**Краткие обобщенные результаты социологического исследования**

**по оценке удовлетворенности населения качеством услуг**

**в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита, физическая культура и спорт)**

Социологическое исследование по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере было проведено в целях реализации постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 №446 «О

Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан» в декабре 2017 года.

Целью исследования являлось выявление уровня удовлетворённости населения различными качественно-количественными параметрами деятельности

организаций (учреждений) образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социальной защиты Республики Татарстан.

Объект исследования – потребители услуг организаций (учреждений) социальной сферы Республики Татарстан в возрасте от 18 лет и старше. Объем выборки составил 2910 человек.

Обобщенные результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Оценки качества услуг образовательных организаций колеблются от 4,02 до 4,5 балла по 5-балльной шкале. Самые высокие оценки получили такие образовательные организации, как государственный вуз и учреждение для детей, нуждающихся в оказании психолого-педагогической и медико-социальной помощи. Ниже других образовательных организаций оценено профессиональное училище.

В целом население наиболее удовлетворено чистотой помещений и отношением педагогов к детям в детских садах и учреждениях для детей, нуждающихся в оказании психолого-педагогической и медико-социальной помощи, обеспечением мер пожарной безопасности – в государственных вузах и организациях дополнительного и послевузовского профессионального образования, профессиональным уровнем работников – в техникумах, учреждениях для детей, нуждающихся в оказании психолого-педагогической и медико-социальной помощи, качеством образования, объективностью педагогов, комфортабельностью помещений – в организациях дополнительного и послевузовского профессионального образования. Менее потребители услуг удовлетворены обеспечением условий для обучения лиц с ограниченными физическими возможностями, предоставляемых техникумами, детскими садами и учреждениями для детей, нуждающихся в оказании психолого-педагогической и медико-социальной помощи.

Респонденты отметили недостаточное количество детских садов.

Среди проблем в образовательных организациях опрошенными были выделены следующие:

- чрезмерная учебная нагрузка в школах, лицеях, гимназиях, организациях среднего профессионального образования и вузах;

- слабая материально-техническая база школ;

- трудность устройства ребенка в детский сад из-за недостатка мест.

Повысить качество оказываемых организациями услуг респонденты предлагают следующим образом:

- улучшить материально-техническую базу образовательных организаций;

- обеспечить доступность образования, снизить цены на образовательные услуги;

- повысить профессиональный уровень работников образовательных организаций;

- увеличение штата работников образования.

2. Оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, колеблются от 4,14 до 4,82 балла по 5-балльной шкале. Наиболее высокие оценки респондентов за качество услуг получили музей-заповедник, кинотеатр, драматический театр и концертный зал, наименее высокие - цирк и филармония.

Чаще всего высоко оценивались такие аспекты обслуживания, как компетентность, вежливость, тактичность, доброжелательность работников учреждений культуры, чистота в помещениях, обслуживание в гардеробе, реже - обеспечение условий для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Большинство респондентов отметило недостаточное количество музеев.

Среди проблем учреждений культуры опрошенными были выделены следующие:

- высокая плата за посещение оперного театра, филармонии, драматического театра;

- сложность добраться до драматического театра;

- некомфортные условия в концертных залах;

- нехватка современной литературы в библиотеках;

- слабая материально-техническая база библиотек.

Повысить качество услуг, оказываемых учреждениями культуры, респонденты предлагают следующим образом:

- улучшить материально-техническую базу учреждений культуры;

- снизить цены на предоставляемые услуги;

- оборудовать учреждения культуры приспособлениями для лиц с ограниченными физическими возможностями;

- повысить квалификацию работников культуры.

3. Оценки качества услуг организаций социальной защиты колеблются от 3,74 до 4,11 балла по 5-балльной шкале. Наиболее высокая оценка посетителей за качество услуг выставлена социально-реабилитационным учреждениям для инвалидов (в том числе для детей и подростков) и домам-интернатам для престарелых и инвалидов, наименее – центрам социального обслуживания населения.

Участники опроса наиболее удовлетворены чистотой помещений и общим состоянием здания организаций социальной защиты, домов-интернатов для престарелых и инвалидов, а также большинством аспектов обслуживания организаций социальной защиты для инвалидов, наименее - скоростью обслуживания в управлениях (отделах) социальной защиты и центрах занятости населения, материально-технической базой центров социального обслуживания населения и центров занятости населения, а также материально-технической базой и доступностью услуг (по возможности их получить) домов-интернатов для престарелых и инвалидов.

Результаты исследования показали, что респонденты испытывают недостаток домов-интернатов для престарелых и инвалидов, социально-реабилитационных учреждений для инвалидов (в том числе для детей и подростков).

Среди проблем, отмеченных опрошенными, можно выделить следующие:

- большие очереди при обращении в управления (отделы) социальной защиты, центры социального обслуживания населения и центры занятости населения;

- сложность добраться до домов-интернатов для престарелых и инвалидов и социально-реабилитационных учреждений для инвалидов (в том числе для детей и подростков);

- непрозрачность системы назначения пособий, субсидий, иных социальных выплат;

- слабая материально-техническая база центров социального обслуживания населения, центров занятости населения и домов-интернатов для престарелых и инвалидов;

- отсутствие и недостаточность разъяснительной информации, отсутствие возможности получить консультацию по телефону в центрах социального обслуживания населения.

Респондентами были предложены следующие меры повышения качества услуг, предоставляемых организациями социальной защиты:

- увеличение штата работников организаций;

- улучшение материально-технической базы организаций;

- повышение профессионального уровня и уровня культуры работников организаций;

- обеспечение прозрачности системы назначения пособий, субсидий, иных социальных выплат.

4. В сфере здравоохранения оценки качества услуг организаций в целом выше средних – от 3,7 до 3,96 балла по 5-балльной шкале. На максимальный балл оценено качество услуг фельдшерских пунктов и станций скорой медицинской помощи (далее – СМП), минимальный – поликлиники.

Уровень удовлетворенности такими аспектами, как укомплектованность специалистами, оснащение кабинетов и лабораторий медицинской техникой и оборудованием и др., в организациях здравоохранения в целом следующий.

В амбулаторных организациях (поликлиника, детская поликлиника, фельдшерский пункт) население наиболее удовлетворено работой гардероба, санитарно-гигиеническим состоянием помещений. Кроме того, в поликлиниках население удовлетворено работой регистратуры, общим состоянием зданий, в детских поликлиниках – общим состоянием здания, удобством мест ожидания для посетителей, квалификацией специалистов, отношением к пациентам со стороны медицинского персонала, работой регистратуры, в фельдшерском пункте – квалификацией специалистов и укомплектованностью специалистами. Наименьшее удовлетворение респонденты получили от таких аспектов, как: «Оперативность оказания услуг, отсутствие очередей», «Возможность без особых проблем прохождения различных обследований при помощи имеющейся техники бесплатно» - в поликлиниках и детских поликлиниках; «Доступность услуг (по цене)», «Доступность услуг (по наличию)» - в поликлиниках; «Обеспечение условий для получения услуг лицами с ограниченными физическими возможностями», «Возможность проведения необходимых анализов, лабораторных исследований» - в фельдшерских пунктах.

В стационарных организациях здравоохранения пациенты чаще всего оставались довольны отношением к пациенту со стороны лечащего врача и остального медицинского персонала. Также в больницах они удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием помещений, общим состоянием здания, квалификацией специалистов, в детских больницах - результатами лечения, получением лечебных процедур, оснащением больницы медицинскими принадлежностями. Наименее удовлетворены оснащением палат постельными принадлежностями и их состоянием, а также обеспечением условий для получения услуг лицами с ограниченными физическими возможностями остались пациенты детских больниц.

Те, кто пользовался услугами станций СМП, остались наиболее довольны укомплектованностью специалистов, квалификацией специалистов, приветливостью (вежливостью) персонала.

Основными проблемами организаций здравоохранения, по мнению опрошенных, являются:

- большие очереди на прием к участковому врачу и врачам-специалистам в поликлиниках, в том числе детских, в фельдшерских пунктах;

- отсутствие возможности бесплатного получения некоторых видов услуг в поликлиниках и больницах, в том числе детских;

- длительность ожидания получения некоторых видов бесплатных услуг в поликлиниках, в том числе детских;

- недостаточное количество врачей-специалистов в поликлиниках, в том числе детских;

- сложность добраться до больниц, в том числе детских, отсутствие рядом с ними развитой транспортной инфраструктуры;

- отсутствие или недостаток необходимых медикаментов в больницах;

- недостаточное количество душевых и туалетов в больницах, в том числе детских.

 Респонденты считают, что повысить качество предоставляемых организациями здравоохранения услуг можно следующим образом:

- улучшить материально-техническую базу организаций здравоохранения;

- повысить профессиональный уровень работников организаций здравоохранения;

- увеличить штат врачей;

- совершенствовать систему электронной записи на прием к врачу;

- улучшить условия работы медицинских работников;

- наладить бесперебойную запись на прием к врачу в поликлиниках, в том числе детских;

- повысить уровень культуры работников организаций здравоохранения.

5. В сфере физической культуры и спорта оценки качества услуг в целом варьируются от 3,7 до 4,82 балла.

Среди учебных заведений наиболее высоко оценена детско-юношеская спортивная школа (далее – ДЮСШ), наименее – училище олимпийского резерва.

Зрителями мероприятий, проводимых в учреждениях физической культуры и спорта, самые высокие оценки за качество услуг выставлены ледовым дворцам (аренам) и центрам волейбола, посетителями занятий (секций) – стадионам и ледовым дворцам (аренам). Менее высоко и зрителями, и посетителями занятий оценены комплексы стендовой стрельбы.

Наибольшее количество высоких оценок за различные параметры у ДЮСШ, ледовых дворцов (арен), дворцов водных видов спорта, плавательных бассейнов и физкультурно-оздоровительных (спортивных) клубов (фитнес-центр, спорткомплекс). Наименьшее количество высоких оценок у комплексов стендовой стрельбы.

Чаще всего зрителями высоко оценивались чистота помещений в учреждениях, профессиональный уровень работников, общее состояние здания и отношение к посетителям (степень доброжелательности), реже – обеспечение мер пожарной безопасности и доступность информации о работе учреждений.

Посетителями занятий (секций) чаще высоко оценивались чистота помещений, доступность услуг (по наличию предложений), профессиональный уровень работников и доступность информации о работе учреждений реже – комфортабельность и материально-техническая база.

Респонденты отметили недостаточное количество училищ олимпийского резерва, шахматных клубов, дворцов (центр, комплекс) тенниса, баскетбола и комплексов стендовой стрельбы.

Среди основных проблем учреждений физической культуры и спорта опрошенными указаны следующие:

- слабая материально-техническая база шахматных клубов;

- неудобный режим работы центров (дворец, комплекс) тенниса;

- неудовлетворительная работа тренеров в комплексах стендовой стрельбы.

Респонденты считают, что повысить качество оказываемых учреждениями физической культуры и спорта услуг можно следующим образом:

- улучшить материально-техническое оснащение учреждений;

- повысить профессиональный уровень работников;

- сделать удобным график работы учреждений и секций для посещения работающими гражданами и учащимися;

- обеспечить транспортную доступность.