

УДК 316.4

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В ГОРОДЕ КЕМЬ

**ФАДЕЕВА
НАТАЛЬЯ
ЛЕОНИДОВНА**

*Старший преподаватель кафедры социологии и социальной работы,
Петрозаводский государственный университет,
институт истории, политических и социальных наук,
Петрозаводск, Российская Федерация,
nata84fa@mail.ru*

**КОЛМЫК
Анастасия
Олеговна**

*Студентка кафедры социологии и социальной работы,
Петрозаводский государственный университет,
институт истории, политических и социальных наук,
Петрозаводск, Российская Федерация,
nastya.kolmyk@bk.ru*

**ЕРМОЛАЕВА
Анастасия
Ивановна**

*Студентка кафедры социологии и социальной работы,
Петрозаводский государственный университет,
институт истории, политических и социальных наук,
Петрозаводск, Российская Федерация,
ermolaevaanastasia@mail.ru*

Ключевые слова:

удовлетворенность социальными услугами
социальное обслуживание населения
социальная защита
качество социальных услуг

Аннотация:

Социологическое исследование посвящено оценке удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг в отделении по работе с гражданами ГКУ СЗ РК «Центр социальной работы Республики Карелия» по городу Кемь и Кемскому району. За основу модели оценки эффективности деятельности органов социальной защиты населения взята концепция А. Ф. Шакировой. По результатам обследования авторы рассчитали индекс эффективности деятельности центра социальной работы. Население, получающее социальные услуги, удовлетворено качеством оказываемых услуг: наиболее высокие оценки получили график работы учреждения и скорость обслуживания населения, наименьшие оценки – техническое состояние здания, в котором расположен центр.

© 2023 Петрозаводский государственный университет

Получена: 29 августа 2023 года

Опубликована: 29 сентября 2023 года

Введение

В настоящее время одним из важнейших требований, предъявляемых к учреждениям социальной защиты и социального обслуживания, является оценка качества оказания социальных услуг. Измерение качества представляет собой построение мер качества и получение их значений с помощью

специальных алгоритмов и проводится для того, чтобы удерживать оказание социальных услуг под контролем, поскольку без этого невозможно эффективное управление социальной сферой. Наряду с измерением качества существует понятие контроля качества. Для того, чтобы поддерживать качество социальных услуг, необходимо осуществлять его систематическое измерение. В нашем понимании контроль качества представляет собой набор действий, включающий в себя проведение измерений, анализа одной или нескольких характеристик услуги и их сравнения с установленными требованиями с целью определения соответствия эталону качества. Данный показатель помогает специалисту по социальной работе не только усовершенствовать саму систему оказания социальных услуг, но и обеспечивать обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

В законодательстве, а именно в Федеральном законе № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности [1].

В Республике Карелия значительная часть клиентов социальных служб проживает в Петрозаводске, но затруднительной остается ситуация в районах. В Кемском районе Республики Карелия численность населения составляет 13551 человек (2,2 % от общего населения РК), среди них, согласно данным, полученным от руководства отделения по работе с гражданами в Кемском районе ГКУ СЗ РК «Центр социальной работы Республики Карелия», клиентами являются 7 тыс. человек (6 тыс. – пожилые и инвалиды). Особенности Кемского района являются следующие:

- малонаселенность территории, очаговый характер расселения;
- экономическая затратность жизнеобеспечения с превалированием расходов домохозяйств на удовлетворение базовых жизненных потребностей;
- удаленность от центра, дотационный характер финансирования социальной сферы;
- неразвитость транспортной, социальной, медицинской, образовательной, учрежденческой инфраструктур;
- сложные природно-климатические условия, ослабляющие адаптационные возможности человека.

Основной деятельностью учреждения является обеспечение социальных гарантий, социальной защиты семей, женщин и детей, граждан пожилого возраста, ветеранов и инвалидов. Работа центра направлена на обеспечение мер социальной поддержки населения, ориентированных на повышение качества и уровня жизни населения.

В рамках комплексной научной экспедиции Гуманитарного инновационного парка (ГИП) ПетрГУ было организовано и проведено исследование.

Целью исследования является оценка удовлетворенности качеством социальных услуг, предоставляемых получателям в учреждениях социальной защиты населения в Кеми, а именно в отделении по работе с гражданами ГКУ СЗ РК «Центр социальной работы Республики Карелия».

Нас интересует, как получатели оценивают качество социальных услуг, и что они готовы предложить для улучшения работы учреждения социальной защиты Кеми. Именно на основе этого исследовательского вопроса мы провели анкетирование среди клиентов ГКУСЗ РК «Центр социальной работы Кеми и Кемского района».

Методы

Чтобы выяснить, как получатели оценивают качество оказания услуг в сфере социальной защиты, нами было опрошено 47 респондентов. Анкеты раздавались клиентам во время их посещения в ГКУСЗ РК «Центр социальной работы Кеми и Кемского района». Ввиду того, что объем генеральной совокупности среди клиентов социального обслуживания достаточно большой, мы обратились к стихийной выборке. Анкета была составлена на основе модели, разработанной А. Ф. Шакировой, которая отображает оценку эффективности деятельности органов социальной защиты населения [2].

В основу анкеты были положены 4 группы критериев.

Первый критерий – доступность информации об учреждении социальной защиты населения.

Вторым критерием являются факторы комфортности условий предоставления социальных услуг.

Третьим критерием является эффективность решения проблем клиентов учреждений социальной защиты, которая зависит от работы их персонала.

Четвертым критерием выступает общая удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

(рис. 1).

Рис. 1. Модель оценки эффективности деятельности органов социальной защиты населения
Figure 1. A model for evaluating the effectiveness of social protection agencies



Каждый критерий включал в себя определенные индикаторы (представленные на рис. 1), которых всего в анкете было выделено 13. Индикаторы респондентам в рамках опроса было предложено оценить по 5-балльной шкале (1- полностью не удовлетворен; 5 - полностью удовлетворен). Далее нами были вычислены индикаторы по каждому из четырех критериев, значения критериев и суммарный индекс эффективности деятельности учреждений социальной защиты.

Результаты

Исходя из полученных данных нами было высчитано среднее значение каждого из индикаторов и выявлен общий индекс удовлетворенности качеством оказания социальных услуг. На основе полученных данных была составлена таблица индикаторов и их оценок (табл. 1). Оценки всех респондентов суммировались и делились на 47 по каждому индикатору, где низкая оценка - менее 4; средняя - 4-4,5; высокая - более 4,5.

Наиболее высоко респонденты оценили следующие индикаторы: график работы учреждения, скорость обслуживания, длительность ожидания в очереди (4,8). Наименьшее удовлетворение у респондентов вызвала чистота помещения и общее состояние здания учреждения (3,29).

Табл. 1. Оценка показателей удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
Table 1. Assessment of indicators of satisfaction with the quality of social services

Показатели	Оценки респондентов
Полнота и доступность информации о работе организации	4,44
Возможность полноценной консультации в учреждении	4,5
Удобство расположения организации, транспортная доступность	4,06
Материально-техническая база	4,21
График работы учреждения	4,8
Доступность для инвалидов и других маломобильных граждан	3,79
Чистота помещения и общее состояние здания учреждения	3,29
Скорость обслуживания клиентов	4,8
Длительность ожидания в очереди	4,8
Общая удовлетворенность качеством оказания социальных услуг	4,74
Доступность услуг по возможности их получить	4,8
Компетентность сотрудников	4,5
Вежливость и доброжелательность сотрудников	4,46

Полученные в ходе опроса данные показателей были сгруппированы в 4 критерия (табл. 2): информированность населения, комфортность условий предоставления социальных услуг, профессиональный уровень персонала, удовлетворенность качеством услуг. Данные критерии были сгруппированы на основе модели А. Ф. Шакировой. Затем мы рассчитали значение индекса эффективности по следующей формуле:

$$\text{Индекс эффективности} = (\text{доступность информации} + \text{комфортность} + \text{качество} + \text{персонал}) / 4$$

Табл. 2. Оценка эффективности предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения в г. Кемь

Table 2. Evaluation of the effectiveness of the provision of social services in social service institutions in the city of Kem

Критерии	Значения
Доступность информации	4,47
Комфортность предоставления социальных услуг	4,15
Качество предоставления социальных услуг	4,77
Профессиональный уровень персонала	4,58
Общий индекс эффективности	4,49

Таким образом, индекс эффективности составил 4,49 балла. Полученные результаты говорят о высокой оценке деятельности учреждения социального обслуживания населения в Кемь.

В заключительном вопросе анкеты респондентам предлагалось написать свои пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг. Больше половины респондентов (26) указали на то, что их устраивает качество предоставляемых услуг; 11 респондентов в качестве пожелания выделили увеличения площади помещения для консультации; остальные выделили установку пандусов для инвалидов и маломобильных граждан (8), увеличение скорости работы сотрудников над оказанием услуги (2).

Заключение

Таким образом, согласно результатам исследования, больше половины получателей социальных услуг, которые обслуживаются в отделении «Центра социальной работы Кемь», удовлетворены качеством оказываемых им социальных услуг, а также компетентностью и доброжелательностью специалистов. Многие респонденты были готовы рекомендовать данное учреждение другим нуждающимся.

Мы можем утверждать, что на общий индекс эффективности оказания социальных услуг влияют такие показатели как: доступность информации, комфортность и качество предоставления социальных услуг, профессиональная подготовка персонала.

Проведение оценки качества оказания социальных услуг населению должно быть направлено на полное удовлетворение нужд клиентов, на устранение проблем или их предотвращение и на поддержание требуемого уровня качества социальных услуг.

Список литературы

1. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения:

11.09.2023).

2. Шакирова А. Ф. Оценка уровня удовлетворенности населения спектром и качеством услуг, предоставляемых организациями социальной защиты Республики Татарстан // *Социодинамика*. - 2019. - № 10. - С. 28-34. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.10.29947.

References

1. Federal Law "On the Basics of social services for citizens in the Russian Federation" dated 12/28/2013 N 442-FZ https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (accessed: 11.09.2023) (In Russ.)

2. Shakirova A. F. Assessment of the level of satisfaction of the population with the range and quality of services provided by social protection organizations of the Republic of Tatarstan // *Sociodynamics*. - 2019. - No. 10. - pp. 28-34. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.10.29947

SATISFACTION WITH SOCIAL SERVICES PROVIDED BY SOCIAL WELFARE INSTITUTIONS OF THE CITY OF KEM

**FADEEVA
Natalya**

*Senior Lecturer at the Department of Sociology and Social Work,
Petrozavodsk State University, Institute of History,
Political and Social Sciences,
Petrozavodsk, Russian Federation, nata84fa@mail.ru*

**KOLMYK
ANASTASIA**

*Student at the Department of Sociology and Social Work,
Petrozavodsk State University, Institute of History,
Political and Social Sciences,
Petrozavodsk, Russian Federation, nastya.kolmyk@bk.ru*

**ERMOLAEVA
ANASTASIA**

*Student at the Department of Sociology and Social Work,
Petrozavodsk State University, Institute of History,
Political and Social Sciences,
Petrozavodsk, Russian Federation,
ermolaevaanastasia@mail.ru*

Keywords:

satisfaction with social services
public social services
social protection
social services quality

Summary:

This sociological study assesses satisfaction with the quality of social services provided by the Public Service Department of the Office of the Social Work Center of the Republic of Karelia for city of Kem and the Kem Region. The model for assessing the effectiveness of social protection bodies was based on the concept of A. F. Shakirova. Based on the survey results, the authors calculated the performance index of the studied Social Work Center. It was revealed that the recipients of the social services were satisfied with their quality: the highest scores were given to the institution's work schedule and the service rate, while the lowest scores were given to the technical condition of the building where the center is located.