Краткие обобщенные результаты социологического исследования по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита, физическая культура и спорт)

Социологическое исследование по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере было проведено в целях реализации постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 №446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан» в октябре-ноябре 2022 года.

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

Объект исследования – потребители услуг организаций (учреждений) социальной сферы Республики Татарстан в возрасте от 18 лет и старше. Объем выборки составил не менее 5000 человек.

Основные задачи исследования:

- изучение удовлетворённости населения различными качественно-количественными характеристиками деятельности образовательных организаций, организаций (учреждений) здравоохранения, культуры, социальной защиты, физкультуры и спорта Республики Татарстан;

- анализ удовлетворенности потребителей услуг организаций(учреждений) социальной сферы спектром и качеством предоставляемых услуг;

- выявление основных проблем в работе образовательных организаций, организаций (учреждений) здравоохранения, культуры, социальной защиты, физкультуры и спорта Республики Татарстан;

- изучение социально-демографических характеристик потребителей услуг организаций(учреждений) социальной сферы Республики Татарстан;

- выявление предпочтений населения при получении государственных услуг в электронном виде;

- изучение основных проблем, с которыми сталкивается население при получении государственных услуг в электронном виде;

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

Обобщенные результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать следующие выводы.

Выводы по опросу потребителей услуг образовательных организаций

Наиболее безопасно посетители чувствуют себя в стенах техникумов и училищ.

Обобщенные средние оценки качества услуг распределились следующим образом: наиболее высокие - у детских садов (яслей-садов), лицеев, гимназий и техникумов, наименее – у вузов.

Согласно полученным данным, 67,6 процента респондентов отдают своих детей в детский сад (ясли-сад) в возрасте от 1,5 до 3 лет. Дети трети респондентов (33,2 процента) посещают группы численностью от 16 до 20 воспитанников, 31,2 процента – 21-25 воспитанников. В группах детей 6,0 процента опрошенных есть ребята с особенностями развития.

В детских садах опрошенные наиболее удовлетворены отношением нянечки и воспитателей к детям, режимом работы детского сада (ясли-сада), чистотой помещений, работой с детьми воспитателей. В работе организаций респонденты указали, прежде всего, на такие недостатки, как нехватка специалистов (логопед, психолог и др. – 17,6 процента), необходимость

капитального ремонта здания (17,6 процента). При этом первая проблема наиболее актуальна для сельских респондентов, вторая – для городских.

В качестве мер улучшения работы детских садов (яслей садов) респондентами выделены благоустройство детских площадок, закрепленных за группами (26,0 процента), организация работы с детьми логопедов, дефектологов (23,2 процента) и обеспечение надежной охраны на входе (20,4 процента).

Согласно результатам опроса респондентов, чьи дети посещают средние школы, большинство из них учатся в классах численностью не более 15 учеников (44,4 процента) и 26-30 учеников (24,5 процента). Менее 10 процентов респондентов отметили, что в классах, в которых обучаются их дети, есть ребята с особенностями развития.

В средних школах наиболее высоко были оценены чистота помещений (4,7 балла), обеспечение мер пожарной безопасности территории (4,69 балла), менее – работа с детьми психологов (3,77 балла).

В лицеях, гимназиях наиболее высоко были оценены обеспечение мер пожарной безопасности (4,84 балла), чистота помещений (4,76 балла), менее высоко –качество питания (3,62 балла).

Среди недостатков в работе общеобразовательных организаций можно выделить нехватку учителей (24,8 процента) и высокую наполняемость класса (16,4 процента). При этом первая проблема актуальна для средних общеобразовательных школ, вторая – для лицеев, гимназий.

В качестве мер улучшения работы общеобразовательных организаций предлагалось улучшить качество питания для учеников лицеев, гимназий и средних школ (43,4 и 22,3 процента соответственно), обеспечить надежную охрану на входе (34,0 и 22,3 процента), в средних общеобразовательных школах, помимо вышеназванных мер, предлагалось обновить мебель в классах (21,8 процента).

Большинство учащихся профессиональных училищ (колледжей) и техникумов или их законных представителей отметили, что численность

классов составляет 21-25 учащихся (39,3 процента) и 26-30 учащихся (38,7 процента).

В целом характеристики образовательных организаций среднего профессионального образования (далее – СПО) оценены достаточно высоко (в среднем от 4,41 до 4,85 балла). Наиболее высоко оценены обеспечение мер пожарной безопасности (4,85 балла) и физкультурно-оздоровительная работа (4,8 балла).

Наиболее актуальной проблемой в профессиональных училищах (колледжах) является чрезмерная учебная нагрузка (21,0 процента), в техникумах - необходимость капитального ремонта здания (35,4 процента).

Шансы найти работу по полученной специальности по окончании техникума или профессионального училища (колледжа) большинство респондентов оценивают высоко (28,0 процента) и выше среднего (20,4 процента), в то же время среди сельских респондентов большинство (50,0 процента) оценивает их средне. Большая часть учащихся техникумов планирует продолжить обучение по специальности.

В качестве мер улучшения работы образовательных организаций СПО большинство поддержало проведение капитального ремонта зданий техникумов (51,2 процента).

В вузах численность групп, по результатам опроса, составляет не более 15 студентов (23,6 процента), 16-20 студентов (23,2 процента), а также 21-25 студентов (22,0процента) и 26-30 студентов (18,4 процента). В группах более 30 студентов обучаются 12,8 процента респондентов.

Выше всего студенты оценили чистоту помещений (4,67 балла) и обеспечение мер пожарной безопасности (4,65 балла), менее высоко они оценили качество питания (4,16 балла) и программу обучения (4,08 балла).

Среди отмеченных недостатков можно выделить необходимость капитального ремонта зданий общежитий (19,2 процента).

Шансы найти работу по полученной специальности по окончании вуза большинство респондентов оценивают средне (24,4 процента), высоко (20,4 процента) и выше среднего (20,0 процента).

Среди вариантов мер улучшения работы вузов большинство выбрало усиление практической подготовки в соответствии с требованиями современного рынка труда (26,4 процента) и усовершенствование программы обучения (21,6 процента).

По итогам опроса был составлен рейтинг различных видов электронных услуг, которые доступны для населения в образовательной сфере. В целом, средние оценки услуг достаточно высоки - от 4,46 до 4,78 балла.

Выводы по опросу потребителей услуг учреждений культуры

Наиболее безопасно посетители чувствуют себя в зданиях библиотек, музеев и драматических театров.

Культурные мероприятия, такие как театральная постановка, концерт, цирковое представление и др. респонденты посещают не очень часто или довольно часто. Основной причиной, по которой респонденты посещают культурные мероприятия нечасто и редко, является нехватка времени. Наиболее посещаемыми учреждениями культуры являются библиотеки.

В ходе исследования выявлено, что по-прежнему большинство читателей предпочитают печатные издания электронным. Около четверти респондентов совмещают эти форматы.

В оценке населением уровня удовлетворенности качеством предоставляемых учреждениями культуры Республики Татарстан услуг лидерами рейтинга стали драматические театры, библиотеки. Самая невысокая оценка составила 3,88 балла, так респонденты оценили цирк.

За аспекты обслуживания наибольшее количество самых высоких оценок у библиотек, драматических театров и филармонии. Чаще всего, высоко оценивались в учреждениях культуры вежливость, тактичность, доброжелательность их работников и чистота помещений.

К недостаткам в работе учреждений культуры респонденты отнесли: очень узкие проходы между рядами в цирках (34,6 процента), отсутствие парковки рядом с филармонией (27,8 процента), необходимость капитального ремонта зданий детских театров (27,6 процента), ремонта помещений библиотек (22,7 процента), плохая вентиляция в зале цирка (23,1 процента) и др.

В качестве мер улучшения работы учреждений культуры респонденты выделили приобретение больше новых книг современных писателей (50,7 процента), расширение буфетной зоны в цирках (34,6 процента) и филармонии (23,5 процента), проведение капитального ремонта зданий музеев и детских театров (27,3 и 29,9 процента соответственно), ремонта в помещениях детских театров (31,0 процента), обновление помещений музеев (26,7 процента), оборудование музеев пандусами и другими приспособлениями для лиц с ограниченными физическими возможностями (25,3 процента), а также приведение в порядок туалетов детских театров (24,1 процента), создание условий для ожидающих родителей в цирках (23,1 процента), подбор более подходящих зданий для детских театров (23,0 процента), разнообразие репертуара филармонии премьерами (20,9 процента), обеспечение библиотек новыми книгами мировой и отечественной классики (22,0 и 21,3 процента соответственно), обновление экспозиций в музеях (20,0 процента) и др.

Что касается парков и скверов, то довольно часто их посещают 30,1 процента респондентов, не очень часто (1-2 раза в месяц) – 30,6 процента. Состояние парков и скверов посетители, чаще всего, оценивают как «хорошее» (48,0 процента). Большинство парков и скверов, которые они посещают, имеют асфальтированные дорожки для пеших прогулок, в них достаточно деревьев и кустарников.

Выводы по опросу потребителей услуг организаций здравоохранения

Опираясь на полученные в результате опроса населения данные, можно сделать вывод, что более половины респондентов оценивают состояние своего здоровья как удовлетворительное.

Полис обязательного медицинского страхования имеет абсолютное большинство опрошенных, но лишь чуть более половины из них владеют информацией о том, какие именно услуги могут получить в государственных (муниципальных) организациях здравоохранения.

Наиболее безопасно респонденты чувствовали себя в зданиях больниц.

Обобщенные средние оценки качества услуг организаций здравоохранения выглядят следующим образом: наиболее высоко респонденты оценили качество услуг станций скорой медицинской помощи (4,21 балла), ниже всего – поликлиник (3,76 балла).

Оценивая качество услуг, предоставляемых поликлиниками республики, в том числе детскими, респонденты показали наибольшую удовлетворенность такими аспектами обслуживания, как работа гардероба (4,42 и 4,49 балла соответственно), обеспечение мер пожарной безопасности (4,29 и 4,44 балла). Наименее удовлетворены респонденты оперативностью оказания услуг, наличием очередей (2,99 и 3,38 балла).

Наиболее распространенными проблемами в работе поликлиник, в том числе детских, по мнению респондентов, являются большие очереди на прием к участковому терапевту (педиатру - 54,4 и 52,8 процента соответственно), врачам-специалистам (42,8 и 33,6 процента), отсутствие некоторых врачей-специалистов (51,2 и 41,2 процента).

Отметим, что пациентам государственных поликлиник республики в большинстве случаев (56,8 процента) приходилось пользоваться их платными услугами. Доля пациентов детских поликлиник, которым приходилось пользоваться платными услугами, меньше – 35,0 процента.

Среди врачей-специалистов, которых часто не имеется в поликлиниках, большинство респондентов отмечали аллергологов (30,4 процента), пульмонологов (25,6 процента), гастроэнтерологов (23,6 процента), в детской поликлинике – аллергологов (32,0 процента), логопедов-дефектологов (29,2 процента) и пульмонологов (27,6 процента).

Что касается обеспеченности медицинской техникой, то, по мнению респондентов, необходимо приобрести аппарат МРТ в поликлинику (37,2 процента) и в детскую поликлинику (33,6 процента), аппарат КТ в поликлинику (25,6 процента) и детскую поликлинику (20,0 процента), аппарат УЗИ необходимо приобрести в детскую поликлинику (21,6 процента) и в поликлинику (10,0 процента), маммограф в поликлинику (18,0 процента).

Оценивая качество услуг, предоставляемых больницами, в том числе детскими, респонденты выразили наибольшую удовлетворенность обеспечением мер пожарной безопасности (4,37 и 4,44 балла соответственно), санитарно-гигиеническим состоянием помещений (4,26 и 4,33 балла), также пациенты больниц были удовлетворены их оснащением медицинскими принадлежностями (шприцами, катетерами и т.п. – 4,26 балла), детских – отношением к пациенту со стороны лечащего врача (4,35 балла). Наименьшую удовлетворенность пациенты больниц, в том числе детских, продемонстрировали укомплектованностью специалистами (3,59 и 3,79 балла).

Среди недостатков в работе больниц, в том числе детских, респонденты чаще всего указывали на отсутствие возможности получить бесплатно некоторые услуги (обследование, лечение, процедуры) – 34,0 и 26,0 процента соответственно.

Большинство участников опроса – пациентов больниц и детских больниц сообщили, что в стационар их направили сразу (54,4 и 49,6 процента соответственно) или пришлось ждать его от нескольких дней до недели (24,0 и 26,4 процента).

Пациенты больниц отмечали, что для этих организаций необходимо приобрести аппараты МРТ (36,0 процента), КТ (22,8 процента), маммограф (18,8 процента), детских больниц – аппарат МРТ (38,0 процента), КТ (20,4 процента), УЗИ (19,6 процента).

Те, кто пользовался услугами скорой медицинской помощи (далее – СМП), наиболее высоко оценили приветливость (вежливость) персонала (4,44 балла) и оперативность работы станции СМП (скорость приема вызова – 4,33 балла), наименее – оснащение медикаментами (3,98 балла). Время ожидания приезда кареты СМП составило для 46,9 процента менее 30 минут, 25,3 процента – от 30 минут до часа.

Что касается способов записи на прием к врачу, то наиболее удобным для себя население считает запись через интернет (57,2 процента пациентов поликлиник и 62,4 процента – детских поликлиник).

Наиболее эффективными мерами по улучшению работы поликлиник, в том числе детских, респонденты сочли доукомплектование их штата некоторыми врачами-специалистами (54,0 и 51,2 процента соответственно), оснащение современной медицинской техникой для диагностики и лечения (40,0 и 38,0 процента). Больницы, в том числе детские, по мнению их пациентов, так же необходимо оснастить современной медицинской техникой (36,0 и 29,6 процента соответственно) и доукомплектовать штат врачами-специалистами (31,6 и 22,8 процента).

Более четверти респондентов (27,0 процента) отметили, что в месте их проживания недостаточно детских стоматологических поликлиник.

Выводы по опросу потребителей услуг организаций (учреждений) социальной защиты

Большинство клиентов организаций (учреждений) социальной защиты чувствуют себя в их зданиях безопасно, наибольшая доля таковых (98,5 процента) являются клиентами центров реабилитации инвалидов.

Наивысшие общие средние оценки качества выставлены реабилитационным центрам для детей и подростков с ограниченными возможностями (4,93 балла) и центрам реабилитации инвалидов (4,89 балла).

Государственные социальные услуги, предоставляемые комплексным центром социального обслуживания населения (далее – КЦСОН), население оценило достаточно высоко. Наиболее удовлетворено оно социальным обслуживанием на дому (4,96 балла) и психологическим консультированием (4,89 балла), менее – содействием в получении временного жилья (3,67 балла). Последней услугой, пользовались только 8 процентов респондентов.

Среди условий предоставления услуг наибольшая часть респондентов абсолютно удовлетворены оперативностью решения вопросов (87,5 процента), наименьшая (32,0 процента) – питанием.

Среди аспектов обслуживания респонденты высоко оценили профессиональный уровень работников (4,98 балла), отношение персонала (степень доброжелательности – 4,97 балла). Следует отметить, что пятая часть посетителей (19,0 процента) указали на то, что до учреждения неудобно добираться.

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

Оказываемые центрами занятости населения (далее - ЦЗН) услуги население оценило выше 4-х баллов. Наиболее высоко оценено осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными (4,78 балла), психологическая поддержка безработных граждан (4,75 балла).

При этом пятая часть воспользовавшихся услугами ЦЗН (21,9 процента) указали на ограниченный выбор или отсутствие подходящих вакансий, 15,4 процента отметили низкий уровень оплаты и неблагоприятные условия труда предлагаемых вакансий.

Посетители ЦЗН остались наиболее удовлетворены такими аспектами обслуживания, как отношение персонала (степень доброжелательности – 4,86 балла) и профессиональный уровень работников (4,86 балла).

Из числа тех, кто обратился в ЦЗН по поводу трудоустройства, большая часть респондентов (70,5 процента) получили пособие по безработице. Нашли работу по своей специальности 12,2 процента, переобучились на другую специальность и нашли работу по ней – 6,4 процента.

Среди мероприятий по повышению качества услуг ЦЗН респонденты выделили постоянное формирование и расширение банка вакансий, предлагаемых в ЦЗН (19,9 процента), упрощение порядка регистрации и оформления персональной документации (14,9 процента) и учет пожеланий граждан к искомой работе с учетом квалификации и опыта последних (13,9 процента).

Средние оценки аспектов обслуживания в домах интернатах для престарелых и инвалидов (далее – дом интернат) составляют от 4,46 до 4,75 балла. Наиболее высоко оценены отношение персонала (степень доброжелательности) и чистота помещений, качество уборки.

Все полученные в домах интернатах социальные услуги респонденты оценили достаточно высоко – от 4,43 балла до 4,8 балла. Наибольшая доля опрошенных абсолютно удовлетворены социально-бытовыми услугами (82,8 процента) и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности (82,4 процента).

Среди недостатков в работе учреждений можно отметить отсутствие на их территории площадки для занятий физкультурой и гимнастикой (19,1 процента). Пятая часть опрошенных (22,1 процента) предложила оборудовать учреждения такими площадками в качестве меры по улучшению их работы. Большинство респондентов с проблемами в домах интернатах не сталкивались.

В реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями (далее – РЦД) максимально оценены такие аспекты обслуживания, как отношение персонала (степень доброжелательности – 4,98 балла), качество проводимых групповых мероприятий и профессиональный уровень работников (по 4,96 балла), минимально - возможность припарковать автомобиль рядом с ним (4,79 балла).

Социальные услуги РЦД респонденты оценили высоко – от 4,8 балла до 4,97 балла.

Время ожидания направления в РЦД составило для 44,5 процента опрошенных от недели до месяца, для 31,5 процента – более месяца, но не более трех месяцев.

Большая часть клиентов РЦД не обнаружили недостатков в их работе, в то же время 11,0 процента пожелали в качестве меры по улучшению в работе увеличить срок реабилитационных мероприятий.

Оценки аспектов обслуживания центров реабилитации инвалидов (далее – ЦРИ) составили от 4,61 до 4,99 балла. Наименее высоко относительно других услуг респонденты оценили качество питания (4,61 балла) и общее состояние здания (4,66 балла).

Социальные услуги ЦРИ респонденты оценили высоко – от 4,57 балла до 4,97 балла.

Направления в ЦРИ 44,5 процента опрошенных ждали от недели до месяца, 23,0 процента – более месяца, но не более трех месяцев.

Более половины клиентов ЦРИ (68,0 процента) с недостатками в их работе не сталкивались. В то же время 17,0 процента отметили, что помещения учреждения нуждаются в ремонте, 16,5 процента – недостаточное количество душевых комнат и туалетов.

В качестве меры улучшения работы ЦРИ почти каждый пятый респондент (19,0 процента) хотел бы, чтобы в их помещениях был сделан ремонт, а на территории была оборудована площадка для физической культуры и гимнастики.

Каждый пятый респондент считает, что в его населенном пункте недостаточно центров реабилитации инвалидов (20,4 процента), реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями (18,3 процента).

Выводы по опросу потребителей услуг организаций дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности Республики Татарстан

Средние общие оценки родителей или законных представителей учащихся за качество услуг спортивных школ (далее – СШ) и спортивных школ олимпийского резерва (далее – СШОР) составляют 4,75 и 4,82 балла соответственно.

Большинство детей, по данным опроса, занимаются на бесплатной основе (93,0 процента).

Более половины учащихся СШ и СШОР чувствуют себя в безопасности, находясь в их зданиях.

Родители учащихся СШ наиболее высоко оценили в них режим работы (4,87 балла), степень доброжелательности педагогов (4,82 балла), чистоту помещений (4,81 балла). В СШОР они наиболее высоко оценили профессиональный уровень педагогов (тренеров – 4,91 балла), степень доброжелательности педагогов (4,89 балла), обеспечение мер пожарной безопасности (4,87 балла).

Менее высоко по сравнению с другими аспектами и в тех, и в других организациях ими оценены состояние душевых комнат (4,24 балла в СШ, 4,39 балла в СШОР) и возможность припарковать автомобиль рядом организацией (4,27 и 4,19 балла соответственно).

Среди недостатков в работе СШ респонденты выделили то, что до организации неудобно добираться (18,7 процента) и что обувь и костюм для занятий спортом (раз в три года) от школы они не получали (18,7 процента). Последняя проблема актуальна и для СШОР (ее отметили 15,0 процента), а

также респонденты отметили, что в СШОР недостаточно раздевалок (индивидуальных шкафов) – 12,4 процента.

В качестве мер улучшений в работе СШ и СШОР респонденты предложили обновить спортивный инвентарь (31,6 и 26,5 процента соответственно) и чаще возить ребят на бесплатные (муниципальные, республиканские и межрегиональные) соревнования (30,4 и 23,9 процента соответственно).

Среди видов спорта, которые необходимо развивать непосредственно в месте жительства респондентов, ими чаще всего назывались конный спорт (18,0 процента), фигурное катание (15,5 процента) и плавание (14,5 процента).

Также респонденты выразили потребность в спортивных школах (15 процентов), в том числе олимпийского резерва (14,5 процента), и училищах олимпийского резерва (10,5 процента).

Выводы по опросу потребителей услуг учреждений физической культуры и спорта Республики Татарстан

Результаты опроса показали, что физической культурой и спортом основная часть опрошенных занимается в СШ и СШОР. Средняя оценка учреждений, в которых они занимаются спортом, составила 4,58 балла.

Большинство опрошенных посетителей учреждений физической культуры и спорта занимаются плаванием (26,8 процента), хоккеем на льду (с шайбой – 16,1 процента), боевыми искусствами (единоборством - 13,4 процента) и футболом (11,3 процента).

Во всех посещаемых учреждениях физической культуры и спорта большинство респондентов чувствуют себя в безопасности.

Чаще всего, высоко посетители оценивали такие аспекты обслуживания, как степень доброжелательности тренеров (4,77 балла), режим работы учреждений (4,74 балла), профессиональный уровень тренеров (4,73 балла). Менее высоко по сравнению с другими аспектами они оценили оснащенность спортивных залов инвентарем и оборудованием (4,14 балла).

Среди трудностей и неудобств, с которыми некоторым респондентам пришлось столкнуться в учреждениях физической культуры и спорта, можно выделить недостаточное количество раздевалок (14,0 процента), необходимость ремонта в помещениях (13,1 процента), отсутствие удобств для ожидающих в холле (11,9 процента) и изношенность спортивного инвентаря (11,9 процента).

Среди мер по улучшению качества предоставляемых услуг большинством были поддержаны обновление спортивного инвентаря (30,0 процента), обеспечение учреждений надежной охраной на входе (17,1 процента), замена морально устаревших спортивных снарядов на современные (16,5 процента), а также увеличение количества индивидуальных шкафчиков в раздевалках (15,8 процента) и ремонт в помещениях (залах – 14,5 процента).

Результаты опроса показали, что 12,8 процента опрошенных жителей республики выразили потребность в СШ, 19,1 процента – в СШОР. Каждый десятый участник опроса считает, что в их населенном пункте нужны институт физической культуры и гимнастические залы (по 10,3 процента).

При этом большинство опрошенных считают необходимым развивать футбол (22,3 процента), фигурное катание (22,3 процента), гимнастику (20,0 процента), плавание (19,4 процента), хоккей (19,1 процента) и другие виды спорта. Сельское население несколько чаще отмечало необходимость развития гимнастики.