|  |
| --- |
|  |
|  |
| **Удовлетворенность населения качеством государственных услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы** |
| Отчёт по результатам социологического исследования |
|  |
|  |
|  |

Брянск 2013

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 2](#_Toc370681219)

[КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ 3](#_Toc370681220)

[КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА 3](#_Toc370681221)

[КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ 3](#_Toc370681222)

[КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ 3](#_Toc370681223)

[КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА 3](#_Toc370681224)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ 3](#_Toc370681225)

#### ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с порядком, утвержденным Постановлением администрации Брянской области от 27.04.2011 № 385 «Об утверждении порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству» и Брянским филиалом Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в сентябре-октябре 2013 года был проведён социологический опрос, направленный на изучение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству. Целью социологического опроса являлось получение объективных данных по вопросам оказания гражданам бюджетных услуг.

Опрос проводился в 47государственных учреждениях Брянской области сферы культуры, здравоохранения, образования, физической культуры и спорта и социальных услуг.

Состав государственных учреждений Брянской области для проведения социологического опроса, а также минимальное количество респондентов определялись заказчиком. Минимальное количество респондентов, установленное заказчиком исследования – 2015 человек (с привязкой к типу учреждения и среднедневному показателю посетителей или получателей государственных услуг).

Всего было опрошено 2040 человек (при проведении опроса посетители некоторых учреждений настаивали на участии в опросе, что не нарушало требования заказчика, установившего лишь минимальный порог числа респондентов). Респондентами являлись получатели государственных услуг, находившиеся на момент опроса в учреждении.

Опрос проводился по методике, определённой Постановлением администрации Брянской области от 27.04.2011 № 385 «Об утверждении порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству».

Согласно методике, анкеты содержали вопросы, учитывающие специфику организации (учреждения) и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги; состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей государственные услуги; удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой государственной услуге; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей государственные услуги; удовлетворенность условиями ожидания приема; удовлетворенность графиком работы с посетителями; удовлетворенность компетентностью сотрудников; время ожидания получения услуги; удовлетворенность результатом получения услуги; наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм (использование принципа конфиденциальности, предусматривающего соблюдение анонимности по отношению к источнику информации). В абсолютном большинстве учреждений анкетёров встречали радушно, им были предоставлены условия для работы (в больницах выдавались халаты, в учреждениях соцзащиты и в учебных заведениях при необходимости выделялись отдельные помещения для проведения опроса), руководители учреждений на этапе консультаций давали подробные разъяснения по специфике контингента, особенностям работы и др.

Интервьюерами являлись совершеннолетние студенты Брянского филиала РАНХиГС, прошедшие специальную подготовку.

С целью получения более широкой картины исследования, интервьюеры записывали комментарии, которые давали респонденты во время опроса.

Ниже представлены обобщённые данные по отраслям и в приложении сводные результаты по отраслям (на 42 стр.).

#### КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

Оценивая состояние инфраструктуры, связанной с получением бюджетной услуги, 19,31% респондентов посчитали состояние отличным, 49,92% - хорошим, и скорее хорошим, 21,77% указали на удовлетворительное состояние, 9% - на неудовлетворительное.

Давая оценку состояния здания (помещения), в котором оказывается услуга, 21,6% респондентов указали на отличное состояние, 51,3% - на хорошее и скорее хорошее, 15% считают состояние удовлетворительным, 10,4% - неудовлетворительным.

Надо отметить, что данные по музею и библиотекам заметно отличаются (отличным состояние инфраструктуры нашли 41,7% посетителей библиотек и 25,4% посетителей музея, отличным состояние здания посчитали 36,2% посетителей библиотек и 21,3% - музея). Видимо, это связано с тем, что опрос проводился в музее (с филиалами в районах области), здание которого требует ремонта и обновления (так отмечали в своих комментариях посетители музея) и в сравнительно недавно отремонтированных библиотеках.

Состояние инвентаря, используемого при использовании бюджетных услуг, оценивают как отличное 20,9% респондентов, хорошее и скорее хорошее – 52,7%, удовлетворительное – 15,8%, неудовлетворительное – 8,6%.

Возможностью получить в учреждении справочную информацию об оказываемых услугах в музее и библиотеках удовлетворены полностью 55,5% респондента, удовлетворены частично – 31,9%, не удовлетворены – 6,9%.

Удовлетворенными личным взаимодействием с работниками учреждений культуры считают себя 64,5%, удовлетворены частично 24,7%, не удовлетворены – 5,4% опрошенных. Отказались отвечать 5,1% респондентов.

На вопрос об условиях ожидания получения услуги 60,7% респондентов ответили, что удовлетворены полностью, 30,8% удовлетворены частично, 5,1% - остались не удовлетворены.

На полное удовлетворение графиком работы с посетителями указали 64,2% опрошенных, частично удовлетворены – 27%, не удовлетворены 4,6% респондентов.

Оценивая свою удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждений культуры, 63,3% респондентов указали на полное удовлетворение, 26,5% удовлетворены частично, не удовлетворены 5,6% получателей бюджетных услуг.

Важной составляющей качества оказания бюджетных услуг является время, затраченное посетителями, на ожидание получения услуги. Результаты исследования показали следующее: практически не ожидали 24,5% респондентов, до 10 минут ожидало 46,5%, до 20 минут – 17,8%, до 30 минут – 6,1%, до 40 минут 2,7% до одного часа 1,6% и более одного часа 0,8%. В комментариях по этому вопросу отмечалось, что услуга была предоставлена сразу же (3,61%).

Указывая на дополнительную оплату оказываемой услуги, 28,9% респондентов сказали, что оплачивали дополнительно, 71,1% не оплачивали услуги. Здесь надо пояснить, что, по всей видимости, как и в предыдущем случае (отрасль соцзащита), часть опрошенных не совсем точно представляет, что входит в бюджетную услугу, и, возможно, дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование и др.) отождествляют с бюджетными.

В анкете высказывалась просьба к респондентам отметить факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (возможно было выбрать несколько вариантов ответа). Результаты показали следующее:

*Таблица 2. Факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (%)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2011** | **2012** | **2013** |
|  | Недостаточный набор услуг | 10,0 | 10,0 | 0,6 |
|  | Отсутствие информации об услуге в сети Интернет | 22,5 | 6,5 | **16,2** |
|  | Невнимательное отношение персонала | 2,01 | 17,3 | **15,2** |
|  | Неудобный график работы | 3,21 | 2,2 | **15** |
|  | Состояние мебели и оборудования | 12,0 | 8,3 | 5,6 |
|  | Перегруженность работой персонала | 5,62 | 3,7 | 7,8 |
|  | Невозможность высказать мнение по качеству предоставляемых услуг | 3,61 | 5,7 | 8,2 |
|  | Грязные помещения | 0,8 | 3,7 | 11,8 |
|  | Отсутствие мер безопасности для посетителей | 0 | 6,7 | 7,3 |
|  | Состояние мест общего пользования | 2,81 | 15,4 | 5,6 |
|  | Интерьер помещений | 3,61 | 8,5 | 4,1 |
|  | Отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги | 1,61 | 0,4 | 3,7 |
|  | Другое | 32,9 | 12,0 | 3,4 |

Необходимо отметить, что, выбирая вариант ответа «другое», посетители указывали, что в учреждениях всё хорошо и у них нет ни, ни претензий, ни замечаний.

Анализ данных по качеству предоставляемых бюджетных услуг в зависимости от типа учреждения культуры показал следующее.

Прежде всего необходимо отметить, что среди респондентов 22,5% впервые посетители библиотеку, от года до двух лет посещают 44% респондентов, более пяти лет пользуются услугами библиотеки 16,9%, более десяти лет – 16,6%.

Тем не менее полностью удовлетворены перечнем предоставляемых услуг 59,4% опрошенных, 32% удовлетворены частично, 5,2% не удовлетворены услугами библиотеки и 3,4% опрошенных отказались отвечать на вопрос.

На вопрос, каких услуг не хватает в библиотеке, 44,7% ответили, что хотели бы знакомиться с новинками литературы, 21,8% указали на недостаток периодических изданий, 26,3% отметили отсутствие у них доступа к современным информационным ресурсам. 7,1% опрошенных выбрали вариант ответа «другое», при этом указав, что удовлетворены в целом перечнем предоставляемых услуг и предложив свои варианты услуг (например, просмотр киноновинок, проведение концертов и др.).

Посетителей музея просили дать оценку удовлетворённости регулярностью обновления экспозиции, при этом 43,3% отметили полное удовлетворение, 38,7% - частичное удовлетворение, не удовлетворены остались 11,3%, отказались отвечать 6,7% опрошенных.

Среди респондентов 15,4% впервые посетили музей, 57,9% посещают музей один-два раза в год, каждые два-три месяца бывают в музее 12,9% опрошенных.

Респондентов - посетителей музея просили оценить выставки с точки зрения обеспечения привлечения посетителей разного возраста и интересов, при этом 81,3% отметили, что выставки обеспечивают указанный показатель, 18,7% - не обеспечивают. Также респонденты оценивали экскурсии с точки зрения удовлетворения запросов на получение информации. Среди респондентов 60,8% полностью удовлетворены, частично удовлетворен 31,2%, Не удовлетворенность высказали 5%.

Демографические данные респондентов - пользователей услуг учреждений культуры: 41,2% мужчины, 58,8% - женщины; в возрасте 18-24 – 62,3%, 25-34 – 8,5%, 35-44 – 11,3%, 45-54 – 9,3%, 55-59 лет- 1,9%, лица старше шестидесяти лет – 6,7%.

Таким образом, население региона чаще всего дает позитивные оценки деятельности учреждений культуры. Но, тем не менее, как показало исследование, имеются проблемы с широкой общественной оглаской результатов их работы. Возможно, что проблемы заключаются в их традиционном подходе к организации информированности общественности о себе, своей деятельности и своих коллективах.

#### ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ

Проведённый анализ позволяет утверждать, что уровень общей удовлетворенности населения качеством государственных услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы необходимо отметить, что в целом удовлетворенность высокая: оценивая тот или иной заданный параметр услуги от 77 до 91 процента респондентов отмечали его как отличный, хороший или скорее хороший, указывали на удовлетворенность полную или частичную.

Проведенный опрос отвечал требованию систематического выявления наиболее проблемных сфер оказания государственных услуг, а также отслеживанию динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Определенные сложности, связанные с организацией опроса были обусловлены следующими причинами: некоторые категории респондентов оказались труднодоступными, а часть и вовсе недоступными. Так, не удалось опросить получателей услуг Брянского областного учебно-методического центра культуры и искуства, поскольку по устной информации директора центра последние курсы проводились в апреле текущего года, при этом курсы проводятся не на собственной базе. Этот факт не позволяет проводить опрос по имеющейся методике, предусматривающей оценку различных аспектов условий, в которых предоставляется услуга, поскольку оценивается материальная база другого заведения. Специфика отрасли "Культура " не позволила провести опрос в театре кукол и драматическом театре, т.к. несмотря, что театр кукол оказывает услуги населению, но в здании театра проходит ремонт и он закрыт для посещений, а драматический театр на момент проведения опроса еще не открывал театральный сезон. Методикой проведения опроса предусматривалось, что опрос проводится на местах, и в период максимально приближенный к получению государственной услуги. Тем не менее контрольные цифры по отрасли были исполнены за счет библиотек и музеев.

Организаторы опроса столкнулись с определенными трудностями, обусловленными следующими причинами.

1. Размещённая в сети Интернет информация об оказываемых учреждениями услугах в некоторых случаях была недостаточной для того, чтобы интервьюерам узнать подробности работы и специфику того или иного учреждения, необходимо было обращаться к альтернативным источникам. Более того, информация на сайтах организаций не всегда своевременно обновляется, содержит неточности; интерфейс некоторых сайтов не всегда интуитивно понятен.

|  |
| --- |
|  |

В целом результаты мониторинга убеждают, что совершенно иной, в отличие от оценки действий бизнес-структур, подход требуется для решения задач оценки и управления качеством услуг в социальной сфере, где экономические показатели практически не могут быть надежными индикаторами качества. Причиной тому служат слабо развитая конкуренция среди учреждений образования, здравоохранения, социальной защиты, физической культуры и спорта. Применяемые методы оценки уровня качества в большинстве случаев недостаточно формализованы, описания нормативов и критериев качества нередко абстрактны, что делает их малопригодными на практике, или, напротив, носят настолько специализированный характер, что это не позволяет применять единообразные критерии к однотипным услугам.

Результаты исследования позволили выявить основные проблемные точки и возможные пути повышения качества оказываемых услуг:

* необходимо учитывать возросший уровень платежеспособности населения и предлагать более расширенный спектр услуг;
* учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры населения необходимо модернизировать материальную базу многих учреждений социальной сферы и предлагать услуги на более высоком техническом уровне;
* обеспечивать не только широкий доступ к услугам, но и их широкую огласку, в том числе и в сети интернет;
* повышать профессиональный уровень работников, в части их коммуникативной грамотности;
* создание необходимого уровня комфортности среды учреждений, в соответствии с современными требованиями;
* ввести в практику учреждений социальной сферы изучение мнения получателей услуг и опубликование результатов на странице сайта;
* учреждениям взять за правило не реже, чем раз в неделю обновлять размещённую на сайте информацию;
* необходимо продолжить работу по разработке стандартов в сфере физической культуры и спорта.

Необходимо отметить, что на протяжении всех лет мониторинга организаторы сталкиваются с проблемой непонимания значимости этой процедуры для повышения эффективности работы организации, поскольку все еще остаются случаи, когда сам мониторинг воспринимается как ситуация контроля с возможными последующими выводами. На взгляд организаторов необходимо проводить просветительские мероприятия не только среди руководителей учреждений, но и среди рядовых сотрудников. Эта задача вырастает из безусловной необходимости проведения мониторинговых мероприятий и отсутствием четкого представления значимости установления обратной связи среди сотрудников организаций, оказывающих социальные услуги.

Другое направление деятельности в межмониторинговый период - подготовка программы экспертного опроса и программы проведения фокус-группы для повышения результативности. Ввести в анкету для получателей услуг самооценку материальной обеспеченности респондентов.

Короткий вариант анкеты можно предложить для заполнения получателями на сайтах учреждений.

Результаты мониторинга позволяют сделать выводы о том, что для повышения качества предоставляемых государственных услуг необходимо проводить обширную разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, а сами стандарты сделать более доступными потребителям государственных услуг (в том числе и по возможности выделения конкретных критериев и показателей).

Представляется целесообразным проведение разъяснительной работы и для лиц, оказывающих государственные услуги, с целью ориентации их деятельности на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности.

Кроме того, при оказании государственных услуг необходимо иметь в виду, что повышается образовательный уровень населения, его информированность о правах и обязанностях, граждане стали более требовательны к качеству предоставляемых услуг, так, люди в возрасте до 55 лет уже считают естественным получение максимума информации через интернет.

Таким образом, для повышения качества оказываемых государственных услуг важно искать слабые места, совместно с независимыми организациями выявлять причины недовольства потребителей и определять пути устранения недостатков: менять технологии оказания услуг, модернизировать оборудование, работать с персоналом.