), оказалось возможным выделить конструктивные замечания: увеличение числа клиентов (4%) и предоставление транспорта социальным работникам (4%), включение услуг по хозяйственным работам – 2%, мелкий ремонт – 1%.



Рис. 17. Распределение пожеланий и просьб респондентов

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

Таблица 9. Сводная таблица оценки качества социального обслуживания

Показатель	Значение индекса	
	2018г.	2019г.
Критерий I. Информированность получателя социальных услуг		
L Фз 442	0,8667	0,9882
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сказать соц. работнику	0,7000	0,8189
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,6000	0,6220
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,4733	0,5354
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,1533	0,1417
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт МТ и СЗН СК	0,1200	0,1024
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТ и СЗН СК	0,1200	0,1024
J информ. (возм. жалобы), интеграл.	0,3611	0,3871
Критерий II. Качество, полнота, доступность полученной информации		
Показатель	2018г.	2019г.
<i>J</i> кач. инф. при обращении к "своему" соц. работнику	0,9133	0,9921
<i>J</i> кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9150	0,8898
<i>J</i> кач. инф. по телефону	0,9053	0,8228
<i>J</i> кач. инф. сайт Центра	0,9323	0,4528
<i>J</i> кач. инф. на информац. стендах	0,9083	0,6299
<i>J</i> кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,9261	0,7047
J качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл.	0,9167	0,7487
Критерий III. Доступность социальных услуг		
Показатель	2018г.	2019г.
<i>J</i> доступностью соц. услуг	0,9333	1,0
<i>N Av</i> очереди	0,8967	0,9764
<i>Adeq</i> адекватность договора - НЖС клиента	0,9600	0,9921
<i>J</i> информ. о стандарте услуг	0,8900	0,9724
<i>J</i> активности клиента при заключении договора	1,0	0,9921
<i>J</i> пост. связь с соц. раб.	0,9933	0,9921
<i>J</i> доступность изменения договора	0,9933	1,0
J доступности соц. услуг Центра, интегрально	0,9524	0,9893
Критерий IV. Регулярность предоставления услуг		
Показатель	2018г.	2019г.
<i>J</i> отсутствие пропусков план. посещения клиентов	0,9867	0,9921
<i>N Av</i> опозданий персонала	0,9467	0,9921
<i>N Av</i> задержки заказ. услуг	1,0	1,0
J регулярности предоставления услуг, интеграл.	0,9778	0,9948
Критерий V. Полезность услуг		
Показатель	2018г.	2019г.
<i>J</i> поддержание здоровья	0,9933	1,0
<i>J</i> улучшения жизни	1,0000	1,0
<i>N Av</i> "навязанных" услуг	1,0000	1,0
J полезности услуг, интеграл.	0,9978	1,0

Продолжение табл. 9

Критерий VI. Отношение к клиенту персонала Центра		
Показатель	2018г.	2019г.
$J_{\text{ввк}}$	0,9933	1,0
$N A_v$ конфликта	1,000	0,9921
J учет пожеланий клиента работником	1,000	0,9921
J адекватности поведения соц. работника	0,9233	1,0
J внешний вид персонала	0,9833	0,9961
$N A_v$ принуждения клиента	0,9933	1,0
J отношение персонала к клиенту, интеграл.	0,9820	0,9967
Критерий VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг		
Показатель	2018г.	2019г.
J сост., чистота, удобство терр., ОВЗ	0,9033	0,9606
J сост., чистота, удобство сан. - гиги. помещ., ОВЗ	0,8867	0,9094
J сост., чистота, удобство сан. - гиги. оборудования, ОВЗ	0,8916	0,8425
J удобство выход-вход, помещений, коридоров, ОВЗ	0,8800	0,9252
Lev оборуд. помещений мягк. мебелью для клиентов	0,8833	0,8425
J состояние терр., помещений, оборудования, интеграл.	0,8890	0,8961
ИТОГО удовлетворенность по условиям предоставления	0,9526	0,9376
J усл. предоставления Центром, интегрально		
Критерий VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг		
Показатель	2018г.	2019г.
J набором услуг	0,9161	0,9961
$Adeq$ набор услуг - потребности клиента (хотели бы изменить перечень?)	1,000	0,9921
J соц.-быт.	0,9700	1,0
J соц.-мед.	0,9895	1,0
J соц.-правов.	1,000	1,0
J соц.-психол.	0,9744	1,0
J соц.-пед.	1,000	1,0
J соц.-труд.	1,000	1,0
J соц.-коммун.	0,9853	1,0
J объемом и качеством предоставляемых услуг, интеграл.	0,9817	0,9987
ИТОГО: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ J удовл. качеством соц. услуг Центра, интеграл.	0,9672	0,8764

Заключение

1. Проведение ежегодной диагностики качества и условий предоставления социальных услуг позволяет выявить динамику качества профессиональной деятельности коллектива Центра.

Полученные интегральный показатель удовлетворенности объемом и качеством социальных услуг свидетельствует о положительной динамике развития Центра. В 2019 г. получатели социальных услуг оценили работу Центра значительно выше среднего - $J_{\text{объем. и кач. услуг, интеграл. 2019}} = \mathbf{0,9987}$ (0,9817 в 2018 г., 0,9981 в 2017 г.). Максимально возможная оценка $J_{\text{max}} = 1,0$.

Анализ результатов исследования показывает, что комплексный подход с использованием относительных величин (индексов) дает достаточно объективную оценку сложившейся ситуации и позволяет не только вывести обобщенную оценку деятельности, но и на основе детального анализа частных индексов определить проблемные места в организации деятельности администрации и подразделений. Удовлетворенность по условиям предоставления услуг составила $J_{\text{усл. предоставления услуг, интегрально}} = \mathbf{0,9376}$ (0,9526 в 2018 г., 0,9106 в 2017 г.). Итоговая оценка удовлетворенности качеством услуг составила в результате $J_{\text{удовл. качеством соц. услуг Центра, интегрально}} = \mathbf{0,8764}$ (0,9672 в 2018 г., 0,9544 в 2017 г.).

2. Основными параметрами, повлиявшими на снижение частных показателей оценки, вновь оказались характеристики информированности респондентов о наличии возможности обратиться с письмом или жалобой в вышестоящую организацию. Получатели услуг мало знают о работе сайтов Центра и МТ и СЗН СК, предоставляемых ими возможностях. Есть недостатки в организации работы специалистов Центра с гражданами по официальному телефону Центра или лично. В тоже время необходимо отметить, что при весьма высоком качестве предоставления социальных услуг Центром и его отделениями, потребность в информации о возможностях подачи жалоб мало актуальна. Произошло существенное снижение оценок получателей услуг, связанных с неличным информированием. Ниже среднего оценена респондентами качество информации, размещенной на сайте Центра, несколько выше среднего - на стендах, в печатной продукции Центра. В частности, удовлетворенность получателей услуг содержанием, наполненностью и качеством сообщений газеты Центра рекламных материалов снизилась на 0,22 пункта, а сайта Центра - на 0,48 пункта.

3. Стандартный договор на социальное обслуживание достаточно полно отражает нужды и потребности потенциальных клиентов. Не все клиенты информированы о содержании стандарта предоставляемых услуг, хотя информированность получателей существенно выросла.

4. Снизилась активность участия получателей социальных услуг при заключении индивидуального договора.

5. Большинство клиентов может внести изменения в свой договор, но не видит в этом необходимости. При этом практически все респонденты имеют постоянную связь со своим социальным работником.

6. Большинство возникающих вопросов и проблем клиенты Центра могут решить и решают с помощью специалистов Центра. В тоже время есть необходимость расширения информирования клиентов о возможностях, предоставляемых в отделениях Центра, в системе социальной защиты населения края. Удовлетворенность качеством информации, получаемой при личном обращении к работникам Центра или по телефону, снизилась по сравнению с индексами 2018 года в среднем на 0,05-0,08 пункта.

7. Удовлетворенность доступностью социальных услуг в целом возросла на 0,37 пункта.

8. Возросла по мнению получателей социальных услуг их полезность, нет ситуации «навязывания» ненужных услуг.

9. Есть замечания по учету пожеланий клиентов, были случаи конфликта. Однако нет претензий к поведению работников Центра. В тоже время замечаний к внешнему виду персонала.

10. Снизились оценки клиентов в отношении чистоты, удобства и содержания санитарно-гигиенического оборудования, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья,

11. В помещениях отделений Центра недостаточно мягкой мебели.

12. Имеют место случаи задержки в предоставлении услуги, однако ситуация улучшилась. Нет пропусков в предоставлении запланированной услуги.

13. В целом необходимо подчеркнуть, что работа учреждения организована на весьма хорошем профессиональном уровне – интегральный индекс выше 0,87 ($J_{max} = 1,0$).