

А.В. Храпунов (Барнаул)

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРАХ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Научный руководитель – Т.В. Сиротина

В Алтайском крае функционируют 2 инновационных учреждения социального обслуживания – КГБУСО "Краевой кризисный центр для мужчин" и КГБУСО "Краевой кризисный центр для женщин".

КГБУСО "Краевой кризисный центр для мужчин" – инновационное государственное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения. Кризисный центр для мужчин был открыт постановлением администрации Алтайского края № 263 от 05.07.1995 года. Позже центру был присвоен статус базового экспериментального учреждения Министерства труда и социального развития РФ.

В Краевом кризисном центре для мужчин функционируют следующие отделения: отделение первичного приема и организационно-методической работы, отделение консультативного приема и работы с неполной отцовской семьей, отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, отделение экстренной психологической помощи. В целом деятельность учреждения направлена на оказание социальных, психологических, профилактических услуг гражданам, признанным нуждающимися в полустационарной форме социального обслуживания, из числа мужчин, оказавшихся в трудной жизненной (кризисной) ситуации (одинокие отцы с несовершеннолетними детьми, мужчины-инвалиды, мужчины, находящиеся в конфликте с семьей, в предразводной и после разводной ситуации, несовершеннолетние граждане с различными формами и степенью социальной дезадаптации, а также дети, подростки и родители (лица, их заменяющие), находящиеся в трудной жизненной ситуации) [1].

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Краевой кризисный центр для женщин» было создано в 2004 г. на основании Постановления Администрации Алтайского края № 294 «О

создании краевого государственного учреждения социального обслуживания «Краевой кризисный центр для женщин». В центре функционируют следующие отделения: отделение временного пребывания для женщин с детьми, отделение консультативной помощи и реабилитации, отделение ранней помощи семье. Главной целью деятельности центра является оказание комплексной специализированной социальной помощи женщинам, находящимся в кризисном и опасном для физического и душевного, психического и социального здоровья состоянии, в том числе подвергшимся любым формам насилия. В учреждении оказываются следующие услуги: обеспечение временного приюта женщинам с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации; восстановление, сохранение и поддержание социально-психологического здоровья женщин и членов их семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг; реализация комплекса социально-психологической помощи женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, и членам их семей с целью профилактики социального сиротства [2].

С целью совершенствования социального обслуживания населения как одного из приоритетных направлений социальной защиты ежегодно проводится независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания [3, с. 92]. В рамках независимой оценки качества предоставления социальных услуг осенью 2016 г. в кризисных центрах Алтайского края был проведен опрос клиентов.

В процессе изучения потребительской оценки качества социального обслуживания в Кризисном центре для мужчин и Кризисном центре для женщин учитывались такие характеристики, как: компетентность и профессионализм сотрудников; доступность персонала; доверие к персоналу; комфортность условий обслуживания и пр..

Для получения достоверных результатов опрос проводился в отдельном кабинете при непосредственном общении независимого интервьюера с респондентом, при этом интервьюер самостоятельно

записывал все результаты опроса. Специалисты центров не присутствовали при проведении опроса с целью достижения большей достоверности результатов. В ходе социологического исследования по изучению потребительской оценки качества социальных услуг в кризисных центрах, проведенного факультетом социологии Алтайского государственного университета, было выявлено, что в целом потребители услуг довольны качеством предоставленных им услуг. В книге отзывов как краевого кризисного центра для мужчин, так и краевого кризисного центра для женщин за исследуемый временной период не было выявлено жалоб, напротив, есть положительные отзывы. Большинство потребителей услуг высказались о наличии и доступности информации об услугах, а также о порядке их предоставления в кризисных центрах. По мнению клиентов, все услуги оказываются своевременно, без задержек, в центрах присутствует необходимое оборудование и помещения для оказания услуг. Также клиенты отметили грамотность специалистов, уважительное отношение к потребителям услуг.

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования потребительскую оценку качества социальных услуг в кризисных центрах Алтайского края можно признать удовлетворительной.

Библиографический список

1. КГБУСО "Краевой кризисный центр для мужчин" [Текст] // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.criscentr.ru> – Загл. с экрана.
2. КГБУСО "Краевой кризисный центр для женщин" [Текст] // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.womenkrizis.ru> – Загл. с экрана.
3. Сиротина, Т.В. Влияние социологических парадигм на становление и развитие теории и практики социальной работы [Текст] / Т.В.Сиротина // Социология в современном мире: наука, образование,

творчество: сбор. ст. – Вып. 3 / под ред. О.Н. Колесниковой, Е.А. Попова. –
Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2013. – С. 90-93.