

Социодинамика

Правильная ссылка на статью:

Антонович И.В., Анисимов К.Г., Анисимова Е.А., Калинина Ю.А., Лапшина В.Д., Мазайлова Т.А.
Исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края // Социодинамика. 2025. № 3. DOI: 10.25136/2409-7144.2025.3.72699 EDN: YAKJMX URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=72699

Исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края

Антонович Ирина Владимировна

ORCID: 0000-0002-3353-8523

кандидат социологических наук

доцент; кафедра социальной и молодежной политики; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет»

656000, Россия, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Димитрова, 66, оф. 515а

✉ irina.antonovich2504@yandex.ru



Анисимов Константин Геннадьевич

ORCID: 0009-0008-3980-0159

кандидат физико-математических наук

доцент; кафедра математики и прикладной информатики; Рубцовский институт (филиал) Алтайского государственного университета

658224, Россия, Алтайский край, г. Рубцовск, пр-т Ленина, 200-Б

✉ anisimov@rb.asu.ru



Анисимова Елена Александровна

ORCID: 0000-0001-9761-6773

кандидат технических наук

доцент; кафедра математики и прикладной информатики; Рубцовский институт (филиал) Алтайского государственного университета

658224, Россия, Алтайский край, г. Рубцовск, пр-т Ленина, 200-Б

✉ anisimova@rb.asu.ru



Калинина Юлия Александровна

ORCID: 0000-0001-9256-6543

кандидат социологических наук

доцент; кафедра социальной и молодежной политики; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет»

656000, Россия, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Димитрова, 66, оф. 515а

✉ kalinina@socio.asu.ru



Лапшина Виктория Дмитриевна

ORCID: 0009-0001-1043-6997

ведущий специалист-эксперт отдела государственной гражданской службы и кадров; Управление

Федерального казначейства по Алтайскому краю
656043, Россия, Алтайский край, г. Барнаул, Красноармейский пр-т, 9
✉ viktoriyalapshina2000@mail.ru



Мазайлова Татьяна Александровна
кандидат социологических наук
доцент; кафедра социальной и молодежной политики; Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет»
656000, Россия, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Димитрова, 66, оф. 515а
✉ mazailova@mail.asu.ru



[Статья из рубрики "Гуманитарные проекты"](#)

DOI:

10.25136/2409-7144.2025.3.72699

EDN:

YAKJMX

Дата направления статьи в редакцию:

13-12-2024

Аннотация: В регионах Российской Федерации с 2015 года осуществляется независимая оценка качества условий оказания социальных услуг (далее – НОК), которая выступает в качестве формы контроля со стороны незаинтересованного лица и позволяет сформировать общую картину о работе учреждения и его положении в рейтинге учреждений одного типа. Результаты НОК в дальнейшем могут быть использованы потенциальным получателем услуг при выборе поставщика услуг, а также самим учреждением для повышения (сохранения) качества оказания услуг. Предмет исследования: оценка качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края. Цель исследования: проведение оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2024 году и сравнительный анализ полученных результатов с результатами НОК 2018 и 2021 гг. В ходе исследования применялись следующие методы: анализ научной литературы, нормативно-правовых актов, экспертная оценка условий оказания услуг в психоневрологических интернатах; экспертная оценка информационных стендов, официальных сайтов психоневрологических интернатов в сети интернет; опрос получателей услуг (в форме интервью), тестирование функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (проведенное в формате "контрольной закупки"). В статье рассмотрено понятие «качество» применительно к сфере

социального обслуживания населения, описаны этапы реализации НОК и проанализированы результаты НОК условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021, 2024 гг. Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные в рамках качественного и количественного исследований, проведенных в марте – ноябре 2024 г., в мае – ноябре 2021, 2018 гг. Проведенный сравнительный анализ результатов НОК позволил сформировать рейтинг психоневрологических интернатов Алтайского края, выявить тенденции в достижении учреждениями оценок по показателям НОК, а также сформулировать общие направления по улучшению качества условий оказания социальных услуг, в том числе с точки зрения получателей услуг.

Ключевые слова:

качество, условия оказания услуг, получатель социальных услуг, учреждения социального обслуживания, анализ результатов, психоневрологический интернат, показатель независимой оценки, опрос получателей услуг, эксперт независимой оценки, рейтинг учреждений

Введение

Согласно Федеральному закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (2013 г.), учреждения социального обслуживания населения уделяют внимание обеспечению открытости и доступности информации об учреждении, доброжелательности и вежливости специалистов, созданию комфортных условий для предоставления услуг, а также обеспечению условий доступности для граждан, имеющих установленную группу инвалидности, что отражается в удовлетворенности получателей социальных услуг. В высоком уровне качества социального обслуживания заинтересовано как само учреждение, цель которого – обеспечить достойные условия для нормализации жизни клиента, так и получатель, который желает получить услугу, удовлетворяющую его потребностям.

Для того, чтобы учреждение социального обслуживания повышало качество условий оказания услуг, применяется независимая оценка качества (НОК), которая проводится не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год. Решение об этом принимает учредитель организаций, которым в случае организаций социального обслуживания в Алтайском крае является Министерство социальной защиты Алтайского края.

Законодательство устанавливает необходимость обязательного рассмотрения в месячный срок уполномоченными органами субъектов Российской Федерации поступивших к ним результатов НОК условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Полученная информация должна учитываться при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания и оценке деятельности их руководителей. Однако сами по себе результаты НОК по учреждению представляют собой текущий срез данных о состоянии условий оказания услуг, и они не могут дать аналитическую картину для выработки направления повышения качества деятельности всех организаций социального обслуживания, например, одного профиля в регионе, как и не могут предоставить получателям социальных услуг обобщенной информации о качестве условий оказания услуг организациями. Между тем, накопленные данные по проведению НОК условий оказания услуг организациями социального обслуживания в

регионе за прошлые периоды позволяют выполнить сравнительный анализ с текущими результатами и системно подойти к вопросу повышения качества оказания услуг в этой сфере.

Предметом настоящего исследования является оценка качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края. Цель исследования заключается в проведении оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2024 году и сравнительный анализ полученных результатов с результатами НОК 2018 и 2021 гг. Планируемые результаты исследования направлены на формирование рейтинга психоневрологических интернатов Алтайского края, выявление тенденций в достижении учреждениями оценок по показателям НОК, обобщение направлений по улучшению качества условий оказания социальных услуг, в том числе с точки зрения получателей услуг. Кроме этого, проведенное исследование позволяет делать некоторые выводы по самой методике проведения НОК в связи с анализируемыми тенденциями в повышении организациями социального обслуживания качества условий оказания услуг.

Степень научной разработанности проблемы

Оценка качества условий оказания услуг в учреждениях, предоставляющих социальные услуги населению в стационарной форме, основывается на двух основных аспектах – соответствие условий оказания услуги установленным требованиям и степени удовлетворенности потребностей конкретного получателя. Это согласуется с определением понятия «качество», представленным в Межгосударственном стандарте ISO 9000-2011 и мнением ученых в области квалиметрии, которые считают, что качество услуги – способность удовлетворять определенные потребности получателя и преобразовываться согласно им в основные требования (свойства), предъявляемые к качеству услуги. Исследователи также подчеркивают субъективность данного понятия, а именно – зависимость от ожиданий и требований конкретного получателя (потребителя) в конкретный момент времени [3]. Вопросам оценки качества условий оказания социальных услуг посвящены работы целого ряда исследователей. Структурные компоненты системы социальных услуг выделены в работах Л.Г. Гусляковой, Е.П. Демкиной, А.Ф. Шакировой и др. [2, 3, 5, 8]. Создание и опыт по созданию систем качества рассмотрены в работах Ю.Т. Рубаник и др. [4]. Различные подходы к определению качества, описание особенностей качества и факторов, влияющих на качество представлены в работах Л. Г. Гусляковой, Ю.Т. Рубаник, П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой, Э. Шталс, Ж. Цауркубуле, Р. Константе и др. [9]. Качество социальных услуг в контексте социальной квалитологии и квалиметрии изучали А.И. Субетто, С.И. Григорьев, Н.А. Селезнева и др. [1, 6]. Теоретик и практик социальной работы Топчий Л.В., стоявший у истоков становления современной системы социального обслуживания населения в современной России, в своих трудах также особое внимание уделил вопросам социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг [10, 11]. Рассмотрение сущности независимой оценки качества, с указанием цели, субъектов и основных показателей представлено в работах А.А. Башариной, С.М. Башариной, В.М. Смирнова [7]. Исследователь квалитологии Субетто А.И., автор методологического принципа триединства: теория качества (основные положения, законы, принципы, которые лежат в основе качества разного рода объектов), теория измерения качества (квалиметрия как наука об измерении качества), теория управления качеством (основные принципы, технологии управления качеством разных объектов), актуализировал в своих работах потребность измерения качества на

всех этапах процесса обслуживания (оказания услуги) [6]. В работах Холостовой Е.И. раскрываются теоретические аспекты социальной реабилитации инвалидов, ее сущность и виды, описывается практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов, анализируются основные направления социальной деятельности с лицами старшего поколения, технологии социальной работы с пожилыми людьми [12, 13].

Методика и методы исследования

Исследование имело комплексный характер, для его проведения применялись как общенаучные методы – описание, сравнение и анализ (в том числе научной литературы, нормативно-правовых актов), так и целый ряд специальных методов: экспертная оценка условий оказания услуг в психоневрологических интернатах; экспертная оценка информационных стендов, официальных сайтов психоневрологических интернатов в сети интернет; опрос получателей услуг (в форме интервью), тестирование функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (проведенное в формате "контрольной закупки"). Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные в рамках качественного и количественного исследований, проведенных в марте – ноябре 2024 г., в мае – ноябре 2021, 2018 гг. Использовался выборочный метод основного массива, выборочная совокупность представляла собой проживающих психоневрологических интернатов Алтайского края (n=1356).

Методика проведения НОК состоит из трёх этапов. На организационно-подготовительном этапе оператор НОК (организация, которая реализует НОК) изучает нормативно-правовые документы (анализирует внесенные в них изменения), подготавливает инструментарий исследования, разрабатывает и согласовывает график посещения учреждения, формирует экспертную группу для проведения исследования, осуществляет подготовку интервьюеров. Следует отметить, что оператор НОК обязан ответственно подойти к назначению экспертов для проведения исследования, так как к ним предъявляется целый ряд критериев, основными из которых являются:

- образование в области социальной работы;
- опыт организации и проведения социологических исследований;
- опыт работы по аудиту в области формирования и обеспечения безбарьерной среды для инвалидов;
- практический опыт реализации работ сопоставимого характера и предметной области.

В ходе полевого этапа оператор по независимой оценке качества условий оказания услуг осуществляет сбор первичной информации. На данном этапе эксперты оценивают официальные сайты учреждений, осуществляют проверку функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (телефон, e-mail, онлайн-формы обратной связи) на официальных сайтах учреждений, осуществляют выезды в учреждения, непосредственно оценивают качество условий оказания услуг в учреждении, заполняют бланки наблюдения и выясняют мнения получателей услуг с помощью опроса. Проверка дистанционного взаимодействия с получателями услуг проводится методом "контрольной закупки". Специалисты имитируют обращение потенциальных клиентов, оценивая качество сервиса. Результаты фиксировались по следующим критериям:

- 1) телефонные звонки:

- количество гудков перед ответом;
- если ответа не было – три повторных звонка в разное время;
- полнота, вежливость и доброжелательность ответа оператора.

2) электронная почта:

- количество отправленных писем (при отсутствии ответа – три попытки);
- полнота, вежливость и скорость реакции на запрос.

3) онлайн-формы на сайте:

- факт ответа (или его отсутствия);
- способ обратной связи (письмо, звонок, автоматическое уведомление).

В ходе аналитического этапа оператор обобщает полученные результаты, используя автоматизированные системы, анализирует полученные результаты исследования. Заключительным шагом является подготовка отчета и передача полученных результатов исследования заказчику.

Методы проведения НОК содержат различный инструментарий, способы применения которого представлены в Таблице 1. Рекомендации по процедуре проведения оценки качества условий оказания услуг предложены в приказе Минтруда России № 899 от 28.12.2023 г. Дополнительно стоит отметить, что в бланках эксперт не только отмечает наличие («1») или отсутствие («0») необходимого условия, но и учитывает специфику – удобство расположения, состояние и т.д. с помощью значения «0,5».

Таблица 1. Методы независимой оценки качества условий оказания социальных услуг

Метод НОК	Инструментарий	Способ применения
Оценка официального сайта учреждения	Бланк эксперта независимой оценки качества для оценки официального сайта учреждения социального обслуживания	Заполняется экспертом самостоятельно, до непосредственного посещения учреждения социального обслуживания населения
Контрольные звонки и электронные письма		
Проверка работоспособности электронных сервисов обратной связи получателей		
Экспертное наблюдение в учреждении социального обслуживания	Бланк наблюдения эксперта независимой оценки качества в учреждении социального обслуживания	Заполняется экспертом самостоятельно во время нахождения в учреждении социального обслуживания с фиксацией условий (фотографирование)
Опрос получателей социальных услуг	Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждениях	1. Заполнение экспертом бумажного варианта анкеты во время беседы с получателем услуг.
		2. Заполнение анкеты

	социального обслуживания	получателем услуг самостоятельно: - на официальном сайте учреждения или в мобильном приложении «Наше мнение» - переход по QR-коду для заполнения анкеты
--	--------------------------	---

После сбора необходимой информации осуществляется ее анализ и оценка работы организаций социального обслуживания. Данный этап заключается в расчете основных показателей и составлении отчетной документации: рейтинга учреждений и аналитического отчета, в котором отражаются результаты проведенного исследования и выявленные недостатки. Также проходит обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде, и вносятся предложения по улучшению качества работы для рассматриваемого вида учреждений. Результаты независимой оценки обязательно публикуются в сети Интернет на портале bus.gov.ru (сайт для размещения официальной информации о государственных и муниципальных организациях, в том числе итоговых оценок качества условий оказания услуг по организациям в сфере социального обслуживания).

В соответствии с требованиями законодательства РФ и решениями Министерства социальной защиты Алтайского края в регионе НОК проводилась в стационарных учреждениях социального обслуживания населения в 2018, 2021 и 2024 гг. При этом анализ результатов осуществлялся по единой (100 – бальной) системе, что позволило пронаблюдать динамику в деятельности учреждений по устранению недостатков, выявленных экспертами в ходе независимой оценки качества, а также выявить наиболее проблемные оцениваемые показатели (т.е. показатели, имеющие наименьшее значение или не показавшие роста). Далее в статье детально представлены результаты, полученные по итогам проведения НОК условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021 и 2024 гг.

Результаты и обсуждение

В Алтайском крае в 2024 году социальные услуги в стационарной форме предоставляют 32 учреждения, из них 10 являются психоневрологическими интернатами и 2 – детскими психоневрологическими интернатами.

Количество опрошенных получателей социальных услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края составило 1356 человек, что соответствует 43% генеральной совокупности (общее количество проживающих в психоневрологических интернатах – 3149 чел.). Следует отметить, что в исследовании приняли участие получатели социальных услуг молодежных отделений детских психоневрологических интернатов. Опрос получателей о качестве условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания носит анонимный характер, в анкете указывается только пол и возраст опрашиваемого. Сама анкета содержит 15 вопросов и возможность в свободной форме выразить предложения по улучшению условий оказания услуг в учреждении. Вопросы анкеты затрагивают все 5 показателей качества условий оказания услуг и имеют наибольший вес в итоговой оценке качества условий оказания услуг в учреждении. Однако из-за сложных для понимания респондентами формулировок вопросов анкета была семантически адаптирована – вопросы формулировались на уровне понимания

получателем социальных услуг. Например, вместо вопроса: «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении?» интервьюеры использовали поясняющие подсказки. Они уточняли: удобно ли организовано место для отдыха и встреч, понятно ли расположение помещений в интернате, где можно набрать питьевую воду, удобно ли находятся туалет и душевая, соблюдается ли в них чистота, комфортна ли мебель (кровать, тумбочка, шкаф), и хотели бы они что-то изменить.

Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 12-ти психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021, 2024 гг. представлены в таблице 2. Как видно из результатов, до 2024 года учреждениям не удавалось достичь максимального итогового балла. В 2024 году два учреждения – Егорьевский и Тюменцевский детские психоневрологические интернаты – получили 100-бальный итоговый результат и возглавили рейтинговую таблицу. На последних местах (11-12) в 2024 году с результатом 94 балла оказались Бобровский (снизил результат по сравнению с 2021 годом на 3 балла) и Первомайский (сохранил результат 2021 года) психоневрологические интернаты. Павловский, Тальменский, Троицкий и Мамонтовский психоневрологические интернаты сохранили результат 2021 года. У остальных психоневрологических интернатов наблюдается рост итогового балла (в среднем на 1-3 балла) по сравнению с предыдущим годом.

Таблица 2. Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах в 2018, 2021, 2024 гг. (max – 100 баллов)

Место	Психоневрологический интернат	Итоговый балл		
		2018 г.	2021 г.	2024 г.
1-2	КГБСУСО «Егорьевский детский психоневрологический интернат»	94	98	100
	КГБСУСО «Тюменцевский детский психоневрологический интернат»	89	99	100
3-4	КГБСУСО «Мамонтовский психоневрологический интернат»	89	99	99
	КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат»	88	97	99
5	КГБСУСО «Масальский психоневрологический интернат»	90	97	98
6-7	КГБСУСО «Тальменский психоневрологический интернат»	90	97	97
	КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»	83	94	97
8-10	КГБСУСО «Шелаболихинский психоневрологический интернат»	89	95	95
	КГБСУСО «Троицкий	87	85	85

8-10	психоневрологический интернат»	95	95	95
	КГБСУСО «Павловский психоневрологический интернат»	89	95	95
11-12	КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат»	81	97	94
	КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	91	94	94

Анализ итоговых результатов НОК по периодам показывает, что в среднем (по всем учреждениям) итоговый балл в 2021 году вырос по сравнению с 2018 годом почти на 8 пунктов, в то время как в 2024 году по сравнению с 2021 годом – не более, чем на 0,5 баллов. Существенный рост итоговых баллов за первый период может свидетельствовать о положительной роли механизма независимой оценки качества в улучшении условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения. Уровень разброса (дисперсия) итоговых показателей за этот период существенно снизился (с 13,4 баллов в 2018 году до 3,2 баллов в 2021 году), что также свидетельствует о положительной динамике в стремлении учреждений повышать качества условий оказания услуг. Несущественный рост среднего итогового балла за второй период (с 2021 года по 2024 год) позволяет предположить, во-первых, некоторое насыщение возможностей учреждений социального обслуживания в повышении качества условий оказания услуг, а, во-вторых, исчерпание самой методики независимой оценки качества в том виде, в каком она существует в настоящее время.

Рассмотрим динамику изменений, произошедших к 2024 году в сравнение с 2018 и 2021 гг., по пяти показателям качества условий оказания услуг, которые повлияли на итоговые баллы психоневрологических интернатов:

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

Во-первых, представляет интерес более детальный анализ минимальных результатов, позволяющий выделить «проблемные» показатели. Как видно из данных, представленных в Таблице 3, в 2021 году в сравнении с 2018 годом отмечался рост минимальных баллов, полученных психоневрологическими интернатами, по всем показателям (на 2-24 балла), однако в 2024 году в сравнении с 2021 годом рост минимальных баллов выявлен только по двум показателям, а по трем отмечено даже незначительное снижение (на 1-2 балла).

При этом, если в 2018 и 2021 годах к «проблемным» показателям относился показатель «Доступность услуг для инвалидов», то в 2024 году такими показателями становятся «Доброжелательность и вежливость сотрудников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Таблица 3. Минимальные баллы по показателям (max – 100 баллов) в психоневрологических интернатах Алтайского края

Показатель	Минимальный результат		
	2018 г.	2021 г.	2024 г.
Открытость и доступность информации об организации	82	87	96
Комфортность условий оказания услуг	94	96	94
Доступность услуг для инвалидов	59	83	90
Доброжелательность и вежливость сотрудников	84	90	89
Удовлетворенность условиями оказания услуг	79	90	89

Во-вторых, следует рассмотреть характер изменения набранных баллов по показателям оценки в целом для всех учреждений, в том числе достижение максимальных результатов.

По показателю, свидетельствующему об открытости и доступности информации, в 2024 году у всех психоневрологических интернатов результат оказался выше 2018 и 2021 гг., за исключением Бобровского интерната, результат которого уменьшился на 1 балл по сравнению с 2021 годом. По данному показателю наблюдается наибольший рост достижения максимального 100-бального результата психоневрологическими интернатами. Так, если в 2018 году ни одно из учреждений не набрало максимального результата, то в 2021 году таких было уже три, а в 2024 году – шесть интернатов, то есть половина всех учреждений. В целом эксперты НОК в 2024 году отметили, что все учреждения имеют сайты и ссылки с сайта учредителя (однако большая часть получателей не обращаются к сайту организации), стенды в помещениях соответствуют всем установленным требованиям, а отдельные учреждения даже организуют видеосвязь с родственниками (появление этой услуги было вызвано вводимыми ограничениями из-за пандемии коронавируса). Среди основных рекомендаций по этому показателю для психоневрологических интернатов эксперты отметили: содействовать/организовывать общение получателей с родственниками в формате видеосвязи в случае применения карантинных ограничительных мер; на сайтах организаций необходимо содержательно наполнить раздел «часто задаваемые вопросы», а также регулярно публиковать новости, обновлять информацию по государственному заданию, отчетам и количеству свободных мест.

По показателю, характеризующему создание в психоневрологическом интернате комфортных условий для проживающих, у трех психоневрологических интернатов – Первомайского, Троицкого и Шелаболихинского – результат в 2024 году оказался ниже результатов 2018 и 2021 гг. (на 2-4 балла). Кроме этого, по данному показателю произошло существенное снижение количества интернатов, набравших максимальный 100-бальный результат: если в 2018 году таковых было четыре, в 2021 году – восемь, то в 2024 году их оказалось только три. Снижение результатов по данному критерию было связано исключительно с оценками, полученными от получателей. Как отмечают эксперты, уровень требований получателей к условиям проживания возрастает вместе с ростом комфортности этих условий в учреждениях.

Анализ результатов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» показал, что в 2024 году четыре психоневрологических интерната получили максимальные 100 баллов (в 2021 году таковых было три). Как было отмечено выше, данный показатель перестал быть «проблемным» в рейтинге по полученным минимальным баллам, однако он остаётся (и, видимо, будет оставаться) таковым в среднем по набранным баллам ввиду ряда обстоятельств. Во-первых, выполнение современных требований по доступности требует от учреждений серьезных финансовых затрат на модернизацию (реконструкцию, строительство) помещений, строений и окружающей территории. Во-вторых, участие учреждений в госпрограмме «Доступная среда» до 2030 г. предполагает дальнейшее улучшение условий в ближайшие пять лет. Поэтому, несмотря на улучшение условий доступности среды для инвалидов по результатам НОК в целом, эксперты дали внушительный перечень предложений отдельным учреждениям: выполнить ремонт входной зоны (пандусов, покрытия лестниц); добавить опорные поручни у раковин и унитазов и минимизировать выступы у душевых в специально оборудованных санитарно-гигиенических помещениях; расширить дверные проемы в жилых комнатах и санитарно-гигиенических помещениях (ширина просвета дверей должна быть от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах – не выше 0,014 м); организовать обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

Результаты НОК по показателю, свидетельствующему о доброжелательном и вежливом взаимодействии специалистов с проживающими, показали в среднем устойчивый рост набранных баллов у всех учреждений, кроме одного. Так, результат Бобровского психоневрологического интерната в 2024 году оказался на 1 балл ниже, чем в 2018 году, и на 5 баллов – чем в 2021 году.

Однако при этом результат по достижению учреждениями максимального 100-бального результата по этому показателю в 2024 году ухудшился: таковых стало три интерната по сравнению с шестью в 2021 году. Следует отметить, что результаты НОК по показателю «Доброжелательность и вежливость сотрудников» основываются исключительно на мнениях получателей услуг. Эксперты обратили внимание, что более высокие результаты по этому показателю получили психоневрологические интернаты, которые имеют мастерские, подсобные хозяйства, живой уголок, а также в которых регулярно проводятся какие-либо конкурсы, организуются выезды и экскурсионные программы. Можно предположить, что в этом случае срабатывает сам факт более плотного взаимодействия, общения сотрудников интерната с проживающими, в результате чего последние дают более высокие оценки, отражающие, в том числе, удовлетворённость вниманием к себе. Эксперты, выявляя проблемные зоны по данному показателю, также отметили отсутствие какой-либо системности в ответах проживающих, сопровождающих заниженные оценки. Чаще всего это были единичные комментарии, например такие, как: «не нравятся врачи», «хочу больше доверия» и тому подобные.

По показателю, характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2024 году зафиксировано снижение результатов по сравнению с 2018 и 2021 гг. у трех психоневрологических интернатов – Павловского, Первомайского, Троицкого (снижение составило от 1 до 11 баллов). Максимальный 100-бальный результат в 2024 году был отмечен у трех психоневрологических интернатов (в 2018 году – у двух, в 2021 году – у четырех).

Обобщение пожеланий получателей социальных услуг и рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг

Анализ результатов проведённых опросов получателей социальных услуг в психоневрологических интернатах в 2018, 2021, 2024 гг. позволил сделать обобщение основных пожеланий проживающих для улучшения условий, выделив ряд направлений и пронаблюдав их расширение со временем. В 2018 году пожелания были обобщены в четыре направления – внесение изменений в меню, питание; решение организационных вопросов; обустройство жилых комнат проживающих; обустройство иных помещений интерната. В 2021 году к ним добавляются группы пожеланий, связанных с организацией досуга и обустройством уличной территории. В 2024 году были выделены новые направления пожеланий о повышении уровня комфортности проживания (проживать по одному-два человека в комнате) и увеличении числа экскурсионных мероприятий. Таким образом, можно сделать вывод, что с ростом уровня комфорта и повышением качества условий оказания услуг, у получателей возникают новые, более высокие требования к условиям проживания в психоневрологических интернатах.

Рекомендации по улучшению качества условий оказания социальных услуг составлялись как на основе полученных экспертных оценок показателей, так и с учётом пожеланий получателей социальных услуг. В целом на основе анализа результатов НОК в 2024 году и с учётом динамики результатов оценки за предыдущие периоды были выделены следующие рекомендации по улучшению качества условий оказания социальных услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края:

1. Распространить полученный в период карантинных ограничительных мер опыт организации общения получателей услуг с родственниками в формате видеосвязи, в том числе на периоды, не связанные с какими-либо ограничительными мерами. Наполнить и периодически обновлять раздел сайта «Часто задаваемые вопросы» с учётом реально поступающих от получателей услуг и их родственников запросов на предоставление информации. Обеспечивать регулярность размещения новостей локального и ведомственного характера на сайте организации (еженедельно). Рассмотреть вопрос о создании сайта организации, адаптированного для мобильных устройств и (или) мобильного приложения.

2. Продолжать работу по обеспечению условий доступности оказания услуг для инвалидов. Основными задачами в этом направлении являются:

- 1) ремонт входных зон (пандусы, покрытия лестниц);
- 2) уменьшение перепадов высот в местах передвижения на кресло-колясках (пороги в дверных проемах – не выше 0,014 м);
- 3) расширение дверных проёмов в жилых комнатах и санитарно-гигиенических помещениях (ширина просвета дверей должна быть от 0,9 м до 1,2 м);
- 4) ремонт санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (добавить опорные поручни у раковин и унитазов и минимизировать выступы у душевых);
- 5) организовать обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

3. Приобрести (использовать уже приобретенные) для отделений милосердия «индивидуальные пространства» (перекатные ширмы) для комфортного оказания гигиенических процедур.

4. Предусмотреть в планах культурно-досуговой деятельности организации увеличение числа музыкальных мероприятия, а также разнообразить виды досуговой деятельности

для получателей услуг на уличной территории.

5. Внести корректировки в разработанные меню питания с учётом добавления блюд с увеличением фруктов, овощей, зелени.

Заключение

Исследование качества условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания в контексте квалитологического подхода позволили определить понятие качества условий предоставления услуг как совокупность соответствия условий оказания услуг установленным требованиям и степени удовлетворенности потребностей конкретного получателя.

Нормативно-правовыми актами Российской Федерации регламентированы: порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, функции уполномоченных органов, единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

Методика проведения независимой оценки качества включает методы исследования непосредственно в учреждении: наблюдение эксперта в учреждении, опрос получателей услуг, а также методы контент-анализа официального сайта, тестирование функционирования дистанционных способов взаимодействия, анализ результатов и дистанционных оценок получателей качества условий оказания услуг.

Проведенный сравнительный анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021 и 2024 гг. позволил сформировать рейтинг психоневрологических интернатов Алтайского края, а также сформулировать рекомендации по улучшению качества условий оказания социальных услуг.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах в 2018, 2021, 2024 гг. отмечаются высокими значениями и положительной динамикой. В 2024 году впервые за все периоды наблюдений два учреждения достигли максимального балла при проведении НОК, а средний балл по всем учреждениям по сравнению с 2018 годом вырос более, чем на 8 позиций. Динамика набранных баллов отдельно по показателям НОК оценивалась как ростом минимальных набранных баллов в целом по всем учреждениям, так и значениями по каждому психоневрологическому интернату. Наблюдается не только существенный рост минимальных баллов, набранных по показателям (в среднем на 12 баллов по сравнению с 2018 годом), но и их «выравнивание», то есть уменьшение разброса от среднего значения. По минимальному баллу определялись так называемые «проблемные» показатели, среди которых в 2024 году стали показатели «Доброжелательность и вежливость сотрудников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Наибольшая динамика роста наблюдается у показателя «Открытость и доступность информации об организации» – все, кроме одного учреждения, повысили значение оценок по этому показателю в 2024 году по сравнению с 2018 и 2021 гг., а половина учреждений достигла максимального балла. Самое существенное снижение в оценках продемонстрировал показатель «Комфортность условий оказания услуг» – по нему у трёх учреждений результат в 2024 году оказался ниже результатов за предыдущие периоды, а число интернатов, набравших максимальный бал, снизилось с восьми до трёх. Эксперты связывают такое снижение по показателю не со снижением комфортности условий оказания услуг в учреждениях (которая по их оценкам выросла), а с ростом уровня требований получателей услуг к условиям проживания. Показатель

«Доступность услуг для инвалидов» показал определённый рост своих оценочных значений и в 2024 году перестал быть «проблемным» по уровню минимальных баллов, хотя был таковым в периоды 2018 и 2021 годов. Однако выполнение требований по этому показателю и, соответственно, дальнейший рост оценок по нему ограничиваются финансовыми возможностями интернатов. Эта ситуация, видимо, сохранится в ближайшее время в связи с участием учреждений в госпрограмме «Доступная среда», которая обязывает дальнейшее улучшение условий доступности услуг для инвалидов. Стабильный рост в среднем по всем учреждениям продемонстрировал показатель «Доброжелательность и вежливость сотрудников», хотя максимального результата по нему в 2024 году достигли только три учреждения против шести в 2021 году. Эксперты отметили, что получатели услуг давали по этому показателю большие баллы в тех интернатах, где имеются какие-либо структуры для самореализации (мастерские, подсобные хозяйства и прочее), либо на систематической основе проводятся культмассовые конкурсные мероприятия, организуются выездные программы и экскурсии. Определенное снижение результатов НОК в 2024 году произошло по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» у трёх психоневрологических интернатов.

Психоневрологическими интернатами осуществляется работа над устранением выявленных недостатков в предыдущие периоды, но остается субъективный фактор, проявляющийся при опросе получателей социальных услуг, который может снижать показатели качества условий оказания услуг в данных учреждениях. Вместе с тем, наблюдается некоторое насыщение возможностей учреждений социального обслуживания в повышении качества условий оказания услуг по некоторым показателям, что потребует в будущем определенных корректировок методики независимой оценки качества.

Библиография

1. Григорьев С.И. Основы становления социальной квалитологии как отрасли современного социологического знания / под науч. ред. Н.А. Селезневой, А.И. Субетто. Серия: Национальная система оценки качества образования в России: научное и методическое обеспечение. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов Московского государственного института стали и сплавов, 2006. EDN: QOFEJL.
2. 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 (181). С. 78-80. EDN: QAMNFD.
3. Калинина Ю.А., Гуслякова Л.Г. Исследование стандартизации социального обслуживания: проблемы, перспективы реализации на региональном уровне // The Journal of Social Policy Studies. 2010. Т. 4, № 3. С. 349-366. URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3702> (дата обращения: 15.12.2024).
4. Рубаник Ю.Т. Качество как универсальный язык менеджмента постиндустриальной эпохи [Электронный ресурс]. URL: <http://www.deming.ru/Statyi/KachKakUniverYaz.htm> - Заглавие с экрана (дата обращения: 15.12.2024).
5. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. Серия "Научные доклады: независимый экономический анализ".
6. Субетто А.И. Квалиметрическое обеспечение управленческих процессов / соавт.: Ю.К. Чернова, М.В. Горшенина. СПб.: Изд-во "Астерион", 2004. 278 с. EDN: QTMFWZ.

7. 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: BKKPDG.
8. Шакирова А.Ф., Дёмкина Е.П. Концептуализация модели эффективности института социальной защиты населения (часть первая) // Народонаселение. 2021. Т. 24, № 1. С. 66-76. URL: <https://doi.org/10.19181/population.2021.24.1.7>. Источник: <https://www.jour.fnisc.ru/index.php/population/article/view/7911>. EDN: RYWMKX.
9. Шталс Э., Цауркубуле Ж., Константе Р. Эффективность административных данных для оценки качества работы Центров социального обслуживания // The Journal of Social Policy Studies. 2022. Т. 20, № 4. С. 645-658. URL: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2022-20-4-645-658> (дата обращения: 15.12.2024). EDN: RIRLVA.
10. Топчий Л.В. К вопросу о методиках оценки качества социально-педагогической поддержки семьи и детей // Отечественный журнал социальной работы. 2014. № 2(57). С. 168-171. EDN: SJVJFH.
11. Топчий Л.В. Проблемы становления системы социального обслуживания населения в Российской Федерации и отдельных ее регионов // Работник социальной службы. 2001. № 2. С. 41-51.
12. Холостова Е.И. Социальная работа: от идеи до практики: Хрестоматия по трудам Е.И. Холостовой / Е. И. Холостова, И. В. Мкртумова; Составитель и научный редактор Е. Г. Студёнова; под общ. ред. Е. И. Холостовой, И. В. Мкртумовой. Москва: Дашков и К°, 2016. 976 с. EDN: VTDMIB.
13. Холостова Е.И. Генезис социальной работы в России // Отечественный журнал социальной работы. 2016. № 3(66). С. 27-48. EDN: XISFHX.

Результаты процедуры рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Предметом исследования в представленной статье является исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021, 2024 гг.

В качестве методологии предметной области исследования в данной статье в рамках квалитологического подхода были использованы дескриптивный метод, метод категоризации, метод сравнения, метод анализа, а также опросные методы, интервью, экспертное наблюдение и методы независимой оценки качества.

Актуальность статьи не вызывает сомнения, поскольку психоневрологические интернаты выполняют функции социального обслуживания населения, представители которого относятся к особой социальной группе и нуждаются в повышенном внимании со стороны различных специалистов. Важное значение при этом имеют и условия пребывания в этих учреждениях и условия оказания услуг такими организациями, что требует независимой оценки их качества. В этих контекстах исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края представляет научный интерес в сообществе ученых.

Научная новизна исследования заключается в проведении по авторской методике исследования, направленного на изучение качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2018, 2021, 2024 гг., а также подробным описанием и анализом полученных результатов.

Статья написана языком научного стиля с использованием в тексте исследования

изложения различных позиций ученых к изучаемой проблеме, использованием терминологии, характеризующей предмет исследования, а также подробным описанием полученных результатов.

Структура статьи, к сожалению, не выдержана с учетом основных требований, предъявляемых к написанию научных статей. В структуре данного исследования определены только такие элементы, как введение, основная часть, заключение и библиография.

Содержание статьи отражает ее структуру. В частности, особый интерес имеет авторское описание трех основных этапов независимой оценки качества, которые определяют порядок ее проведения. «На организационно-подготовительном этапе оператор НОК (организация, которая реализует НОК) изучает нормативно-правовые документы (анализирует внесенные в них изменения), подготавливает инструментарий исследования, разрабатывает и согласовывает график посещения учреждения, формирует экспертную группу для проведения исследования, осуществляет подготовку интервьюеров. В ходе полевого этапа оператор по независимой оценке качества условий оказания услуг осуществляет сбор первичной информации. На данном этапе эксперты оценивают официальные сайты учреждений, осуществляют проверку функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (телефон, e-mail, формы обратной связи) на официальных сайтах учреждений, осуществляют выезды в учреждения, непосредственно оценивают качество условий оказания услуг в учреждении, заполняют бланки наблюдения и выясняют мнения получателей услуг с помощью опроса. В ходе аналитического этапа оператор обобщает полученные результаты, используя автоматизированные системы, анализирует полученные результаты исследования. Заключительным шагом является подготовка отчета и передача полученных результатов исследования заказчику».

Библиография содержит 9 источников, включающих в себя отечественные периодические и неперіодические издания.

В статье приводится описание различных позиций и точек зрения ученых, характеризующих различные подходы к рассмотрению независимой оценки качества и ее особенностей применительно к различным организациям и учреждениям. В статье содержится апелляция к различным научным трудам и источникам, посвященных этой тематике, которая входит в круг научных интересов исследователей, занимающихся указанной проблематикой.

В представленном исследовании содержатся выводы, касающиеся предметной области исследования. В частности, отмечается, что «анализ результатов проведенных опросов получателей социальных услуг в психоневрологических интернатах в 2018, 2021, 2024 гг. позволил сделать обобщение основных пожеланий проживающих для улучшения условий, выделив ряд направлений и пронаблюдав их расширение со временем. В 2018 году пожелания были обобщены в четыре направления – внесение изменений в меню, питание; решение организационных вопросов; обустройство жилых комнат проживающих; обустройство иных помещений интерната. В 2021 году к ним добавляются группы пожеланий, связанных с организацией досуга и обустройством уличной территории. В 2024 году были выделены новые направления пожеланий о повышении уровня комфортности проживания (проживать по одному - два человека в комнате) и увеличении числа экскурсионных мероприятий. Таким образом, можно сделать вывод, что с ростом уровня комфорта и повышением качества условий оказания услуг, у получателей возникают новые, более высокие требования к условиям проживания в психоневрологических интернатах».

Материалы данного исследования рассчитаны на широкий круг читательской аудитории, они могут быть интересны и использованы учеными в научных целях, педагогическими

работниками в образовательном процессе, руководством и работниками психоневрологических интернатов, руководством и работниками министерств, ведомств и организаций, к ведению которых относятся вопросы социального обслуживания населения, специалистами по независимой оценке качества, социологами, консультантами, аналитиками и экспертами.

В качестве недостатков данного исследования следует отметить, то, что при написании научной статьи необходимо придерживаться ее примерной структуры, четко обозначив отдельными заголовками структурные элементы исследования, такие, как введение, обзор литературы или теоретический обзор, материалы, методы и методология исследования, результаты исследования, обсуждение результатов, выводы, если возможно, то практические рекомендации и заключение. Особое внимание хотелось бы обратить на необходимость более подробного описания обзора литературы. Целесообразно было бы сформулировать более подробные выводы по проведенному исследованию, а не ограничиваться только обобщающим заключением. Кроме того, в заключении говорится о том, что анализ результатов проведенного исследования позволил «сформулировать рекомендации по улучшению качества условий оказания социальных услуг», однако в тексте статьи они отдельно не обозначены, целесообразно их прописать более четко, определив отдельным заголовком. При оформлении таблиц и библиографии необходимо обратить внимание на требования действующих ГОСТов, оформить их в соответствии с этими требованиями. Особое внимание нужно при этом уделить цифрам, которые стоят после описания источника, например «1. Григорьев С.И. Основы становления социальной квалитологии как отрасли современного социологического знания / под науч. ред. Н.А. Селезневой, А.И. Субетто. Серия: Национальная система оценки качества образования в России: научное и методическое обеспечение. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов Московского государственного института стали и сплавов, 2006. 2., 2. 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 (181). С. 78-80. 3., 3. Калинина Ю.А., Гуслякова Л.Г. Исследование стандартизации социального обслуживания: проблемы, перспективы реализации на региональном уровне // The Journal of Social Policy Studies. 2010. Т. 4, № 3. С. 349-366. URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3702> (дата обращения: 15.12.2024). 4.» и т.д. В качестве рекомендации, возможно, стоит пересмотреть использование в названии статьи указание сравниваемых периодов проведения исследования качества услуг, возможно, достаточно описать исследуемые периоды («в 2018, 2021, 2024 гг.») в тексте статьи, а в ее названии их не указывать, однако, этот вопрос носит дискуссионный характер. Также в тексте статьи встречаются незначительные опечатки и технические ошибки, например, отсутствие пробела («...оценки качества,а также ...»). Указанные недостатки не снижают высокую степень научной и практической значимости самого исследования, однако их необходимо оперативно устранить, доработать и дополнить текст статьи. Рукопись рекомендуется отправить на доработку.

Результаты процедуры повторного рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Представленная на рецензирование статья «Исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края» посвящена вопросам обеспечения условий для оказания гражданам, имеющим установленную группу

инвалидности, социальных услуг на базе психоневрологических интернатов в рамках реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Статья имеет прикладной характер, поскольку основана на результатах регионального исследования.

Предметом представленного исследования является оценка качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края.

Цель исследования, по словам автора, заключается в проведении оценки качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края в 2024 году и сравнительный анализ полученных результатов с результатами проведенной оценки 2018 и 2021 гг.

Авторы в теоретико-методологических основах ссылаются на работы Л.Г. Гусляковой, Е.П. Демкиной, А.Ф. Шакировой в области оценки качества условий оказания социальных услуг, работы Ю.Т. Рубаник по созданию систем качества. Отмечают, что в работах Л. Г. Гусляковой, Ю.Т. Рубаник, П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой, Э. Шталс, Ж. Цауркубуле, Р. Константе освещаются различные подходы к определению качества, описываются факторы, влияющие на качество услуг. Качество социальных услуг в контексте социальной квалитологии и квалиметрии представлены в работах А.И. Субетто, С.И. Григорьев, Н.А. Селезнева и др. [1, 6].

В качестве методов исследования авторы использовали: анализ научной литературы, нормативно-правовых актов, экспертную оценку условий оказания услуг в психоневрологических интернатах; экспертную оценку информационных стендов, официальных сайтов психоневрологических интернатов в сети интернет; опрос получателей услуг (в форме интервью), тестирование функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями (проведенное в формате "контрольной закупки").

Использовался выборочный метод основного массива, выборочная совокупность представляла собой проживающих психоневрологических интернатов Алтайского края (n=1356).

Авторы в табличном виде представляют инструментарий исследования.

Статья содержит основные результаты исследования и выводы, обобщение пожеланий получателей социальных услуг и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг.

Библиографический список включает 9 источников, что, безусловно, недостаточно для раскрытия заявленной темы.

Рекомендации:

1. Дополнить теоретико-методологические основы и библиографический список трудами Холостовой Е.И., в том числе: Социальная работа с инвалидами, Социальная работа с пожилыми и др.
2. Необходимо доработать методологические основы проведенного исследования: важно указать методы исследования, разделив их на общенаучные и специальные.
3. Указать критерии отбора экспертов.
4. Описать структуру интервью получателей услуг, количество и характер вопросов.
5. Структуру и алгоритм контрольной закупки.
6. Поскольку исследование включает сравнительный анализ результатов независимой оценки качества оказываемых услуг за 3 года, можно рекомендовать авторам откорректировать название статьи «Динамическое исследование качества оказания услуг в психоневрологических интернатах (на примере Алтайского края)».

Учитывая вышеизложенное, рекомендуем статью «Исследование качества условий оказания услуг в психоневрологических интернатах Алтайского края» отправить на доработку.

Результаты процедуры окончательного рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Предметом рецензируемого исследования выступает качество оказания услуг в психоневрологических интернатах, а кейсом для исследования выбран один из российских регионов – Алтайский край. Научную актуальность и практическую значимость конкретных исследований российской системы здравоохранения трудно переоценить, учитывая крайне высокие потребности населения в услугах, предоставляемых этой системой. Поэтому выбор автором темы для анализа вполне понятен. Методологическая база исследования имеет некоторые шероховатости (например, предметом НАУЧНОГО исследования не может быть «оценка качества оказания услуг», как это декларировано автором, разве что эта оценка исходит не от самого автора, а от исследуемой группы людей, то есть является объектом исследования; не считается хорошим тоном в научных статьях и перечисление банальных «общенаучных» методов вроде «анализ», «описание», «синтез» и т. д. – использование этих методов подразумевается по умолчанию, и специально оговаривать их применение не требуется), но в целом она достаточно продумана автором и в должной мере представлена и аргументирована в соответствующем разделе. В числе ключевых выделяются методы экспертных оценок, опрос в форме интервью получателей услуг, а также тестирование функциональности дистанционных способов взаимодействия с получателями этих услуг. Само исследование проводилось в 2018, 2021 и 2024 гг., что позволяет увидеть соответствующую динамику. К сожалению, автор не указывает размер генеральной совокупности, а также статистической погрешности, которую мы должны учитывать при принятом объёме выборочной совокупности. Но во всех прочих отношениях методика исследования описана достаточно подробно, что говорит об определённом уровне профессионализма автора в этой сфере. Достаточно всесторонне проанализирована и степень научной разработанности проблемы, что также оставляет положительное впечатление от рецензируемой работы. Вполне корректное применение описанной теоретико-методологической базы позволило автору получить результаты, имеющие признаки научной новизны и достоверности. Прежде всего, речь идёт об авторском определении понятия качества условий предоставления услуг, сформулированном в контексте квалитологического подхода на основе полученных эмпирических данных. Выделенные автором два ключевых критерия данного понятия – соответствие установленным требованиям и степени удовлетворённости потребителей – представляются достаточно чёткими для операционализации в рамках конкретных исследований. Кроме того, научный интерес представляет выявленная автором динамика оценки качества услуг в психоневрологических интернатах в Алтайском крае в период с 2018-го по 2024-й год. Наконец, небезынтересны предложения автора по улучшению указанного качества. Положительное впечатление производит и структура статьи: её логика последовательна и отражает основные аспекты проведённого исследования. Отдельно следует отметить, что в целом структура статьи воспроизводит принятую в мировой науке структуру IMRAD, но с некоторыми дополнениями. В тексте выделены следующие разделы: - «Введение», где ставится научная проблема, аргументируется актуальность её решения, формулируются цель и задачи, а также

предмет исследования; - «Степень научной разработанности проблемы», где проводится критический обзор научной литературы по проблематике статьи; - «Методика и методы исследования», где достаточно подробно и аргументированно производится теоретико-методологическая рефлексия исследования; - «Результаты и обсуждение», где представлен анализ собранного эмпирического материала, причём (что важно!) в динамике, а также обсуждение полученных результатов (обычно принято разграничивать эти два раздела, но этот момент не критичен); - «Обобщение пожеланий получателей социальных услуг и рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг», где на основе собранного эмпирического материала (экспертных оценок и пожеланий получателей социальных услуг) формулируются рекомендации по улучшению качества условий оказания социальных услуг в психоневрологических интернатах; - «Заключение», где резюмируются итоги проведённого исследования, делаются выводы и намечаются перспективы дальнейших исследований. Стиль рецензируемой статьи научно-аналитический. В тексте встречается незначительное количество стилистических и грамматических погрешностей (например, неверное управление в предложении «...Выборочная совокупность представляла собой проживающих [пропущен предлог "в" – рец.] психоневрологических интернатов Алтайского края...»; и др.), но в целом он написан достаточно грамотно, на хорошем русском языке, с корректным использованием научной терминологии. Библиография насчитывает 13 наименований и в должной мере отражает состояние исследований по проблематике статьи. Хотя и могла бы быть усилена за счёт использования источников на иностранных языках. Апелляция к оппонентам имеет место при критическом обзоре научной литературы по предмету исследования. К специально оговариваемым достоинствам статьи можно отнести достаточно большой объём привлечённого для анализа эмпирического материала, а также качественную проработку теоретико-методологической базы исследования.

ОБЩИЙ ВЫВОД: предложенную к рецензированию статью можно квалифицировать в качестве научной работы, отвечающей основным требованиям, предъявляемым к работам подобного рода. Полученные автором результаты будут интересны для социологов, социальных работников, специалистов в области управления здравоохранением, а также для студентов перечисленных специальностей. Представленный материал соответствует тематике журнала «Социодинамика». По результатам рецензирования статья рекомендуется к публикации.