



### **Аналитическая записка**

по результатам анкетного опроса на тему: «Оценка качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Ставропольского края»

Для осуществления цели исследования – оценка качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Ставропольского края – было проведено исследование опросным методом на основе анкетирования. Обработка анкет проводилась с использованием программы SPSS 10.05 и Excel.

В ходе проведенного исследования был опрошен 2771 респондент, в т.ч. 1743 человека – клиенты центров социального обслуживания и 1028 – клиенты учреждений социального обслуживания семьи и детей.

Первые два вопроса анкеты были посвящены оценке респондентами пространственных показателей, характеризующих «качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления.

Пространственные показатели, или «качество окружающей среды», оценивались респондентами в процессе проведения мониторинга качества обслуживания. К основным параметрам «качества окружающей среды» мы отнесли следующие:

✓ состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление социальных услуг (презентабельный вид здания, чистота и ухоженность прилегающей к зданию территории, оптимальность организации клиентского пространства и размещения рабочих мест в

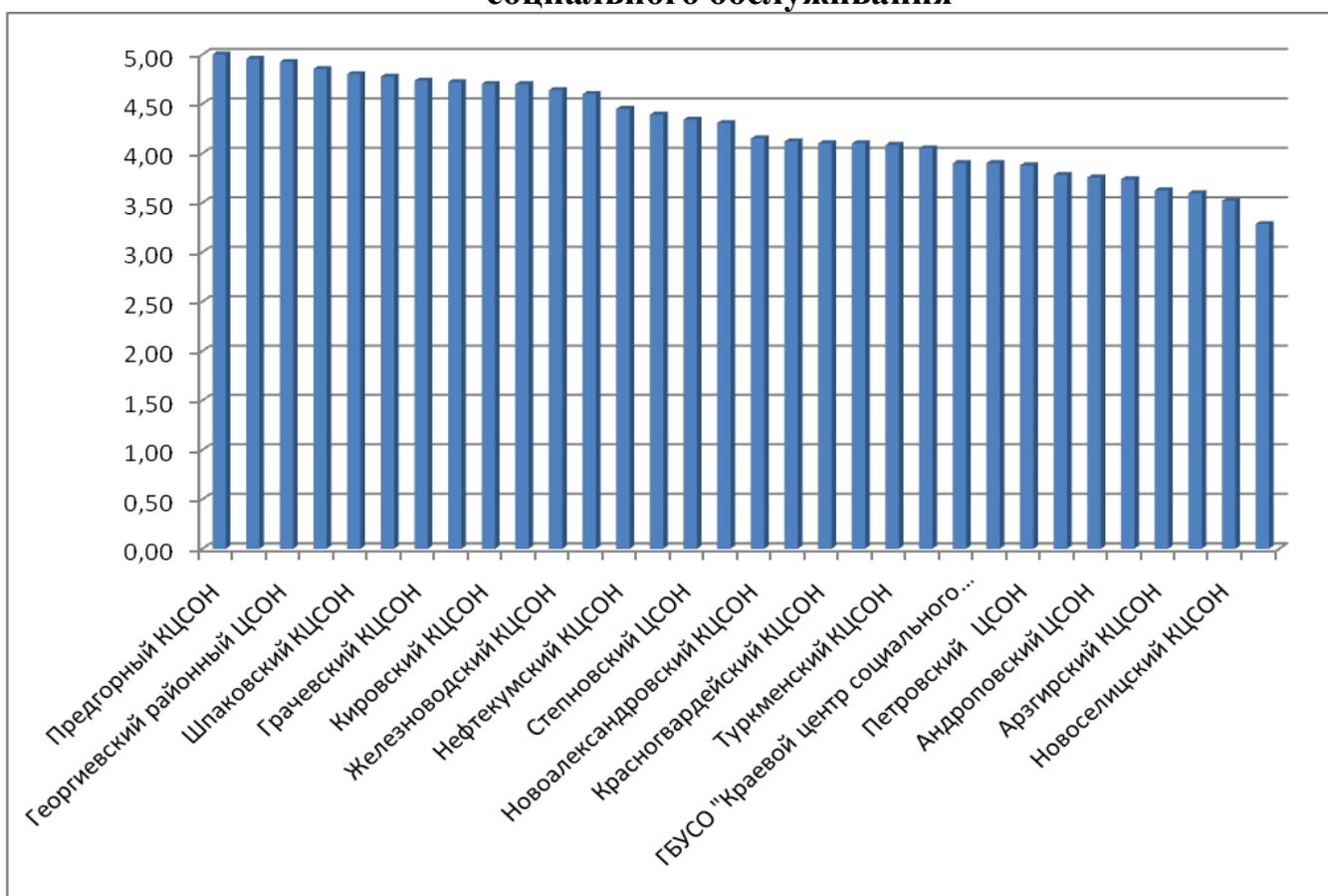
соответствии с принципом максимального удобства для клиента, чистота и аккуратность в помещении);

- ✓ состояние оснащения учреждения, предоставляющего социальные услуги;

Респондентам было предложено дать оценку пространственным показателям деятельности отделений Центра по вышеперечисленным параметрам и здесь мнения респондентов по учреждениям распределились следующим образом:

**Диаграмма 1**

**Средняя оценка состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление социальных услуг среди центров социального обслуживания**



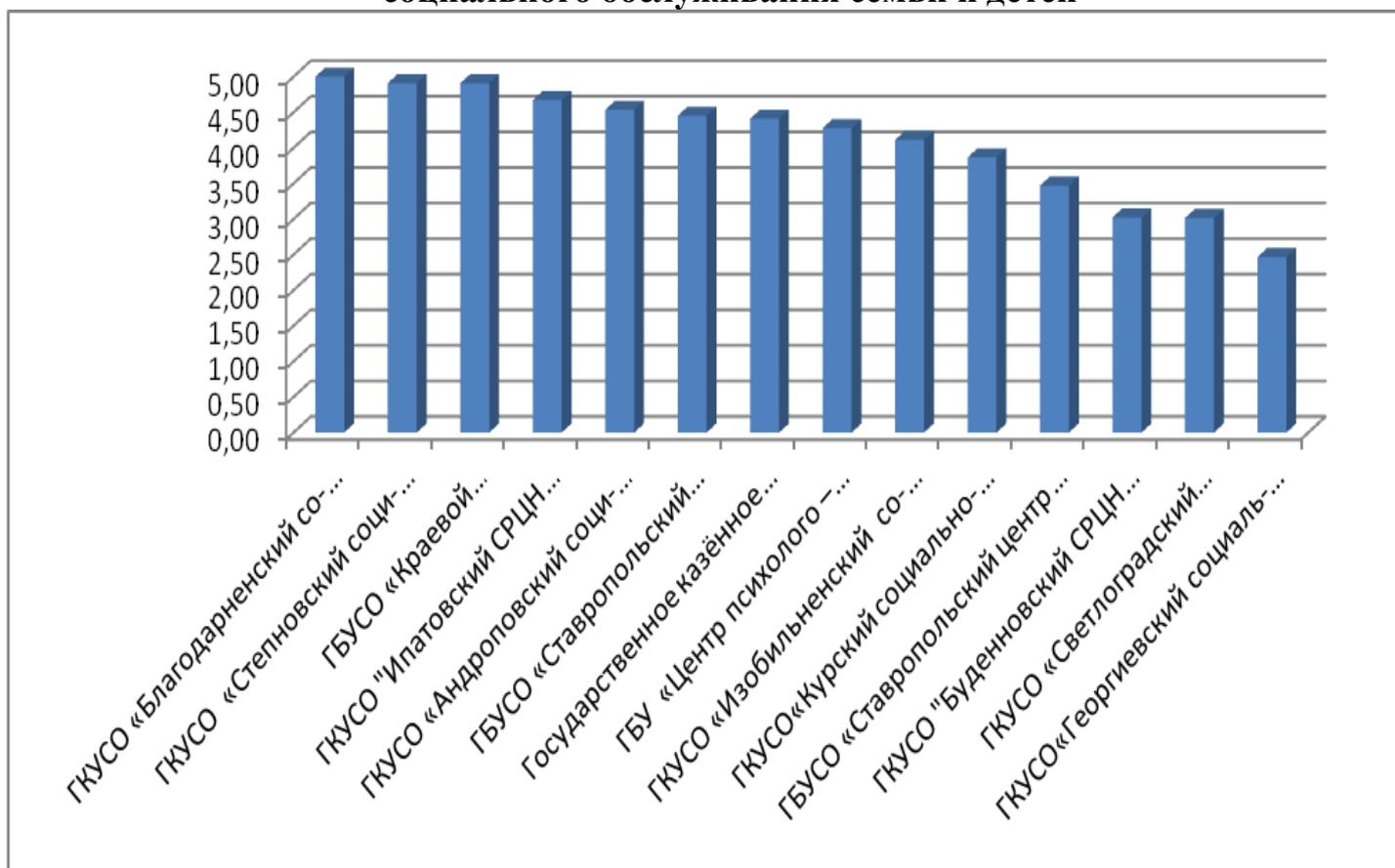
В пятерку лидеров по оценке граждан вошли ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (5,0), «Кисловодский КЦСОН» (4,96), «Георгиевский районный ЦСОН» (4,92), «Лермонтовский КЦСОН» (4,85), «Шпаковский КЦСОН» (4,8) (средняя оценка рассчитывалась по средней арифметической, на

основании полученного среднеквадратического отклонения, рассчитан коэффициент вариации, который варьировал в пределах 10-15%, что свидетельствует о репрезентативности полученных ответов). С наихудшими средними оценками по данному вопросу являются ГБУСО «Пятигорский КЦСОН» (3,74), «Арзгирский КЦСОН» (3,63), «Александровский КЦСОН» (3,6), «Новоселицкий КЦСОН» (3,52) и «Буденновский КЦСОН» (3,28).

Ответы клиентов учреждений социального обслуживания семьи и детей:

**Диаграмма 2**

**Средняя оценка состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление социальных услуг среди учреждений социального обслуживания семьи и детей**



Наилучшими оценками отмечены ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (5,0), ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91).

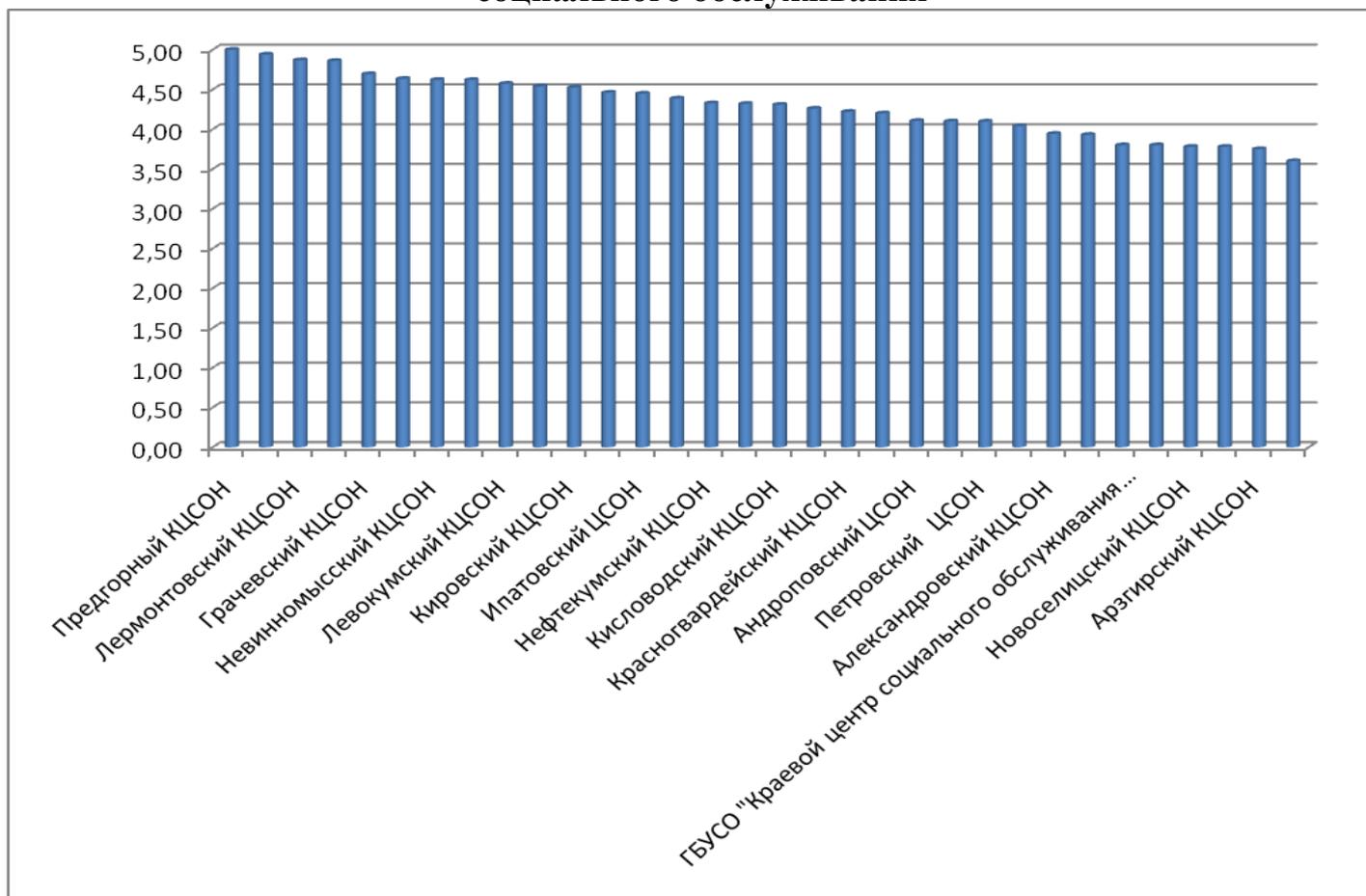
детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,72) и ГКУСО "Ипатовский СРЦН "Причал" (4,67).

Самыми низкими оценками в данной группе отмечены ГКУСО "Буденновский СРЦН "Искра" (3,02), ГКУСО «Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (3,01), ГКУСО «Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» (2,47).

Состояние оснащения учреждения отмечено более высокими оценками.

**Диаграмма 3**

**Средняя оценка состояние оснащения учреждения среди центров социального обслуживания**



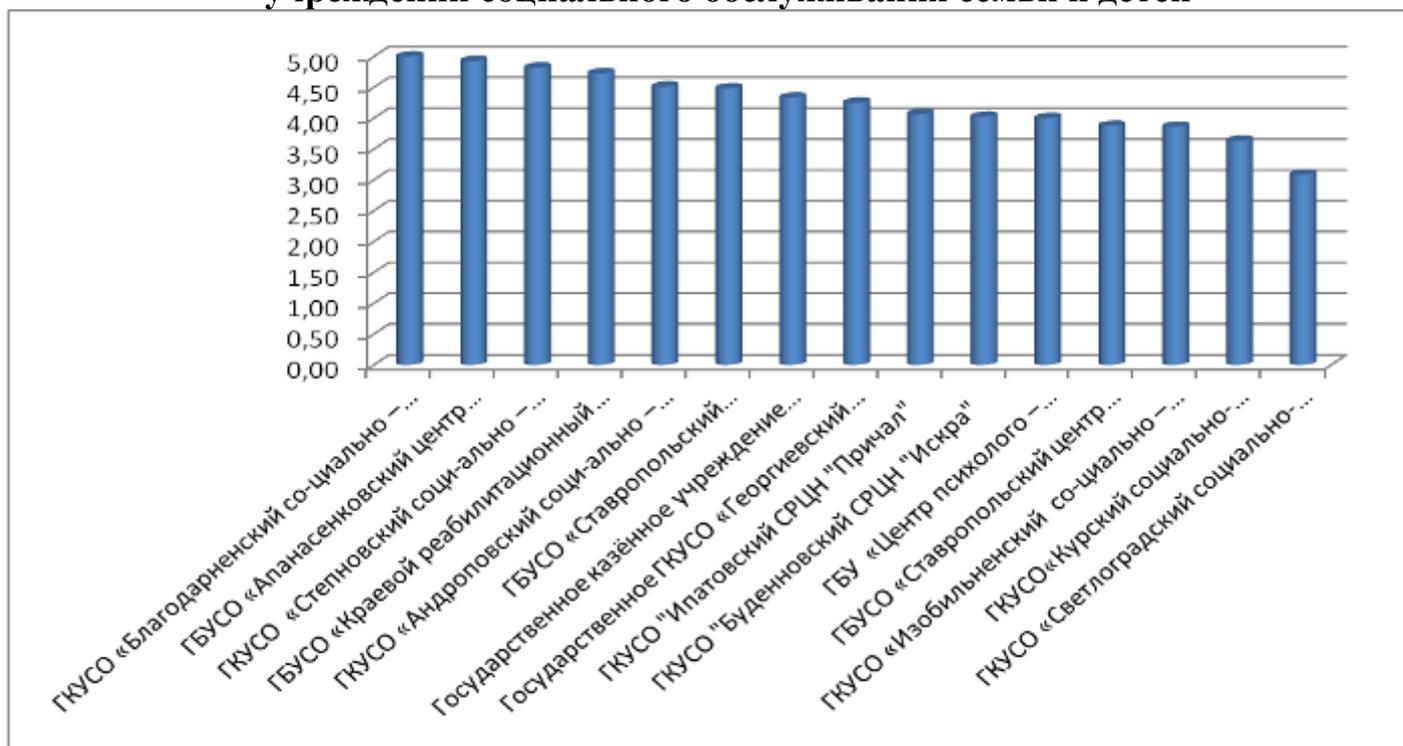
Здесь среди центров социального обслуживания с положительной точки зрения отмечены ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (5,00), «Георгиевский районный ЦСОН» (4,94), «Лермонтовский КЦСОН» (4,87), ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (4,86), «Грачевский КЦСОН» (4,69). В отстающих по оценкам респондентов ГБУСО

«Благодарненский КЦСОН» (3,78), «Арзгирский КЦСОН» (3,75) и «Буденновский КЦСОН» (3,60).

Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей сохраняются лидеры: ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (5,00), ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям» (4,93), ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,82) и ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,73), ГКУСО «Андроповский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,51).

**Диаграмма 4**

**Средняя оценка состояние оснащения учреждения среди учреждений социального обслуживания семьи и детей**



ГКУСО «Изабильненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (3,86), ГКУСО «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (3,63) и ГКУСО «Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (3,09) получили наименьшие оценки.

Оценка пространственных показателей должна всегда проводиться с учетом влияния претензионных показателей, а именно: положительных или негативных отзывов клиентов по вопросам оформления и организации клиентского пространства, а также рациональности размещения рабочих мест специалистов, выполняющих операции на различных этапах оказания определенной услуги.

Исследования, посвященные качеству обслуживания, зачастую не рассматривают информационные показатели как один из параметров оценки или уделяют им недостаточное внимание. Однако качество информационного обеспечения также влияет на общее восприятие клиентом качества обслуживания, особенно в социальной сфере. Информационные показатели в рамках данного исследования оцениваются с учетом следующих характеристик:

- ✓ информации о деятельности отделений Центра (время обслуживания, местонахождение подразделений, идентификация сотрудников, обслуживающих клиентов, информация о руководстве Центра и Министерства социальной защиты населения СК). Наличие подобной информации позволяет клиенту уверенно себя чувствовать, упрощает ориентацию при первом посещении;

- ✓ информации об услугах (наличие рекламных материалов (буклеты, проспекты, которые клиент может забрать с собой) об услугах, наличие информации об основных параметрах предоставления услуг, ее полнота и актуальность). Данная информация должна быть представлена в разрезе отдельных услуг;

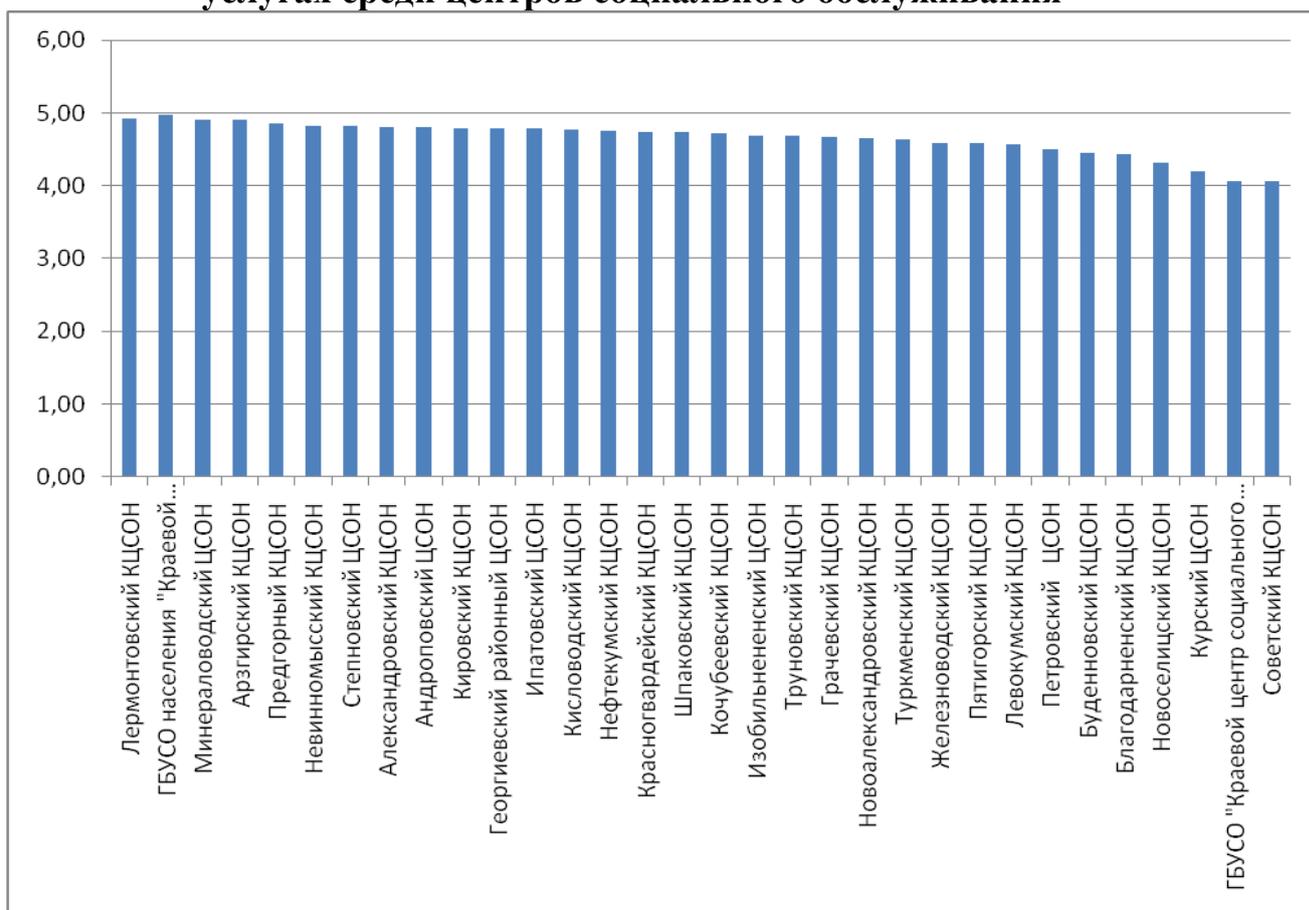
- ✓ оформления информационных материалов (информационных стендов и рекламных материалов: соответствие корпоративному стилю, аккуратность, наличие отдельных информационных стендов по различным направлениям).

Соблюдение социальными учреждениями всех перечисленных

характеристик качества информационного обеспечения позволяет клиенту получить наиболее полную информацию о деятельности и услугах отделений, упрощает ему ориентацию при первом посещении и обращении за новой услугой, позволяет чувствовать себя более уверенно.

**Диаграмма 5**

**Средняя оценка удовлетворенности возможностью получения справочной информации об учреждении и предоставляемых социальных услугах среди центров социального обслуживания**

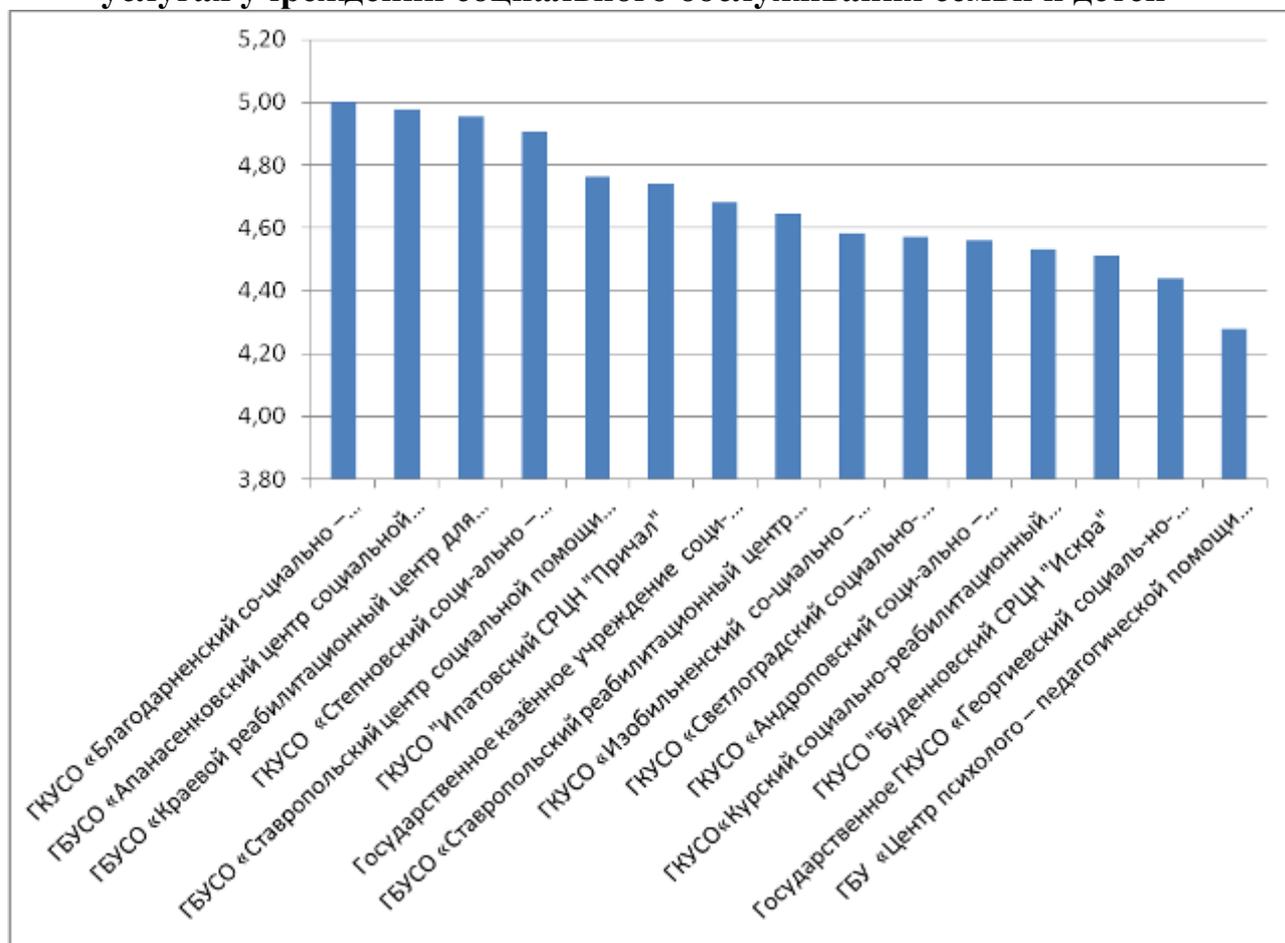


Респондентами высоко отмечены информационные показатели ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН» (4,92), ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (4,98), «Минераловодский ЦСОН» (4,91), «Арзгирский КЦСОН» (4,91), «Предгорный КЦСОН» (4,86) и «Невинномысский КЦСОН» (4,83). Более низко отметили данные показатели в ГБУСО «Курский ЦСОН» (4,20), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,06) и «Советский КЦСОН» (4,06).

Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей картина следующая:

**Диаграмма 6**

**Средняя оценка удовлетворенности возможностью получения справочной информации об учреждении и предоставляемых социальных услугах учреждений социального обслуживания семьи и детей**



Наилучшая оценка у ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (5,00), ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям» (4,98), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,95), ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91) и ГБУСО «Ставропольский центр социальной помощи семье и детям» (4,76). Наименьшая – у ГКУСО "Буденновский СРЦН "Искра" (4,51), Государственное ГКУСО «Георгиевский социально-реабилитационный

центр для несовершеннолетних «Аист» (4,44), ГБУ «Центр психолого – педагогической помощи населению «Альгис» г.Ставрополь (4,28).

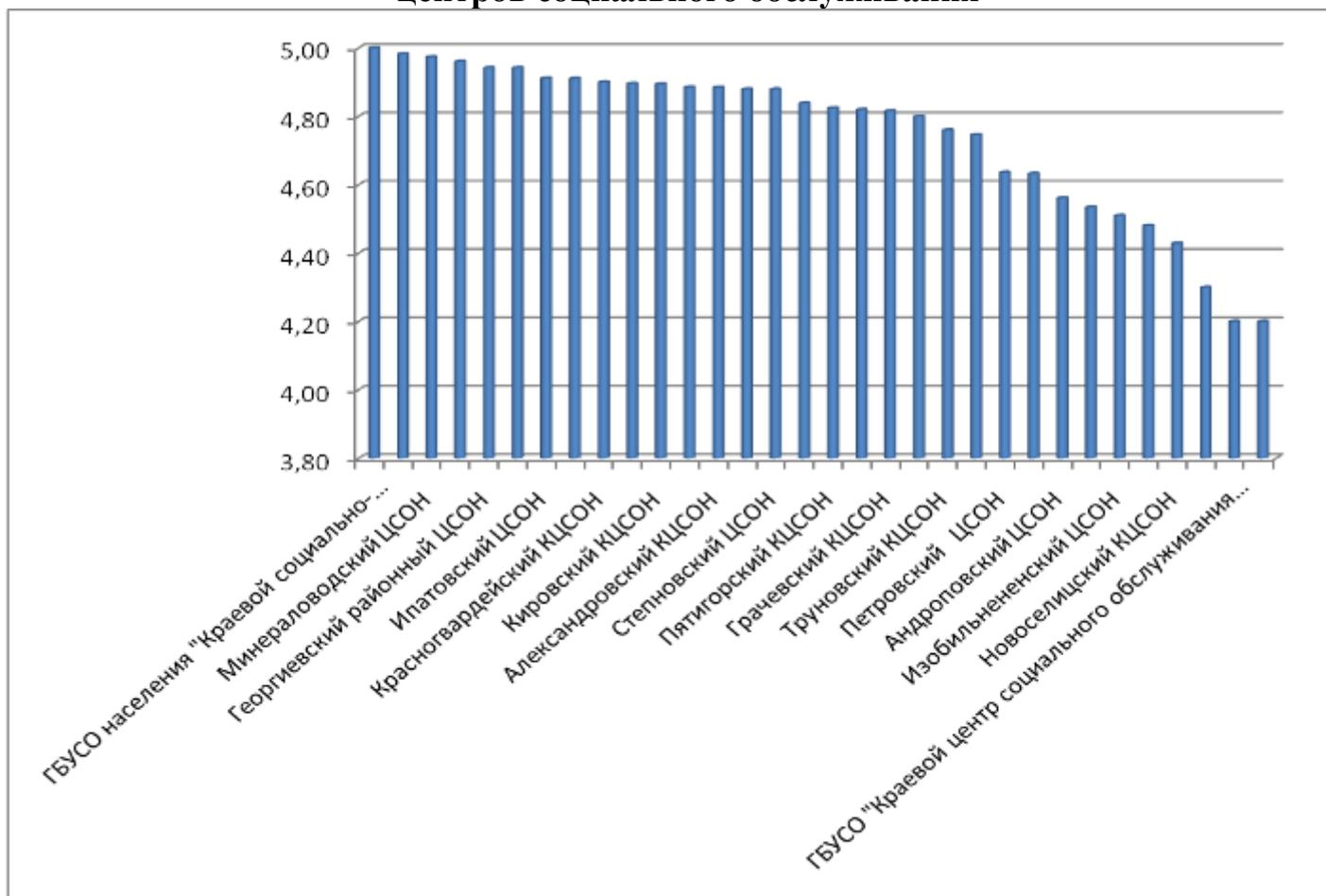
Таким образом, наличие информации об услугах ускоряет обслуживание, поскольку клиент может узнать основные параметры интересующей его услуги из рекламных/информационных материалов и принять принципиальное решение о ее использовании без обращения за первичной консультацией к сотруднику учреждения. По этому показателю учреждениям социального обслуживания необходимо провести отдельную работу.

Характеристики профессиональных показателей включаются в анкету на основе анализа ответов на вопросы: «Удовлетворенность личным взаимодействием с работниками учреждения, предоставляющего социальные услуги» и «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения, предоставляющего услуги».

Результатом анализа информации должна быть оценка таких параметров профессиональных показателей, как компетентность, корректность и доброжелательность персонала, умение сотрудников работать с «трудным» клиентом, избегать конфликтов или максимально удачно их разрешать. Кроме того, в дальнейшем в систему параметров оценки могут быть включены такие характеристики оказания услуг, как время выполнения услуги, количество человек в очереди к сотруднику, оказывающему услугу, количество гудков до снятия трубки телефона и т.д. Названные параметры не являются качественными в «чистом» виде, поскольку поддаются прямой количественной оценке, однако организация количественного учета данных параметров трудоемка и возможна только при проведении периодического мониторинга качества обслуживания.

Диаграмма 7

**Средняя оценка удовлетворенности личным взаимодействием с работниками учреждения, предоставляющего социальные услуги среди центров социального обслуживания**



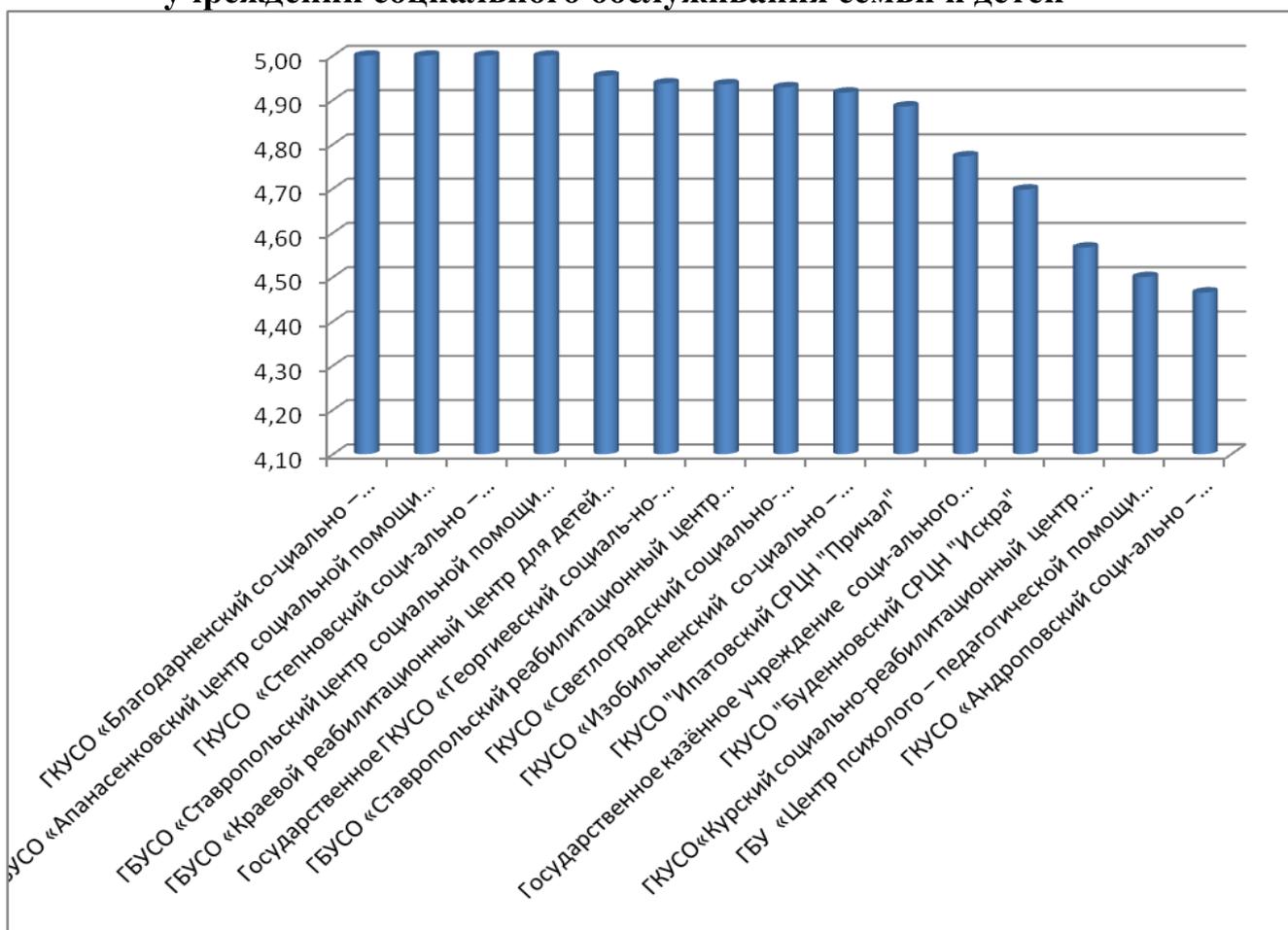
Наивысшая оценка у ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (5,0), ГБУСО «Новоалександровский КЦСОН» (4,98), «Минераловодский ЦСОН» (4,97), «Предгорный КЦСОН» (4,96), «Георгиевский районный ЦСОН» (4,94) и «Нефтекумский КЦСОН» (4,94). Наименьшая оценка среди центров социального обслуживания у ГБУСО «Курский ЦСОН» (4,30), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,20) и «Советский КЦСОН» (4,20).

Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей все «пятерки» по этому показателю получили: ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»,

ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям», ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУСО «Ставропольский центр социальной помощи семье и детям».

**Диаграмма 8**

**Средняя оценка удовлетворенности личным взаимодействием с работниками учреждения, предоставляющего социальные услуги среди учреждений социального обслуживания семьи и детей**



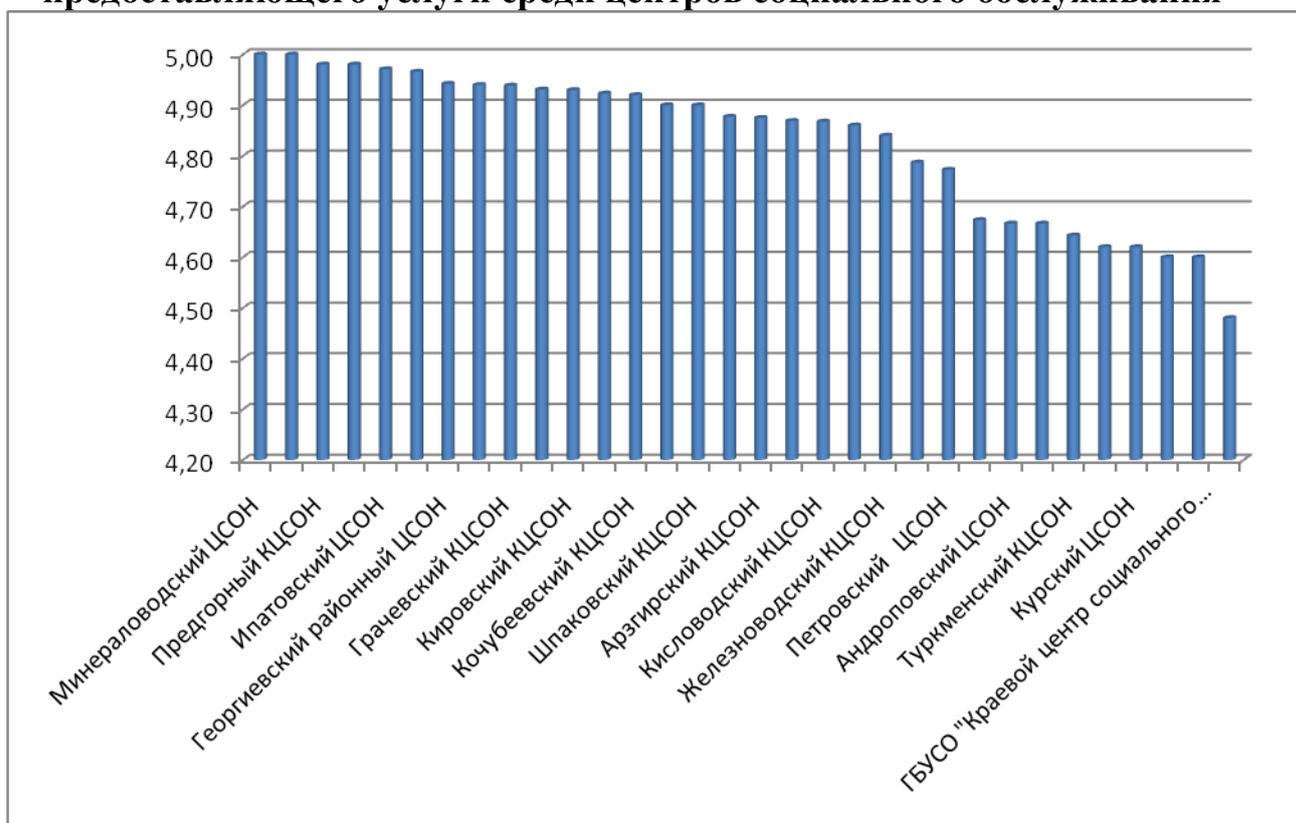
Самая низкая оценка у ГКУСО «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (4,57), ГБУСО «Центр психолого – педагогической помощи населению «Альгис» г.Ставрополь (4,50), ГКУСО «Андроповский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,47).

Наиболее вежливыми и профессиональными в результате опроса оказались сотрудники ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» (5,00), ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (5,0),

«Предгорный КЦСОН» (4,98), «Нефтекумский КЦСОН» (4,98), «Ипатовский ЦСОН» (4,97) и «Новоалександровский КЦСОН» (4,97). Наименее – сотрудники ГБУСО «Благодарненский КЦСОН» (4,60), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,60) и «Новоселицкий КЦСОН» (4,48).

**Диаграмма 9**

**Средняя оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения, предоставляющего услуги среди центров социального обслуживания**

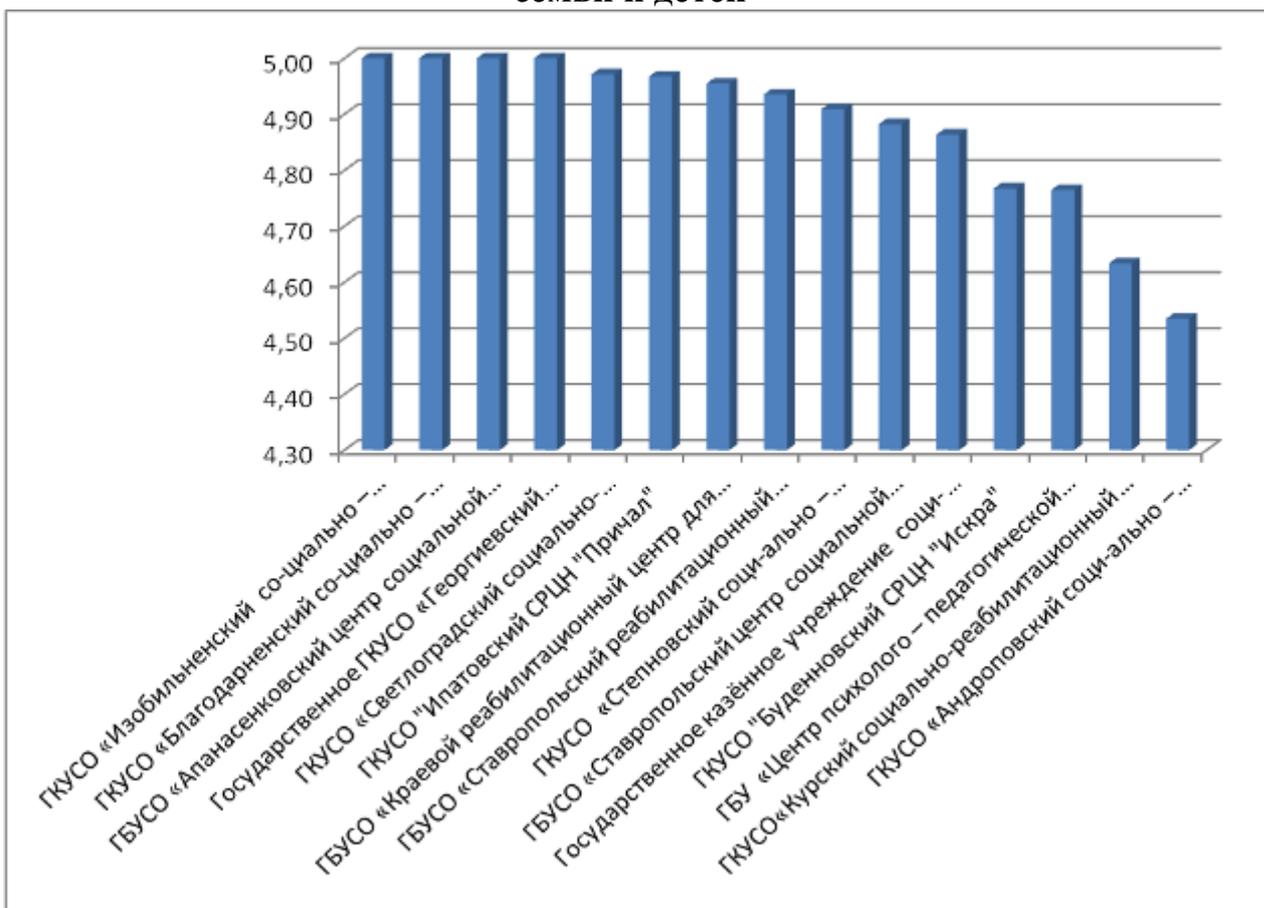


Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей наивысшей оценкой отмечены сотрудники ГКУСО «Изобильненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония», ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям», ГКУСО «Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист». Более низкими оценками отмечены ГБУСО «Центр психолого – педагогической помощи населению «Альгис» г.Ставрополь (4,76), ГКУСО «Курский социально-

реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (4,63), ГКУСО «Андроповский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,53).

**Диаграмма 10**

**Средняя оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения, предоставляющего услуги среди учреждений социального обслуживания семьи и детей**



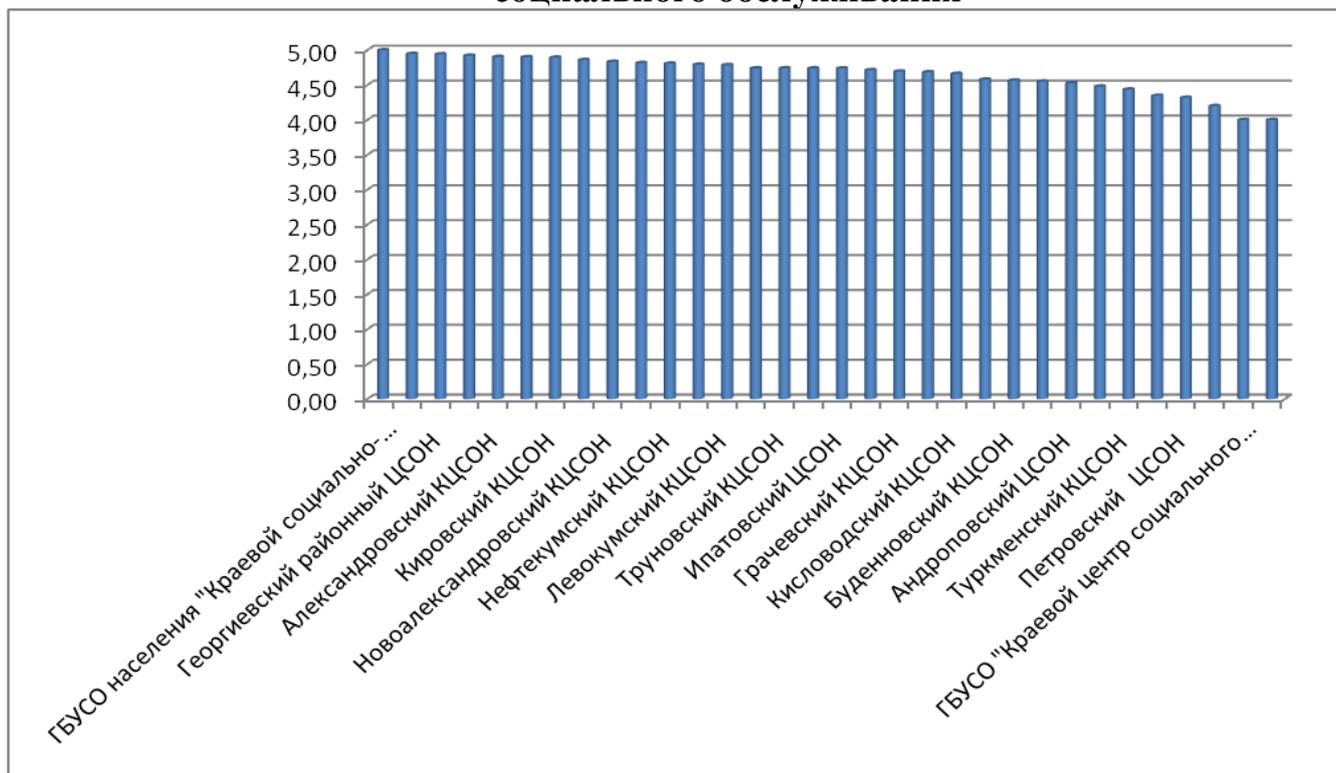
Претензионные показатели будут оказывать наибольшее влияние на оценку профессиональных показателей, поскольку удовлетворенность клиента качеством обслуживания и, как следствие, положительная или отрицательная его реакция в первую очередь определяются «качеством персонала».

Графиком работы центров социального обслуживания удовлетворены в первую очередь клиенты ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (5,0), ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»

(4,95), «Георгиевский районный ЦСОН» (4,94), «Предгорный КЦСОН» (4,92), «Александровский КЦСОН» (4,90), «Степновский ЦСОН» (4,90). Наименьшую оценку получили ГБУСО «Курский ЦСОН» (4,20), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,00) и «Советский КЦСОН» (4,00).

**Диаграмма 11**

**Средняя оценка удовлетворенности графиком работы центров социального обслуживания**

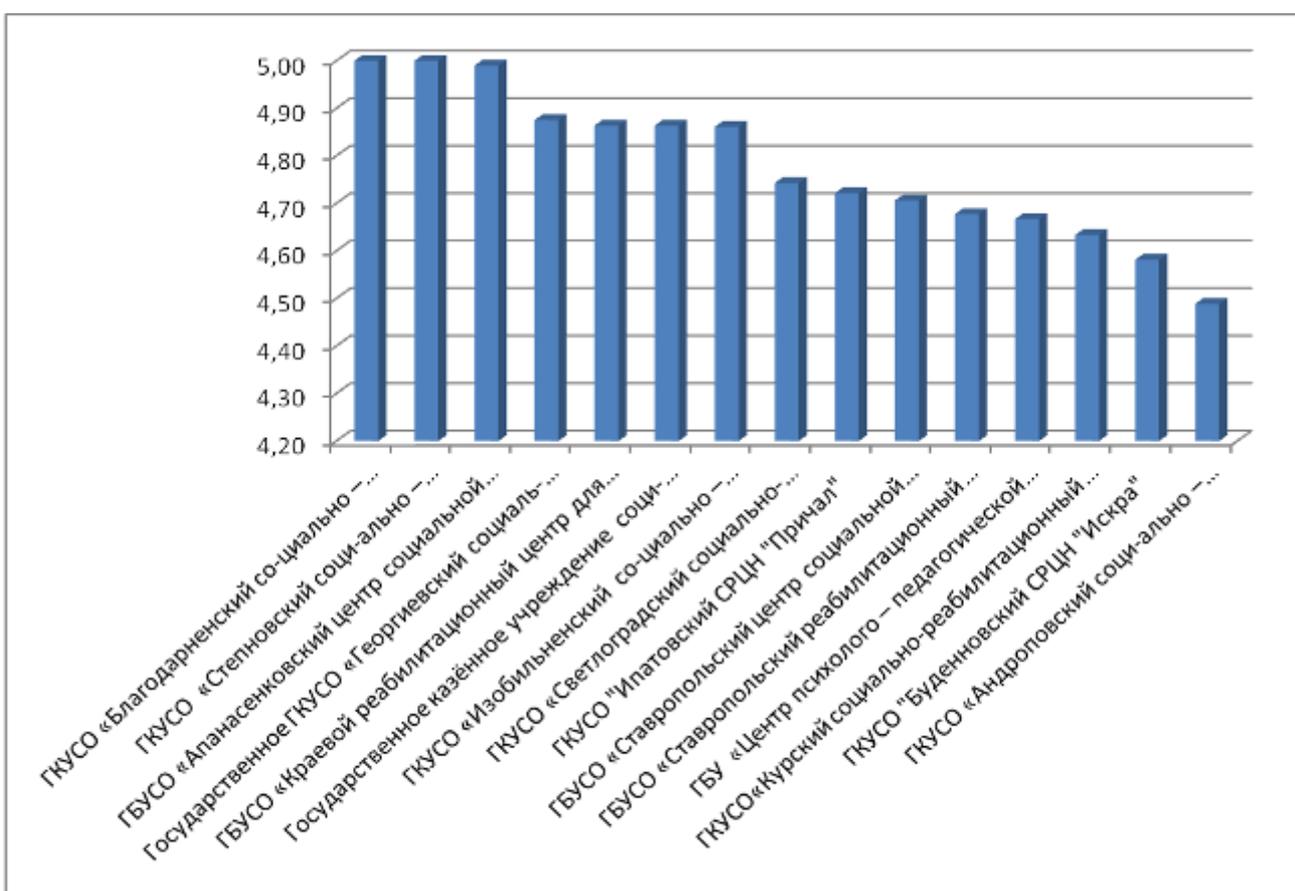


Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей наибольшую оценку получили ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»(5,00), ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (5,00), ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям» (4,99), Государственное ГКУСО «Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» (4,88), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,86), а наименьшую – ГКУСО

«Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (4,63), ГКУСО "Буденновский СРЦН "Искра" (4,58) и ГКУСО «Андроповский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,49).

**Диаграмма 12**

**Средняя оценка удовлетворенности графиком работы учреждений социального обслуживания семьи и детей**

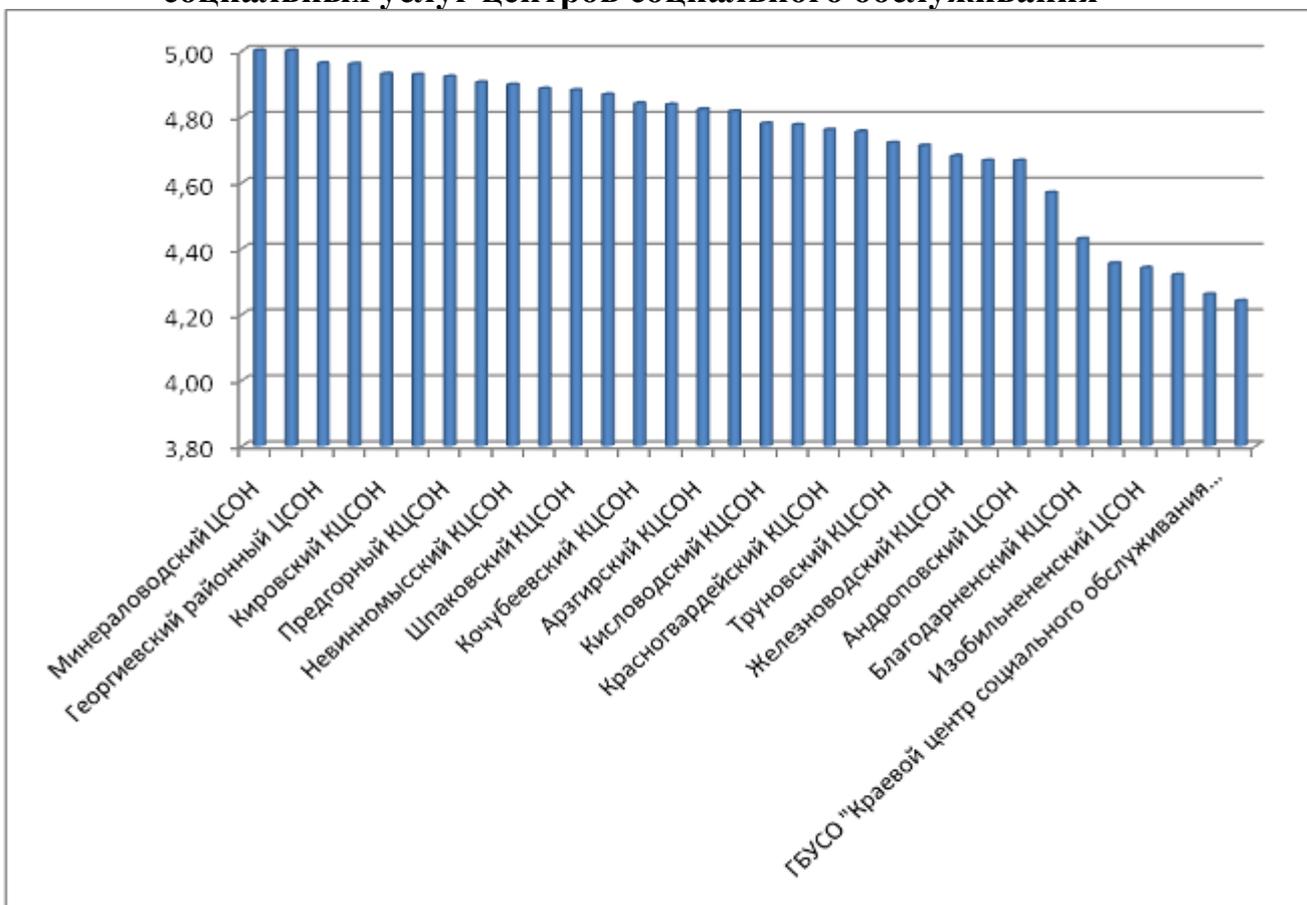


Завершающими вопросами являлись вопросы об удовлетворенности результатами получения социальных услуг. Наивысшей оценкой отмечены ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» (5,00), ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (5,0), «Георгиевский районный ЦСОН» (4,96), «Степновский ЦСОН» (4,96), «Кировский КЦСОН» (4,93), «Ипатовский ЦСОН» (4,93). На последних местах ГБУСО «Курский ЦСОН»

(4,32), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,26) и «Советский КЦСОН» (4,24).

**Диаграмма 13**

**Средняя оценка удовлетворенности результатом получения социальных услуг центров социального обслуживания**

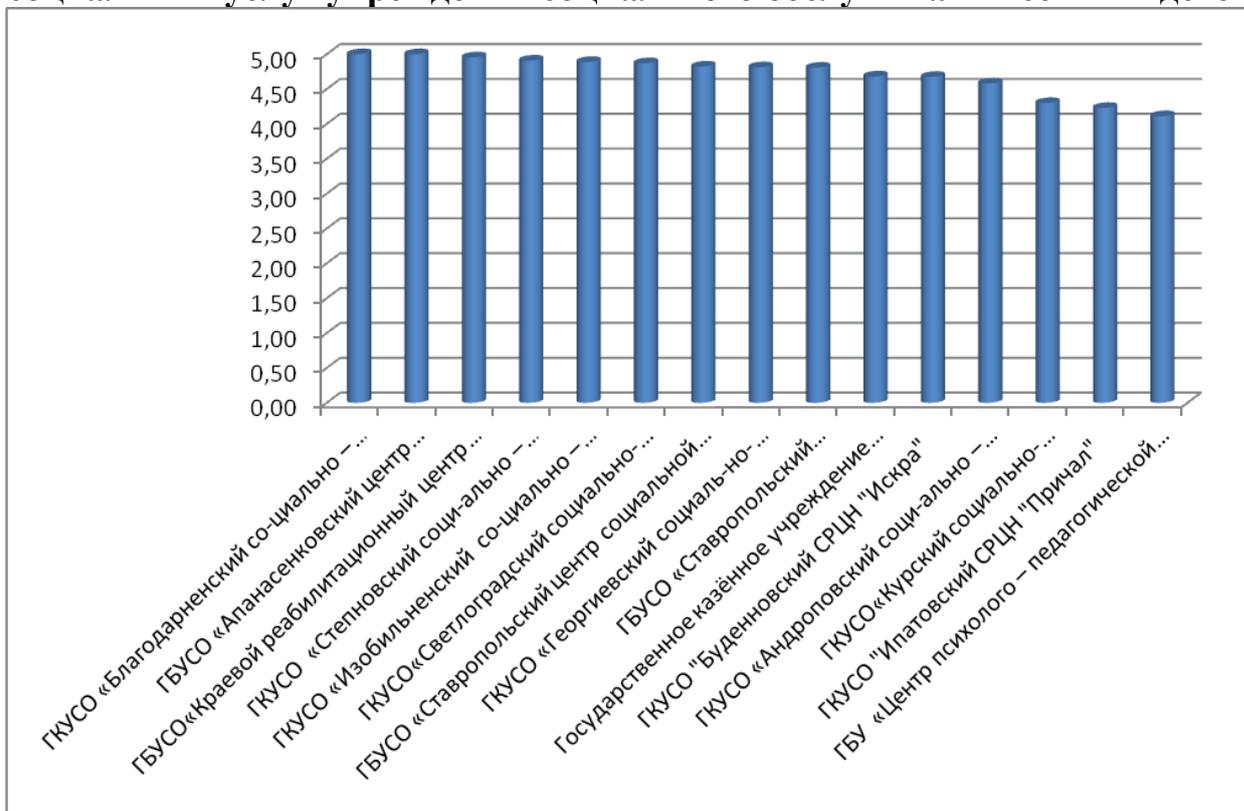


Наивысшей оценкой среди учреждений социального обслуживания семьи и детей выделены ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (5,00), ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям» (5,00), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,95), ГКУСО «Степновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,91), ГКУСО «Изобильненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4,89). А наименьшие оценки у ГКУСО «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»

(4,30), ГКУСО "Ипатовский СРЦН "Причал" (4,23), ГБУ «Центр психолого – педагогической помощи населению «Альгис» г.Ставрополь (4,11).

**Диаграмма 14**

**Средняя оценка удовлетворенности результатом получения социальных услуг учреждений социального обслуживания семьи и детей**



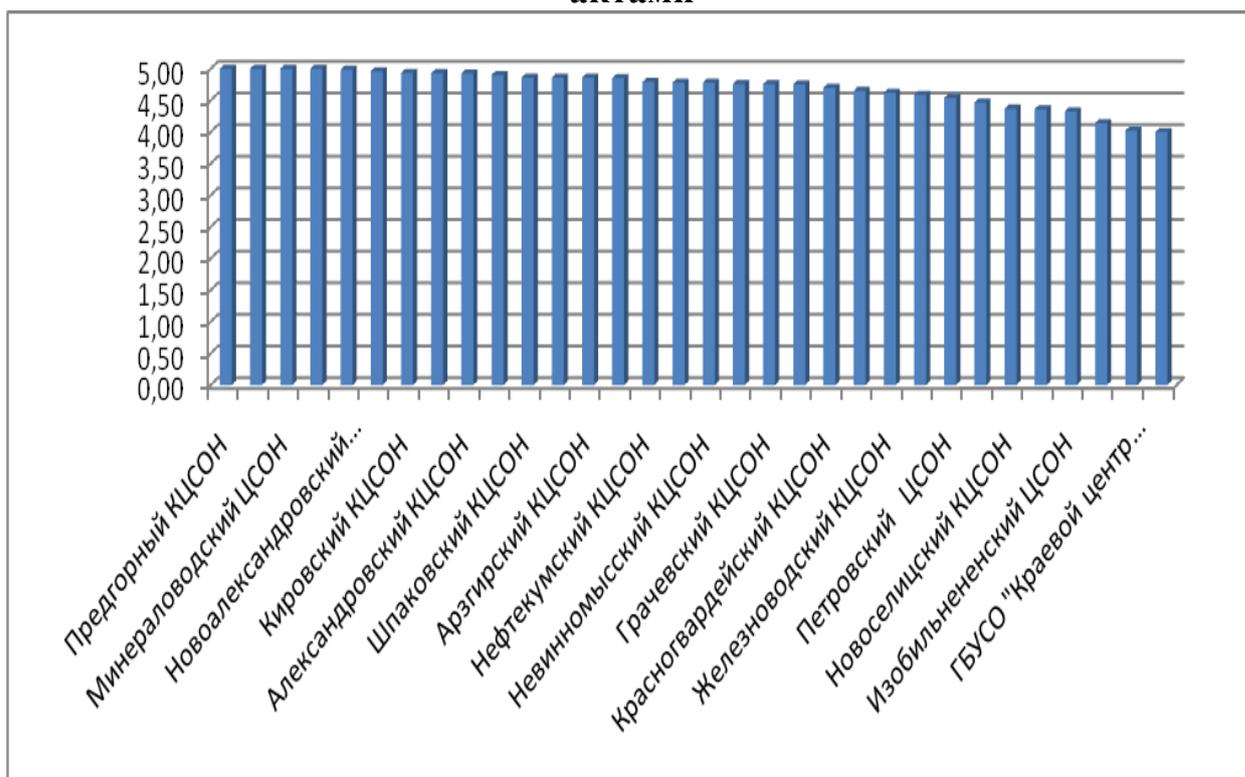
При соотнесении качества предоставляемых социальных услуг требованиям, предусмотренным стандартами и иными нормативными правовыми актами, респонденты отметили высокий уровень качества услуг: ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (5,00), «Георгиевский районный ЦСОН» (5,00), «Минераловодский ЦСОН» (5,00), ГБУСО населения "Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ" (5,0), «Новоалександровский КЦСОН» (4,98) и «Степновский ЦСОН» (4,96). И низкий уровень качества услуг, отметили в ГБУСО «Курский ЦСОН» (4,14), ГБУСО "Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" (4,02), «Советский КЦСОН» (4,00).

Среди учреждений социального обслуживания семьи и детей клиенты отметили ГКУСО «Благодарненский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (5,00), ГБУСО «Апанасенковский

центр социальной помощи семье и детям» (5,00), ГКУСО «Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» (5,00), ГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» (4,95).

**Диаграмма 15**

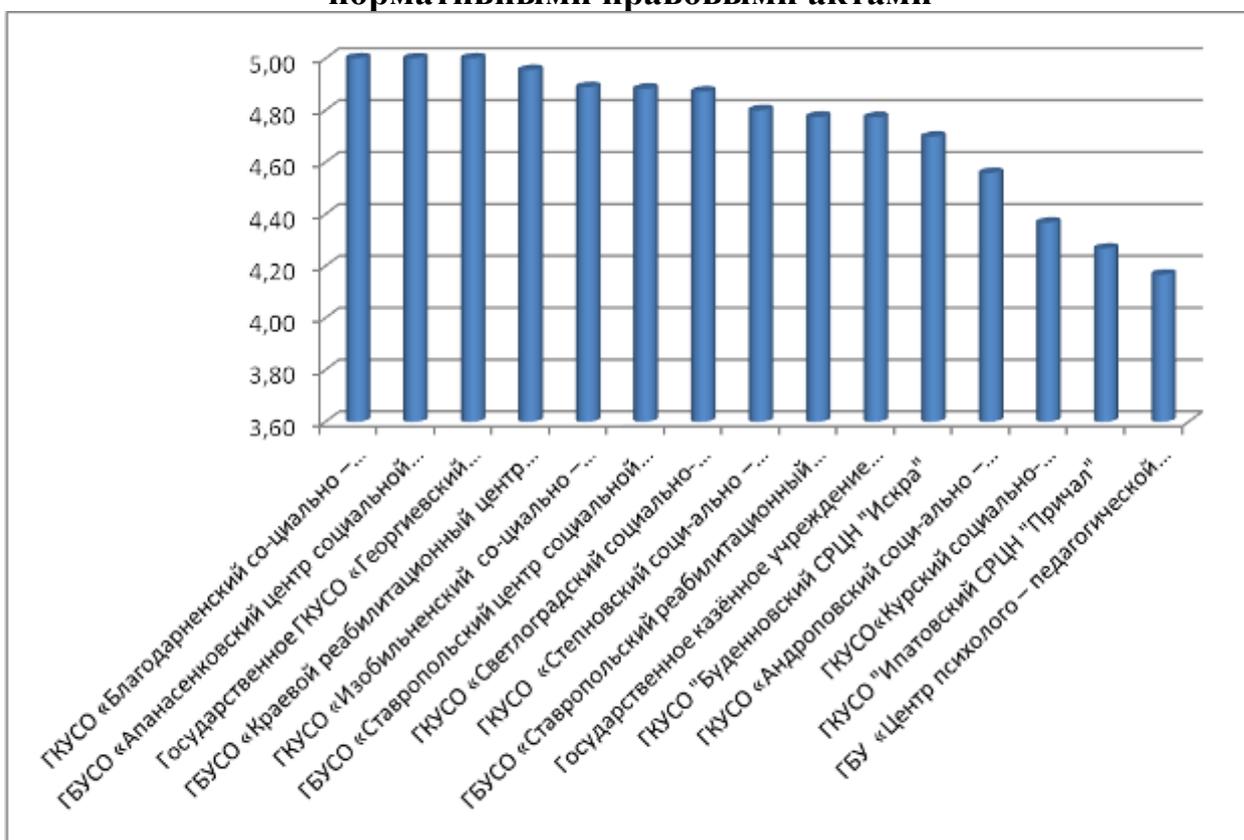
**Средняя оценка соответствия качества предоставляемых социальных услуг центрами социального обслуживания требованиям, предусмотренным стандартами и иными нормативными правовыми актами**



Наименьшей оценкой по соотношению качества предоставляемых социальных услуг требованиям, предусмотренным стандартами и иными нормативными правовыми актами, респонденты отметили ГКУСО «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (4,37), ГКУСО "Ипатовский СРЦН "Причал" (4,27) и ГБУСО «Центр психолого – педагогической помощи населению «Альгис» г.Ставрополь (4,17).

Диаграмма 16

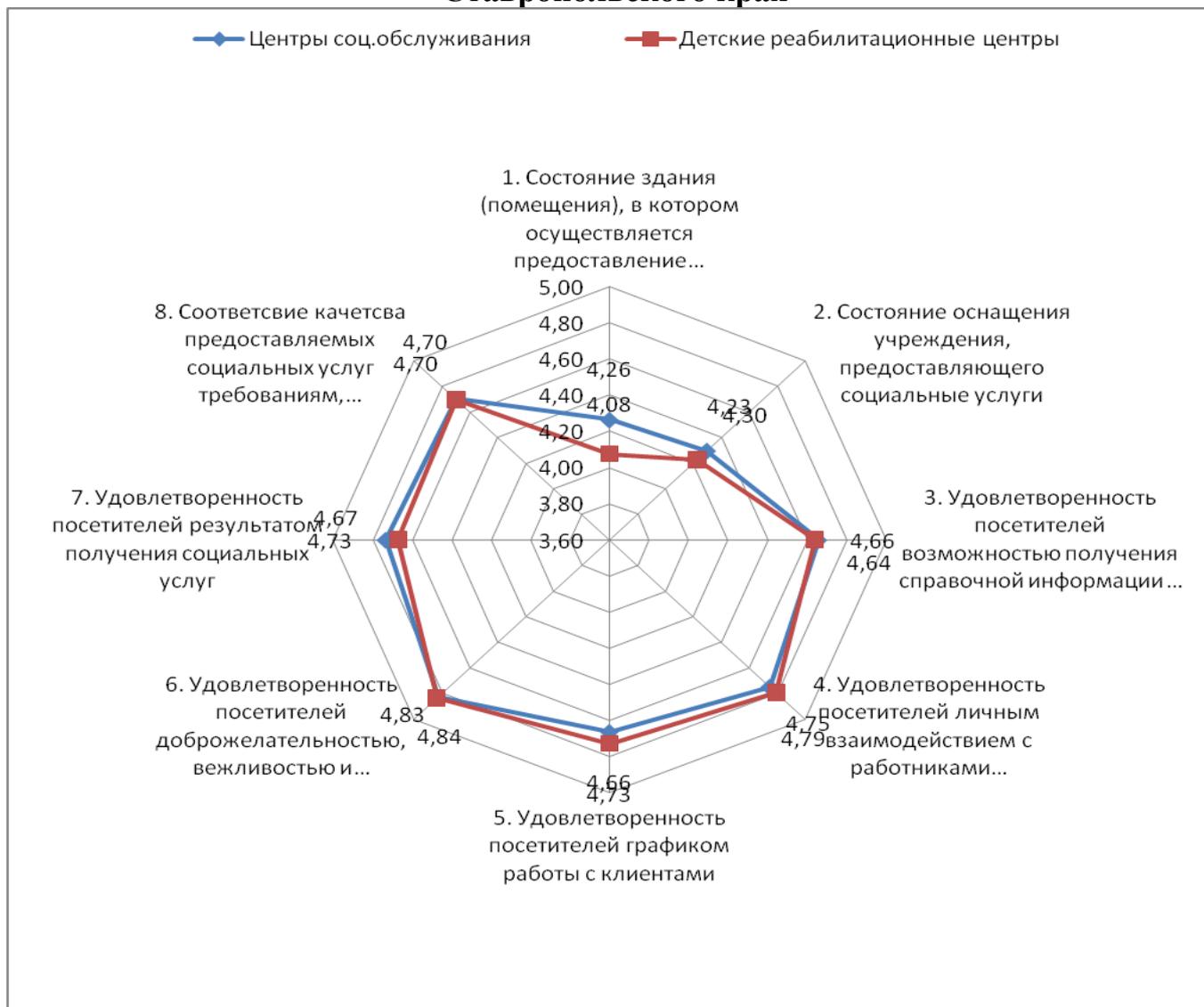
**Средняя оценка соответствия качества предоставляемых социальных услуг учреждениями социального обслуживания семьи и детей требованиям, предусмотренным стандартами и иными нормативными правовыми актами**



Таким образом, рассмотрев общее влияние изученных показателей на оценку качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения, мы выявили самый высокий уровень оценок по трем критериям: «Удовлетворенность посетителей доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников учреждения, предоставляющего услуги» (4,84), «Удовлетворенность посетителей личным взаимодействием с работниками учреждений, предоставляющего социальные услуги» (4,77) и «Удовлетворенность посетителей результатом получения социальных услуг» (4,71). Все остальные критерии имеют более низкую среднюю оценку. Одним из самых низкооцениваемых критериев является «Состояние оснащения учреждения, предоставляющего социальные услуги» (4,27) и «Состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление социальных услуг» (4,18).

Диаграмма 17

**Средняя оценка удовлетворенности клиентов центров социального обслуживания и учреждений социального обслуживания семьи и детей Ставропольского края**



Таким образом, для обеспечения качества оказываемых социальных услуг необходимо придерживаться Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», регулярно проводить мониторинги по выявлению удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг с выявлением «слабых» сторон и разработкой мер по их улучшению.

Кроме того, для увеличения степени удовлетворенности следует обеспечить:

-возможность ознакомления с информацией о работе учреждений социального обслуживания через Интернет (через сайты можно как изучить направление деятельности центра, планируемые мероприятия, так и узнать о результатах работы);

-возможность на сайте учреждения разместить опросный лист «Удовлетворенность качеством социальных услуг», работа с которым в последующем позволит более качественно проводить мониторинг, поскольку обеспечит охват большего количества респондентов;

- возможность общения с педагогами или другими детьми на форумах или в интерактивном режиме (вопрос-ответ) с работниками учреждений социального обслуживания.

Директор филиала РГСУ  
в г.Ставрополе

Р.Ф. Гударенко