

**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 сентябре-ноябре 2016 года.

Целью исследования являлось выявление уровня удовлетворённости населения различными качественно-количественными параметрами деятельности организаций образования, здравоохранения, культуры, физкультуры и спорта, социальной защиты Республики Татарстан.

Объект исследования – потребители услуг организаций социальной сферы Республики Татарстан в возрасте от 18 лет и старше. Объем выборки составил 3000 человек.

Обобщенные результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Оценки качества услуг образовательных организаций колеблются от 4,09 до 4,47 балла по 5-балльной шкале. Самые высокие оценки получили такие образовательные организации, как государственный вуз и лицей (гимназия, центр образования и т.п.). Ниже других образовательных организаций оценены детский сад (ясли-сад) и техникум.

В целом население наиболее удовлетворено чистотой помещений и общим состоянием зданий школ, профессиональным уровнем работников государственных вузов, обеспечением мер пожарной безопасности, профессиональным уровнем работников, отношением педагогов к учащимся, чистотой помещений, качеством образования, объективностью педагогов, комфортабельностью помещений организаций дополнительного

профессионального образования. Менее удовлетворены обеспечением условий для обучения лиц с ограниченными физическими возможностями потребители услуг, предоставляемых детскими садами, техникумами 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;
- высокая наполняемость групп в детских садах.

Повысить качество предоставляемых 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.

2. Оценки качества услуг организаций культуры колеблются от 4,08 до 4,79 балла по 5-балльной шкале. Наиболее высокие оценки респондентов за качество услуг получили музей-заповедник, парк культуры и отдыха, драматический театр, кинотеатр и музей, наименее высокие - цирк и филармония.

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

Большинство респондентов (особенно в сельской местности) отметило недостаточное количество музеев.

Среди проблем организаций культуры опрошенными были выделены

следующие:

- высокая плата за посещение филармонии и концертных залов;
- нехватка современной литературы в библиотеках;
- слабая материально-техническая база домов культуры, клубов и библиотек.

Повысить качество услуг, предоставляемых организациями культуры, респонденты предлагают следующим образом:

- улучшить материально-техническую базу организаций культуры;
- снизить цены на предоставляемые услуги;
- улучшить условия работы специалистов.

3. Оценки качества услуг организаций социальной защиты колеблются от 3,93 до 4,5 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), наименее – центрам занятости населения.

Участники опроса наиболее удовлетворены чистотой помещений организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, организаций социальной защиты для инвалидов, наименее - скоростью обслуживания и информированностью населения о работе организации социальной защиты и социального обслуживания населения, качеством питания – в организациях социальной защиты для инвалидов.

Наибольшее количество высоких оценок за различные аспекты обслуживания у центров социального обслуживания населения и социально-реабилитационного учреждения для инвалидов (в том числе для детей и подростков).

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 на прием в управления (отделы) социальной защиты;
- бюрократия при оформлении документов на получение услуг в управлениях (отделах) социальной защиты, центрах социального обслуживания населения и центрах занятости населения;
- непрозрачность системы назначения пособий, субсидий, иных социальных выплат в управлениях (отделах) социальной защиты;
- отсутствие возможности бесплатного копирования документов в управлениях (отделах) социальной защиты;
- сложность добраться до управления (отдела) социальной защиты, отсутствие рядом с организацией развитой транспортной инфраструктуры.

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

- увеличение штата работников организаций;
- улучшение материально-технической базы организаций;
- повышение профессионального уровня работников организаций;
- обеспечение прозрачности системы назначения пособий, субсидий, иных социальных выплат.

4. В сфере здравоохранения оценки качества услуг организаций в целом выше средних – от 3,47 до 3,71 балла по 5-балльной шкале. На максимальный балл оценено качество услуг станций скорой медицинской помощи, минимальный – детской больницы.

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 общим состоянием зданий, помещений, в которых они располагаются, санитарно-гигиеническим состоянием помещений, работой гардероба, наименее - возможностью без особых проблем прохождения различных обследований при помощи имеющейся медицинской техники бесплатно

во всех организациях, оперативностью оказания услуг, очередями - в поликлиниках и фельдшерских пунктах, обеспечением условий для лиц с ограниченными физическими возможностями, доступностью услуг по их наличию - в детских поликлиниках и фельдшерских пунктах, возможностью проведения необходимых анализов, лабораторных обследований, удобством мест ожидания для посетителей в поликлиниках, квалификацией и укомплектованностью специалистов, доступностью услуг по цене, отношением к пациентам со стороны медицинского персонала - в фельдшерских пунктах.

В стационарных организациях (больница, детская больница) население наименее удовлетворено оснащением детских больниц медикаментами, медицинскими принадлежностями, в палатах - постельными принадлежностями (матрацы, одеяла, подушки), их состоянием.

Треть и около трети респондентов отметили недостаток детских больниц и карет скорой медицинской помощи, более четверти – больниц и детских поликлиник.

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, в фельдшерских пунктах;
- отсутствие возможности получить назначенные врачом лечебные процедуры в больницах, в том числе детских, в праздничные и выходные дни;
- длительность ожидания получения некоторых видов бесплатных услуг в поликлиниках, в том числе детских, в фельдшерских пунктах;
- недостаточное количество врачей-специалистов в поликлиниках, в том числе детских, фельдшерских пунктах;
- слабая материально-техническая база фельдшерских пунктов;
- отсутствие или недостаток необходимых медикаментов в больницах;

- отсутствие современного медицинского оборудования в больницах и детских больницах;

- недостаточное количество душевых и туалетов в больницах и детских больницах.

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

- повысить профессиональный уровень работников организаций здравоохранения;

- улучшить материально-техническую базу организаций здравоохранения;

- увеличить штат врачей;

- повысить уровень культуры работников организаций здравоохранения;

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

- совершенствовать систему электронной записи на прием к врачу;

- уделять больше внимания профилактике заболеваний, медицинскому патронажу.

5. В сфере физической культуры и спорта оценки качества услуг в целом варьируются от 3,84 до 4,71 балла.

Самые высокие оценки за качество услуг выставлены зрителями центрам волейбола, посетителями занятий – стадионам, центрам волейбола. Самая низкая оценка выставлена зрителями шахматным клубам.

Наибольшее количество высоких оценок за различные параметры у детско-юношеских спортивных школ олимпийского резерва, дворцов водных видов спорта, плавательных бассейнов. Кроме того, зрители чаще всего высоко оценивали центры волейбола, посетители – комплексы стендовой стрельбы, стадионы, ледовые дворцы (арены). Наименьшее количество высоких оценок у шахматных клубов.

Чаще всего высоко оценивалось обеспечение мер пожарной безопасности, реже – материально-техническая база и чистота помещений.

Респонденты отметили недостаточное количество центров волейбола, баскетбола, тенниса, комплексов стендовой стрельбы.

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

- сложно добраться до центров баскетбола, комплексов стендовой стрельбы, ледовых дворцов (арен);
- слабая материально-техническая база детско-юношеских спортивных школ и стадионов;
- недопустимое антиобщественное поведение некоторых посетителей (хулиганство болельщиков и т.д.) на стадионах, в центрах баскетбола;
- неудобный режим работы ледовых дворцов (арен).