

**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 октябре-декабре 2020 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 5000 человек.

Обобщенные результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Оценки качества услуг образовательных организаций колеблются от 3,89 до 4,38 балла по 5-балльной шкале. Самые высокие оценки получили такие образовательные организации, как лицеи (гимназии, центры образования), детские сады и государственные вузы. Ниже других образовательных организаций оценены профессиональные училища (колледжи).

В целом население наиболее удовлетворено режимом работы детского сада, работой с детьми воспитателей в детских садах (яслях-садах), физкультурно-оздоровительной работой с детьми в лицеях (гимназиях, центрах образования), компетентностью, профессиональным уровнем преподавателей и их отношением к учащимся в техникумах, удобством расположения, транспортной доступностью средних школ и вузов.

Наименее удовлетворено население общим состоянием здания и внутренних помещений детских садов (яслей-садов), техникумов, организацией выездных мероприятий и работой психологов с детьми в средних школах и лицеях (гимназиях, центрах образования), а также работой групп продленного дня в лицеях (гимназиях, центрах образования), функциональной ценностью библиотек в профессиональных училищах (колледжах), вузах.

Среди проблем в образовательных организациях опрошенными были выделены следующие:

- медленное продвижение электронной очереди в детские сады (ясли-сады);
- нехватка нянь и воспитателей в детских садах (яслях-садах), учителей – в средних школах;
- невнимательное отношение к детям в лицеях (гимназиях, центрах образования);
- слабая материально-техническая база профессиональных училищ, техникумов;
- необходимость капитального ремонта зданий профессиональных училищ и техникумов;
- неудовлетворительный уровень знаний по итогам обучения, хотелось бы более высокого качества образования в техникумах;
- нехватка учебной литературы в техникумах.

Повысить качество оказываемых организациями услуг респонденты предлагают следующим образом:

- улучшить материально-техническую базу образовательных организаций;
- повысить профессиональный уровень работников образовательных организаций;
- контролировать качество питания детей.

2. Оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, колеблются от 3,4 до 4,67 балла по 5-балльной шкале. Наиболее высокие оценки респондентов за качество услуг получили концертный зал, концертный зал, наименее высокие –

оперный театр.

Чаще всего высоко оценивались такие аспекты обслуживания, как чистота помещений, а также вежливость, тактичность, доброжелательность работников учреждений культуры, реже - возможность припарковать транспортное средство рядом с учреждением.

Пятая часть респондентов отмечают, что в месте их проживания недостаточно парков культуры и отдыха.

Среди проблем учреждений культуры опрошенными были выделены следующие:

- некомфортные условия в залах цирков (например, неудобные сиденья и др.);
- необходимость капитального ремонта зданий детских театров;
- неудовлетворительная работа обслуживающего персонала Оперного театра (билетеры и др.): безразличие, невнимательное отношение, грубость;
- неудобное расположение цирков (далеко от дома, неразвитая транспортная инфраструктура рядом, отсутствие парковки и т.п.);
- неудовлетворительное состояние туалета (санузла).

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

- улучшить материально-техническую базу учреждений культуры;
- повысить престиж профессии работника культуры.

3. Оценки качества услуг организаций социальной защиты колеблются от 3,8 до 4,17 балла по 5-балльной шкале. Наиболее высокие оценки посетителей за качество услуг выставлена домам-интернатам для престарелых и инвалидов и социально-реабилитационным учреждениям для инвалидов (в том числе для детей и подростков), наименее – центрам реабилитации инвалидов.

Среди государственных услуг, предоставляемых центрами занятости населения (ЦЗН), наиболее высоко население оценило организацию временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время (3,24 балла по 5-балльной шкале), профессиональное

обучение и дополнительное профессиональное образование женщин в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет (3,13 балла). Наиболее низкие оценки выставлены за государственные услуги «содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность доля трудоустройства по направлению органов службы занятости» - 2,33 балла, «психологическая поддержка безработных граждан» - 2,31 балла.

Среди социальных услуг, предоставляемых комплексными центрами социального обслуживания населения, на 4 из 5 баллов оценены материальные выплаты, социальное обслуживание на дому, медико-социальное обслуживание, стационарное лечение, юридическая помощь и содействие в получении временного жилого помещения, остальные оценки ниже. Наиболее удовлетворительным условием оказания социальных услуг оказалось проведение мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

Оценки характеристик домов-интернатов для престарелых и инвалидов составляют преимущественно от 3,9 до 3,94 балла. Менее, чем на 3,9 балла оценены условия проживания в комнате, комфортабельность (например, удобство кровати, тумбочки и т.п. – 3,86 балла) и доступность услуг (по цене – 3,84 балла).

Результаты исследования также показали, что каждый второй респондент считает недостаточным в своем городе количество центров реабилитации инвалидов и домов-интернатов для престарелых и инвалидов, каждый пятый - комплексных центров социального обслуживания населения. Опрошенные в сельских поселениях указали на нехватку МФЦ.

Среди проблем, отмеченных респондентами, можно выделить следующие:

- большие очереди при обращении в центры занятости, комплексные центры социального обслуживания населения;
- непрозрачность системы назначения пособий, субсидий, иных социальных выплат;
- неквалифицированный характер и непривлекательные виды предлагаемых в центрах занятости работ;

- бюрократия при оформлении документов на получение услуг в комплексных центрах социального обслуживания населения;
- короткий срок реабилитационных мероприятий в центрах реабилитации инвалидов;
- необходимость доплаты за завершение полного курса лечения в центрах реабилитации инвалидов и социально-реабилитационных организациях для инвалидов, в том числе детей и подростков;
- неудовлетворительное качество социально-медицинских центрах реабилитации инвалидов;
- неудобное расположение социально-реабилитационных организаций для инвалидов, в том числе детей и подростков;
- большая очередь на получение услуг по реабилитации в социально-реабилитационных организациях для инвалидов, в том числе детей и подростков.

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

- учет пожеланий в центрах занятости к искомой работе с учетом квалификации и опыта соискателя, постоянное формирование и расширение банка предлагаемых вакансий;
- обеспечение прозрачности схемы начисления льгот, пособий и т.п.;
- улучшение материально-технической базы организаций (учреждений).

4. В сфере здравоохранения оценки качества услуг организаций в целом выше средних – от 3,7 до 4,17 балла по 5-балльной шкале. На максимальный балл оценено качество услуг детских больниц (4,17 балла) и детских поликлиник (4,01 балла), минимальный - поликлиник (3,7 балла).

Уровень удовлетворенности всеми аспектами, такими как укомплектованность специалистами, оснащение кабинетов и лабораторий медицинской техникой и оборудованием и др., достаточно высок в детских больницах.

В поликлиниках население осталось наиболее удовлетворено обеспечением

мер пожарной безопасности, в детских поликлиниках – работой гардероба и регистратуры, отношением к пациентам со стороны медицинского персонала, в фельдшерско-акушерских пунктах – обеспечением мер пожарной безопасности, больницах – отношением к пациенту со стороны лечащего врача.

Те, кто пользовался услугами станций СМП, наиболее довольны состоянием (самочувствием) после оказания помощи персоналом СМП.

Основными проблемами организаций здравоохранения, по мнению опрошенных, являются:

- большие очереди на прием к участковому врачу, врачам-специалистам и на различные виды обследований в поликлиниках, в том числе детских;
- длительность ожидания получения некоторых видов бесплатных услуг в детских поликлиниках;
- отсутствие некоторых врачей-специалистов в детских поликлиниках;
- отсутствие возможности бесплатного получения некоторых видов услуг в фельдшерско-акушерских пунктах;
- необходимость капитального ремонта зданий детских больниц;
- старая, изношенная, низкого качества мебель в палатах детских больниц.

Респонденты отмечают, что в месте их проживания недостаточно стоматологических поликлиник (среди сельчан таковых больше), детских поликлиник и станций скорой медицинской помощи. Среди врачей-специалистов наиболее востребованы аллергологи, стоматологи, пульмонологи, офтальмологи, невропатологи и ревматологи.

Повысить качество предоставляемых организациями здравоохранения услуг, по мнению населения, можно следующим образом:

- увеличить штат врачей;
- повысить профессиональный уровень работников организаций здравоохранения;
- оснастить поликлиники и больницы современной медицинской техникой для диагностики и лечения;

- увеличить количество бюджетных мест в медицинских вузах, независимо от количества коммерческих.

5. В сфере физической культуры и спорта оценки качества услуг в целом варьируются от 3,88 до 4,69 балла.

Учащимися учебных заведений физкультурно-спортивной направленности более высоко оценены спортивные школы (4,33 балла), нежели спортивные школы олимпийского резерва (4,18 балла).

Зрителями мероприятий, проводимых в учреждениях физической культуры и спорта, самые высокие оценки за качество услуг выставлены ледовым дворцам (аренам – 4,5 балла), дворцам (центрам, клубам, студиям) боевых искусств (единоборств – 4,4 балла), посетителями занятий (секций) – лыжным базам (4,69 балла) и шахматным клубам (4,68 балла). Менее высоко зрителями оценены центры (дворцы, комплексы) баскетбола (3,91 балла) и тенниса (3,88 балла), посетителями занятий – спортивные школы (3,98 балла).

Потребители услуг спортивных школ удовлетворены степенью доброжелательности педагогов, уровнем комфортности на занятиях (температурный режим, вентиляция, освещение), состоянием спортивных площадок на территории. Менее всего респонденты удовлетворены состоянием душевых комнат, доступностью дополнительных услуг по цене и возможностью припарковать автомобиль рядом с образовательной организацией.

Степень доброжелательности педагогов, уровень комфортности на занятиях (температурный режим, вентиляция, освещение), чистота помещений в наибольшей степени устраивает потребителей услуг школ спортивного резерва. Доступность дополнительных услуг по цене, а также возможность припарковать автомобиль рядом с образовательной организацией получили самые низкие оценки.

Наиболее актуальной проблемой в деятельности всех видов спортивных школ потребители назвали такой факт, что обувь и костюм для занятий спортом (раз в три года) от школы они не получали.

Что касается характеристик учреждений физической культуры и спорта, то

зрители, чаще всего, высоко оценивали их за состояние спортивных залов (покрытие, размер) и профессиональный уровень работников, достаточно высоко – за чистоту помещений, отношение к посетителям (степень доброжелательности) и удобство расположения, наименее высоко – за возможность припарковать автомобиль рядом с учреждением, доступность дополнительных услуг по цене. За различные характеристики чаще всего высоко оценивались дворцы водных видов спорта, плавательные бассейны и ледовые дворцы (арены), реже – центры (дворцы, комплексы) баскетбола.

Посетители занятий высоко оценивали учреждения физической культуры и спорта за состояние спортивных залов (размер, покрытие), уровень безопасности на занятиях и режим работы, наименее высоко – за доступность дополнительных услуг по цене, наличие возможности для самостоятельного передвижения маломобильных групп граждан внутри здания, в том числе для передвижения в креслах-колясках, и возможность припарковать автомобиль рядом с учреждением. Чаще всего высоко оценивались ими шахматные клубы и ледовые дворцы (арены), реже – центры (дворцы, комплексы) баскетбола и тенниса.

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

- слабая материально-техническая база центров (дворцов, комплексов) баскетбола;
- необходимость капитального ремонта спортивных школ.

Результаты опроса показали, что большинство опрошенных считает необходимым развивать в своем населенном пункте плавание, спортивные танцы, лыжный спорт, в том числе горнолыжный, шахматы, футбол.

Из спортивных объектов наиболее предпочтительно строительство лыжных баз, спортивных школ, а также шахматных клубов, ледовых дворцов (арен).

Учащимися учебных заведений физкультурно-спортивной направленности (или их законными представителями) среди видов спорта, которые необходимо развивать непосредственно в месте их жительства, чаще всего назывался футбол, а среди необходимых организаций (учреждений) – спортивные школы олимпийского

резерва.

Респонденты считают, что повысить качество оказываемых образовательными организациями физкультурно-спортивной направленности и учреждениями физической культуры и спорта услуг можно, в первую очередь, следующим образом:

- улучшить материально-техническое оснащение организаций (учреждений);
- повысить престиж профессии педагога дополнительного физкультурно-спортивного образования.