
СОЦИАЛЬНЫЕ, КУЛЬТУРНЫЕ, ИСТОРИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ

SOCIAL, CULTURAL, HISTORICAL STUDIES AND SECURITY

Научная статья / Research Article

УДК 316.35

DOI: 10.14258/SSI(2025)1-09

**Качество условий оказания услуг в учреждениях
социального обслуживания как фактор обеспечения
социального благополучия населения региона
(по результатам исследований в период 2018–2024 гг.
в домах-интернатах общего типа Алтайского края)**

Константин Геннадьевич Анисимов¹

Елена Александровна Анисимова²

Юлия Александровна Калинина³

Анастасия Дмитриевна Лапшина⁴

Татьяна Викторовна Сиротина⁵

¹Рубцовский институт (филиал) АлтГУ, Рубцовск, Россия, anisimov@rb.asu.ru, <https://orcid.org/0009-0008-3980-0159>

²Рубцовский институт (филиал) АлтГУ, Рубцовск, Россия, anisimova@rb.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9761-6773>

³Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия, kalinina@ocio.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9256-6543>

⁴Отделение Социального фонда России по Алтайскому краю, anastasiya.lapshina00@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0000-2511-5291>

⁵Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия, sirotina@socio.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8569-9310>

Аннотация. В статье представлены результаты исследования качества условий оказания услуг в домах-интернатах общего типа для престарелых и инвалидов Алтайского края, проведенного в мае — ноябре 2018, 2021 гг., марта — ноябре 2024 г. В качестве предмета исследования выступает оценка качества условий оказания услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае (далее — ДИдПиИ). Цель исследования — проведение оценки качества условий оказания услуг, выявление динамики произошедших изменений и разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг в ДИдПиИ.

Актуальность исследования связана с законодательно закрепленным в Федеральном законе № 442-ФЗ в статье 23.1¹ требованием о проведении независимой оценки качества (далее — НОК) условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения, с определением сроков не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. В Алтайском крае независимая оценка качества условий оказания услуг в системе учреждений социального обслуживания реализуется на постоянной основе с 2015 г.

В качестве основных методов при проведении НОК в 2018, 2021, 2024 гг. были использованы: анализ официальных сайтов в сети Интернет; экспертное наблюдение условий в организации; опрос получателей (в форме интервью); тестирование функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (e-mail, телефон, формы обратной связи на сайте организации, в формате «контрольной закупки»).

В статье рассматриваются теоретические основы исследования качества условий оказания услуг: определено понятие «качество»; выделены подходы к определению сущности качества услуг, основанные на оценках потребителей; перечислены основные факторы, влияющие на качество услуг. Представлены основные результаты и выявленные изменения в 2018, 2021, 2024 гг.

Результаты НОК позволяют измерить качество условий оказания услуг на трех уровнях: 1) конкретной организации, 2) определенного типа организации (типы стационарных учреждений в Алтайском крае: дом-интернат для престарелых инвалидов общего (специализированного) типа или малой вместимости, психоневрологический интернат); 3) общего рейтинга организаций социального обслуживания в регионе. Значимость исследования связана с применением полученных результатов НОК для построения реальной картины качества условий оказания услуг в учреждениях социальной сферы с целью определения учредителем «проблемных зон» при принятии управленческих решений, планировании финансирования, а также как помочь получателям при выборе учреждения.

Ключевые слова: качество; факторы, влияющие на качество; условия оказания услуг; независимая оценка; социальное обслуживание; квалиметрический подход; методы независимой оценки.

¹ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201312300060>

висимой оценки качества; показатели оценки качества; экспертное наблюдение в учреждении; опрос получателей

Для цитирования: Анисимов К. Г., Анисимова, Е. А., Калинина Ю. А., Лапшина А. Д., Сиротина Т. В. Качество условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания как фактор обеспечения социального благополучия населения региона (по результатам исследований в период 2018–2024 гг. в домах-интернатах общего типа Алтайского края) // Society and Security Insights. 2025. Т. 8, № 1. С. 131–150. doi: 10.14258/ssi(2025)1-09.

Quality of Service Conditions in Social Service Institutions as a Factor in Ensuring Social Well-Being of the Population in the Region (Based on Research Results from 2018–2024 in General-Type Nursing Homes in the Altai Territory)

Konstantin G. Anisimov¹

Elena A. Anisimova²

Yulia A. Kalinina³

Anastasia D. Lapshina⁴

Tatyana V. Sirotina⁵

¹Rubtsovsk Institute (Branch) of Altai State University, Rubtsovsk, Russia, anisimov@rb.asu.ru, <https://orcid.org/0009-0008-3980-0159>

²Rubtsovsk Institute (Branch) of Altai State University, Rubtsovsk, Russia, anisimova@rb.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9761-6773>

³Altai State University, Barnaul, Russia, kalinina@socio.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9256-6543>

⁴Branch of the Social Fund of Russia in the Altai Territory, anastasiya.lapshina00@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0000-2511-5291>

⁵Altai State University, Barnaul, Russia, sirotina@socio.asu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8569-9310>

Abstract. The article presents the results of a study on the quality of the conditions for the provision of services in boarding homes of a general type for the elderly and disabled persons in the Altai Territory, conducted in May–November 2018, 2021, March–November 2024. The subject of the study was an assessment of the quality of the conditions for the provision of services in boarding homes for the elderly and general disabled people in the Altai Territory (hereinafter referred to in the text of the article DIdPiI)

The relevance of the study is related to the requirement legislatively enshrined in Federal Law

No. 442-FZ in Article 23.1² to conduct an independent assessment of the quality of conditions for the provision of services by social service institutions, with the definition of terms no more than once a year and no less than once every three years, in relation to the same organization. In the Altai Territory, an independent assessment of the quality of conditions for the provision of services in the system of social service institutions has been implemented on an ongoing basis since 2015.

The main methods used in conducting the NOC in 2018, 2021, 2024 are the analysis of official websites on the Internet; expert observation; survey of recipients (in the form of interviews); testing the functioning of remote methods of interaction with recipients (e-mail, telephone, feedback forms on the organization's website, in the format of a "test purchase").

The article examines the theoretical foundations of the study of the quality of conditions for service provision: the concept of "quality" is defined; approaches to determining the essence of service quality based on consumer assessments are highlighted; the main factors influencing the quality of services are listed. The main results and changes identified in 2018, 2021, 2024 are presented.

The results of the NOC allow us to measure the quality of service provision conditions at three levels: 1) a specific organization, 2) a certain type of organization (types of inpatient institutions in the Altai Territory: a general (specialized) or small-capacity boarding house for the elderly disabled, a psychoneurological boarding house), 3) the overall rating of social service organizations in the region. The significance of the study is associated with the use of the obtained IOC results to build a real picture of the quality of service provision conditions in social institutions, with the purpose of identifying "problem areas" by the founder when making management decisions, planning financing, and also as assistance to recipients in choosing an institution.

Keywords: quality; factors influencing quality; conditions of service provision; independent assessment; social services; qualimetric approach; methods of independent quality assessment; quality assessment indicators; expert observation in the institution; survey of recipients

For citation: Anisimov, K. G., Anisimova, E. A., Kalinina, Yu. A., Lapshina, A. D., Sirotina, T. V. (2025). Quality of Service Conditions in Social Service Institutions as a Factor in Ensuring Social Well-Being of the Population in the Region (Based on Research Results from 2018–2024 in General-Type Nursing Homes in the Altai Territory). *Society and Security Insights*, 8(1), 131–150. (In Russ.). doi: 10.14258/ssi(2025)1-09.

Введение

Приоритетом социальной политики Российской Федерации является забота о благополучии граждан. Социальное обслуживание — один из инструментов реализации социальной политики, ориентированный на достижение социально-го благополучия.

Контроль и поддержание в учреждениях социального обслуживания оптимального уровня условий оказания услуг с опорой на результаты независимой оценки отражают актуальность исследования качества условий оказания услуг, поскольку получатель социальных услуг заинтересован в получении качественных услуг, а поставщику социальных услуг необходимо реализовывать в организации условия оказания услуг в соответствии с предъявляемыми требованиями.

² Federal Law of December 28, 2013 N 442-FZ "On the Fundamentals of Social Services for Citizens in the Russian Federation". URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201312300060>

В сфере социального обслуживания населения важную роль играет понятие «качество», что связано с необходимостью выбора надежного поставщика социальных услуг. От качества условий оказания услуг, качества социальной услуги зависит степень удовлетворения потребностей получателей социальных услуг.

Сущность понятия «качество» исследователи рассматривают с точки зрения разных подходов: философского, экономического, технического, социологического, правового, квалиметрического и др.

Философский подход к исследованию качества обращает внимание на внутреннее содержание объекта, его специфичность (именно качество дает возможность осмысливать объект как нечто, что отличает его от других объектов). Качество — это устойчивая совокупность свойств предмета, отличающая его от всех других предметов, теряя которую, предметы перестают быть тем, что они есть (Субетто, 2002).

Экономический подход показывает взаимосвязь качества и стоимости. Товар характеризует цена и качество, но именно качество заставляет потребителя покупать товар (услугу) вновь. Если у организации имеется репутация исполнителя услуг неудовлетворительного качества, то это приводит к снижению потребительского спроса. Повышение качества услуги сопровождается повышением производительности за счет сокращения статей затрат. Технологический подход показывает, что качество учитывается, сопоставляется с определенными показателями. Соответствие показателей продукции, услуги требованиям означает качество. Отклонение одного из показателей качества продукции (услуги) от требований рассматривается как брак, дефект. С точки зрения экономического, технологического подходов качество было объектом внимания отечественных и зарубежных исследователей (Бойцов, 2011; Гневко, 2005; Рохчин, 2005).

Социологический подход показывает восприятие услуг, отношение определенных потребителей. Субъективное отношение формируется под воздействием социальных факторов (пол, возраст, уровень доходов, социальный статус, уровень культуры и др.). Качество понимается как категория, которая отвечает законам спроса и предложения и зависит от социальных факторов, влияющих на потребителя (Алексенцева, 2021; Башарина, 2023; Григорьев, 2013; Григорьянц, 2021; Гуслякова, 2013; Лига, 2013; Максимова, 2015; Петрова, 2021; Романов, 2007; Смирнов, 2023; Топчий, 2006; Ясинская, 2021; Ярская-Смирнова, 2007).

Правовой подход делает акцент на нормативном отражении качества. В стандартах и нормативах закрепляется уровень совокупности свойств и показателей качества объекта, ниже которого нельзя опуститься при оказании услуг, изготовлении или использовании объекта. Правовой подход к исследованию качества направлен на разработку, утверждение законодательных и нормативных документов и их внедрение и выполнение в практической деятельности. Как в области метрологии есть эталонная база, сличая с которой, можно говорить о соответствии/несоответствии образца, так в правовых и нормативных документах закрепляются эталонные значения, на соответствие которым и проверяются объекты.

В конце 1960-х гг. сформировалась самостоятельная наука об оценивании качества различного рода объектов — квалиметрия, что позволяет говорить о ква-

лимитическом подходе к определению понятия и сущности качества. Представителями данного подхода являются Г. Г. Азгальдов, А. В. Гличев и др.

Согласно квалиметрическому подходу абсолютным приоритетом в оценке качества обладает потребитель (получатель). Услуга должна быть способной удовлетворять потребности, иначе она лишена надлежащего качества. С помощью определенного набора показателей или критериев можно оценить качество услуги по различным аспектам. Показатели могут быть количественными и качественными.

Качество представляет собой совокупность свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные). Качество показывает способность удовлетворять определенные потребности и преобразовываться согласно этим потребностям. Качество, с точки зрения указанного подхода, выступает как субъективная мера соответствия некоторого оцениваемого объекта потребностям оценщика.

Квалиметрический подход к определению качества находит свое отражение в проведении независимой оценки качества условий оказания социальных услуг. Под условиями оказания социальных услуг понимается совокупность факторов, действующих на потребителя услуги в процессе обслуживания. Так, каждый из пяти критериев независимой оценки качества условий оказания услуг содержит показатель, характеризующий удовлетворенность потребителя.

В зависимости от этапа, на котором потребитель оценивает качество, можно выделять два вида качества: воспринимаемое и реальное.

Воспринимаемое качество формируется потребителем на этапе принятия решения о получении, покупке услуги. Воспринимаемое качество является воображаемой моделью, в которой содержится ожидания потребителя. Оно складывается из информации, полученной потребителем из различных источников: СМИ, рекламы, отзывов других потребителей. Кроме того, наблюдается взаимосвязь между заявленной ценой и воспринимаемым качеством: чем дороже услуга, тем более высокое качество ожидает получить потенциальный потребитель от данной услуги.

Реальное качество — как на этапе оказания услуги, так и на этапе восприятия результатов или последствий оказанной услуги. Реальное качество оценивается с помощью обратной связи, полученной от потребителя с помощью разработанных методик оценки и измерения качества. Можно отметить, что у потребителя первоначально формируется субъективное восприятие качества услуги, а затем ощущение удовлетворенности или неудовлетворенности полученным качеством.

Исследователи в области квалиметрии разрабатывают методики, с помощью которых качество можно выразить одним числом, отражающим степень удовлетворения общественной или личной потребности. Оценка качества условия оказания услуг проводилась с опорой на принципы квалиметрии, к которым относятся практическая направленность исследования, приоритет в выборе определяющих показателей для оценки качества на стороне получателей социальных услуг, наличие эталона для сравнения — перечня необходимых условий оказания услуг, определяющих качество.

Рассматривая качество, можно выделить следующие особенности:

- невозможность достижения абсолютного уровня качества, объясняемое изменением требований к объекту с течением времени;
- возможность градации качества в зависимости от выполнения требований;
- соблюдение установленных и обязательных требований;
- ориентация на выполнение значимых требований заинтересованных сторон.

Заинтересованными сторонами могут выступать сотрудники учреждения, руководство учреждения, общество, потребители. От того, насколько (уровень/степень соответствия) будут удовлетворены предъявляемые заинтересованными сторонами требования к услуге, зависит качество.

Среди подходов к определению качества услуг в сфере социального обслуживания, ориентированных на оценку потребителя, исследователи выделяют:

1) процессный подход (Владимирцев, Марцынковский, Шеханов, 2001): услуга представляет собой действие, процесс, взаимодействие между потребителем и исполнителем. Данный подход заключается в необходимости определить ключевые процессы, точки взаимодействия между потребителем и исполнителем для их последующего оценивания (входы, выходы, ресурсы, получатели, поставщики, показатели процессов). В рамках процессного подхода представляется возможным выделить группы взаимосвязанных процессов, этапы контроля, управления и совершенствование процессов. Среди основных подпроцессов в социальном обслуживании можно выделить: информационное обеспечение; непосредственное оказание услуги; взаимодействие исполнитель — получатель;

2) проблемный подход: анализ негативных аспектов, связанных с представлением услуги, включающий выявление характеристик, процессов услуги, не удовлетворяющих требованиям потребителя;

3) критериальный подход: оценка качества связана с оценкой отдельных свойств (критерии, характеристики) услуги. Критериальный подход подразумевает определение основных свойств социальной услуги, значимых для потребителя, и веса каждого свойства.

Таким образом, качество в социальном обслуживании зависит от содержания предоставляемых социальных услуг, условий их оказания, а также от результатов оказанных услуг для получателя.

Под условиями оказания услуг (условиями обслуживания) понимается совокупность факторов, действующих на потребителя услуги в процессе социального обслуживания.

Основные факторы, влияющие на качество услуг, отраженные в серии Национальных стандартов социального обслуживания населения:

- наличие и состояние уставной и функциональной документации учреждения;
- состояние информации о порядке и правилах предоставления услуг, размещаемой для получателей;
- условия размещения учреждения и размещение объектов внутри учреждения, доступность помещений для всех категорий обслуживаемых граждан,

в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также соответствие помещений требованиям санитарно-гигиенических норм и правил;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

Квалиметрический подход делает акцент на субъективных оценках получателей социальных услуг, поскольку подразумевает оценку качества условий оказания услуг по отдельным показателям, содержащим критерий, связанный с удовлетворенностью получателей социальных услуг.

Методы исследования и источники данных

Исследование проводилось в 2018, 2021, 2024 гг. в девяти домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа, из них одно учреждение специализированного типа (профиль — социальная адаптация лиц, освобожденных из мест лишения свободы) и одно — для ветеранов войны и труда. Методы исследования: опрос получателей в форме интервью; экспертные оценки условий в учреждении; анализ официальных сайтов учреждений; контрольные звонки, электронные письма; проверка работоспособности дистанционных форм взаимодействия с получателями. Выборочный метод основного массива — не менее 40% получателей в каждом учреждении. В 2018 г. выборочная совокупность — получатели (проживающие в домах-интернатах) n = 1465; в 2021 г. — n = 1572; в 2024 г. — n = 2219.

При реализации НОК в стационарных учреждениях социального обслуживания независимыми экспертами использовались три основных метода, представленных в таблице.

**Методы исследования показателей независимой
оценки качества условий оказания услуг**

**Methods of research of indicators of independent assessment
of quality of conditions of provision of services**

Показатель	Метод оценки
Открытость и доступность информации об организации	Экспертное наблюдение в учреждении, экспертная оценка сайта учреждения, опрос получателей социальных услуг
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
Доступность услуг для инвалидов	
Доброжелательность, вежливость работников организаций	Опрос получателей социальных услуг
Удовлетворенность условиями оказания услуг	

Максимально возможное количество баллов, полученных в результате НОК, составляет 100 баллов как по каждому показателю оценки, так и в отношении общей оценки организации.

Экспертные методы оценки качества — методы с использованием знаний и опыта экспертов. Неэкспертные методы оценки качества — опросы для выявления мнения получателей.

По мнению исследователей (Азгальдов, 1981; Азгальдов, Костин, 2010) необходимо выделить группы людей, контактирующих с объектом оценки (условий оказания услуг). В системе социального обслуживания населения это: получатели — те, кто пользуется этими условиями при получении услуги; те, кто управляет, обеспечивает функционирование этого процесса (учредитель, руководство организации); те, кто непосредственно взаимодействует с получателями (специалисты, инструкторы, сиделки); те, кто обслуживает технические системы для обеспечения надлежащего качества условий (технический персонал); те, кто непосредственно не связан с условиями оказания услуг, но влияет на конечное качество (поставщики теплоэнергии, воды, продуктов питания, одежды, обуви и др.). Важным представляется исследование отношений всех участников данного процесса.

Результаты исследования

В итоговых результатах независимой оценки качества, проведенной в 2018, 2021, 2024 гг. в восьми домах-интернатах общего типа Алтайского края, в целом наблюдается положительная динамика, что говорит о планомерной работе учреждений по улучшению качества условий оказания услуг (рис. 1). Детальный анализ итоговых результатов показывает следующие ключевые изменения:

— к 2024 г. вырос максимальный итоговый результат и составляет 98 баллов, которого удалось достичь трем учреждениям (Дружбинскому, Крестьянскому и Ребрихинскому ДИдПиИ). В 2021 г. максимальный результат принадлежал Дружбинскому ДИдПиИ и составлял 97 баллов. В 2018 г. высший итоговый результат набрал Крестьянский ДИдПиИ, он составлял 90,3 балла;

— в 2018 г. на последнем месте в итоговом рейтинге находился Ребрихинский ДИдПиИ с результатом 82 балла. К 2021 г. результат учреждений, занявших последнее место, вырос на 8 баллов и составил: Крестьянский ДИдПиИ — 90,2 баллов, Центральный ДИдПиИ — 89,8 балла. В 2024 г. наблюдается существенный рост минимального итогового результата: Рубцовский специальный ДИдПиИ — 94,7 балла, Барнаульский ДИдПиИ — 94,5 балла;

— средний (по всем ДИдПиИ) итоговый результат (96,3 балла) увеличился в 2024 г. по сравнению с 2018 г. (86,1 балла) более чем на 10 баллов. В относительном измерении это составило почти 12%. Несомненно, свою положительную роль в этом сыграл механизм независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения, что подтверждает его единственность.

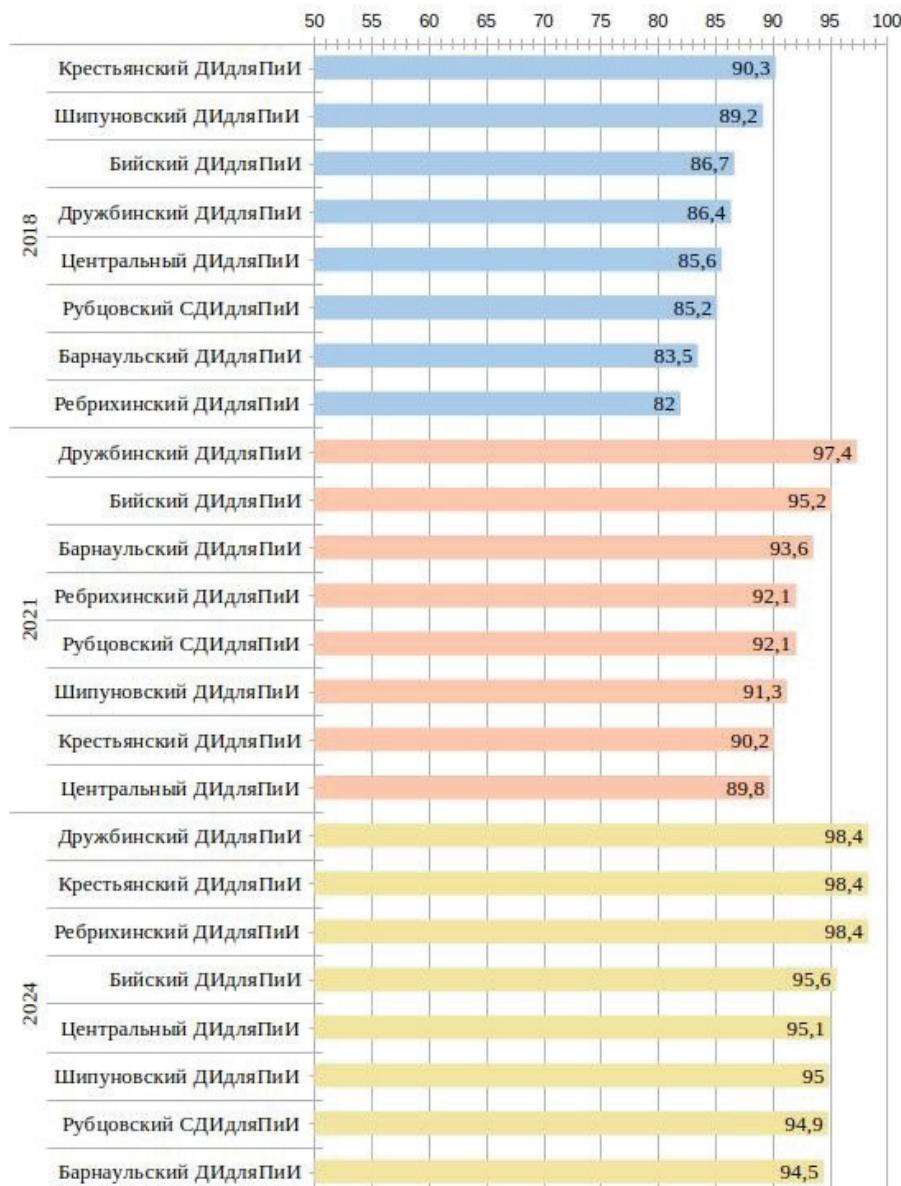


Рисунок 1 — Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ДИдПиИ в 2018, 2021 и 2024 гг., баллов, max — 100.

Figure 1 — Final results of the independent assessment of the quality of conditions for the provision of services in the DIDPI in 2018, 2021 and 2024, points, max — 100.

Таким образом, помимо значимой положительной динамики в целом результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, которые в среднем приближаются к максимальным показателям, наблюдается уменьшение дисперсии ито-

говых результатов (с 6,5 балла в 2018 г. до 2,8 балла в 2024 г., т.е. более чем в 2 раза), что говорит о выравнивании качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями, по данным независимой оценки. Стоит, однако, отметить, что эти результаты говорят в том числе о необходимости совершенствования самой методики независимой оценки качества, которая в существующем виде может себя исчерпать в ближайшее время. Видимо, необходимо расширять инструментарий методики, корректировать набор критериальных значений, углублять анализ по отдельным направлениям.

Рассмотрим динамику изменений в пяти показателях НОК условий оказания услуг, произошедших к 2024 г., в сравнении с 2018 и 2021 гг., которые повлияли на улучшение/снижение позиций в рейтинге ДИдПиИ. Это:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

На рисунках 2–6 использована следующая нумерация учреждений для условного обозначения: 1 — Барнаульский ДИдПиИ; 2 — Бийский ДИдПиИ; 3 — Дружбинский ДИдПиИ; 4 — Крестьянский ДИдПиИ; 5 — Ребрихинский ДИдПиИ; 6 — Рубцовский специальный ДИдПиИ; 7 — Центральный ДИдПиИ; 8 — Шипуновский ДИдПиИ.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» за период с 2018 по 2024 г. показал самый существенный рост (его среднее значение по всем учреждениям выросло на 17,5 балла). Если в 2018 г. максимальное количество баллов по этому показателю не доходило до 90 (кроме одного учреждения), то в 2024 г. максимального результата в 100 баллов достигли уже четыре учреждения (рис. 2).

В 2024 г. независимыми экспертами отмечено наличие необходимой информации как на стенах внутри помещений домов-интернатов, так и на официальных сайтах в сети Интернет. Основные рекомендации по улучшению открытости и доступности информации об учреждении связаны с необходимостью обратить внимание на функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг: обеспечить ответы на вопросы, задаваемые с использованием сервисов обратной связи, реализовать возможность задать вопрос в раздел «Часто задаваемые вопросы», а также ознакомиться с ответами на них.

Основными недостатками по этому показателю, отмеченными в ходе опроса проживающих в домах-интернатах, являются:

1) в 2018 г. — высокое расположение стендов и мелкий шрифт, а также необходимость добавить на стенд информацию о том, какие услуги и материальное обеспечение положены проживающим по нормативам;

2) в 2021 г. отмечено отсутствие на стенах информации и фотографий о проводимых в учреждении мероприятиях и конкурсах, наличие недостоверной информации: «недостоверная информация о врачах на стенде, врачи указаны, а на самом деле уже не работают», а также указано на сложность нахождения сайта учреждения в сети Интернет и нерегулярность обновления фотографий: «информ-

мация на стенах регулярно обновляется, были трудности с нахождением сайта, в первую очередь находится адрес дома-интерната»; «на сайте не увидишь жизнь людей, фотографии обновляются редко».

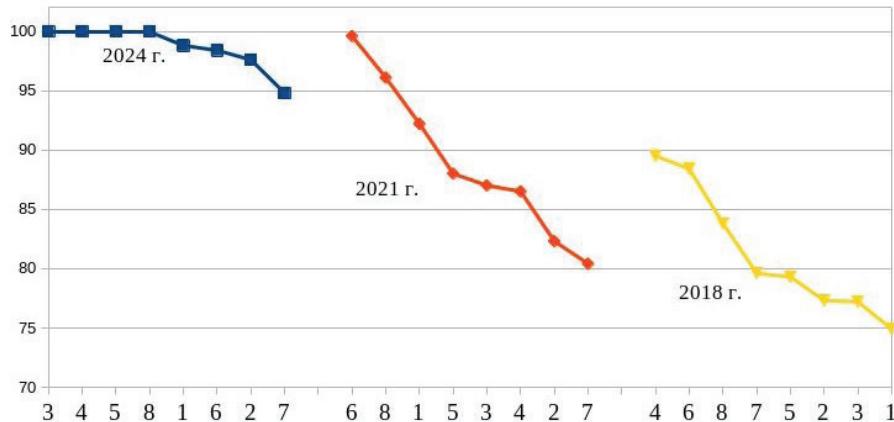


Рисунок 2 — Оценка открытости и доступности информации об организации в сравнении 2024, 2021, 2018 гг., баллов, max — 100 (показатель 1).

Figure 2 — Assessment of openness and accessibility of information about the organization in comparison 2024, 2021, 2018, points, max — 100 (Indicator 1).

Очевидно, что достижение требуемых параметров открытости и доступности информации об организации не требует больших административных и финансовых ресурсов. К 2024 г., как уже было отмечено, половина учреждений достигла максимального значения баллов по этому показателю. Однако с учетом появления новых форм информационного взаимодействия в обществе на основе современных средств ИКТ можно рекомендовать обновление требований по данному показателю. Так, например, широкое распространение в настоящее время получает такой формат информационного взаимодействия, как мобильные приложения и официальные группы в мессенджерах. Эти форматы наилучшим образом подходят для людей с ограниченными возможностями здоровья.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг» в 2018, 2021 и 2024 гг. все дома-интернаты общего типа Алтайского края показали результаты выше 90 баллов. 100-балльный результат достигнут в 2018 г. одним учреждением, в 2021 и 2024 гг. 100-балльные результаты набрали соответственно три и четыре учреждения (рис. 3). Снижение оценок в 2024 г. по двум учреждениям связано с оценками получателей. Несмотря на то что эксперты отмечают улучшение комфорта условий, у потребителей появляется естественный рост потребностей в благоустройстве и уюте. Так, предложения получателей по обеспечению комфортных условий в доме-интернате в 2024 г. были связаны с:

- изменением интерьера в комнатах и местах общего пользования: «ремонт стен в комнатах», «побольше картин в комнатах», «хочется побольше цветов в горшках»,

«хотелось бы добавить элементы декора в зонах отдыха и в комнатах для более уютной (домашней) атмосферы», «хочется добавить уюта в комнаты и на территории зон отдыха, регулярно обновлять книги в зоне отдыха», «улучшить качество подушек»;

— установкой новой мебели, техники: «купить и поставить компьютеры для общего пользования», «купить стиральную машинку для стирки белого белья», «поставить в комнату холодильник», «поставить еще шифоньер», «поставить в комнату столы»;

— утеплением окон: «лучше утеплить окна, чтобы электрик и слесарь раз в неделю обходили комнаты», «сквозят окна, прохладно».

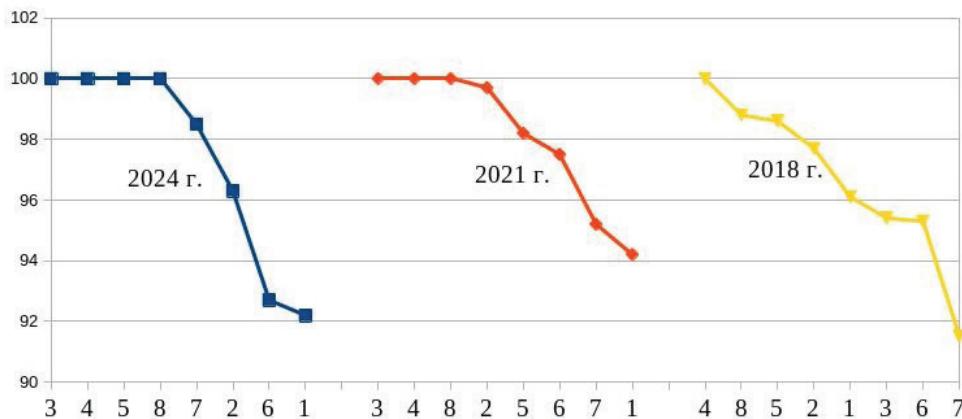


Рисунок 3 — Комфортность условий предоставления услуг в сравнении 2024, 2021, 2018 гг., баллов, max — 100 (показатель 2).

Figure 3 — Comfort of conditions for providing services in comparison with 2024, 2021, 2018, points, max — 100 (indicator 2).

В целом показатель «Комфортность условий предоставления услуг» также демонстрирует некоторое насыщение своей эффективности при проведении НОК: дисперсия его значений по всем учреждениям невелика, а среднее значение за три периода изменялось вообще несущественно (в пределах 1 балла). Вполне возможно, этот показатель требует своего пересмотра с увеличением количества оцениваемых параметров со стороны получателей услуг.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» в 2018 и 2024 гг. ни одно учреждение не достигло 100-балльного результата, а в 2021 г. два учреждения набрали 100 баллов (рис. 4). Однако в целом по показателю отмечается положительная динамика, которой способствует участие учреждений в Государственной программе «Доступная среда». За счет федерального финансирования у учреждений есть возможность приобретения и установки дорогостоящего оборудования, реконструкции зданий для маломобильных групп населения. В итоге среднее значение этого показателя по всем ДИдПиИ выросло с 2018 к 2024 г. на 14 баллов. Однако оно было и остается самым низким среди всех анализируемых показателей при максимальной дисперсии значений по всем учреждениям. Это

объясняется тем, что выполнение требований по доступности услуг для инвалидов требует больших финансовых затрат (государственные программы их полностью не восполняют) при жестком законодательном регулировании и ограничениях, связанных с конструктивными особенностями зданий и помещений.

Снижение в 2024 г. результатов учреждений, набравших 100-балльные результаты по рассматриваемому показателю в 2021 г., связано с сокращением доли проживающих, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, и необходимостью дооборудования входных зон и санитарно-гигиенических помещений с учетом установленных требований. Так, основные рекомендации для обеспечения доступности услуг для инвалидов в 2024 г. выглядят следующим образом:

- оборудовать кнопкой вызова персонала входную зону и рассмотреть возможность сделать отдельно туалет и отдельную душевую комнату, специально оборудованные для маломобильных групп населения, с полноценным оборудованием, соответствующим требованиям;

- отремонтировать входные зоны и оборудовать их противоскользящим покрытием, отремонтировать лифт, установить поручни в местах общего пользования (коридорах) в жилых корпусах, провести текущий ремонт полового покрытия в местах общего пользования;

- приобрести в отделения милосердия необходимое количество переносных индивидуальных пространств (ширм) для проведения гигиенических процедур, а также провести косметический ремонт в холлах и комнатах;

- приобрести локтевые смесители, поворотные зеркала, сенсорные дозаторы для мыла.

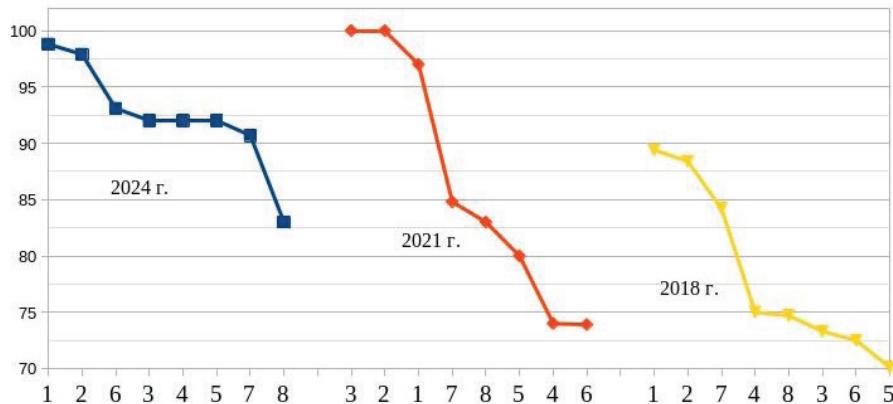


Рисунок 4 — Доступность услуг для инвалидов в сравнении 2024, 2021, 2018 гг., баллов, max — 100 (показатель 3).

Figure 4 — Accessibility of services for people with disabilities in comparison 2024, 2021, 2018, points, max — 100 (indicator 3).

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации» 100-балльные результаты достигнуты в 2021 и 2024 гг. тремя учреждениями (рис. 5).

Однако в целом этот показатель не является «лидером» среди анализируемых, его среднее значение по всем ДИдПиИ выросло с 2018 к 2024 г. на 8,6 балла (это четвертое место в рейтинге роста показателей). Сохранение в 2024 г. доли получателей, не удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью сотрудников, объясняется комментариями проживающих об увеличении числа сестринского персонала в ДИдПиИ. Получатели с пониманием отмечают, что на сестринский персонал приходится большая нагрузка — до 20 получателей на одного специалиста.

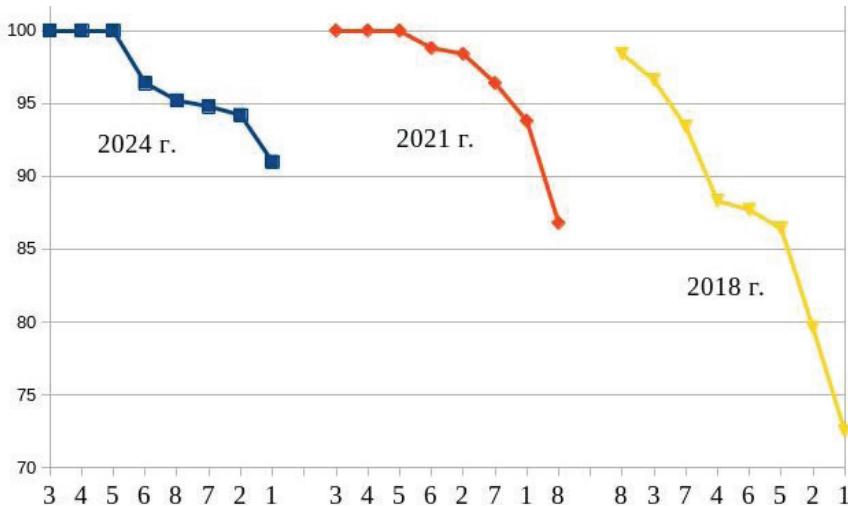


Рисунок 5 — Доброжелательность, вежливость сотрудников организаций в сравнении 2024, 2021, 2018 гг., баллов, max — 100 (показатель 4).

Figure 5 — Friendliness, politeness of the organization's employees in comparison 2024, 2021, 2018, points, max — 100 (indicator 4).

Следует отметить, что учреждениям для решения проблем в наиболее чувствительной сфере — взаимодействие получателя с исполнителем — помимо рекомендаций эксперта, необходимо включать в план обобщенные и систематизированные пожелания получателей услуг.

Несмотря на то что получатели высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения, важной задачей для учреждения является совершенствование навыков коммуникации, культуры общения, поскольку зачастую именно доброжелательное отношение специалистов, руководителей в первую очередь, определяет оценки получателей. Сами специалисты отмечают, что в период пандемии (связанной с коронавирусной инфекцией COVID-19), когда они работали в учреждении на условиях 14-дневной изоляции, у них появлялось понимающее отношение к получателям, выстраивались более доброжелательные и теплые отношения. Поэтому оценки доброжелательности и вежливости сотрудников в 2021 г. были несколько выше аналогичных оценок в 2024 г.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» первый 100-балльный результат получен в 2021 г., к 2024 г. число учреждений, набравших

максимальный балл, возросло до трех (рис. 6). Среднее значение этого показателя по всем ДИдПиИ выросло с 2018 к 2024 г. на 10,2 балла.

Результаты опроса проживающих позволили выделить следующие предложения по улучшению условий оказания услуг:

- необходимость улучшения и разнообразия питания, а также возможность открытия в доме-интернате буфета;

- необходимость сократить количество проживающих в одной комнате: «в комнате хочется поменьше соседей», «из пожеланий, по возможности организовывать комнаты для проживания по одному, так будет комфортнее», «меньше человек в одной комнате, например, по двое, а не по трое»;

- регулярное проведения занятий ЛФК, предложение проводить спортивные мероприятия;

- необходимость установки кнопки вызова персонала в комнате возле кровати (в отделениях милосердия кнопки вызова установлены);

- необходимость улучшения социально-медицинских услуг («хочу пролечиться в больнице», — отмечают получатели; медицинский персонал учреждения обеспечивает плановое и экстренное лечение получателей в учреждениях здравоохранения);

- организация выездных мероприятий: «чаще выезжать на культурные мероприятия», «выделить транспорт на экскурсии», «поездки на экскурсии, на городские мероприятия», «больше спортивных мероприятий», «устраивать побольше показов фильмов СССР»;

- необходимость ремонта парка и восстановление фонтана: «заменить дисплей на арке „Парк отдыха“», «отремонтировать/восстановить фонтан и работу парка»;

- увеличение количества банных дней: «чаще мыться в бане».

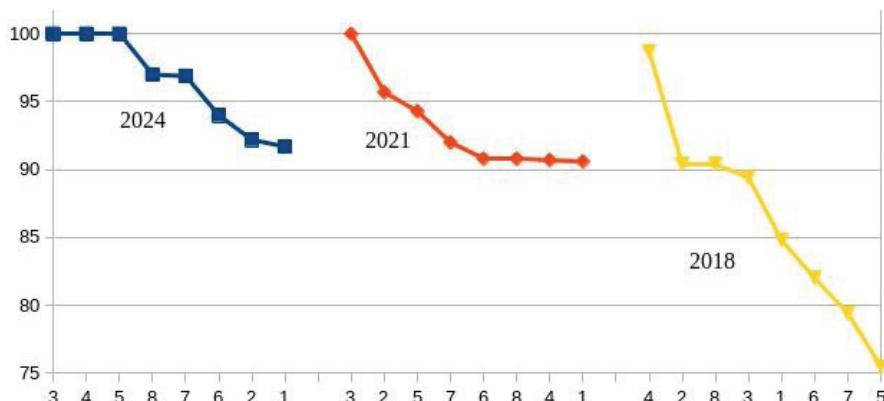


Рисунок 6 — Удовлетворенность условиями оказания услуг в сравнении

2024, 2021, 2018 гг., баллов, max — 100 (показатель 5).

Figure 6 — Satisfaction with the terms of service provision in comparison with 2024, 2021, 2018, points, max — 100 (indicator 5).

Как видно, некоторые предложения проживающих являются сложно выполнимыми (они требуют дополнительных административных ресурсов и финансо-

вых вложений). Однако высокие результаты в целом по этому показателю говорят о том, что получатели с пониманием относятся к существующим проблемам учреждений при создании запрашиваемых условий оказания услуг.

Следует отдельно отметить минимальные результаты, полученные ДИдПиИ в ходе НОК 2024 г. (рис. 2–6): по показателю «обеспечение открытости и доступности информации об учреждении» — 95 баллов, «обеспечение комфортных условий» — 92 балла, «обеспечение условий доступности для инвалидов» — 83 балла, «удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников» — 91 балл, и «удовлетворенность условиями оказания услуг» — 92 балла.

Исходя из вышесказанного, можно отметить, что все ДИдПиИ получили высокие оценки по результатам НОК. Если перевести 100-балльную систему оценки в пятибалльную, то все исследуемые учреждения имеют оценку «отлично». Отмеченное снижение результатов по отдельным показателям было вызвано оценками получателей, которые, в свою очередь, связаны с ростом потребностей, желанием более высокого уровня комфорта.

Итоговые результаты проведенного исследования предоставлены общественному совету по независимой оценке качества, который создан при учредителе (Министерстве социальной защиты Алтайского края), а также переданы в учреждения для разработки планов и сроков по устранению выявленных проблем.

Заключение

Таким образом, анализ результатов НОК за 2018, 2021, 2024 гг. демонстрирует положительную динамику показателей по всем домам-интернатам общего типа Алтайского края. В 2024 г. по четырем из пяти показателей независимой оценки по отдельным ДИдПиИ наблюдается достижение 100-балльного результата. Недостижение максимального итогового результата в 100 баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» говорит о необходимости продолжения работы по обеспечению в учреждении условий доступности для инвалидов: в части полного оснащения санитарно-гигиенических помещений для инвалидов в соответствии с требованиями, оборудованием входных зон кнопкой вызова персонала, оснащением противоскользящим покрытием. Однако создание в учреждении условий доступности осложняется в том числе конструктивными особенностями имеющихся зданий для обеспечения ширины проходов (не менее 180 см) между объектами внутри санитарно-гигиенического помещения, возможности оснащения дома-интерната адаптированным лифтом и др. Соблюдение всех условий доступности, отвечающих современным требованиям, возможно при строительстве новых корпусов (так, в Центральном ДидПиИ осуществляется строительство нового жилого корпуса, отвечающего всем требованиям доступности).

Наиболее распространенное предложение, отмеченное в ходе опросов и относящееся к обеспечению комфортных условий, — желание проживающих в ДИдПиИ приблизить интерьер комнат к домашней обстановке, добавив цветы в горшках, картины. С точки зрения комфортных условий при осуществлении гигиенических процедур в отделениях милосердия рекомендовано укомплектовать

вать помещения необходимым количеством мобильных «индивидуальных пространств» (ширм).

В 2024 г. в качестве предложения по улучшению условий оказания услуг преобладало пожелание сократить количество проживающих в одной комнате до двух человек, а также осуществлять подбор проживающих с учетом интересов и пожеланий.

Оценка качества позволяет обеспечить обратную связь от получателей социальных услуг и контролировать качество социального обслуживания, являясь основанием для принятия управленческих решений.

Вместе с тем важным остается вопрос исследования мнения организаторов и непосредственных исполнителей процесса социального обслуживания по улучшению качества условий оказания услуг, что представляет собой отдельный предмет исследования.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

Азгальдов Г. Г. Разработка теоретических основ квалиметрии : дис. ... д-ра экон. наук. М., 1981.

Азгальдов Г. Г., Костин А. В. Квалиметрия и метрология: вопросы идентификации // Мир измерений. 2010. №1.

Бойцов Б. В., Головин Д. Л., Громов В. Ф. Кафедра 104 «Технологическое проектирование и управление качеством» Московского авиационного института: 80 лет. Т. 2. М. : Академия исторических наук, 2011. 800 с.

Владимирцев А. В., Марцыновский О. А., Шеханов Ю. Ф. Системы менеджмента качества и процессный подход // quality.eup.ru : ежедневное интернет-издание, 2001. URL: https://quality.eup.ru/DOCUM3/smk_process.htm (дата обращения 10.01.2025).

Гличев А. В. Основы управления качеством продукции. М. : Стандарты и качество, 2001. 418 с.

Гневко В. А., Рохчин В. Е. Условия устойчивости развития региона как сложной хозяйственной системы // Российское предпринимательство. 2005. №12.

Гуслякова Л. Г., Говорухина Г. В., Григорьев С. И. Виталистская модель социальной работы как основа обеспечения качества жизни населения // Уровень жизни населения регионов России. 2013. № 3. С. 78–80.

Калинина Ю. А., Гуслякова Л. Г. (2010). Исследование стандартизации социального обслуживания: проблемы, перспективы реализации на региональном уровне // The Journal of Social Policy Studies, Т. 4, № 3. С. 349–366.

Лига М. Б., Гуслякова Л. Г. Щеткина И. А., Захарова Е. Ю. Модели качества жизни. М. : РУСАКИ, 2013. 167 с.

Максимова С. Г., Ноянзина О. Е., Максимова М. М., Щеглова Д. К. Социально-экономические факторы, определяющие качество жизни лиц пожилого и старческого возраста // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. 2015. № 6.

Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. М. : Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

Петрова С. А., Григорьянц Г. Н., Ясинская И. А., Алексенцева Ю. А. Независимая оценка качества услуг как инструмент анализа достижения национальных целей развития // Социально-трудовые исследования. 2021. № 3.

Смирнов В. М., Башарина (Сунцова) С. М., Башарина А. А. Особенности рынка оказания услуг в сфере социального обслуживания и проблемы оценки их качества // Социально-политические науки. 2023. Т. 13? № 6. С. 130–139. DOI: 10.33693/2223-0092-2023-13-6-130-139. EDN: BKPPDG

Субетто А. И. Квалиметрия: монография. СПб. : Астерион, 2002. 288 с.

Топчий Л. В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки. Нижний Новгород, 2006. 144 с.

REFERENCES

- Azgal'dov, G. G. (1981). *Development of theoretical foundations of qualimetry. Doctoral dissertation*. Moscow. (In Russ.).
- Azgal'dov, G. G., & Kostin, A. V. (2010). Qualimetry and metrology: Issues of identification. *Mir Izmerenij*, 1. (In Russ.).
- Boytssov, B. V., Golovin, D. L., & Gromov, V. F. (2011). *Department 104 "Technological design and quality management" of the Moscow Aviation Institute: 80 years*. Vol. 2. Moscow: Akademiya istoricheskikh nauk. (In Russ.).
- Vladimirtsev, A. V., Martsynkovskiy, O. A., & Shekhanov, Yu. F. (2001). Quality management systems and the process approach. *quality.eup.ru*. URL: https://quality.eup.ru/DOCUM3/smк_process.htm. (In Russ.).
- Glichev, A. V. (2001). *Fundamentals of product quality management*. Moscow : Standarty i kachestvo. (In Russ.).
- Gnevko, V. A., & Rokhchin, V. E. (2005). Conditions for the sustainable development of a region as a complex economic system. *Rossijskoe predprinimatel'stvo*, 12. (In Russ.).
- Guslyakova, L. G., Govorukhina, G. V., & Grigor'ev, S. I. (2013). The vitalistic model of social work as a basis for ensuring the quality of life of the population. *Uroven' zhizni naseleniya regionov Rossii*, 3, 78–80. (In Russ.).
- Kalinina, Yu. A., & Guslyakova, L. G. (2010). Research on the standardization of social services: Problems and prospects for implementation at the regional level. *The Journal of Social Policy Studies*, 4(3), 349–366. <https://jspots.hse.ru/article/view/3702>. (In Russ.).
- Liga, M. B., Guslyakova, L. G., Shchetkina, I. A., & Zakharova, E. Yu. (2013). *Models of quality of life*. Moscow : RUSAKI. (In Russ.).
- Maksimova, S. G., Noyanzina, O. E., Maksimova, M. M., & Shcheglova, D. K. (2015). Socio-economic factors determining the quality of life of elderly and senile people. *Vestnik Altajskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 6. (In Russ.).

Romanov, P. V., & Yarskaya-Smirnova, E. R. (Eds.). (2007). *Evaluation of the effectiveness of social support institutions*. Moscow : Centr sotsial'noj politiki i gendernyh issledovanij. (In Russ.).

Petrova, S. A., Grigor'yants, G. N., Yasinskaya, I. A., & Aleksentseva, Yu. A. (2021). Independent assessment of the quality of services as a tool for analyzing the achievement of national development goals. *Social'no-trudovye issledovaniya*, 3. (In Russ.).

Smirnov, V. M., Basharina (Suntsova), S. M., & Basharina, A. A. (2023). Features of the market for social services and problems of assessing their quality. *Social'no-politicheskie nauki*, 13(6), 130-139. <https://doi.org/10.33693/2223-0092-2023-13-6-130-139> (In Russ.).

Subetto, A. I. (2002). *Qualimetry*. St. Petersburg : Asterion. (In Russ.).

Topchiy, L. V. (2006). *Methods for assessing the effectiveness of social services and other types of social support*. Nizhny Novgorod. (In Russ.).

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ / INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Константин Геннадьевич Анисимов — канд. физ.-мат. наук, доцент кафедры математики и прикладной информатики, Рубцовский институт (филиал) АлтГУ, г. Рубцовск, Россия

Konstantin G. Anisimov — Cand. Sci. (Physics and Mathematics), Associate Professor of the Department of Mathematics and Applied Informatics, Rubtsovsk Institute (Branch) of Altai State University, Rubtsovsk, Russia.

Елена Александровна Анисимова — Рубцовский институт (филиал) АлтГУ, г. Рубцовск, Россия.

Elena A. Anisimova — Cand. Sci. (Technics), Rubtsovsk Institute (Branch) of Altai State University, Rubtsovsk, Russia.

Юлия Александровна Калинина — канд. социол. наук, доцент кафедры социальной и молодежной политики, Алтайский государственный университет, г. Барнаул, Россия.

Yulia A. Kalinina — Cand. Sci. (Sociology), Associate Professor at the Department of the Social and Youth Policy, Altai State University, Barnaul, Russia.

Анастасия Дмитриевна Лапшина — ведущий специалист-эксперт, Отделение Социального фонда России по Алтайскому краю, г. Барнаул, Россия.

Anastasia D. Lapshina — leading Specialist-Expert, Branch of the Social Fund of Russia in the Altai Territory, Barnaul, Russia.

Татьяна Викторовна Сиротина — канд. социол. наук, доцент кафедры социальной и молодежной политики, Алтайский государственный университет, г. Барнаул, Россия.

Tatyana V. Sirotina — Cand. Sci. (Sociology), Associate Professor at the Department of the Social and Youth Policy, Altai State University, Barnaul, Russia.

Статья поступила в редакцию 20.01.2025;
одобрена после рецензирования 14.02.2025;
принята к публикации 14.02.2025.

The article was submitted 20.01.2025;
approved after reviewing 14.02.2025;
accepted for publication 14.02.2025.