

Copyright © 2020 by Sochi State University



Published in the Russian Federation  
Sochi Journal of Economy  
Has been issued since 2007.  
ISSN: 2541-8114  
2020, 14(1): 33-41

[www.vestnik.sutr.ru](http://www.vestnik.sutr.ru)



UDC 33

## The Research on the Quality of Services Provided by a State-Owned Social Service Institution

Anna O. Balabanova <sup>a, \*</sup>

<sup>a</sup> Sochi State University, Russian Federation

### Abstract

The article conducts a study of the quality of services of the state treasury institution of social services. The research of the quality of service for citizens was carried out, the method of expert evaluation was used. In particular, a survey of consumers of services and an interview with the deputy manager were conducted. The survey was conducted among customers in 2019, in the summer. The development of questions to the questionnaire and criteria for assessment was determined on the basis of a study of publications and regulatory documents. The analysis of regulatory documentation to determine the quality criteria is provided. The quality of service includes the following parameters: completeness of provision in accordance with requirements (standards); availability; timeliness; effectiveness – achievement of planned goals and objectives. In assessing the quality of services, the leading role is assigned to the determination of indicators to assess the effectiveness of a particular service provided to a particular client. The study revealed the current problems: there are minor flaws and wishes of customers regarding the location and improvement of ramps, staircases and others. There is a need to improve communication processes. And also other urgent problems were identified that arise due to structural changes in the social market.

**Keywords:** quality, services, government institutions, social services.

### 1. Введение

Современный мир быстро меняется. Эти изменения в каких-то сферах облегчают жизнь, в каких-то усложняют. Особенно эти изменения касаются и требуют внимания в социальных вопросах в сфере обслуживания социальных категорий граждан. Данные категории всегда имеют угрозу для существования и ограниченные условия и качества жизни, чаще всего они медленнее адаптируются к изменениям окружающей среды. Но также в социальных сферах наиболее значимо и актуальна эффективность и экономия, которую приносят новые технологии.

Поэтому, несмотря на уровень исследованности услуг социального обслуживания, все также актуально проведение новых исследований и мониторинга изменений данного рынка, в особенности в современных условиях.

Основные направления в повышении качества социального обслуживания можно найти в приказе Минтруда России № 650 от 29 декабря 2012 г. «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013–2018 годы)».

\* Corresponding author

E-mail addresses: [annabalabanovasochi@gmail.com](mailto:annabalabanovasochi@gmail.com) (A.O. Balabanova)

## 2. Материалы и методы

Для исследования качества услугам государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края определим нормативную и методологическую базу. Для проведения исследования качества услуг государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края применялись следующие методы: наблюдение, социологические методы, оценка эффективности, анализ степени удовлетворения запросов клиентов, экспертная оценка; оценка затрат.

В частности, было проведено анкетирование потребителей услуг и интервью заместителя руководителя. Анкетирование проводилось среди клиентов в 2019 году, летом. Для снижения стоимости, повышения эффективности и скорости процесса большее число анкет было распространено адресно в электронном виде по электронным почтам (которые имеются в базе данных) и в бумажном варианте в непосредственно самом учреждении. Выборка составила 150 анкет, или 45 % от общего числа потребителей за 2019 год. Для повышения репрезентативности выборки анкеты пропорционально распространялись среди потребителей разных услуг.

## 3. Обсуждение

Высокие скорости изменения рынка и условий социальной организации людей, также влияет на рынок и инструменты социального обслуживания. Современные исследователи уделяют внимание институту социальной защиты, преодоление высокопороговых социальных услуг (Белая, Быкова, 2019), проводят мониторинг рынка социальных услуг: проблемы и перспективы развития (Бухалова и др., 2020), изучают современные инструменты и технологии социальных услуг в системе социального обслуживания населения (Малофеев, 2020; Balabanova et al., 2019; Balabanova, Sagaidak, 2019; Панин, Балабанова, 2019), оценивают удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения, региональные аспекты, а также эффективность предоставления социальных услуг семьям пожилых людей (Петрунина, 2018; Темаев и др., 2020).

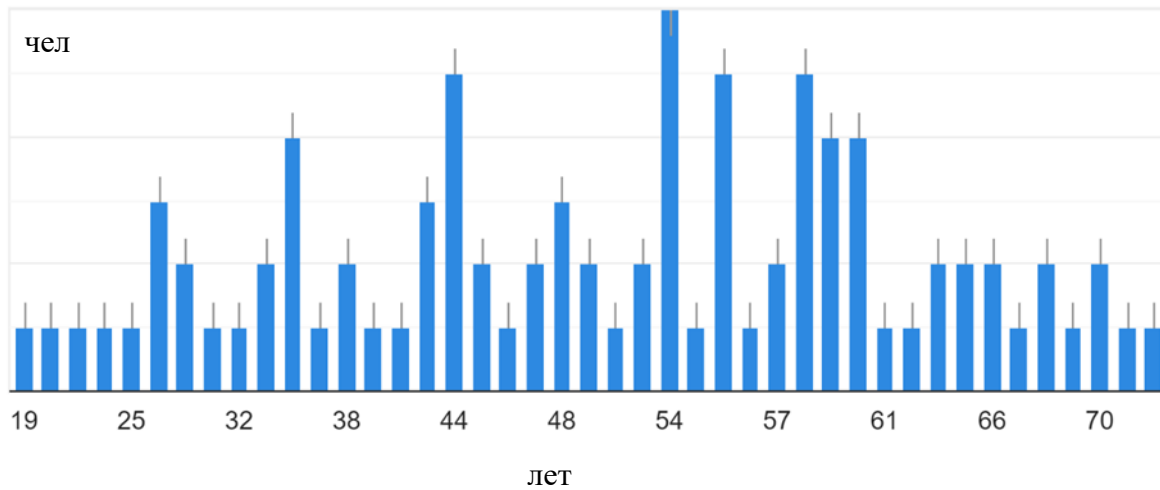
В зарубежных исследованиях уделяется внимание Архитектура глубоких нейронных сетей для диагностики социальных служб в умных городах (Serrano, Bajo, 2019), кооперативным моделям технологии цепочки поставок в онлайн социальных сообществах (Zhao et al., 2020), также рассматриваются наличие социального капитала в инструментах обмена услугами, исследование использования таймбэнкинга и развитие социального капитала (Yuan et al., 2018), межпрофессиональное сотрудничество в службах социальной реабилитации для молодежи с двойным участием: восприятие молодежи, родителей и специалистов (Saia et al., 2020). Отдельно направление изучения роли технологии CRM на основе продаж и использования социальных сетей в поведении послепродажного обслуживания (Agnihotri, 2017; Corsi 2020), а также другие проблемы местных сообществ, которые актуальны современному времени.

## 4. Результаты

Разработка вопросов к анкете и критериев для оценки было определено на основе проведенного исследования публикаций и нормативных документов. Чаще всего в научных исследованиях оценивают качество услуги, составляя его из следующих элементов: идеальный образ услуги, удовлетворение всех сторон ожидания, и реальное воплощение этой услуги.

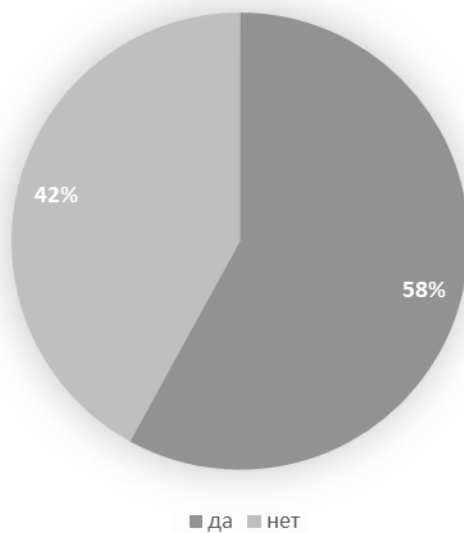
В первую очередь для любой, в особенности экспертной оценке формируются критерии. Критерии определяются в зависимости от ожиданий и условий достижения необходимых целей и задач услугой.

Возрастной состав респондентов представлен на рисунке ниже.



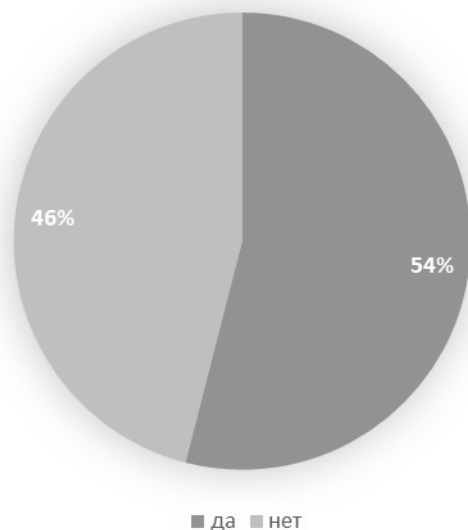
**Рис. 1.** Возрастной состав респондентов

Если рассматривать критерии открытости, доступности, полноты информации, которая размещена на стендах в помещении организации, 58 % опрошенных удовлетворены данными услугами, а 42 % нет:



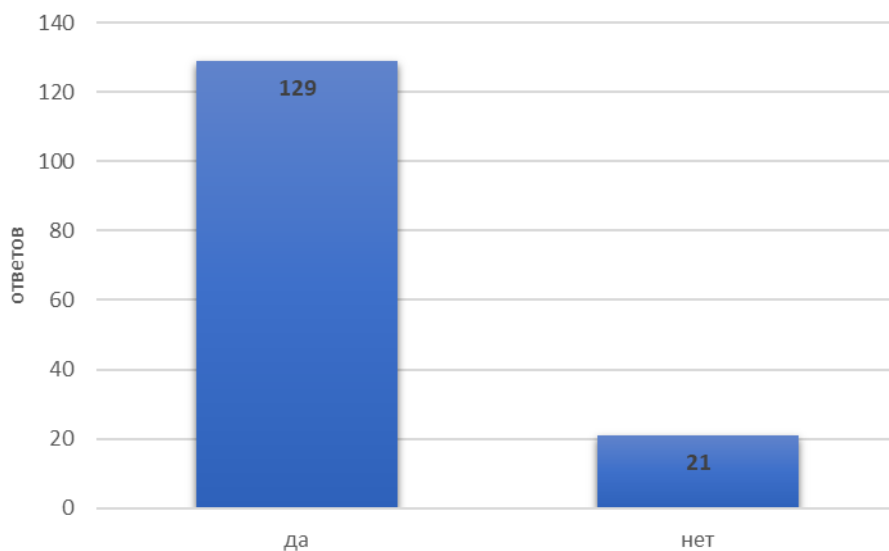
**Рис. 2.** Критерий открытости, доступности, полноты информации, которая размещена на стендах в помещении организации

46 % респондентов не удовлетворены следующими показателями: открытость, полнота и доступность информации о деятельности ГКУ СО КК, размещенной на ее официальном сайте ([Рисунок 3](#)):



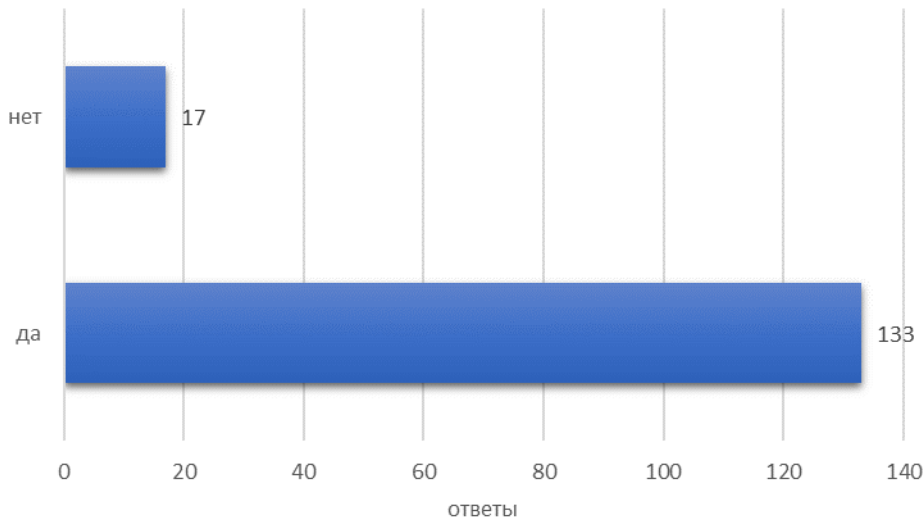
**Рис. 3.** Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на ее официальном сайте

В соответствии с графиком реабилитационных мероприятий, графиком работы специалистов 129 респонденты получили своевременно услугу (Рисунок 4)



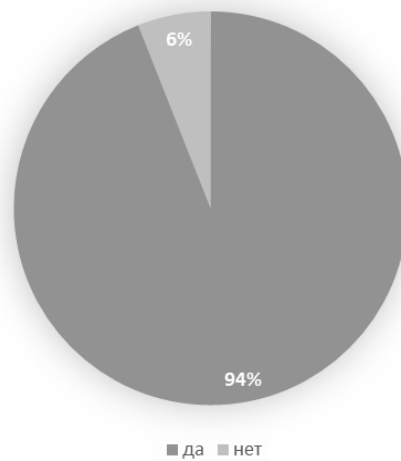
**Рис. 4.** Удовлетворённость своевременностью услуг в соответствии с графиком реабилитационных мероприятий, графиком работы специалистов

Большинство респондентов устраивает комфортностью условий предоставления услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.) в ГКУ СО КК (Рисунок 5).



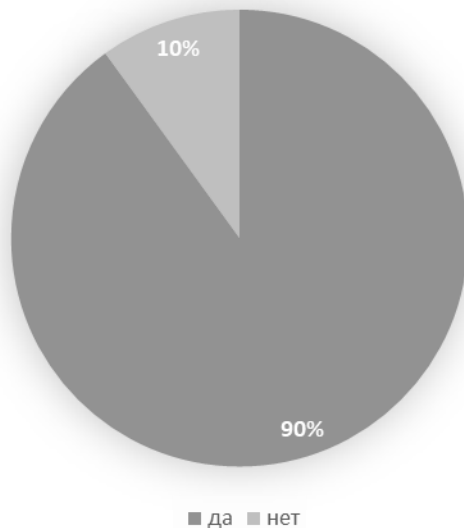
**Рис. 5.** Удовлетворённость комфортом условий предоставления услуг

Удовлетворенность доступностью предоставлением услуг для инвалидов представлена на рисунке:



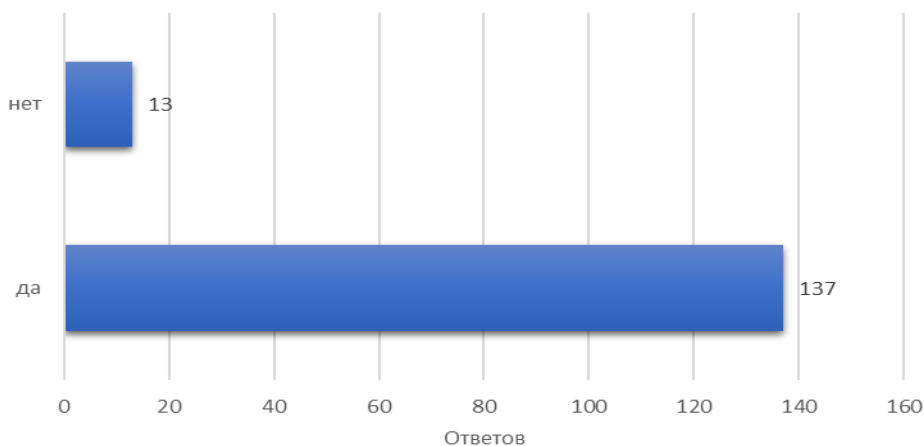
**Рис. 6.** Удовлетворенность доступностью предоставлением услуг для инвалидов

90 % опрошенных отметили, что удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный прием с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении ([Рисунок 7](#)):



**Рис. 7.** Оценка доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный прием с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении

91 % респондентов отметили, что работники рассматриваемой организации были доброжелательны, вежливы и обеспечивали оказание услуги при обращении ([Рисунок 8](#)):



**Рис. 8.** Оценка доброжелательности и вежливости работников организации

32 респондента оказались неудовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников ГКУ СО КК при взаимодействии дистанционными способами (телефон, электронная почта, электронные сервисы и др.), остальные 118 положительно оценили данный критерий.

Также большинство респондентов готовы рекомендовать ГКУ СО КК родственникам и знакомым ([Таблица 1](#))

**Таблица 1.** Готовность порекомендовать организацию

№	Ответы	Количество
1	да	144
2	нет	6

Также большинство респондентов устраивает организационные условия предоставления услуг (к примеру, график работы, навигация внутри ГКУ СО КК и др.) (133 респондента – да, 17 – нет).

В целом 95 % (142) респондентов положительно оценили условия оказания услуг в ГКУ СО КК.

## 5. Заключение

Таким образом, проведенный анализ показывает, что количество посетителей и количество оказываемых услуг за последние три года выросло. Финансовое обеспечение положительное и стабильное. Есть полная укомплектованность минимальным необходимым имуществом и оборудованием. В учреждение оказывается достаточно широкий перечень услуг. Штат укомплектован и проводятся повышения квалификации.

Также оценка доступности и расположения услуг показывает позитивный результат.

Проведенное исследование позволило выявить текущие проблемы:

- имеются небольшие недочеты и пожелания клиентов по поводу расположения и благоустройства пандусов, ступеней лестниц и другие;

- и отмечается необходимость в улучшении процессов коммуникаций в частности: есть необходимость в усилении информационной поддержки, размещении на сайте организации больше информации; дополнить стенды информацией, брошюрами с актуальной информацией; обеспечить работу с обращениями граждан на сайте в электронной форме и посредством электронной почты; улучшить возможность быстрой связи при возникновении проблемы, учитывать особенности постоянных клиентов и упростить работу с ними.

## Литература

Белая, Быкова, 2019 – Белая Р.В., Быкова А.Н. Институт социальной защиты: преодоление высокопороговых социальных услуг // *Национальные интересы: приоритеты и безопасность*. 2019. Т. 15. № 11 (380). С. 2128-2148.

Бухалова и др., 2020 – Бухалова Н.А., Павлова О.А., Литвинчук В.И. Рынок социальных услуг: проблемы и перспективы развития // *Вестник НГИЭИ*. 2020. № 3 (106). С. 112-121.

Малофеев, 2020 – Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. Москва, 2020. (3-е изд., Стер.)

Панин, Балабанова, 2019 – Панин А.С., Балабанова А.О. Технологические инновации как основной фактор повышения конкурентоспособности предприятий / В сборнике: *Студенческие научные исследования в сфере туризма и спортивного менеджмента Материалы XI Международной студенческой научно-практической конференции*. 2019. С. 222-226.

Петрунина, 2018 – Петрунина О.С. Исследование эффективности предоставления социальных услуг семьям пожилых людей в ОГБУ "Октябрьский геронтологический центр" / В книге: *Психолого-педагогическая деятельность: сферы сотрудничества и взаимодействия Материалы IV Межрегиональная научно-практическая интернет-конференция с участием РСМ*. 2018. С. 259-262.

Темаев и др., 2020 – Темаев Т.В., Колязина Л.В., Телегина Е.Е. Удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения: региональный аспект // *Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология*. 2020. Т. 20. № 1. С. 9-13.

Agnihotri et al., 2017 – Agnihotri R., Trainor K., Itani O.S., Rodriguez M. Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India // *Journal of Business Research*. 2017. Vol. 81. Pp. 144-154.

Balabanova et al., 2019 – Balabanova A., Keschyan N., Borisova T., Hachemizova E. The environmental policy implementation of the city of Sochi (Russia). *E3S Web of Conferences*. 2019. P. 08019.

Balabanova, Sagaidak, 2019 – Balabanova A.O., Sagaidak L.S. Modern Technologies and Instruments in the Field of Social Services // *Sochi Journal of Economy*. 2019, 13(4). Pp. 445-451.

Corsi et al., 2020 – Corsi A., Pagani R.N., Kovalski J.L., da Silva V.L. Technology transfer for sustainable development: Social impacts depicted and some other answers to a few questions // *Journal of Cleaner Production*. 2020. Vol. 2451. Article 118522.

Crumbly, Carter, 2015 – Crumbly J., Carter L. Social Media and Humanitarian Logistics: The Impact of Task-technology Fit on New Service Development / *Procedia Engineering*. 2015. Vol. 107. Pp. 412-416.

Desmarchelier et al., 2020 – Desmarchelier B., Djellal F., Gallouj F. Mapping social innovation networks: Knowledge intensive social services as systems builders // *Technological Forecasting and Social Change*. 2020. Vol. 157. Article 120068.

Saia et al., 2020 – Saia K., Toros K., DiNitto D.M. Interprofessional collaboration in social rehabilitation services for dually-involved Estonian youth: Perceptions of youth, parents, and professionals // *Children and Youth Services Review*. 2020. Vol. 113. Article 104945.

Serrano, Bajo, 2019 – Serrano E., Bajo J. Deep neural network architectures for social services diagnosis in smart cities // *Future Generation Computer Systems*. 2019. Vol. 100. Pp. 122-131.

Shen et al., 2019 – Shen Chien-wen, Luong Thai-ha, Ho Jung-tsung, Djailani Irfandi (2019). Social media marketing of IT service companies: Analysis using a concept-linking mining approach. *Industrial Marketing Management*. In press corrected proof. Available online. 27 November 2019.

Yuan et al., 2018 – Yuan Chien Wen (Tina), Hanrahan B.V., Carroll J.M. Is there social capital in service exchange tools? Investigating timebanking use and social capital development. *Computers in Human Behavior*. 2018. Vol. 81. Pp. 274-281.

Zhao et al., 2020 – Zhao L., Zhong R.Y., Yingfeng Zhang. Cooperative models for technology supply chain in online social community // *Computers & Industrial Engineering*. 2020. Vol. 145. Article 106460.

## References

Agnihotri et al., 2017 – Agnihotri R., Trainor K., Itani O.S., Rodriguez M. (2017). Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India. *Journal of Business Research*. Vol. 81. Pp. 144-154.

Balabanova et al., 2019 – Balabanova A., Keschyán N., Borisova T., Hachemizova E. (2019). The environmental policy implementation of the city of Sochi (Russia). *E3S Web of Conferences*. P. 08019.

Balabanova, Sagaidak, 2019 – Balabanova A.O., Sagaidak L.S. (2019). Modern Technologies and Instruments in the Field of Social Services. *Sochi Journal of Economy*. 13(4). Pp. 445-451.

Belaya, Bykova, 2019 – Belaya R.V., Bykova A.N. (2019). Institut sotsial'noi zashchity: preodolenie vysokoporogovykh sotsial'nykh uslug [Institute of social protection: overcoming high-threshold social services]. *Natsional'nye interesy: prioritety i bezopasnost'*. T. 15. № 11 (380). Pp. 2128-2148. [in Russian]

Bukhalova i dr., 2020 – Bukhalova N.A., Pavlova O.A., Litvinchuk V.I. (2020). Rynok sotsial'nykh uslug: problemy i perspektivy razvitiya. *Vestnik NGIEI*. № 3 (106). Pp. 112-121. [in Russian]

Corsi et al., 2020 – Corsi A., Pagani R.N., Kovaleski J.L., da Silva V.L. (2020). Technology transfer for sustainable development: Social impacts depicted and some other answers to a few questions. *Journal of Cleaner Production*. Vol. 2451. Article 118522.

Crumbly, Carter, 2015 – Crumbly J., Carter L. Social Media and Humanitarian Logistics: The Impact of Task-technology Fit on New Service Development. *Procedia Engineering*. 2015. Vol. 107. Pp. 412-416.

Desmarchelier et al., 2020 – Desmarchelier B., Djellal F., Gallouj F. (2020). Mapping social innovation networks: Knowledge intensive social services as systems builders. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 157. Article 120068.

Malofeev, 2020 – Malofeev I.V. (2020). Sotsial'nye uslugi v sisteme sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya [Social services in the system of social service of population]. M. (3-e izd., Ster.). [in Russian]

Panin, Balabanova, 2019 – Panin A.S., Balabanova A.O. (2019). Tekhnologicheskie innovatsii kak osnovnoi faktor povysheniya konkurentosposobnosti predpriyatii [Technological innovations as the main factor of increasing competitiveness of enterprises]. *V sbornike: Studencheskie nauchnye issledovaniya v sfere turizma i sportivnogo menedzhmenta Materialy XI Mezhdunarodnoi studencheskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii*. Pp. 222-226. [in Russian]

Petrunina, 2018 – Petrunina O.S. (2018). Issledovanie effektivnosti predostavleniya sotsial'nykh uslug sem'yam pozhilykh lyudei v OGBU "Oktyabr'skii gerontologicheskii tsentr" [Study of efficiency of providing social services to families of elderly people in OGBU "October gerontology center"]. *V knige: Psikhologo-pedagogicheskaya deyatelnost': sfery sotrudnichestva i vzaimodeistviya Materialy IV Mezhhregional'naya nauchno-prakticheskaya internet-konferentsiya s uchastiem RSM*. Pp. 259-262. [in Russian]

Saia et al., 2020 – Saia K., Toros K., DiNitto D.M. (2020). Interprofessional collaboration in social rehabilitation services for dually-involved Estonian youth: Perceptions of youth, parents, and professionals. *Children and Youth Services Review*. Vol. 113. Article 104945.



Serrano, Bajo, 2019 – Serrano E., Bajo J. (2019). Deep neural network architectures for social services diagnosis in smart cities. *Future Generation Computer Systems*. Vol. 100. Pp. 122-131.

Shen et al., 2019 – Shen Chien-wen, Luong Thai-ha, Ho Jung-tsung, Djailani Irfandi (2019). Social media marketing of IT service companies: Analysis using a concept-linking mining approach. *Industrial Marketing Management*. In press corrected proof. Available online. 27 November 2019.

Themeev i dr., 2020 – Themeev T.V., Kolyazina L.V., Telegin E.E. (2020). Udovletvorennost' pozhilykh lyudei sistemoi sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya: regional'nyi aspect [Satisfaction of elderly people with the system of social service of population: regional aspect]. *Novaya seriya. Seriya: Sotsiologiya. Politologiya*. T. 20. № 1. Pp. 9-13. [in Russian]

Yuan et al., 2018 – Yuan Chien Wen (Tina), Hanrahan B.V., Carroll J.M. (2018). Is there social capital in service exchange tools? Investigating timebanking use and social capital development. *Computers in Human Behavior*. Vol. 81. Pp. 274-281.

Zhao et al., 2020 – Zhao Lin, Zhong Ray Y., Zhang Yingfeng (2020). Cooperative models for technology supply chain in online social community. *Computers & Industrial Engineering*. Vol. 145. Article 106460.

УДК 33

### Исследование качества услуг государственного казенного учреждения социального обслуживания

Анна Олеговна Балабанова <sup>а,\*</sup>

<sup>а</sup> Сочинский государственный университет, Российская Федерация

**Аннотация.** В статье проводится исследование качества услуг государственного казенного учреждения социального обслуживания. Проведено исследование качества обслуживания граждан, был использован метод экспертной оценки. В частности, было проведено анкетирование потребителей услуг и интервью заместителя руководителя. Анкетирование проводилось среди клиентов в 2019 году, летом. Разработка вопросов к анкете и критериев для оценки было определено на основе проведенного исследования публикаций и нормативных документов. Проведен анализ нормативной документации для определения критериев качества. Качество услуги включает следующие параметры: удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на ее официальном сайте, удовлетворённость своевременностью услуг в соответствии с графиком реабилитационных мероприятий и другие. Проведенное исследование позволило выявить текущие проблемы: имеются небольшие недочеты и пожелания клиентов по поводу расположения и благоустройства пандусов, ступеней лестниц и другие; отмечается необходимость в улучшении процессов коммуникаций. А также ряд других актуальных проблем, которые возникают из-за структурных изменений социального рынка.

**Ключевые слова:** качество, услуги, казенные учреждения, социальное обслуживание.

\* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: [annabalabanovasochi@gmail.com](mailto:annabalabanovasochi@gmail.com) (А.О. Балабанова)