Министерство социально-демографической и семейной политики

Самарской области

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика С.П. Королева (национальный исследовательский университет)"

Социологический факультет

Кафедра социологии социальной сферы и демографии

**Качество работы центров социального обслуживания населения Самарской области в представлении получателей их услуг**

 (Отчет по итогам социологического исследования)

**Научный руководитель**

д. соц. н., профессор Н.П.Щукина

**Ответственный исполнитель**

к.пс.н., доцент И.А.Логинова

 Самара. 2016

 **Оглавление**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 5 |
| **Глава I** | **Качество работы центров социального обслуживания населения Самарской области в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**  | 7 |
| 1.1 | **Общая характеристика выборочной совокупности** | 7 |
| 1.2 | **Открытость и доступность информации о Центрах социального обслуживания (ЦСО) в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО** | 13 |
| 1.3 | **Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО** | 20 |
| 1.4 | **Время ожидания предоставления социальной услуги в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО** | 27 |
| 1.5 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО** | 32 |
| 1.6 | **Общая удовлетворенность качеством оказания услуг клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО** | 37 |
| **Глава II** | **Качество работы центров социального обслуживания населения Самарской области в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО**  | 44 |
| 2.1 | **Общая характеристика выборочной совокупности - клиентов** **надомного обслуживания ЦСО** | 44 |
| 2.2 |  **Время ожидания предоставления социальной услуги в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО** | 47 |
| 2.3. | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания услуги в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО** | 48 |
| 2.4. | **Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО.** | 53 |
| **Глава III.** | **Рейтинг Центров социального обслуживания.** | 67 |
| **3.1.** | **Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи** | 67 |
| **3.2.** | **Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений надомного обслуживания**  | 68 |
| **3.3.** | **Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи и отделений надомного обслуживания**  | 70 |
| **Заключение** |  | 72 |

 **Введение**

В настоящее время оценка эффективности деятельности социальных служб становится неотъемлемым элементом в их практике, поскольку без формулирования и внедрения системы оценки эффективности практически невозможно адекватное развитие механизмов управления системой предоставления социальных услуг. В связи с этим не удивительно, что тема качества социальных услуг стала ключевой не только в нормативном и программном контекстах, но и в широком социальном контексте в целом. Для оптимального развития системы учреждений социального обслуживания, повышения качества их работы необходим поиск новых подходов и стратегий к оценке эффективности их деятельности и разработке системы критериев этой оценки. Большую роль в обеспечении приемлемого качества работы играет учет соответствующих оценок, даваемых клиентами учреждений социального обслуживания.

Для составления рейтинга учреждений социального обслуживания мы используем анкетный опрос двух групп потребителей услуг центров социального обслуживания: клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи и клиентов надомного обслуживания ЦСО.

Нами был применен многоступенчатый отбор единиц наблюдения. На первом была применена случайная выборки с систематическим (или механическим) отбором единиц наблюдения. Таким образом мы опросили получателей услуг каждого второго ЦСО Самарской области – всего 23 учреждения. В связи с тем, что исследование является аналитическим[[1]](#footnote-1) на втором этапе была применена целевая выборка. В аналитических исследованиях проблема статистической репрезентативности выборки оказывается второстепенной в сравнении с необходимостью обеспечить качественное представительство изучаемых социальных объектов. Дело в том, что репрезентативные выборки необходимы лишь в том случае, если целью исследования является получение суммарных данных в отношении изучаемого объекта в целом. В данном исследовании с практической точки зрения, не говоря уже о теоретических задачах, нам гораздо важнее было выявить специфику качества работы различных ЦСО с различными группами потребителей услуг, в том числе тех, которые, будучи малочисленными, нуждаются в специальном анализе. Следовательно, если мы хотим изучить в статистических показателях особенности качества обслуживания определенных групп потребителей, репрезентативная выборка должна быть заменена целевой, в которой численность каждой интересующей нас группы будет достаточна для более основательного анализа. Такая выборка, будучи качественно представленной в отношении целей исследования, не является статистически репрезентативной в отношении генеральной совокупности.

Таким образом, в ходе нашего исследования было опрошено 575 человек, которые являются клиентами центров социального обслуживания. Из них 287 - клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО и 288 – клиентов находящихся на надомном обслуживании.

В рамках данного исследования мы поставили цель – рейтингования Центров социального обслуживания Самарской области.

При этом нам важно было получить информацию не только о месте учреждения в системе рейтингов, но и найти слабые и сильные стороны работы данных организаций. Анализ данных проводился в соответствии с пятью основными критериями обозначенными Федеральным законом[[2]](#footnote-2).

**Глава I.**

1. **Качество работы центров социального обслуживания населения Самарской области в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**
	1. **Общая характеристика выборочной совокупности**

Возрастно-половые характеристики выборочной совокупности показывают, что за социальной поддержкой в названные выше учреждения обращаются практически все группы лиц. Наиболее часто это делают люди в возрасте 66-77 лет – их доля составляет 44,4% опрошенных. Второй из наиболее представленных является когорта в возрасте 56-65 лет (ее доля составляет 33,1%). Лиц в возрасте 78-55 лет среди клиентов центров социального обслуживания уже меньше - всего 4,5%, а в возрасте 25-35 лет - всего 2,4%[[3]](#footnote-3).

**Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос: «Ваш возраст?»** (в % от числа опрошенных).

Что касается распределения по полу, то в составе клиентов[[4]](#footnote-4) не надомного обслуживания ЦСО, вошедших в выборочную совокупность, наблюдается явное доминирование женщин. Доля женщин составляет 76,9%, а доля мужчин соответственно - 23,1%.

Такая особенность полового состава клиентов исследуемых организаций, скорее всего, свидетельствует о необходимости специфической организации социальной работы с данной категорией получателей социальных услуг.

**Рисунок 1.2 Распределение ответов на вопрос: «Ваш пол?»** (в % от числа опрошенных).

Важным обстоятельством является частота обращения клиентов за теми или иными социальными услугами. Как показало исследование, около половины опрошенных получателей социальных услуг[[5]](#footnote-5) (46,9%) утверждают, что они являются постоянными клиентами ЦСО; около трети (31,1%) – что они бывают в ЦСО время от времени и примерно 1/5 опрошенных (22,0%) утверждают, что пришли в ЦСО первый раз. Таким образом, большая часть опрошенных обладают достаточным для оценки качества предоставляемых услуг опытом взаимодействия с исследуемыми организациями.

|  |
| --- |

**Рисунок 1.3 Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы обращаетесь в ЦСО?»** (в % от числа опрошенных).

Одной из задач исследования было выяснение того, с какой целью респонденты обратились в ЦСО?[[6]](#footnote-6) Проведенный анализ выявил три основные цели клиентов ЦСО:

- около половины из них (49,2%) пришли с целью участия в групповом мероприятии (оздоровительном, досуговом или лечебно- профилактическом);

- около ¼ (22,2%) имели целью получение технических средств реабилитации;

- 19,2% пришли за консультацией.

Кроме того, 9,2% клиентов указали другие цели.

**Рисунок 1.4 Распределение ответов на вопрос: «С какой целью сегодня Вы пришли в ЦСО?»** (в % от числа опрошенных).

Анализ выборочной совокупности показал, что около половины опрошенных (42,7%) являются инвалидами. [[7]](#footnote-7)

**Рисунок 1.5** Распределение ответов на вопрос: «У Вас на данный момент имеется инвалидность?» (в % от числа опрошенных).

Из общего количества опрошенных, которые указали у себя наличие инвалидности, 9,8% являются инвалидами по слуху, 6,9% - по зрению, 5,9% используют для передвижения кресло-коляску. 77,5% имеют какую-либо другую причину инвалидности. [[8]](#footnote-8)

**Рисунок 1.6 Распределение ответов на вопрос: «Если да, то Вы являетесь инвалидом…»** (в % от числа ответивших).

В рамках данного анализа нами решалась задача оценки эмоционального состояния после общения со специалистами ЦСО самой сложной группы потребителей услуг – тех, кто пришел получить какую-либо консультацию или обратился по вопросу о технических средствах реабилитации.[[9]](#footnote-9) Следует заметить, что при оценке своего эмоционального состояния после общения со специалистами ЦСО по пятибалльной шкале большинство опрошенных оценили его достаточно высоко (75,3% - «отлично» и 20,1% - «хорошо»). Лишь 4,6% опрошенных клиентов ЦСО оценили свое эмоциональное состояние на «удовлетворительно».

**Рисунок 1.**7 **Распределение ответов на вопрос: «Эмоциональное состояние после общения со специалистами ЦСО»** (в % от числа опрошенных).

Резюмируя вышесказанное, подчеркнем, что в исследовании приняли участие в большинстве своем женщины возраста 66-77 лет, являющиеся постоянными клиентами ЦСО и пришедшими для участия в каком-либо групповом мероприятии. Важнейшей характеристикой опрошенных является то, что около половины всех респондентов составляют инвалиды, поэтому не удивительно, что около ¼ опрошенных обратились в ЦСО с целью получения технических средств реабилитации. Заметим, что пятая часть респондентов нуждаются в информационных услугах, т.к. они пришли в ЦСО за консультацией. Около половины всех опрошенных позиционируют себя в качестве постоянных клиентов ЦСО.

Знание этих особенностей – это фактически знание ресурсов клиента, без актуализации которых невозможна эффективная социальная поддержка. Такое знание расширяет возможности реализации дифференцированного подхода как к изучению потребностей в социальных услугах, так и к повышению качества работы ЦСО. Не менее важно иметь в виду и другое: данные характеристики получены нами в ходе анкетирования клиентов исследуемых организаций. Иными словами, эта информация о том, как представляют себя исследователям респонденты. Вместе с тем, презентация, может отличаться, и порой существенно, от реального положения дел.

В этой связи возникает проблема: с чем важно работать специалистам ЦСО – с представлением о себе получателями социальных услуг или пытаться выяснить насколько эта презентация соответствует действительности. Наше взаимодействие со специалистами исследуемых организаций свидетельствует о том, что, по их мнению, получатели социальных услуг в разных контекстах могут и приукрашивать, и отягощать свою социальную ситуацию. При этом в случае общения с исследователем вероятен вариант социально ожидаемых ответов. Все это важно иметь в виду в ходе как организации социального обслуживания изучаемой общности, так и оценки деятельности тех или иных ЦСО по результатам опроса потребителей социальных услуг.

* 1. **Открытость и доступность информации о Центрах социального обслуживания (ЦСО) в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**

Тема качества социальных услуг, как и эффективности деятельности социальных служб – одна из ключевых в нормативном, программном и социальном контексте в целом. Значимую роль в обеспечении такого качества работы играет учет соответствующих оценок, даваемых клиентами учреждений социального обслуживания.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ст.23.1 гл.7) независимая оценка качества услуг должна включать в себя 5 основных критериев:

* открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
* комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления социальной услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

Проведенный анализ фокусирует внимание на качестве предоставляемых услуг глазами их потребителей по этим перечисленным критериям.

С целью изучения мнения потребителей оботкрытости и доступности информации об организации системы социального обслуживания нами был сформулирован и задан респондентам ряд вопросов.

Значимым критерием в определении качества работы учреждения и предоставляемых им услуг, является состояние информации об этом учреждении, порядке и правилах предоставления услуг его клиентам.

Как известно, информационная деятельность должна являться составной частью системы качества работы учреждения. Без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов. С целью повышения качества предоставляемых услуг центры социального обслуживания должны давать открытую, доступную и полную информацию о своей работе, в том числе, о перечне и порядке предоставления социальных услуг, независимо от того лично ли обратился клиент, по телефону или через официальный сайт.

Проведенный нами анализ показал, что респонденты высоко оценивают работу ЦСО по данному критерию. Так, практически все опрошенные качество информации о работе ЦСО оценили высоко (68,1% - «отлично» и 28,6% - «хорошо»)[[10]](#footnote-10). Оценка по отдельным параметрам также благоприятна:

* удобство времени получения информации о работе ЦСО (75,1% - «отлично» и 20,4% - «хорошо»)[[11]](#footnote-11);
* доступность места получения информации о работе ЦСО (70,7% - «отлично» и 22,6% - «хорошо»)[[12]](#footnote-12);
* приемлемость формата информации (крупный шрифт, понятное изложение, наличие образцов заполнения необходимых документов) оценивалась 70,2% респондентами «отлично» и 24,1% - «хорошо»[[13]](#footnote-13);
* качество информации предоставленной при личном обращении в ЦСО (84,5% - «отлично» и 15,1% - «хорошо»)[[14]](#footnote-14);
* качество информации, предоставленной на информационных стендах в помещении организации (70,4% - «отлично» и 25,2% - «хорошо»)[[15]](#footnote-15);
* качество информации предоставленной при обращении в ЦСО по телефону (82,7% - «отлично» и 16,5% - «хорошо»)[[16]](#footnote-16);
* качество информации предоставленной на официальном сайте ЦСО (72,4% - «отлично» и 24,1% - «хорошо»)[[17]](#footnote-17).

Вместе с тем, при более детальном анализе выяснились следующие обстоятельства[[18]](#footnote-18):

Сотрудники ЦСО, а также друзья и знакомые являются практически единственным источником информации о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. При этом СМИ, система здравоохранения задействованы в распространении информации о работе ЦСО в значительно меньшей степени. Более того, сами ЦСО практически не работают над распространением информации о своей деятельности вне ЦСО, они не распространяют информацию в местах, где часто бывают потенциальные потребителей их услуг. Те же школы, пенсионные фонды, общество инвалидов и пр. могли бы стать значимыми агентами распространения информации о деятельности ЦСО.

* доступность места получения информации о работе ЦСО (70,7% - «отлично» и 22,6% - «хорошо»)[[19]](#footnote-19);
* приемлемость формата информации (крупный шрифт, понятное изложение, наличие образцов заполнения необходимых документов) оценивалась 70,2% респондентами «отлично» и 24,1% - «хорошо»[[20]](#footnote-20);
* качество информации предоставленной при личном обращении в ЦСО (84,5% - «отлично» и 15,1% - «хорошо»)[[21]](#footnote-21);
* качество информации, предоставленной на информационных стендах в помещении организации (70,4% - «отлично» и 25,2% - «хорошо»)[[22]](#footnote-22);
* качество информации предоставленной при обращении в ЦСО по телефону (82,7% - «отлично» и 16,5% - «хорошо»)[[23]](#footnote-23);
* качество информации предоставленной на официальном сайте ЦСО (72,4% - «отлично» и 24,1% - «хорошо»)[[24]](#footnote-24).

Вместе с тем, при более детальном анализе выяснились следующие обстоятельства[[25]](#footnote-25):

Сотрудники ЦСО, а также друзья и знакомые являются практически единственным источником информации о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. При этом СМИ, система здравоохранения задействованы в распространении информации о работе ЦСО в значительно меньшей степени. Более того, сами ЦСО практически не работают над распространением информации о своей деятельности вне ЦСО, они не распространяют информацию в местах, где часто бывают потенциальные потребителей их услуг.Так, более половины опрошенных нами получателей услуг ЦСО (65,6%) утверждают, что они получают информацию о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, непосредственно от сотрудника ЦСО. Почти половина респондентов (40,7%) получает данную информацию по «сарафанному радио», то есть от друзей, знакомых, родственников. Около 1/3 опрошенных (38,2%) назвали источником получения информации свое личное обращении в ЦСО. Интересно, что лишь 26,0% опрошенных узнали о работе ЦСО из публикаций в СМИ; столько же (26,0%) - от работников здравоохранения. Меньшая часть опрошенных использует непосредственно специализированные информационные источники, в частности, 16,5% берет информацию на информационных стендах в помещении ЦСО, 15,1% - из информационных листовок и буклетов вне ЦСО (школа, пенсионный фонд, общество инвалидов и пр.), 7,7% - на информационно-просветительских мероприятиях, от специалистов мобильных бригад; и 6,3% - на официальном сайте.

**Рисунок 1.16. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Откуда Вы, как правило, получаете информацию о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?»** (в % от числа опрошенных).

Доступная опрошенным информация[[26]](#footnote-26) о работе ЦСО не отличается подробностью и детальностью. Так, согласно исследованию, почти половина опрошенных (40,9%) хотели бы дополнительно получить полный перечень, порядок и условия услуг предоставляемых ЦСО; 1/3 респондентов (34,0 %) нуждается в информации о различных курсах, кружках, секциях и пр.; 26,0% - в информации о стоимости услуг и тарифах. 21,3% опрошенных хотели бы получить информацию об условиях предоставления услуг (бесплатно, с полной или частичной оплатой); 17,4% - о категориях получателей той или иной услуги; 16,6% - о наличии специалистов, основных направлениях их работы, контактные данные; 15,7% - о планах проводимых мероприятий и отчеты о прошедших.

Кроме того, респондентов интересовали вопросы о наличии пунктов проката технических средств реабилитации (11,9%); о регламенте предоставления услуг (10,2%); о возможности получения вещевой помощи (8,9%); образцы заполнения документов (9,4%); о нормативной документации, законах (7,2%).

**Рисунок 1.17 Распределение ответов респондентов на вопрос: «На какие вопросы о работе ЦСО, Вы хотели бы получить более подробную информацию?»** (в % от числа опрошенных).

Оценивая свой опыт личного обращения за информацией о данных услугах[[27]](#footnote-27) в ЦСО, 13,5% респондентов отметили те или иные недостатки. Среди названных респондентами недостатков выделяются следующие:

* не понравились личностные качества сотрудников (37,0%);
* не понравился профессионализм сотрудников (33,3%);
* не понравилось наличие очередей (29,6%);
* не понравилось качество информации, а так же условия оказания услуг (18,5%);
* не понравилось наличие бюрократии (7,4%).

**Рисунок 1.18 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Что Вам особенно не понравилось в работе ЦСО при личном обращении за информацией?»** (в % от числа ответивших).

Ответы на данный вопрос демонстрируют высокую важность личных и профессиональных качеств сотрудников ЦСО. На низкий уровень таких качеств указали 69,3% респондентов, ответивших на вопрос: «Что Вам особенно не понравилось в работе ЦСО при личном обращении за информацией?» Таким образом, личностные качества сотрудников ЦСО могут выполнять значимо большие функции, чем это предполагается самими сотрудниками ЦСО.

Таким образом, проведенный анализ демонстрирует достаточно высокую оценку работу ЦСО по открытости и доступности информации об организации социального обслуживания. Вместе с тем, источники информации о деятельности ЦСО нельзя признать полностью отвечающими насущным потребностям клиентов. Для большинства опрошенных практически единственным источником информации о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, являются сотрудники ЦСО, а также друзья и знакомые. В настоящее время ЦСО практически не работают над распространением информации о своей деятельности вне ЦСО, в местах, где часто бывают потенциальные потребителей их услуг.

Как следствие, доступная опрошенным информация о работе ЦСО не отличается подробностью и детальностью, поэтому почти половина опрошенных хотели бы получить более полную информацию даже о перечне, порядке и условиях услуг, предоставляемых ЦСО. Кроме того, от 15 до 34% респондентов отметили, что нуждаются в дополнительной конкретной информации о курсах, кружках, стоимости услуг и тарифах, о наличии специалистов, основных направлениях их работы, о планах проводимых мероприятий. Выявилась и некоторая часть опрошенных (от 7 до 12%), которых можно отнести к самой малоинформированной группе, поскольку их интересуют вопросы о нормативной документации и действующих законах, о наличии пунктов проката технических средств реабилитации, о регламенте предоставления услуг, о возможности получения вещевой помощи. При этом качество полученной информации отрицательно оценивают 18,5% всех респондентов.

Большинство из опрошенных основными недостатками при получении информации о деятельности ЦСО назвали не понравившиеся им личностные качества сотрудников и не понравившийся профессионализм сотрудников. Кроме того, были названы организационные проблемы: наличие очередей и наличие бюрократии.

* 1. **Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**

Вторым критерием независимой оценки качества услуг выступает комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

Практически восемь человек из десяти в целом высоко оценили комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения(65,4% - «отлично» и 31,4% - «хорошо»)[[28]](#footnote-28). Достаточно высокими выглядят и оценки по отдельным параметрам:

* благоустройство и содержание территории, на которой ЦСО расположен (53,8% - «отлично»; 32,9% - «хорошо»)[[29]](#footnote-29);
* количество оборудованных помещений для предоставления социальных услуг (53,8% - «отлично»; 32,9% - «хорошо»)[[30]](#footnote-30);
* благоустройство и содержание помещения ЦСО в целом (53,8% - «отлично»; 32,9% - «хорошо»)[[31]](#footnote-31);
* чистота помещения ЦСО (53,8% - «отлично»; 32,9% - «хорошо»)[[32]](#footnote-32);
* соблюдение температурного режима в учреждении (53,8% - «отлично»; 32,9% - «хорошо»)[[33]](#footnote-33).

Тем не менее, практически каждый пятый опрошенный (22,3%) высказал свои предложения и замечания по улучшению комфортности[[34]](#footnote-34) условий предоставления социальных услуг и доступности их получения. Так 88,1% из них высказали какие-либо предложения по улучшению инфраструктуры учреждения, практически каждый десятый (11,9%) по благоустройству территории для инвалидов, а 8,5% опрошенных предложили сделать комнату эмоциональной разгрузки.

 Одним из параметров определения комфортности условий предоставления социальных услуг, и доступности их получения является достаточное количество специалистов, которые осуществляют предоставление соответствующих социальных услуг. Проведенный анализ показал, что 13,2% опрошенных оценили этот показатель как явно нуждающийся в улучшении (1,8% респондентов оценили достаточность специалистов в один балл, 1,1% опрошенных - в два балла и 10,6% в три балла по 5-балльной шкале)[[35]](#footnote-35).

**Рисунок 1.25. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас для улучшения комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения?»** (в % от числа ответивших).

**Рисунок 1.25.1. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы думаете, в ЦСО достаточно специалистов для предоставления социальных услуг?»** (в % от числа ответивших).

Вместе с тем, большинство опрошенных (65,4%) условия оказания услуг в центре социального обслуживания в целом считают комфортными, оценивая их на 5 баллов. Кроме того, 31,4% респондентов оценили комфортность оказания этих услуг на 4 балла, а 3,2% - на 3 балла.[[36]](#footnote-36)

|  |
| --- |

**Рисунок 1.25.2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Считаете ли Вы в целом условия оказания услуг в ЦСО комфортными?»** (в % от числа ответивших).

Таким образом, несмотря на довольно высокую оценку комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, 1/5 часть опрошенных высказала свои предложения по их улучшению, а 13,2% отметили недостаточное количество специалистов для предоставления данных услуг. Эти данные позволяют наметить пути совершенствования системы предоставления социальных услуг.

Важнейшим фактором, влияющим на оценки респондентов системы предоставления социальных услуг и доступности их получения, является факт обладания инвалидностью. Из общего числа опрошенных 38,2% указали у себя инвалидность по какому-либо основанию, в том числе 9,8% - по слуху, 6,9% - по зрению, а 5,9% назвали себя использующими для передвижения кресло-коляску[[37]](#footnote-37).

Анализ показал,[[38]](#footnote-38) что лишь 2/3 опрошенных инвалидов по слуху, по зрению или использующих для передвижения кресло-коляску удовлетворены оборудованием территории[[39]](#footnote-39), прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла). При этом 35,5% оценивают этот показатель на «отлично», и 25,8% - на «хорошо».

Вместе с тем, 1/3 опрошенных не удовлетворена оборудованием территории ЦСО. Более подробно проблемы оборудования территории ЦСО с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг позволяют оценить ответы на другие вопросы анкеты, связанные, например, с удовлетворенностью оборудованием входных зон в ЦСО, а также специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для маломобильных получателей услуг.

**Рисунок 1.27 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены оборудованием территории, прилагающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных»** (в % от числа опрошенных).

Ответы опрошенных клиентов ЦСО позволяют оценить степень удовлетворенности отдельными частями территории, прилагающей к организации социального обслуживания. Так, удовлетворены оборудованием входных зон в ЦСО [[40]](#footnote-40) около 2/3 ответивших на вопрос (46,7% - «отлично» и 30,0% - «хорошо»).

**Рисунок 1.28 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены оборудованием входных зон в ЦСО для маломобильных групп населения»** (в % от числа опрошенных).

Вместе с тем, 34,8% респондентов в своих ответах утверждают, что в ЦСО нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных получателей услуг и всего 30,4% опрошенных признали наличие такого помещения. [[41]](#footnote-41) Поскольку 34,8% респондентов затруднились ответить на данный вопрос, можно предположить зависимость степени информированности о таких помещениях от насущной потребности в них в период пребывания респондентов в ЦСО.

**Рисунок 1.29 Распределение ответов респондентов на вопрос: «В ЦСО есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных получателей услуг?»** (в % от числа оответивших)

Еще одним важным критерием комфортности выступает наличие в помещениях ЦСО видео, аудио информаторов для лиц, с нарушением функций слуха и зрения.

Наличие в помещениях ЦСО видео, аудио информаторов для лиц, с нарушением функций слуха и зрения[[42]](#footnote-42) на пять и четыре балла оценило по 33,3% ответивших на вопрос, что в сумме составляет 66,6%. Однако 1/3 всех опрошенных дает неудовлетворительную оценку этому показателю (при этом 14,8% опрошенных оценивает его на три балла, 7,4% - на два балла и 11,1% - на один балл).

**Рисунок 1.30 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены наличием в помещениях ЦСО видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения?»** (в % от числа ответивших).

Резюмируя вышесказанное подчеркнем, что при оценке комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения большинство респондентов в целом оценили их высоко. Вместе с тем, практически каждый пятый опрошенный высказал свои предложения и замечания по улучшению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения. При этом больше всего опрошенных беспокоит инфраструктура учреждений социального обслуживания и благоустройство территории ЦСО для инвалидов.

Анализ показал, что опрошенные клиенты ЦСО степень удовлетворенности отдельными частями территории ЦСО (оборудованием входных зон в ЦСО, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных получателей) оценивают по-разному.

* 1. **Время ожидания предоставления социальной услуги в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**

Одним из важных критериев эффективности деятельности ЦСО является время ожидания клиентом предоставления социальной услуги. [[43]](#footnote-43) Согласно нашему анализу, 2/3 опрошенных (75,6%) при получении услуги в последний раз ожидали не больше и не меньше срока установленного при её назначении. Около 1/5 опрошенных (18,5%) - меньше срока, установленного при назначении данной услуги. Лишь 5,9% респондентов указали, что они ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги.

.

**Рисунок 1.31 Распределение ответов респондентов на вопрос: «При получении услуги в последний раз, как долго Вы ожидали ее предоставления?»** (в % от числа опрошенных).

Время ожидания клиентом предоставления социальной услуги может быть проиллюстрировано примером обращения клиентами ЦСО за информацией. Проведенный анализ показал, что восемь человек из десяти опрошенных (83,5%) лично обращались в ЦСО для получения информации о его работе, порядке предоставления социальных услуг. При этом лишь 5,3% утверждают, что импришлось ожидать в очереди более 15 минут. [[44]](#footnote-44)

В свою очередь, 79,4% опрошенных отметили отсутствие очереди и 15,2% признали свое ожидание социальной услуги в течение 10-15 минут.

| **Рисунок 1.32 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Вы лично обращались в ЦСО для получения информации о его работе, порядке предоставления социальных услуг?»** (в % от числа опрошенных).  |
| --- |
| **Рисунок 1.33 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если да, то, как долго Вы ожидали приема к специалисту?»** (в % от числа ответивших).  |

Как известно, получаемые социальные услуги могут быть связаны с очередями. Клиенты ЦСО также нередко сталкиваются с очередями. [[45]](#footnote-45) Однако условия для комфортного ожидания есть не везде. В некоторых организациях существуют специально оборудованные помещения (просторные холлы, коридоры, комнаты), где можно удобно посидеть, отдохнуть, попить воды. В других организациях таких комфортных условий может не быть. Проведенный в ходе исследования анализ показал, что девять опрошенных из десяти высоко оценили наличие в ЦСО удобных условий для ожидания в очереди (61,5% - «отлично» и 29,7% - «хорошо»).

**Рисунок 1.32 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале наличие в ЦСО удобных условий для ожидания в очереди?»** (в % от числа опрошенных).

Вместе с тем, десятая часть опрошенных (10,8%) высказали свои предложения и замечания для оптимизации времени ожидания предоставления социальной услуги в ЦСО[[46]](#footnote-46). Так, более чем 1/3 из них(37,0%) высказали предложение осоздании удобных мест для ожидания в очереди; 29,6% - об увеличении помещения для ожидания; 22,2% - об увеличении дней приема граждан; 18,5% - о введении возможности предварительной записи на прием (введение электронной очереди). Кроме того, часть респондентов отметили необходимость уменьшения бюрократии (3,7%) и отсутствия очередей (3,7%).

**Рисунок 1.35** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас для оптимизации времени ожидания предоставления социальных услуг?» (в % от числа ответивших).

Таким образом, полчеркнем, что удовлетворенность временем ожидания клиентом предоставления социальной услуги является высокой. Лишь 5,9% респондентов указали, что они ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги. При этом девять опрошенных из десяти высоко оценили наличие в ЦСО удобных условий для ожидания в очереди.

Вместе с тем, 10,8% опрошенных высказали свои предложения и замечания для оптимизации времени ожидания предоставления социальной услуги в ЦСО (создание удобных мест для ожидания в очереди, увеличение помещения для ожидания, увеличение дней приема граждан, введение возможности предварительной записи на прием в виде электронной очереди).

* 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания в представлении клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**

Известно, что не каждый человек, попавший в трудную жизненную ситуацию, может сам без посторонней помощи выйти из нее. В этом случае на помощь призваны прийти специалисты (социальные работники, психологи, медицинские работники и т.д.). Организуя и оказывая различные виды помощи, они тем самым создают условия для выхода клиента из жизненного затруднения. Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самого специалиста, его умений, опыта, личностных качеств. Осознание специалистом целей и задач своей работы, представление о границах своей компетентности, уровень профессионализма, ценностная ориентация, личность специалиста оказывают безусловное влияние на эффективность деятельности учреждения в целом.

Одним из критериев независимой оценки качества услуг учреждений социального обслуживания, согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ст.23.1 гл.7), является доброжелательность, вежливость, компетентность работников данных организаций.

По результатам проведенного анализа такие качества социальных работников как терпеливость, открытость, готовность выслушать, учтивость, обходительность, корректность, предупредительность, отсутствие ненормативной лексики, честность, отсутствие ярко выраженных вредных привычек, конфиденциальность и внимательность практически девять человек из десяти оценили на «отлично» и «хорошо»[[47]](#footnote-47).

Вместе с тем, выявились и отрицательные моменты. Так, 6,0% опрошенных заявили, что при обращении к специалисту ЦСО, он не мог ответить на их вопрос. [[48]](#footnote-48) Еще 8,1% респондентов затруднились однозначно интерпретировать подобную ситуацию.

**Рисунок 1.36 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, сталкивались ли Вы с тем, что при обращении к специалисту ЦСО, он не мог ответить на ваши вопросы?»** (в % от числа опрошенных).

**Рисунок 1.37 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько работники ЦСО в целом доброжелательны и вежливы?»** (в % от числа опрошенных).

Оценивая в целом доброжелательность и вежливость работников ЦСО 87,7% респондентов дали им самую высокую оценку – «отлично»; 12,3 – «хорошо». [[49]](#footnote-49)

Компетентность социальных работников респонденты оценили также очень высоко –86,6% - «на отлично» и 13,0% - на «хорошо». Лишь единицы (0,4%) поставили три балла. [[50]](#footnote-50)

**Рисунок 1.38 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько работники ЦСО в целом компетентны (профессионалы своего дела)?»** (в % от числа опрошенных).

Тем не менее, высказали предложения и замечания относительно повышения уровня доброжелательности, вежливости и компетентности 2,5% опрошенных. Половина из них (50,0%) выразили необходимость проведения специальных занятий (*«проведение различных интересных занятий не помещали бы»; «хотелось бы побывать на занятиях, которые позволили бы провести время с пользой»).* 33,3% респондентов отметили необходимость изучения дополнительных материалов *(«дополнительный материал не помешал бы, для большего ознакомления»),* 16,7% предложили снизить нагрузку на социального работника (*«у социального работника, большая загруженность, хотелось бы, чтобы у них было побольше отдыха»; «жалко социального работника»).[[51]](#footnote-51)*

**Рисунок 1.39 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас относительно повышения уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации социального обслуживания?»** (в % от числа ответивших).

Таким образом, проведенный анализ позволил выявить мнение клиентов о личных и профессиональных качествах сотрудников ЦСО. Подавляющее большинство опрошенных высоко оценили такие качества социальных работников как терпеливость, открытость, готовность выслушать, учтивость, обходительность, корректность, предупредительность, отсутствие ненормативной лексики, честность, отсутствие ярко выраженных вредных привычек, конфиденциальность и внимательность. Вместе с тем, 14,1% опрошенных оценивают этот показатель не так высоко (в том числе, 6,0% опрошенных заявили, что при обращении к специалисту ЦСО, он не мог ответить на их вопрос).

Высоко оценивая в целом доброжелательность и вежливость работников ЦСО, а также их компетентность, часть опрошенных высказали предложения и замечания относительно повышения уровня этих качеств. Среди них предложения о проведении специальных занятий, об изучении дополнительных материалов, о снижении нагрузки на социального работника.

* 1. **Общая удовлетворенность качеством оказания услуг клиентов** **отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО**

Существует два способа судить об удовлетворенности: на основе общей оценке и на основе среднего арифметического оценок ее частных аспектов. Для повышения надёжности исследования этих параметров следует выявлять, сопоставлять, искать причины несоответствий измерений общей удовлетворенности сферами жизнедеятельности.

В русле муниципальной социологии необходимость измерения удовлетворенности как результирующей частных оценок основывается на том, что респондент может дать ответ на обобщающий вопрос на основе лишь одного значимого для него фактора. При этом данный фактор останется скрытым от аналитика и это важно учесть. Общая оценка удовлетворенности - это не всегда среднее от частных оценок. Причин тому, как минимум, две.

 Во-первых, на общую удовлетворенность могут оказывать влияние частные факторы, не представленные в составной шкале. Во-вторых, вычисление средней арифметической предполагает простое суммирование значений элементов и их субъективная значимость может быть неоднородной. Строя составную шкалу, исследователи исходят из формальный логики и реалий, обусловленных законодательно. А респондент, чаще всего, дает ответы исходя из своих представлений, которые не всегда совпадают с этими реалиями. Как показали исследования, удовлетворенность зависит от значимых для человека событий прошлого (позитивных и негативных), причем общая удовлетворённость определяется в большей мере событиями года, тогда как удовлетворенность частными сферами зависит скорее от событий вчерашнего дня. При этом значение общей удовлетворённости может быть меньше, чем значения частных параметров, поскольку, как утверждают авторы, массовое сознание склонно воспринимать давние события негативно, а недавние позитивно. Таким образом, чтобы учесть асимметрию между общей и частными оценками, удовлетворенность целесообразно включать в анкету в виде открытых вопросов о причинах, побуждающих респондента давать положительные, либо отрицательные оценки.

Подводя итог анализу оценки деятельности ЦСО, следует заметить, что в целом удовлетворенность качеством оказания услуг очень высокая (79,5% - «отлично» и 20,1% - «хорошо»). Ожидания респондентов при обращении в ЦСО также в большинстве своем оправдались (81,7% - «отлично» и 17,9% - «хорошо»). [[52]](#footnote-52)

**Рисунок 1.40 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы в целом удовлетворены качеством оказания услуг в ЦСО?»** (в % от числа опрошенных.).

**Рисунок 1.40.1. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания при обращении в ЦСО?»** (в % от числа опрошенных.).

Тем не менее, около 13,0% опрошенных высказали свои предложения и замечания по улучшению обслуживания в ЦСО. Так, 27,3% ответивших высказали необходимость расширить перечень дополнительных услуг *(«Введение новых новшеств»; «услуги по оказанию поддержки помощи»*), 21,2% - улучшение инфраструктуры *(«создание склада для технических средств реабилитации»; «сократить очереди на технические средства реабилитации*»); 12,1% предложили принимать граждан во все дни недели, кроме выходных дней; 9,1% высказались за предоставление транспорта для ЦСР; 9,1% считают необходимым в целом повысить качество работы. Наряду с этим высказывались предложения по расширению штата ЦСО (6,1%). [[53]](#footnote-53)

**Рисунок 1.41. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас по улучшению обслуживанию в ЦСО?»** (в % от числа опрошенных).

В целом проведенный анализ показал противоречивость отношения опрошенных клиентов ЦСО к деятельности анализируемых организаций. Так, при ответах на вопросы анкеты с просьбой оценить деятельность ЦСО по какому-либо критерию респонденты, чаще всего, давали высокие оценки. Это может объясняться тем, что респонденты опрашивались непосредственно в стенах Центров социального обслуживания, что повышало их оценки. Можно предположить, что в иных условиях высказываемые респондентами оценки могли быть куда более критичными. По мнению специалистов исследуемых организаций, получатели социальных услуг в различных ситуациях могут как приукрашивать, так и отягощать свою социальную ситуацию. Кроме того, известен феномен общения с исследователем, в ходе которого ответы респондентов по большей части становятся социально ожидаемыми. Вместе с тем, давая ответы на вопрос о возможных предложениях для повышения качества работы ЦСО, респонденты указывали недостатки в работе ЦСО.

Представляется, что данную двойственность ответов получателей социальных услуг необходимо учитывать и в ходе организации социального обслуживания изучаемой социальной общности, и ходе общей оценки деятельности ЦСО по результатам опроса потребителей социальных услуг.

ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ. Проведенный анализ показывает, что социально-демографические характеристики клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО отличаются сдвигом в сторону преобладания женщин в возрасте 56-65 лет и 66-77 лет. Поскольку в данной группе около половины всех опрошенных позиционируют себя в качестве постоянных клиентов ЦСО, это означает, что они не только приходят за информацией или за каким-то видом конкретной социальной помощи, но и периодически участвуют в тех или иных мероприятиях. Это позволяет данным клиентам отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО делать довольно обоснованные выводы о преимуществах и недостатках работы ЦСО. Среди этой группы почти половину всех респондентов составляют инвалиды, поэтому не удивительно, что для них важными оказались вопросы, связанные со спецификой оказания помощи именно людям с ограниченными физическими возможностями в ЦСО.

Проведенный анализ демонстрирует достаточно высокую оценку работу ЦСО по открытости и доступности информации об организации социального обслуживания. Вместе с тем, источники информации о деятельности ЦСО нельзя признать полностью отвечающими насущным потребностям клиентов. Для большинства опрошенных практически единственным источником информации о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, являются сотрудники ЦСО, а также друзья и знакомые. Поскольку в настоящее время ЦСО практически не работают над распространением информации о своей деятельности вне ЦСО, в местах, где часто бывают потенциальные потребителей их услуг, это должно стать одной из важнейших задач при дальнейшем совершенствовании системы ЦСО.

Доступная клиентам опрошенной группы информация о работе ЦСО не отличается подробностью и детальностью, поэтому почти половина опрошенных утверждают, что хотели бы получить более полную информацию (о курсах, кружках, стоимости услуг и тарифах, о наличии специалистов, основных направлениях их работы, о планах проводимых мероприятий). В группе клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО выявилась и самая малоинформированная группа (от 7 до 12%), представителей которой интересуют вопросы о нормативной документации и действующих законах, о наличии пунктов проката технических средств реабилитации, о регламенте предоставления услуг, о возможности получения вещевой помощи. Основными недостатками при получении информации о деятельности ЦСО клиенты отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО назвали не понравившиеся им личностные и профессиональные качества сотрудников, а также организационные проблемы: наличие очередей и наличие бюрократии.

При оценке комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения большинство респондентов в целом высоко оценили этот показатель, однако практически каждый пятый опрошенный высказал свои предложения и замечания по улучшению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения. При этом больше всего опрошенных этой группы беспокоит инфраструктура учреждений социального обслуживания , благоустройство территории ЦСО для инвалидов и т.д.). заметим, что 13,2% всех опрошенных оценили как явно нуждающийся в улучшении показатель количества специалистов, которые осуществляют предоставление социальных услуг.

Опрошенные клиенты ЦСО демонстрируют различную степень удовлетворенности отдельными частями территории ЦСО. Так, оборудованием входных зон в ЦСО удовлетворены около 2/3 ответивших на соответствующий вопрос, однако 69,6% опрошенных не уверены, что в ЦСО есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных получателей услуг (при этом 34,8% респондентов уверены, что такого оборудования нет).

В свою очередь, удовлетворенность временем ожидания клиентом предоставления социальной услуги является высокой. Лишь 5,9% респондентов указали, что они ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги. Вместе с тем, каждый десятый опрошенный высказал свои предложения и замечания для оптимизации времени ожидания предоставления социальной услуги в ЦСО (создание удобных мест для ожидания в очереди, увеличение помещения для ожидания, увеличение дней приема граждан, введение возможности предварительной записи на прием в виде электронной очереди).

Важнейшим результатом исследования является выявление мнения клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО о личных и профессиональных качествах сотрудников ЦСО. Подавляющее большинство опрошенных высоко оценили такие качества социальных работников как терпеливость, открытость, готовность выслушать, учтивость, обходительность, корректность, предупредительность, отсутствие ненормативной лексики, честность, отсутствие ярко выраженных вредных привычек, конфиденциальность и внимательность. Вместе с тем, 14,1% опрошенных оценивают этот показатель не так высоко (в том числе, 6,0% опрошенных заявили, что при обращении к специалисту ЦСО, он не мог ответить на их вопрос).

Высоко оценивая в целом доброжелательность и вежливость работников ЦСО, а также их компетентность, часть опрошенных (2,5%) высказали предложения и замечания относительно повышения уровня этих качеств. Среди них предложения о проведении специальных занятий, об изучении дополнительных материалов, о снижении нагрузки на социального работника.

Таким образом, общая удовлетворенность качеством оказания социальных услуг со стороны ЦСО очень высокая, что проявляется и в высоком оправдании ожиданий респондентов при обращении в ЦСО. Тем не менее, около 13,0% опрошенных высказали свои предложения и замечания по улучшению обслуживания в ЦСО.

В целом проведенный анализ показал противоречивость отношения опрошенных клиентов ЦСО к деятельности анализируемых организаций. Представляется, что данную двойственность ответов получателей социальных услуг необходимо учитывать и в ходе организации социального обслуживания изучаемой социальной общности, и ходе общей оценки деятельности ЦСО по результатам опроса потребителей социальных услуг.

**Глава II. Качество работы центров социального обслуживания населения Самарской области в представлении клиентов отделений надомного обслуживания ЦСО**

**2.1Общая характеристика выборочной совокупности - клиентов** **надомного обслуживания ЦСО**

Одной из задач исследования было изучение мнения клиентов ЦСО, находящихся на надомном обслуживании. [[54]](#footnote-54) Описывая выборочную совокупность, следует заметить, что эта часть респондентов имеет достаточный опыт для вынесения обоснованных суждений. Так, около 2/3 опрошенных (66,7%) находятся на надомном обслуживании более трех лет, около ¼ (23,6%) – от года до трех лет и лишь 9,7% - менее одного года.

**Рисунок 1.42** **Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как давно Вы находитесь на надомном обслуживании в ЦСО?»**   (в % от числа опрошенных).

При этом важным обстоятельством является частота посещения социальным работником клиентов на дому. Анализ показывает, что более 2/3 опрошенных (39,5%) социальный работник посещает три раза в неделю, ещё 1/3 (35,3%) – один-два раза в неделю; 24,8% - чаще трех раз в неделю. Лишь, 0,3% опрошенных утверждают, что социальный работник посещает их реже одного раза в неделю. [[55]](#footnote-55)

**Рисунок 1.43** **Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как часто Вас посещает социальный работник?»**   (в % от числа опрошенных).

Повторим, что согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ст.23.1 гл.7) независимая оценка качества услуг должна включать в себя 5 основных критериев:

* открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
* комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления социальной услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

Проведенный анализ фокусирует внимание на качестве предоставляемых услуг глазами их потребителей по этим перечисленным критериям.

Резюмируя высказанной подчеркнем, что большая часть респондентов- клиентов надомного обслуживания ЦСО имеет достаточный опыт для вынесения обоснованных суждений: около 2/3 опрошенных находятся на надомном обслуживании более трех лет.

**2.2. Время ожидания предоставления социальной услуги в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО**

Клиенты надомного обслуживания представляют собой самую специфичную группу клиентов ЦСО. Это наиболее нуждающаяся группа клиентов, которая в силу своих физических ограничений и малой мобильности особенно зависит от помощи других людей. В связи с этим обстоятельством время ожидания помощи становится крайне важным для представителей этой группы. В контексте нашего анализа речь идет об оценке клиентами надомного обслуживания ЦСО, т.е. людьми, имеющими ограниченные физические возможности, времени ожидания социальной услуги от ЦСО.

Обращает на себя внимание тот факт, что лишь единицы опрошенных клиентов, находящихся на надомном обслуживании, не удовлетворены тем, в какое время к ним приходит социальный работник (1,7% - оценили на три балла данный показатель; 0,4% - на один балл). Практически все опрошенные (97,9%) оценили пунктуальность социального работника высоко (73,1% - на пять баллов и 24,8% - на четыре балла)[[56]](#footnote-56).

**Рисунок 1.43.1. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Ваш социальный работник всегда приходит в установленное время?»**   (в % от числа опрошенных).

Интересно, что даже уровень удовлетворенности порядком оплаты услуг социального работника является очень высоким. Порядок оплаты данных услуг удовлетворяет 99,3% (83,4% - «отлично; 15,9% - «хорошо»») опрошенных и лишь 0,8% оценивают его как неудовлетворительное (0,4% - «1 балл» ; 0,4% - «3 балла»).

**Рисунок 1.43.2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой мере Вы удовлетворены порядком оплаты услуг социального работника?»**(в % от числа опрошенных).

Таким образом, группа опрошенных клиентов, находящихся на надомном обслуживании сотрудниками ЦСО, отличается очень высокими оценками своей удовлетворенности временем ожидания социальной услуги от ЦСО и порядком оплаты услуг социального работника.

**2.3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания услуги в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО**

Проведенное исследование позволило оценить личные и профессиональные качества работников организаций социального обслуживания. Анализ свидетельствует о том, что такие качества социальных работников как терпеливость, открытость, готовность выслушать, учтивость, обходительность, корректность, предупредительность, конфиденциальность и внимательность практически девять человек из десяти оценили на «отлично» и «хорошо»[[57]](#footnote-57). Обращает внимание, что отсутствие ненормативной лексики, честность, отсутствие ярко выраженных вредных привычек около 6,0% опрошенных оценили на 1 балл (5,9% и 5,6% соответственно). Оценивая в целом доброжелательность и вежливость своего социального работника 89,9% респондентов дали им самую высокую оценку – «отлично»; 9,7 – «хорошо»[[58]](#footnote-58). Компетентность своих социальных работников респонденты в целом оценили также очень высоко – 87,5% - «на отлично» и 12,2% - на «хорошо». Лишь несколько опрошенных (0,3%) поставили три балла по этому показателю[[59]](#footnote-59).

Тем не менее, высказывая предложения и замечания относительно повышения уровня доброжелательности, вежливости и компетентности, 33,3% ответивших на данный вопрос (всего ответили на данный вопрос 2,0% респондентов) выразили необходимость проведения специальных занятий (*«хотелось бы чтобы по разным направлениям проводились занятия»*), 33,3% отметили необходимость изучения дополнительных материалов («*материала для ознакомления слишком мало, хотелось бы, чтобы было побольше дополнительного материала*»), 16,7% предпочли бы снизить объем работ социального работника ( *«уж слишком большая нагрузка у социального работника»*) и 16,7% высказались за предоставление транспорта социальным работникам. [[60]](#footnote-60)

**Рисунок 1.43.3. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько Ваш социальный работник в целом доброжелателен и вежлив?»**(в % от числа опрошенных).

|  |
| --- |

**Рисунок 1.43.4. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько Ваш социальный работник в целом компетентен (профессионал своего дела)?»** (в % от числа опрошенных).

**Рисунок 1.45.Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие предложения и замечания у Вас есть относительно повышения уровня вежливости, компетентности Вашего социального работника?»** (в % от числа ответивших).

При анализе общей удовлетворенности клиентов ЦСО важным является их эмоциональное состояние. Примечательно, что все респонденты без исключения оценили своё эмоциональное состояние после последнего посещения социального работника на «хорошо» и «отлично» (9,1% и 90,9% соответственно). [[61]](#footnote-61)

Это является косвенным свидетельством положительной оценки профессиональных качеств работников ЦСО, способствующих созданию благоприятной психологической атмосферы при взаимодействии с клиентами.

**Рисунок 1.46** **Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, свое эмоциональное состояние после последнего посещения социального работника по пятибалльной шкале?»** (в % от числа опрошенных).

В целом высоко оценивая личные и профессиональные качества работников организаций социального обслуживания, опрошенные клиенты надомного обслуживания ЦСО продемонстрировали некоторый уровень критичности. Часть из них смогла сформулировать предложения и замечания относительно повышения уровня доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников ЦСО. Среди этих предложений выделяются не только высказанные и другими группами опрошенных предложения о необходимости проведения специальных занятий, изучения дополнительных материалов, но и особенно значимые для клиентов надомного обслуживания ЦСО предложения о снижении нагрузки на социального работника и предоставления им транспорта. Отметим, что предложения клиентов надомного обслуживания ЦСО о снижении нагрузки на социального работника и предоставления им транспорта предполагают повышение качества обслуживания, в частности, сокращение времени ожидания прихода социального работника. Очевидно, что в представлении опрошенных, эти предложения находятся в прямой связи с качеством предоставляемых им центрами социального обслуживания услуг.

Несмотря на то, что все респонденты без исключения оценили своё эмоциональное состояние после последнего посещения социального работника на «хорошо» и «отлично», реализация предложений клиентов надомного обслуживания ЦСО смогла бы еще более улучшить их эмоциональное и социальное самочувствие.

**2.4. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в представлении клиентов** **надомного обслуживания ЦСО.**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания - один из самых важных показателей работы ЦСО. Именно наличие открытой и доступной информации в конечном итоге позволяет клиентам в наибольшей степени удовлетворить свои насущные потребности.

 Проведенный анализ показал, что все опрошенные клиенты ЦСО надомного обслуживания дали высокую оценку качеству информации о ЦСО в целом («хорошо» - 12,7%; «отлично» - 87,3%). [[62]](#footnote-62)

**Рисунок 1.47** **Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены качеством информации о работе ЦСО в целом?»** (в % от числа опрошенных).

Оценивая уровень открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, практически все опрошенные утверждают, что они всегда могут получить информацию о работе ЦСО в удобное для них время (97,2%);[[63]](#footnote-63) в доступном для них месте (в буклетах, на сайте и пр.) - 95,6%;[[64]](#footnote-64) в приемлемом для них формате (крупный шрифт, понятное изложение, наличие образцов заполнения необходимых документов) - 95,9%.[[65]](#footnote-65) Следует заметить, что лишь 29,2% получателей надомных социальных услуг обращались по телефону за информацией о его работе, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. [[66]](#footnote-66) Но практически все они (98,0%) утверждают, что качество информации предоставленной им при обращении в ЦСО по телефону было высокое («хорошо», «отлично»). [[67]](#footnote-67)

По мнению клиентов надомного обслуживания, особенно при обращении за информацией по телефону им понравились личностные качества специалистов (47,8%), такие как доброжелательность, любезность, отзывчивость. Респондентами отмечались профессионализм сотрудников (26,8%), в частности, умение корректно отвечать на вопросы, а также качество представленной информации (24,8%).[[68]](#footnote-68) Тем не менее, несколько опрошенных (3,0%) отметили, что при обращении за информаций в ЦСО по телефону им не понравилось[[69]](#footnote-69) то, что часто в ЦСО невозможно дозвониться, отсутствие краткости при ответе и некоторые личностные качества специалиста, ответившего на его звонок («невежливый разговор»; «быстрые ответы на вопросы»).

**Рисунок 1.55** Распределение ответов на вопрос: «Вы обращались за информацией о работе ЦСО на его официальный сайт?» **(**в % от числа опрошенных).

Анализ ответов опрошенных позволяет оценить обращения за информацией о работе ЦСО на соответствующий сайт организации. Всего 2,2% опрошенных имеют опыт обращения за информацией на сайт ЦСО, соответственно, 97,8% респондентов такого опыта не имеют.[[70]](#footnote-70)

При этом на вопрос: **«**Что Вам особенно понравилось в работе официального сайта ЦСО?» 83,3% респондентов назвали качество информации, 16,7% - наличие графического материала, 16,7% - наличие новостной ленты.[[71]](#footnote-71)

.

**Рисунок 1.56** Распределение ответов на вопрос: «Что Вам особенно понравилось в работе официального сайта ЦСО?» **(**в % от числа ответивших).

Около 1/5 прошенных (17,36%) выразили свои предложения и замечания для улучшения информирования граждан находящихся на надомном обслуживании о работе ЦСО.В качестве таких предложений и замечаний опрошенными было названо следующее: размещение информации о работе ЦСО в СМИ (газетах, телевидении, радио, интернет) – 66,7%, увеличение количества раздаточных материалов (буклетов, брошюр) – 14,6%, увеличение шрифта публикуемой информации – 8,3%, повышение заработной платы социальным работникам – 8,3%.[[72]](#footnote-72)

Таким образом, больше всего при распространении информации о ЦСО опрошенная группа придает значение средствам массовой информации.

**Рисунок 1.57 Распределение ответов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас для улучшения информирования граждан находящихся на надомном обслуживании о работе ЦСО?»** **(**в % от числа ответивших).

В этом плане особый интерес представляют ответы на вопрос: «Откуда вы, как правило, получаете информацию о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?» Около трети опрошенных данной группы получают информацию из публикаций СМИ о работе ЦСО (28,6%), 15,9% черпают информацию из информационных листовок, 5,3% - на официальном сайте ЦСО, 14,6% получают информацию по телефону.

 В то же время 92,3% опрошенных подобную информацию получают от сотрудников ЦСО, что является вполне естественным для этой группы респондентов. Кроме того, выявились еще такие источники информации как «друзья» и «работники здравоохранения». От работников здравоохранения получают информацию 16,0% опрошенных. 23,3% получают такую информацию от друзей.[[73]](#footnote-73)

**Рисунок 1.58 Распределение ответов на вопрос: «Откуда вы, как правило, получаете информацию о работе ЦСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?»** **(**в % от числа опрошенных).

Учитывая важность такого источника информации как сами сотрудники ЦСО, интересными являются оценки респондентов уровня достаточности количества специалистов ЦСО для предоставления социальных услуг. Отвечая на соответствующий вопрос, 62,2% респондентов согласились с тем, что специалистов достаточно, еще 29,0% опрошенных «скорее согласны» с такой оценкой.[[74]](#footnote-74) Не считают достаточным этот уровень сего 2,2% опрошенных, а 6,7% затрудняются четко обозначить свою позицию в этом вопросе.

**Рисунок 1.59 Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, в ЦСО достаточно специалистов для предоставления социальных услуг?»** **(**в % от числа опрошенных).

Названные факторы позволяют оценить общую удовлетворенность респондентов качеством работы обслуживающего их социального работника как довольно высокую. При ответе на прямой вопрос об этом 85,1% респондентов свою удовлетворенность оценивают как «отличную» и 13,9% - как «хорошую».[[75]](#footnote-75)

**Рисунок 1.60 Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы в целом удовлетворены качеством работы социального работника вас обслуживающего?»** **(**в % от числа опрошенных).

В этом плане естественными выглядят ответы на вопрос об оправданности ожиданий при обращении в ЦСО. 98,5% респондентов считают, что их ожидания оправдались и всего 1,5% ответили, что «не оправдались».[[76]](#footnote-76)

**Рисунок 1.61 Распределение ответов на вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания при обращении в ЦСО?»** **(**в % от числа опрошенных).

Такой высокий уровень оправданности ожиданий напрямую связан с возможностями и намерениями рекомендации ЦСО другим нуждающимся в социальном обслуживании. Так, 99,3% опрошенных ответили, что порекомендовали бы обслуживающее их ЦСО своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.[[77]](#footnote-77)

**Рисунок 1.62 Распределение ответов на вопрос: «Порекомендовали бы Вы данное ЦСО своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?»** **(**в % от числа опрошенных).

Вместе с тем, такой высокий, практически 100%-ный уровень возможной рекомендации другим нуждающимся в социальных услугам отнюдь не свидетельствует о самой высокой степени удовлетворенности респондентами качеством всех предоставляемых услуг. Практически каждый десятый респондент (10,8%) высказал конкретные предложения по улучшению обслуживания в ЦСО. Почти четверть давших такие предложения (23,3%) выступают за повышение качества работы ЦСО, 26,7% - за предоставление транспорта сотрудникам социальных служб, 16,7% - за улучшение инфраструктуры и 6,7% - за повышение внимательности к клиентам.[[78]](#footnote-78)

.

**Рисунок 1.63 Распределение ответов на вопрос: «Какие предложения и замечания есть у Вас по улучшению обслуживания в ЦСО?»** **(**в % от числа опрошенных).

При этом для данной группы респондентов свойственны более высокие показатели инвалидности, чем в целом для опрошенных. Так, среди обслуживающихся на дому наличие у себя инвалидности указали 42,7% респондентов.[[79]](#footnote-79)

**Рисунок 1.64** Распределение ответов на вопрос: «У Вас на данный момент имеется инвалидность?» **(**в % от числа опрошенных, N=288).

Проведенный анализ показал, что все опрошенные клиенты ЦСО надомного обслуживания дали высокую оценку качеству информации о ЦСО в целом. Практически все опрошенные утверждают, что они всегда могут получить информацию о работе ЦСО в удобное для них время, в доступном для них месте (в буклетах, на сайте и пр.), в приемлемом для них формате (крупный шрифт, понятное изложение, наличие образцов заполнения необходимых документов). Треть получателей надомных социальных услуг обращались по телефону за информацией о его работе и практически все из них оценивают качество информации, предоставленной им при обращении в ЦСО по телефону, было высокое. При этом респондентами отмечались профессионализм сотрудников, в частности, умение корректно отвечать на вопросы.

Основными источниками информации о работе ЦСО для большинства опрошенных выступают публикации СМИ о работе ЦСО, информация из информационных листовок, официальный сайт ЦСО, получение информации по телефону. В то же время 92,3% опрошенных подобную информацию получают от сотрудников ЦСО, а также выявились еще такие источники информации как «друзья» и «работники здравоохранения». Такая специфика получения информации является вполне естественной для этой группы респондентов.

Анализ обращений клиентов за информацией о работе ЦСО позволил оценить уровень знакомства с соответствующими сайтами. В настоящее время этот источник информации не является важным для опрошенных, поскольку опыт обращения за информацией на сайт ЦСО имеют всего 2,2% респондентов.

В качестве предложений и замечаний для улучшения информирования граждан находящихся на надомном обслуживании о работе ЦСО опрошенными было названы размещение информации о работе ЦСО в СМИ (газетах, телевидении, радио, интернет), увеличение количества раздаточных материалов (буклетов, брошюр), увеличение шрифта публикуемой информации, а также повышение заработной платы социальным работникам.

ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ. Клиенты надомного обслуживания ЦСО представляют собой одну из наиболее специфических и показательных групп. Это наиболее нуждающаяся группа клиентов, которая в силу своих физических ограничений и малой мобильности особенно зависит от помощи других людей.

Анализ показал, что большая часть респондентов имеет достаточный опыт для вынесения обоснованных суждений: около 2/3 опрошенных находятся на надомном обслуживании более трех лет. Опыт взаимодействия с системой социального обслуживания в целом и с работниками конкретного ЦСО позволяет рассматривать эту группу респондентов как наиболее важную при рассмотрении часто встречающихся проблем оценки качества обслуживания сотрудниками тех или иных ЦСО.

Для содержательного анализа ответов клиентов данной группы необходимо учитывать степень взаимодействия клиентов с сотрудниками ЦСО на дому. Очевидно, что данная группа должна отличаться высокой степенью взаимодействия с сотрудниками на дому, что и демонстрирует проведенный анализ: 64,3% опрошенных встречаются с социальным работником 3 и более раз в неделю (в том числе 39,5% из них социальный работник посещает три раза в неделю, 24,8% - чаще трех раз в неделю), еще к трети опрошенных (35,3%) социальный работник приходит 1-2 раза в неделю.

Примечательно, что анализ ответов клиентов ЦСО данной группы отличается очень высокими оценками своей удовлетворенности временем ожидания социальной услуги от ЦСО и порядком оплаты услуг социального работника. Одновременная высокая оценка пунктуальности приходящего к ним на дом социального работника вносит весомый вклад в общий уровень удовлетворенности услугами ЦСО в представлении клиентов надомного обслуживания.

Проведенный анализ позволил оценить личные и профессиональные качества работников организаций социального обслуживания в представлении клиентов надомного обслуживания ЦСО. В целом высоко оценивая личные и профессиональные качества работников организаций социального обслуживания, опрошенные клиенты надомного обслуживания ЦСО высказали некоторые предложения относительно улучшения личных и профессиональных качеств работников ЦСО. Среди этих предложений выделяются не только высказанные и другими группами опрошенных предложения о необходимости проведения специальных занятий, изучения дополнительных материалов и т.д., но и особенно значимые для клиентов надомного обслуживания ЦСО предложения о снижении нагрузки на социального работника и предоставления им транспорта. По мнению опрошенных, эти предложения находятся в прямой связи с качеством предоставляемых им центрами социального обслуживания услуг. Представляется, что реализация предложений клиентов надомного обслуживания ЦСО смогла бы улучшить их эмоциональное и социальное самочувствие.

Опрошенные клиенты надомного обслуживания ЦСО дали высокую оценку качеству получаемой ими информации о ЦСО. Практически все опрошенные утверждают, что они всегда могут получить информацию о работе ЦСО в удобное для них время, в доступном для них месте (в буклетах, на сайте и пр.), в приемлемом для них формате (крупный шрифт, понятное изложение, наличие образцов заполнения необходимых документов).

Основными источниками информации о работе ЦСО для большинства опрошенных выступают публикации СМИ о работе ЦСО, информация из информационных листовок, официальный сайт ЦСО, получение информации по телефону. Треть получателей надомных социальных услуг обращались по телефону за информацией о его работе и практически все из них оценивают качество информации, предоставленной им при обращении в ЦСО по телефону, было высокое.

В то же время для 92,3% опрошенных источником информации о работе ЦСО являются сотрудники ЦСО, также выявились еще такие источники как «друзья» и «работники здравоохранения». Такая специфика получения информации является вполне естественной для этой группы респондентов.

Анализ обращений клиентов за информацией о работе ЦСО позволил оценить уровень знакомства с соответствующими сайтами. В настоящее время этот источник информации не является важным для опрошенных, поскольку опыт обращения за информацией на сайт ЦСО имеют всего 2,2% респондентов.

В качестве предложений и замечаний для улучшения информирования граждан, находящихся на надомном обслуживании, о работе ЦСО опрошенными было названы размещение информации о работе ЦСО в СМИ (газетах, телевидении, радио, интернет), увеличение количества раздаточных материалов (буклетов, брошюр), увеличение шрифта публикуемой информации, а также повышение заработной платы социальным работникам.

В целом проведенный анализ показал, что клиенты надомного обслуживания ЦСО в силу имеющегося опыта взаимодействия с системой социального обслуживания демонстрируют только им присущие представления об особенностях получаемых социальных услуг и качестве этих услуг.

**Глава III. Рейтинг Центров социального обслуживания.**

Анализ ответов респондентов позволил составить рейтинг ЦСО Самарской области:

- по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи;

 - по оценкам клиентов отделений надомного обслуживания;

- итоговый рейтинг по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи и клиентов отделений надомного обслуживания.

**3.1. Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов** отделений срочной и социально-реабилитационной помощи

Рейтинг ЦСО Самарской области по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной представлен на рисунке 3.1.

Согласно анализу оценок клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи к тройке самых «сильных » ЦСО можно отнести ЦСО г.о. Чапаевск (22,19 балла), ЦСО г.о. Новокуйбыше (21,7 балла ) и ЦСО г.о.Октябрьск (21,51 балла).

К тройке самых «слабых» ЦСО согласно анализу оценок клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи можно отнести ЦСО Волжского района (17,2балла), ЦСО г.о.Кинель (17,41 балла) и ЦСО Железнодорожного района г.о.Самара (17,88 балла).

В целом заметим, разница в оценках деятельности ЦСО Самарской области клиентами отделений срочной и социально-реабилитационной помощи очень не значительна - от 17,2 баллов, до 22,19 баллов. Что ещё раз подтверждает ранее сделанные выводы о высоком уровне оценки деятельности ЦСО Самарской области.

**Рисунок 3.1. . Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи**

**3.2. Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений надомного обслуживания**

Рейтинг ЦСО Самарской области по оценкам клиентов надомного обслуживания представлен на рисунке 3.2.

**Рисунок 3.2. Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов ЦСО отделений надомного обслуживания**

Согласно анализу оценок клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи к тройке самых «сильных » ЦСО можно отнести ЦСО Ленинского района г.о.Самара (51,8 балла), ЦСО, ЦСО г.о. Отрадный (38,8 балла) и ЦСО Самарского района г.о.Самара (38,7 балла).

Заметим, что ЦСО Ленинского района набрал самые высокие баллы, с заметным отрывом от остальных районов.

Анализ оценок клиентов ЦСО отделений надомного обслуживания позволил выделить и восемь самых «слабых» ЦСО. К ним можно отнести: Безенчукский ЦСО (18,01 балла), Богатовский ЦСО (18,19 балла), Железнодорожный ЦСО (18,59 балла), ЦСО г.о.Жигулевск (19,62), ЦСО Волжского района (20,21 балла), г.о.Чапаевск (020,52 балла), ЦСО г.о.Октябрьска (21,19 балла), ЦСО г.о.Кинель (21,42 балла).

Таким образом, зметим, что разница в оценках деятельности ЦСО Самарской области клиентами отделений надомного обслуживания очень значительна и позволяет выделить три группы районов по уровню обслуживания граждан находящихся на надомном обслуживании: 1 группа с баллами от 18,01 до 21,42; 2 группа с баллами от 26,3 до 38,8; в третью группу вошел лишь один район набравший 51,8 балла.

**3.3. Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи и отделений надомного обслуживания**

Рейтинг Центров социального обслуживания по оценкам клиентов отделений срочной и социально-реабилитационной помощи и отделений надомного обслуживания представлен на рисунке 3.3.

Согласно анализу, самым «сильным» ЦСО является ЦСО Ленинского района набравший 51,8 балла.

К самым «слабым» можно отнести Безенчукский ЦСО (18,01 балла), Богатовский ЦСО (18,19 балла), ЦСО Железнодорожного района г.о.Самара (18,59), ЦСО г. о.Жигулевск (19,62 балла), Волжский ЦСО (20,21 балла), ЦСО г.о.Чапаевск (20,52 балла), ЦСО г.о.Октябрьск (21,19 балла) и ЦСО г.о.Кинель.

1. ***Аналитический***(описательный) вид плана применяют тогда, когда знания о проблеме позволяют определить объект исследования и сформулировать описательную гипотезу. Цель плана - проверить эту гипотезу и получить точные количественно-качественные характеристики исследуемого объекта. Здесь может быть уже недостаточно методов, использованных в поисковом плане. А значит, предстоит запланировать разработку выборочной совокупности, проведение анкетирования и т.д. Разработка аналитического плана завершается классификацией данных, характеризующих объект исследования. [↑](#footnote-ref-1)
2. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг. [↑](#footnote-ref-2)
3. См. Рисунок 1. [↑](#footnote-ref-3)
4. См. Рисунок 1.2. [↑](#footnote-ref-4)
5. См. Рисунок 1.3. [↑](#footnote-ref-5)
6. См. Рисунок 1.4. [↑](#footnote-ref-6)
7. См. Рисунок 1.5 [↑](#footnote-ref-7)
8. См. Рисунок 1.6 [↑](#footnote-ref-8)
9. См. Рисунок 1.7 [↑](#footnote-ref-9)
10. См. Приложение, рисунок 1.8. [↑](#footnote-ref-10)
11. См. Приложение, рисунок 1.9 [↑](#footnote-ref-11)
12. См. Приложение, рисунок 1.10 [↑](#footnote-ref-12)
13. См. Приложение, рисунок 1.11 [↑](#footnote-ref-13)
14. См. Приложение, рисунок 1.12 [↑](#footnote-ref-14)
15. См. Приложение, рисунок 1.13 [↑](#footnote-ref-15)
16. См. Приложение, рисунок 1.14 [↑](#footnote-ref-16)
17. См. Приложение, рисунок 1.15 [↑](#footnote-ref-17)
18. См. Рисунок 1.16 [↑](#footnote-ref-18)
19. См. Приложение, рисунок 1.10 [↑](#footnote-ref-19)
20. См. Приложение, рисунок 1.11 [↑](#footnote-ref-20)
21. См. Приложение, рисунок 1.12 [↑](#footnote-ref-21)
22. См. Приложение, рисунок 1.13 [↑](#footnote-ref-22)
23. См. Приложение, рисунок 1.14 [↑](#footnote-ref-23)
24. См. Приложение, рисунок 1.15 [↑](#footnote-ref-24)
25. См. Рисунок 1.16 [↑](#footnote-ref-25)
26. См.рисунок 1.17 [↑](#footnote-ref-26)
27. См.рисунок 1.18 [↑](#footnote-ref-27)
28. См. Приложение, рисунок 1.19. [↑](#footnote-ref-28)
29. См. Приложение, рисунок 1.20 [↑](#footnote-ref-29)
30. См. Приложение, рисунок 1.21 [↑](#footnote-ref-30)
31. См. Приложение, рисунок 1.22 [↑](#footnote-ref-31)
32. См. Приложение, рисунок 1.23 [↑](#footnote-ref-32)
33. См. Приложение, рисунок 1.24 [↑](#footnote-ref-33)
34. См. Рисунок 1.25 [↑](#footnote-ref-34)
35. См. Рисунок 1.25.1. [↑](#footnote-ref-35)
36. См. Рис.1.15.2. [↑](#footnote-ref-36)
37. См. Рис.1.5; 1.6. [↑](#footnote-ref-37)
38. См.рисунок 1.26 [↑](#footnote-ref-38)
39. См.рисунок 1.27 [↑](#footnote-ref-39)
40. См.рисунок 1.28 [↑](#footnote-ref-40)
41. См.рисунок 1.29 [↑](#footnote-ref-41)
42. См. Рисунок 1.30 [↑](#footnote-ref-42)
43. См. Рисунок 1.31 [↑](#footnote-ref-43)
44. См. Рисунок 1.32 [↑](#footnote-ref-44)
45. См. Рисунок 1.33 [↑](#footnote-ref-45)
46. См. Рисунок 1.34 [↑](#footnote-ref-46)
47. См. Приложение, рисунок 1.35 [↑](#footnote-ref-47)
48. См. рисунок 1.36 [↑](#footnote-ref-48)
49. См. Приложение, рисунок 1.37 [↑](#footnote-ref-49)
50. См. Приложение, рисунок 1.38 [↑](#footnote-ref-50)
51. См. Приложение, рисунок 1.39 [↑](#footnote-ref-51)
52. См. Приложение, рисунок 1.40; 1.40.1. [↑](#footnote-ref-52)
53. См. Приложение, рисунок 1.41 [↑](#footnote-ref-53)
54. См. Рисунок 1.42 [↑](#footnote-ref-54)
55. См. Рисунок 1.43 [↑](#footnote-ref-55)
56. См. Рисунок 1.43.1 [↑](#footnote-ref-56)
57. См. Рисунок 1.44 [↑](#footnote-ref-57)
58. См. Рисунок 1.44.3 [↑](#footnote-ref-58)
59. См. Рисунок 1.44.4 [↑](#footnote-ref-59)
60. См. Рисунок 1.45 [↑](#footnote-ref-60)
61. См. Рисунок 1.46 [↑](#footnote-ref-61)
62. См. Рисунок 1.47 [↑](#footnote-ref-62)
63. См. Приложение, рисунок 1.48 [↑](#footnote-ref-63)
64. См. Приложение, рисунок 1.49 [↑](#footnote-ref-64)
65. См. Приложение, рисунок 1.50 [↑](#footnote-ref-65)
66. См. Приложение, рисунок 1.51 [↑](#footnote-ref-66)
67. См. Приложение, рисунок 1.52 [↑](#footnote-ref-67)
68. См. Приложение, рисунок 1.53 [↑](#footnote-ref-68)
69. См. Приложение, рисунок 1.54 [↑](#footnote-ref-69)
70. См. Рисунок 1.55 [↑](#footnote-ref-70)
71. См. Рисунок 1.56 [↑](#footnote-ref-71)
72. См. Рисунок 1.57 [↑](#footnote-ref-72)
73. См. Приложение, рисунок 1.58 [↑](#footnote-ref-73)
74. См. Приложение, рисунок 1.59 [↑](#footnote-ref-74)
75. См. Приложение, рисунок 1.60. [↑](#footnote-ref-75)
76. См. Приложение, рисунок 1.61. [↑](#footnote-ref-76)
77. См. Приложение, рисунок 1.62. [↑](#footnote-ref-77)
78. См. Приложение, рисунок 1.63. [↑](#footnote-ref-78)
79. См. Приложение, рисунок 1.64. [↑](#footnote-ref-79)