DOI: 10.17117/na.2015.09.1358

<http://ucom.ru/doc/na.2015.09.1358.pdf>

Поступила (Received): 12.09.2015

· <http://ucom.ru/na> · ISSN 2411-7609 ·

Байрак Т.А. Удовлетворенность жителей города Якутска качеством обслуживания УПФР г. Якутска

Bairak T.A.
Satisfaction of residents of Yakutsk quality of service MPFR

Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей очень важна. Управление Пенсионного фонда Российской Федерации (УПФР) является одной из самых посещаемых организаций в городе, так как на сегодняшний день, это одна из крупнейших систем социальной защиты граждан Российской Федерации

Ключевые слова: качество обслуживания, обслуживание, удовлетворенность, жители города Якутска

The problem of studying the quality and efficiency of social services, the quality of social work with different groups of service users, the quality of a variety of social projects related to improving the situation of people is very important. Management of the Pension Fund of the Russian Federation (UPFR) is one of the most popular organizations in the city, as of today, it is one of the largest systems of social protection of citizens of the Russian Federation

Key words: service quality, service, satisfaction, residents of the city of Yakutsk

Байрак Татьяна Алексеевна

Студент

Северо-Восточный Федеральный Университет им. М.К. Аммосова

Bairak Tatyana Alekseevna

Student

North-Eastern federal university named M.K. Ammosov

Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей очень важна.

Эффективная система качества социальной помощи, дискуссия о которой получила развитие в процессе рационализации социального обслуживания, находит выражение в практиках совершенствования технических стандартов (в том числе в отношении персонала, материальных ресурсов, денежных средств) и оценки результативности с точки зрения потребителя.

Управление Пенсионного фонда Российской Федерации (УПФР) является одной из самых посещаемых организаций в городе, так как на сегодняшний день, это одна из крупнейших систем социальной защиты граждан Российской Федерации. Очереди к специалистам выстраиваются с семи утра, и с каждым часом наплыв посетителей растет в геометрической прогрессии. Причем, посе-

тителям приходится отстаивать две очереди – вначале к терминалу для выдачи талонов, а после – уже к специалисту отдела. В день управление обслуживает более 500 человек. Поэтому, по нашему мнению, вопрос о качестве обслуживания в столь посещаемой организации является весьма актуальным.

Вопросы анкеты были оценочной формы, респондентам нужно было оценить по пяти балльной шкале качество обслуживания Управления Пенсионного Фонда, график работы и т.д. Благодаря оценке можно найти так называемые «критические точки», моменты, оказывающие решающее влияние на качество и эффективность работы; в дальнейшем, воздействуя именно на эти точки, руководитель и сотрудники организации сумеют добиться существенных положительных изменений, тем самым сэкономят ее силы, время и ресурсы. Оценка даст работникам и руководству повод задуматься о стандартах качества, к которым следует стремиться их организации. Поможет увидеть реальное положение дел в организации, определить пути закрепления успехов и исправления недостатков. При оценке ставятся четкие вопросы, проводится систематический сбор информации от разных людей.

В опросе приняло участие 50 респондентов. Анкетирование проводилось в анонимной форме.

По результатам исследования общая оценка качества обслуживания Управления Пенсионного Фонда РФ в г. Якутске составила 3,9. В общем посетители довольны компетентностью и доброжелательностью сотрудников. Самая большая проблема заключается в больших очередях. Очереди здесь выстраиваются уже с 7 часов утра. Причем, посетителям приходится отстаивать две очереди – вначале к терминалу для выдачи талонов, а после – уже к специалисту отдела.

Многофункциональный центр (МФЦ) также обслуживает клиентов Пенсионного фонда по восьми видам услуг. И, по нашему мнению, стоит увеличить их количество. Так же можно увеличить штат сотрудников, работающих с клиентами.

Поскольку поток посетителей в УПФР просто огромный, полностью избежать очередей не удастся, но можно хотя бы попробовать их сократить.

Список используемых источников:

1. Подойницына И.И. Технологии социологических исследований. Ч. 2. Якут. гос. ун-т им. М.К. Аммосова. Якутск, 2003.
2. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. Самара: Самарский ун-т, 1995.
3. Холостова Е.И. Теория социальной работы. М.: Юристъ, 2001.