

## **Краткие обобщенные результаты социологического исследования по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере**

Социологическое исследование по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере проводится ежегодно 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, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

Цель исследования - оценка удовлетворенности населения Республики Татарстан качеством услуг в социальной сфере, предоставляемых организациями различного типа на территории Республики Татарстан.

Для достижения поставленной цели в рамках исследования решению подлежат следующие *исследовательские задачи*:

1. Изучение удовлетворённости населения качественно-количественными характеристиками деятельности организаций (учреждений) образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, физической культуры и спорта Республики Татарстан.
2. Анализ удовлетворенности потребителей услуг организаций (учреждений) социальной сферы спектром и качеством предоставляемых услуг.
3. Выявление основных проблем в работе организаций (учреждений) образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, физической культуры и спорта Республики Татарстан.
4. Изучение социально-демографических характеристик потребителей услуг организаций (учреждений) социальной сферы Республики Татарстан.
5. Оценка степени удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в электронном виде.
6. Изучение проблем, с которыми сталкивается население Республики

Татарстан при получении услуг в электронном виде.

7. Формулирование основных рекомендаций, направленных на повышение эффективности работы организаций (учреждений) социальной сферы Республики Татарстан.

Объект исследования - население Республики Татарстан в возрасте 18 лет и старше, пользующееся государственными (муниципальными) услугами организаций (учреждений) социальной сферы Республики Татарстан (образование, здравоохранение, культура, социальная защита, физкультура и спорт). Если пользователи услуг не достигли возраста 18 лет, опрашиваются их родители (иные законные представители).

Объем выборки - не менее 5000 человек.

Далее представлены краткие обобщенные результаты проведенного социологического исследования в 2024 году и сравнительного анализа за последние пять лет.

### **Сфера образования**

Наиболее высокие обобщенные средние оценки качества услуг среди образовательных организаций республики у дошкольных образовательных учреждений (далее – детский сад), которые респонденты оценили в 4,71 балла по 5-балльной шкале. За период с 2020 по 2024 годы наиболее часто высоко оценивались детские сады, реже – образовательные организации среднего профессионального образования (далее – организация СПО). Минимальная оценка (3,99 балла) была выставлена организацией СПО в 2020 году, максимальная (4,78 балла) – детскому саду в 2022 году.

В детских садах в 2024 году опрошенные наиболее удовлетворены физкультурно-оздоровительной работой с детьми, отношением воспитателей и нянями к детям, работой воспитателей с детьми и чистотой помещений. В работе детских садов половина участников опроса не сталкивалась с недостатками, в то же время пятая часть респондентов отметили нехватку нянь и воспитателей.

В качестве мер улучшения работы детских садов треть респондентов предложили проведение капитального ремонта их зданий и помещений, почти каждый пятый - приобретение развивающих игрушек, обеспечение наличия няничек в каждой группе, благоустройство детских участков.

В период с 2020 по 2024 годы чаще всего респонденты высоко оценивали режим работы детского сада, работу воспитателей с детьми, отношение воспитателей и няничек к детям (степень доброжелательности), чистоту помещений, реже – работу с детьми логопедов, дефектологов. Среди недостатков в работе назывались, прежде всего, нехватка нянь, воспитателей и специалистов, таких как логопед, психолог и др.

В общеобразовательных организациях в отчетном году респонденты были наиболее удовлетворены физкультурно-оздоровительной работой с детьми, удобством расположения, транспортной доступностью образовательных организаций, чистотой помещений. Эти компоненты качества оказания услуг чаще всего высоко оценивались и в период с 2020 по 2024 годы. Менее других компонентов опрошенные остались удовлетворены качеством питания. Данный компонент менее высоко оценивался в последние 5 лет наряду с работой психологов с детьми.

Среди недостатков в работе общеобразовательных организаций в 2024 году более половины респондентов назвали нехватку учителей, более четверти – высокую наполняемость классов. Каждый пятый с недостатками не сталкивался. Нехватку учителей респонденты чаще всего отмечали и в период с 2020 по 2024 годы, а в 2024 году доля отмечающих эту проблему значительно выросла . Стоит также обратить внимание на высокую наполняемость классов и невнимательное отношение к детям, которые респонденты нередко выделяли в анализируемый период.

В качестве мер улучшения работы общеобразовательных организаций треть респондентов предложили обновить мебель в классах, обеспечить стабильный состав учителей, более четверти - улучшить качество питания, каждый пятый – благоустроить спортивные площадки. Данные меры

сохраняли актуальность в последние пять лет, но доля отмечающих их в 2024 году значительно увеличилась. Более четверти опрошенных в отчетном году все устроило в работе общеобразовательных организаций.

В организациях СПО респондентов, опрошенных в 2024 году, более всего удовлетворило качество выдаваемой учебной литературы, чистота помещений и воспитательная работа с учащимися, менее всего – качество питания. В период с 2020 по 2024 годы чаще всего наиболее высоко опрошенными оценивались чистота помещений, отношение преподавателей к учащимся (степень доброжелательности и воспитательная работа с учащимися), менее высоко – качество питания и состояние спортивной площадки.

С недостатками в работе организаций СПО в отчетном году половина опрошенных не сталкивалась, однако более, чем каждый десятый указал на предвзятое отношение педагогов и отсутствие столовой (буфета). В период с 2020 по 2024 год среди недостатков чаще всего называлась чрезмерная учебная нагрузка, хотя доля отмечающих ее за все время не превышала 18,4 процента, а в 2024 году значительно снизилась и составила 3,4 процента. Чаще всего опрошенные (не менее, чем каждый пятый) признавались, что с недостатками не сталкивались.

В качестве мер улучшения в работе организаций СПО четверть опрошенных предложили организовать работу столовой (буфета), более 15 процентов – усилить практическую подготовку и провести капитальный ремонт зданий и помещений организаций СПО. Актуальность первой меры значительно выросла в 2024 году, последние две меры чаще всего предлагались некоторыми респондентами за последние три года, при этом большинство все устраивало в работе организаций СПО.

Все компоненты качества оказания услуг в государственных вузах (далее – вуз) были оценены достаточно высоко, и выше всего - чистота помещений. В период за 2020-2024 годы студентами чаще высоко оценивались такие компоненты качества оказания услуг, как: чистота помещений и

удобство расположения, транспортная доступность, реже – качество питания и программа обучения.

Среди недостатков в работе вузов более 15 процентов опрошенных выделили постоянные дополнительные денежные сборы, более 10 процентов – отсутствие столовой или буфета с доступными для студентов ценами и горячими блюдами, чрезмерную учебную нагрузку и нехватку преподавателей. Чрезмерную учебную нагрузку считали недостатком не менее 10 процентов респондентов ежегодно в течение пяти лет. Впрочем большинство с недостатками в их работе не сталкивались.

Шансы найти работу по полученной специальности по окончании вуза высоко и выше среднего в отчетном году в совокупности оценили три четверти опрошенных, средне – каждый пятый. У большей части опрошенных при этом нет договоренности с предприятием, которое было бы готово взять его на работу по окончании вуза.

Среди вариантов мер улучшения работы вузов более четверти опрошенных выбрали усиление практической подготовки в соответствии с требованиями современного рынка труда, каждый пятый – обновление мебели в аудиториях (классах), усовершенствование программы обучения, доступную для студентов сеть “Интернет”.

Респонденты считают доступными образовательные организации для маломобильных граждан по таким критериям, как обустройство входной зоны, наличие пандусов (подъемных платформ), тактильных табличек, поручней, направляющих и т.д., наличие возможности беспрепятственно перемещаться в помещениях организации самостоятельно или в сопровождении специально обученного сотрудника (иного сопровождающего), наличие в помещении организации оборудованного туалета с учетом доступности для различных категорий маломобильных категорий граждан (наличие поручней, кнопки вызова, крючков для костылей и т.д.).

## Сфера культуры

В 2024 году выше других учреждений культуры респондентами был оценен музей (4,74 балла).

В целом в 2020-2024 годах учреждения культуры так же оценивались посетителями достаточно высоко, только однажды (в 2023 году) оценка ниже 4,0 баллов была выставлена музею. Чаще высоко учреждения культуры оценивались в 2021 году, реже – в 2023 году.

Наибольшее количество высоких оценок за различные компоненты в отчетном году было выставлено ими музеям и библиотекам. Прежде всего высоко оценивались в учреждениях культуры вежливость, тактичность, доброжелательность работников, чистота в помещениях, удобство режима работы. В период за 2020-2024 годы в учреждениях культуры респонденты оценивали вежливость, тактичность и доброжелательность их работников, чистоту в помещениях. Ниже 4-х баллов чаще всего оценивалась возможность припарковать автомобиль рядом с учреждением культуры, за исключением музеев, посетители которых данный компонент оценивали выше, чем посетители других учреждений культуры.

Среди недостатков в работе театров, в том числе детских, и концертных залов, в том числе филармоний (далее – концертный зал) в период с 2020 по 2024 годы респонденты чаще всего отмечали отсутствие парковки рядом с учреждением, библиотек – нехватку современной литературы, низкую скорость сети “Интернет”, музеев – неудобное расположение. Большинство респондентов при этом не сталкивались с недостатками.

На вопрос о том, что респондентам хотелось бы улучшить в работе учреждений культуры, большинство посетителей театров, в том числе детских выразили пожелания организовать рядом с ними парковку для посетителей, в концертных залах – разнообразить репертуар премьерами, сделать буфет побольше (или добавить еще один), разнообразить его ассортимент. Большинство посетителей библиотек пожелали обновления библиотечного

фонда, проведения капитального ремонта зданий, обновления помещений и мебели. В музеях посетители пожелали обновления экспозиций, организации выставок с привезенными из других городов экспонатами. Следует отметить, что большая часть опрошенных затруднились высказать свои пожелания или их все устраивает в работе учреждений культуры.

По мнению опрошенных, учреждения культуры доступны для маломобильных посетителей по таким критериям, как обустройство входа (выхода) в здание пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здании и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан, наличие возможности для самостоятельного перемещения маломобильных групп граждан внутри здания (в том числе для передвижения в креслах-колясках), наличие доступного благоустроенного туалета для маломобильных групп граждан (широкие дверные проемы, поручни, кнопки вызова и т.д.).

### **Сфера здравоохранения**

Результаты опроса показали, что респонденты преимущественно оценивают состояние своего здоровья как хорошее и удовлетворительное. Большая часть опрошенных в целом удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи в месте своего проживания. Изменений в них за последний год не заметили около половины опрошенных, тем не менее, около трети увидели некоторые улучшения, каждый десятый - ухудшения. Полис ОМС имеют более 90 процентов, но владеют информацией о том, какие услуги могут получить, только более половины участников опроса.

Наиболее высоко по 5-балльной шкале (4,27 балла) респондентами было оценено качество услуг станций скорой медицинской помощи (далее – СМП), менее высоко (3,53 балла) – больниц.

В период с 2020 по 2024 годы более высоко населением оценивалось качество услуг станций СМП, детских больниц и детских поликлиник. Чаще высокие оценки за качество услуг учреждениям здравоохранения население выставляло в 2022 и 2023 годах.

В работе поликлиник, в том числе детских в период с 2020 по 2024 годы население было наиболее удовлетворено санитарно-гигиеническим состоянием помещений, менее удовлетворено: в поликлиниках – возможностью без особых проблем прохождения различных обследований при помощи имеющейся медицинской техники бесплатно, в детских поликлиниках – укомплектованностью специалистами.

Наиболее предпочтительным способом записи на прием к врачу и медицинские процедуры население считает запись посредством сети «Интернет».

Самым заметным для опрошенных стал дефицит в поликлиниках таких специалистов, как стоматолог, аллерголог, в детских поликлиниках – кардиолог. Не менее четверти опрошенных затруднились оценить обеспеченность амбулаторных организаций здравоохранения специалистами.

По мнению большинства респондентов, в поликлиники, в том числе детские, услугами которых они пользовались в течение последнего года, необходимо приобрести аппараты МРТ и КТ.

На вопрос о том, что, по мнению респондентов, могло бы улучшить работу поликлиник, в том числе детских, более половины из них ответили, что это доукомплектование штата некоторыми врачами-специалистами. Кроме этого, в поликлиниках почти половина опрошенных желали бы, чтобы организации были укомплектованы участковыми терапевтами и обеспечены современной техникой для диагностики и лечения.

В работе больниц их пациенты наиболее высоко оценили такие компоненты качества оказания услуг, как их оснащение медицинскими принадлежностями и медикаментами, санитарно-гигиеническое состояние помещений, в работе детских больниц – отношение к пациенту со стороны

лечащего врача и остального медперсонала, оснащение медицинскими принадлежности, санитарно-гигиеническое состояние помещений. Менее высоко в детских больницах оценена укомплектованность специалистами.

В период с 2020 по 2024 годы в больницах наиболее высоко населением оценивались оснащение медикаментами, отношение к пациенту со стороны лечащего врача, в детских больницах - отношение к пациенту со стороны лечащего врача.

Более половины респондентов в 2024 году не пришлось ждать направления в стационар, его они получили сразу.

Приобретение маммографов для больниц считают необходимым каждый десятый опрошенный, аппаратов МРТ и КТ для детских больниц – четверть и пятая часть опрошенных соответственно.

Улучшить работу больниц, по мнению большинства их пациентов, позволит повышение уровня культуры его сотрудников. Большинство опрошенных в детских больницах считают, что улучшить их работу позволит обеспечение стационаров в достаточной мере бесплатными медикаментами и медицинскими принадлежностями, чтобы больным не приходилось покупать их за свой счет, оснащение современной медицинской техникой для диагностики и лечения и доступ к получению процедур в праздничные и выходные дни.

Каждый третий пациент организаций здравоохранения в течение последнего года обращался за скорой медицинской помощью. Более половины из них ожидали приезда кареты СМП менее 30 минут, каждый четвертый – от 30 минут до часа. Среди компонентов качества оказания услуг СМП наиболее высоко они оценили медицинские манипуляции по оказанию помощи, состояние (самочувствие) после оказания помощи и приветливость (вежливость) персонала. Менее высоко в них были оценены оснащение медицинской техникой и оборудованием, медикаментами.

В период с 2020 по 2024 годы наиболее высоко население оценивало приветливость (вежливость) персонала, состояние (самочувствие) после

оказания помощи персоналом СМП и медицинские манипуляции по оказанию помощи, менее высоко – оснащение медикаментами и скорость приезда кареты СМП.

По мнению большинства опрошенных, организации здравоохранения доступны для маломобильных посетителей по таким критериям, как обустройство входа (выхода) в здание пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здание и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан, наличие возможности для самостоятельного перемещения маломобильных групп граждан внутри здания (в том числе для передвижения в креслах-колясках), наличие доступного благоустроенного туалета для маломобильных групп граждан (широкие дверные проемы, поручни, кнопки вызова и т.д.).

На вопрос о том, каких организаций здравоохранения не хватает в городе (муниципальном районе) более трети опрошенных ответили, что таковых достаточно (преимущественно среди городских респондентов), каждый пятый - затруднился ответить. Лишь каждый десятый отметил недостаток стоматологических поликлиник и детских больниц.

### **Сфера социального обслуживания**

В сфере социального обслуживания в отчетном году наиболее высоко респондентами было оценено качество услуг домов интернатов для престарелых и инвалидов (далее – дом интернат) и комплексных центров социального обслуживания населения (далее - КЦСОН) – на 4,87 и 4,57 балла соответственно. Эти же учреждения наиболее высоко оценивались в период с 2020 по 2024 годы.

Чаще высокие оценки в этот период организациям социального обслуживания выставлялись населением в 2021 и 2022 годах, реже – в 2020 году.

О возможности получить консультации в КЦСОН большинство участников опроса узнали от знакомых и родственников.

Более половины пользователей государственных услуг КЦСОН за последний год получали материальные выплаты, более трети воспользовались социальным обслуживанием на дому и санаторно-курортным обслуживанием, каждый десятый - медико-социальным обслуживанием и стационарным лечением, реабилитацией. Остальными услугами опрошенные посетители КЦСОН не пользовались. Наиболее высоко ими были оценены социальное обслуживание на дому и материальные выплаты, менее высоко – санаторно-курортное обслуживание.

В период с 2020 по 2024 годы наиболее высоко респондентами оценивались социальное обслуживание на дому и материальные выплаты, наименее – обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов и содействие в получении жилого помещения

Среди условий предоставления услуг все респонденты остались в той или иной степени удовлетворены оперативностью решения вопросов (этой услугой воспользовались 100 процентов опрошенных) и порядком оплаты социальных услуг (услугой воспользовались 89 процентов). Остальными услугами воспользовались не более 44 процентов, доля удовлетворенных ими составила от 48,8 до 75 процентов.

Среди компонентов качества оказания услуг респонденты наиболее высоко оценили чистоту помещений и режим работы учреждения, менее чем на 4 балла они оценили возможность получения консультации по телефону.

Почти половина респондентов с недостатками в работе КЦСОН не сталкивались, однако около трети - указали на отсутствие и недостаточность разъяснительной информации по интересующим вопросам, почти пятая часть – на невозможность получения информации по телефону.

Время ожидания получения услуг большинства в живой очереди составило менее 15 минут.

В качестве мер по улучшению работы КЦСОН каждый пятый респондент предложил улучшить информирование населения о предоставляемых услугах посредством СМИ и сети «Интернет», почти

каждый пятый – организовать бесперебойную работу телефона, по которому можно получить консультацию.

Оценки услуг, предоставляемых центрами занятости населения (далее - ЦЗН) составили в отчетном году от 3,48 до 4,7 балла. Наиболее удовлетворены респонденты организацией временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые, наименее – психологической поддержкой безработных граждан.

В период с 2020 по 2024 годы чаще высоко респондентами оценивались организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест, осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

Более 40 процентов участников опроса, воспользовавшихся услугами ЦЗН, отметили, что не всегда учитываются пожелания и ожидания гражданина по уровню зарплаты, квалификации и опыту работы, четверть - указали на ограниченный выбор предлагаемых профессий и специальностей для обучения.

Посетители ЦЗН остались наиболее удовлетворены такими компонентами качества оказания услуг, как чистота помещений и удобство расположения учреждения, менее удовлетворены быстротой обслуживания, оформления документов и возможностью получения консультации по телефону.

В период с 2020 по 2024 годы посетителями ЦЗН чаще высоко оценивались чистота помещений и режим работы организации, реже – возможность получения консультации по телефону и быстрота обслуживания, оформления документов.

Более трети опрошенных не обнаружили недостатков в работе ЦЗН, однако около трети отметили бюрократию при оформлении документов на получение услуг, каждый пятый – отсутствие и недостаточность разъяснительной информации по интересующим вопросам.

Время ожидания получения услуг большинства в живой очереди составило менее 15 минут.

Из числа тех, кто обратился в ЦЗН, более 40 процентов получили пособие по безработице. Работу по своей специальности не нашел никто из опрошенных.

Среди мероприятий по повышению качества услуг ЦЗН в отчетном году респонденты выделили постоянное формирование и расширение банка вакансий, предлагаемых в ЦЗН, упрощение порядка регистрации и оформления персональной документации и учет пожеланий граждан к искомой работе с учетом квалификации и опыта последних. Эти мероприятия чаще назывались в качестве мер в 2022-2024 годах.

Все полученные в домах-интернатах для престарелых и инвалидов (далее – дом-интернат) в отчетном году социальные услуги респонденты оценили высоко (от 4,53 до 5 баллов). При этом максимально удовлетворены респонденты предоставлением площадей для оказания услуг, обеспечением мягким инвентарем и санитарно-гигиеническими предметами и организацией транспортной доставки в медицинские организации. Удовлетворены они и условиями предоставления всех видов социальных услуг.

Средние оценки компонентов качества оказания услуг в домах интернатах составили от 4,51 до 4,94 балла. Наиболее высоко оценены качество проводимых групповых мероприятий (досуговых, оздоровительных, профилактических), возможность припарковать автомобиль рядом с учреждением. В период с 2020 по 2024 годы компоненты качества оказания услуг в домах-интернатах оценивались также достаточно высоко.

Большинство опрошенных в домах интернатах в отчетном году не сталкивались с недостатками в их работе или затруднялись их назвать, однако каждый пятый отметил отсутствие на их территории площадки для занятий физкультурой и гимнастикой, каждый десятый – дорожек для лечебной ходьбы и бега трусцой.

Большая часть (почти половина) опрошенных ждали направления в дом-интернат от недели до месяца.

В качестве мер, которые могли бы улучшить работу домов интернатов, почти четверть респондентов предложили оборудовать на их территории площадку для занятий физкультурой и гимнастикой и разнообразить рацион питания проживающих рыбой, говядиной и прочими продуктами. Не менее чем каждый десятый пожелал, чтобы был сделан капитальный ремонт здания учреждения, лечебно-трудовые и учебно-производственные мастерские были оснащены необходимым оборудованием, почаще вывозили инвалидов с ограниченными физическими возможностями на различные мероприятия за пределы дома интерната, в рацион проживающих было добавлено побольше сезонных свежих овощей, салатов и фруктов. Более четверти опрошенных все устраивает в работе домов интернатов.

Услуги реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями (далее – РЦД) по социальному реабилитации, абилитации их получатели оценили весьма высоко. Наиболее удовлетворены они услугами по социально-средовой реабилитации, абилитации (средний балл составил 4,87 балла), менее – услугами по профессиональной реабилитации, абилитации (3,25 балла). Последними пользовались меньшинство (34,5 процента).

За период с 2022 по 2024 годы значительно снизилась средняя оценка услуг по профессиональной реабилитации, абилитации. Незначительно снизилась доля пользователей услугами по социально-психологической и социально-педагогической реабилитации, значительно – по остальным видам услуг.

Компоненты качества оказания услуг в РЦД в отчетном году оценены высоко. Наиболее удовлетворены респонденты отношением персонала (степенью доброжелательности - 4,93 балла), менее – возможностью припарковать автомобиль рядом с учреждением (4,1 балла).

В период с 2022 по 2024 годы чаще всего в РЦД высоко оценивались отношение персонала (степень доброжелательности) и чистота помещений.

Время ожидания направления в РЦД почти для половины опрошенных составило от недели до месяца. Абсолютное большинство пользуется полустационарным обслуживанием.

Около половины опрошенных в отчетном году не обнаружили недостатков в работе РЦД. Тем не менее, каждый десятый и более отметили, что до учреждения неудобно добираться, на получение услуг по реабилитации большие очереди, срок реабилитационных мероприятий слишком короток.

Почти треть респондентов в РЦД считают, что улучшений в его работе не требуется, однако пятая часть предлагает в качестве такой меры организовать парковку для посетителей рядом с учреждением, каждый десятый и более – увеличить срок реабилитационных мероприятий, разнообразить рацион питания проживающих рыбой, говядиной и прочими продуктами, добавить побольше сезонных свежих овощей, салатов и фруктов.

Средние оценки за качество услуг центров реабилитации инвалидов (далее – ЦРИ) по социальной реабилитации, абилитации высокие. Наиболее удовлетворены респонденты услугами по социокультурной реабилитации, абилитации (эти услуги чаще всего высоко оценивались в период с 2022 по 2024 годы) и физкультурно-оздоровительным мероприятиям, занятиям спортом.

Среди компонентов качества оказания услуг ЦРИ наиболее высоко респонденты оценили отношение персонала (степень доброжелательности), условия хранения личных вещей и профессиональный уровень работников учреждения.

Большинство (три четверти) опрошенных находились в ЦРИ на полустационарном обслуживании, такая же доля опрошенных ждали направления от недели до месяца.

Половина респондентов в отчетном году заявили, что при получении услуг ЦРИ в течение последнего года они не сталкивались с недостатками и в

работе учреждения их все устраивает. В то же время каждый десятый указал на однообразный, скудный рацион питания и неудовлетворительное качество блюд.

С 2022 года доля отмечающих однообразный, скудный рацион в ЦРИ несколько выросла, менее актуальными стали такие проблемы, как недостаточное количество душевых и туалетов, необходимость ремонта помещений. После роста в 2023 году произошло снижение доли отмечающих невысокую транспортную доступность учреждения, отсутствие парковки для посетителей рядом с учреждением, большую очередь на получение услуг по реабилитации, слишком короткий срок реабилитационных мероприятий, вынуждение доплаты за услуги для полного прохождения курса лечения и реабилитации. Однако доля тех, кто отмечал отсутствие недостатков в работе ЦРИ, после снижения в 2023 году снова выросла и составила 50 процентов.

Каждый десятый опрошенный и более считают, что разнообразие рациона питания проживающих рыбой, говядиной и прочими продуктами, добавление в него большего количества сезонных свежих овощей, салатов и фруктов, а также оснащение учебно-производственных мастерских учреждения необходимым оборудованием улучшили бы качество работы ЦРИ.

Около трети участников опроса отметили недостаток в населенном пункте, в котором они проживают, центров реабилитации инвалидов, пятая часть – КЦСОН и домов интернатов, каждый десятый – ЦЗН и РЦД.

## **Сфера физической культуры и спорта**

### **Оценка организаций дополнительного образования для детей физкультурно-спортивной направленности Республики Татарстан**

Качество услуг спортивных школ (далее – СШ) и спортивных школ олимпийского резерва (далее – СШОР) оценивали родители или иные

законные представители учащихся этих организаций. Как правило, дети респондентов обучаются в СШ и СШОР на бюджетной (бесплатной) основе.

Средние общие оценки за качество услуг СШ составляют 4,67 балла, СШОР - 4,56 балла по традиционной 5-балльной шкале. За последние пять лет наиболее высоко СШ и СШОР оценивались в 2022 году. Эти оценки носят общий (эмоциональный) характер и не предполагают подробного анализа проблем.

Компоненты качества оказания услуг в СШ и СШОР участники опроса в 2023 году оценили высоко. В СШ среди наиболее высоко оцененных компонентов можно выделить уровень комфорта на занятиях (температурный режим, вентиляция, освещение), профессиональный уровень педагогов и состояние спортивных площадок (безопасность, новизна снарядов и конструкций, их удобство и актуальность), ниже 4 баллов оценено только удобство расположения, транспортная доступность. В СШОР наиболее удовлетворены респонденты общим состоянием здания, уровнем комфорта на занятиях, оснащенностью спортивных залов инвентарем и оборудованием.

В период с 2020 по 2024 годы компоненты качества оказания услуг в СШ и СШОР оценивались населением достаточно высоко. Наиболее высоко в них респонденты оценивали профессиональный уровень педагогов (тренеров), степень их доброжелательности.

К недостаткам в работе СШ в отчетном году около половины респондентов отнесли отсутствие парковки рядом с организацией, почти четверть – неудобства, связанные с транспортной доступностью (ограниченное количество маршрутов общественного транспорта, удаленность учреждения от дома), каждый десятый не удовлетворен качеством знаний и мастерства по итогам обучения, количеством мест, высокой наполняемостью групп, неполучением за время обучения обуви и костюма для занятий спортом.

Говоря о недостатках в работе СШОР, половина участников опроса пожаловались на отсутствие парковок возле организации, каждый десятый –

на неудовлетворительное качество знаний и мастерства по итогам подготовки, отсутствие льгот по оплате для малообеспеченных и социально-незащищенных семей, неудовлетворительное состояние туалетов, нехватку мест, высокую наполняемость групп и неудобства, связанные с транспортной доступностью (ограниченное количество маршрутов общественного транспорта, удаленность организации от дома).

За период с 2020 по 2024 годы респонденты чаще в качестве недостатков в работе СШ и СШОР называли ограниченную транспортную доступность и то, что они ни разу за три года не получили от организации обувь и костюм для занятий.

Среди видов спорта, которые необходимо развивать в их городе (муниципальном районе), каждый пятый респондент, у которого дети учатся в СШ и СШОР, назвал футбол, более чем каждый десятый - хоккей, теннис, волейбол, баскетбол, плавание. Половина опрошенных считают, что все виды спорта успешно развиваются. При этом дети каждого пятого респондента в целом занимаются боевыми искусствами, более чем каждого десятого – хоккеем (с шайбой – преимущественно сельчане), гимнастикой, футболом.

Более половины участников опроса уверены, что все виды площадок и залов для занятий спорта в их городе (муниципальном районе) имеются, каждый пятый – затруднился оценить потребность в них.

### **Оценка учреждений физической культуры и спорта Республики Татарстан**

Учреждения физической культуры и спорта оценивали респонденты, которые пользуются их услугами, посещая занятия физической культурой и спортом. Результаты опроса показали, что физической культурой и спортом основная часть (половина) опрошенных занимается во спортивных школах, пятая часть – в спортивных комплексах. Более 10 процентов занимаются хоккеем, фитнесом, боевыми искусствами, футболом, каждый десятый – гимнастикой (спортивной, художественной) и плаванием.

Средняя оценка учреждений, в которых респонденты занимаются спортом, составила 4,07 балла.

Наиболее удовлетворены остались респонденты такими компонентами качества оказания услуг, как: удобство расположения, транспортная доступность, общее состояние здания. Менее чем на 4 балла оценены состояние душевых комнат и ассортимент услуг.

В период с 2022 по 2024 годы чаще всего респонденты высоко оценивали профессиональный уровень тренеров, степень их доброжелательности и режим работы учреждения.

Основным недостатком в работе учреждений физической культуры и спорта, в которых занимались участники исследования за последний год, более 10 процентов назвали отсутствие удобств для ожидающих в холле. Более трети респондентов, между тем, заявили, что недостатков в их работе не нашли.

На вопрос о том, что респонденты хотели бы улучшить в работе посещаемых ими учреждений физической культуры и спорта, более трети ответили, что их все устраивает и ничего менять не надо. Однако более 10 процентов предложили обновить спортивный инвентарь, каждый десятый – сделать ремонт в помещениях (залах) для занятий.

В период с 2022 по 2023 годы респондентами чаще всего предлагалось обновить спортивный инвентарь (в 2023-2024 годах мера стала менее актуальной), сделать побольше индивидуальных шкафчиков в раздевалках для посетителей (данная мера стала менее актуальной в 2024 году). В целом можно отметить, что увеличилась доля тех, кто считает, что улучшений в работе учреждений физической культуры и спорта не требуется.

Каждый десятый участник опроса считает, что в его городе (муниципальном районе) нужно строить училища олимпийского резерва, автоклубы, спортивные школы, в том числе олимпийского резерва, около трети, - что все площадки и залы для занятий физической культурой и спортом имеются.