

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ)**

Выпускная квалификационная работа бакалавра

очного отделения 4 курса группы 05001201

Усольцевой Евгении Андреевны

**Научный руководитель:
кандидат социологических наук,
профессор Реутов Е.В.**

**Рецензент:
Начальник отдела учреждений
социального обслуживания
в Управлении социальной
защиты населения
Белгородской области
Поздняков А.В.**

БЕЛГОРОД, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	8
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ УПРАВЛЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	28
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	71
ПРИЛОЖЕНИЯ	78

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Важнейшим элементом системы социальной защиты населения является оценка качества предоставления социальных услуг. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Между тем, в области изучения проблем социального обслуживания на данный момент пока еще не решена задача разработки единой, целостной, методологии оценки качества обслуживания, включающей в себя все аспекты – начиная с оценки удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых социальных услуг с помощью анкетирования и заканчивая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки.

Определение критериев и показателей оценки эффективности качества предоставляемых социальных услуг является на сегодняшний день достаточно актуальной проблемой.

Результативность решения проблемы клиента, его эффективность, во многом зависят и от самого социального работника, его опыта, умений, личностных особенностей и качеств. Потому профессиональным задачам подбор кадров и разумная кадровая политика в целом – еще один фактор повышения эффективности работы по социальному обслуживанию.

Удовлетворение потребностей человека происходит путем предоставления целого комплекса социальных услуг. А качество услуг напрямую зависит от наличия или отсутствия определенных условий. При всей очевидной важности задачи комплексного оценивания качества услуг в социальной сфере, используемые в настоящее время модели описания данных и методы оценивания носят ограниченный характер, рассматривая лишь конкретный вид социальных услуг с узкоотраслевых позиций. В каждой сфере социальных услуг накоплен свой арсенал методов и критериев

оценки качества, применение которых для решения аналогичной задачи в других сферах, как правило, является проблематичным и малоэффективным. Применяемые методы оценки уровня качества в большинстве случаев недостаточно формализованы, описания нормативов и критериев качества нередко абстрактны, что делает их малоприменимыми на практике, или, напротив, носят настолько специализированный характер, что не позволяет применять единообразные критерии к однотипным услугам.

Система управления социальными процессами должна быть направлена на реализацию мер по удовлетворению потребностей регионального, общественного и индивидуального рынков социальных услуг. В этой связи актуальными являются решения проблемы создания эффективной системы управления социальными процессами в регионах и муниципальных образованиях, включающей в себя современные требования о повышении результативности процесса социального обслуживания и удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

Анализ степени изученности выбранной темы. Социальное обслуживание – предмет изучения социологов, юристов, ученых в области социальной защиты и государственного и муниципального управления. В изучение практических проблем организации социального обслуживания населения внесли свой вклад такие авторы, как Багомедов М.А., Базарова Т.С., Богомолов А.В., Колмыкова О.Н., Новикова К. А., Сафронова М.В., Сеницына Г.В. и другие¹. На протяжении последних 10 лет российские исследователи и практики сферы социального обслуживания

¹Багомедов М.А. Проблемы улучшения социального обслуживания в регионе. Махачкала, 2010; Базарова Т.С. Характеристика современных проблем системы социального обслуживания населения. Улан-Удэ, 2015; Богомолов А.В. Проблемы развития социального обслуживания пожилых людей в современной России. Новосибирск, 2014; Колмыкова О.Н. Социальное обслуживание граждан в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития. Тамбов, 2014; Новикова К.Н. О состоянии и основных мероприятиях по оптимизации социального обслуживания. Казань, 2006; Сафронова М.В. Проблема оценки деятельности организаций социального обслуживания населения в регионе. Йошкар-Ола, 2015; Сеницына Г.В. Основные проблемы организации стандартизации социального обслуживания населения на муниципальном уровне. Барнаул, 2009.

неоднократно обращались к проблеме эффективности социальной работы. Кадыров Ф.Н., Шимановская Я.В. основное внимание уделяли разработке критериев и показателей эффективности деятельности социального работника². Путило Н.В. предпринимал попытки рассмотреть эффективность социальной работы в целом³. Агеенко А.В., Бородатова Л.Ю., Козлова Е.А., Кузнецова Ю.А., Рагозина Л.Г., Тюнина О.В., Цацура Е.А., Ханжин Е.В. в своих работах рассматривали проблемы оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг⁴.

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия между необходимостью повышения удовлетворенности населения качеством социальных услуг и недостаточной разработанностью теоретических основ ее оценки в Белгородской области.

Объектом исследования является процесс предоставления населению социальных услуг.

Предметом исследования являются методы оценки удовлетворенности качеством социальных услуг, оказываемых Управлением социальной защиты населения Белгородской области.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по улучшению системы оценивания качества социальных услуг в Белгородской области.

Задачи исследования:

² Кадыров Ф.Н. К вопросу об оценке эффективности деятельности ключевых работников учреждений социальной сферы: методические подходы. СПб., 2015; Шимановская Я.В. Эффективность профессиональной деятельности социального работника. М., 2016.

³ Путило Н.В. К вопросу о природе социальных услуг. М., 2006.

⁴ Агеенко А.В. Проблема оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг с целью управления качеством жизни в муниципальных образованиях. Пермь, 2011; Бородатова Л.Ю. Социальные услуги населению: проблемы регулирования и оценки качества предоставления. Тюмень, 2013; Козлова Е.А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг. Новосибирск, 2013; Кузнецова Ю.А. Качество социальных услуг: конструкция комплексной оценки. Уфа, 2009; Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения. 2015; Тюнина О.В. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг. Барнаул, 2010; Ханжин Е.В. Система оценки качества социальных услуг, предоставляемых инвалидам и гражданам пожилого возраста. М., 2012.

1. Изучить теоретические основы исследования удовлетворенности населения качеством социальных услуг.

2. Проанализировать практику методов оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг в Белгородской области.

3. Разработать основные направления совершенствования методов оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг в Белгородской области.

Теоретико-методологические основы исследования. Методология дипломной работы базируется на концепции клиентоориентированного подхода к оказанию государственных услуг, в западной теории менеджмента разрабатываемой М. Хаммером и Дж. Чампи⁵, а в отечественной литературе адаптированной А. Мальцевым⁶. В работе использованы нормативно-правовой, институциональный, структурно-функциональный и сравнительный подходы для анализа проблемы.

Для сбора информации использовались методы анкетного опроса и анализа документов.

Эмпирической базой исследования при написании выпускной квалификационной работы явились законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации и Белгородской области, публикации газет и журналов⁷. Также использовался инструктивный материал, статистические и отчетные данные Управления социальной защиты Белгородской области.

⁵ Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / пер. с англ. СПб., 1997.

⁶ Мальцев А. Клиентоориентированный подход в бизнесе и государственном (муниципальном) управлении // Власть. 2011. № 10.

⁷ Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года. № 145-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство"; Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федер. закон от 28 декабря 2013 года. № 442-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство"; О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования : федер. закон от 21 июля 2014 года. № 256-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что разработанные рекомендации в дальнейшем могут применяться при оценке удовлетворенности населения качеством социальных услуг в Белгородской области.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы, приложений.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Процесс управления качеством жизни является составной частью сложной и многофакторной системы, включающей в себя множество индикаторов и показателей для измерения его уровня. Одной из характеристик, оказывающих значительное влияние на качество жизни является удовлетворенность населения функционированием различных предприятий на муниципальном рынке социальных услуг, а также качеством последних⁸.

Услуги – важный вид деятельности, оказывающий влияние на все стороны жизни общества. Степень удовлетворения потребностей населения в услугах является одним из главных индикаторов уровня и качества жизни⁹.

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации государственные (муниципальные) услуги (работы) – это услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами¹⁰.

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения

⁸ Агеенко А.В. Проблема оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг с целью управления качеством жизни в муниципальных образованиях. Пермь, 2011. С. 33.

⁹ Ануфриев Д.П. Качество жизни населения: оценка состояния и пути улучшения. Астрахань, 2015. С. 21.

¹⁰ Бюджетный кодекс Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 20 августа 2004 года № 120-ФЗ, от 27 декабря 2005 года № 197-ФЗ) // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности¹¹.

В данном законе выделяются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, которые направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, которые направлены на сохранение и поддержание здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, которые предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, которые направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, которые направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, которые направлены на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

¹¹ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации :федер. закон от 28 декабря 2013года. № 442-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

8) срочные социальные услуги.

Примерный перечень социальных услуг, предоставляемых в различных условиях социального обслуживания, утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Перечень видов социальных услуг, предоставляемых в различных условиях социального обслуживания в субъекте РФ, устанавливается нормативными правовыми актами субъекта РФ¹².

Законом социальное обслуживание населения отнесено к исключительному ведению субъекта РФ, что предполагает регулирование этой деятельности на уровне региональных нормативно-правовых актов¹³.

В соответствии с Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" социальное обслуживание – это деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации¹⁴.

Социальное обслуживание основывается на принципах:

- 1) адресности;
- 2) доступности;
- 3) добровольности;
- 4) гуманности;

5) приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации;

¹² Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации :федер. закон от 28 декабря 2013года. № 442-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

¹³ Дорофеева В.А. Государственная политика регулирования социальной защиты населения // Экономика и социум. 2015. № 15. С. 13.

¹⁴ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации :федер. закон от 28 декабря 2013года. № 442-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

- б) конфиденциальности;
- 7) профилактической направленности.

Социальное обслуживание населения как система характеризуется не просто суммой учреждений с динамикой их развития на определенных территориях Российской Федерации, а совокупностью таких составляющих, как: определенный порядок взаимодействия органов и учреждений социального обслуживания, межведомственная взаимосвязь, последовательные и обоснованные действия всех учреждений, которые направлены на поддержку различных слоев населения; финансово-экономическое и материально-техническое обеспечение деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги населению; многоуровневое научно-методическое и кадровое обеспечение деятельности территориальных социальных служб; степень сформированности нормативно-правового поля, создающего необходимые условия для становления и развития социальных служб; соотнесение усилий, направленных на становление социальных служб, и полученных результатов социального обслуживания, выражающихся прежде всего в степени удовлетворенности клиентов социальных служб, эффективности качества социальных услуг¹⁵.

Качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию¹⁶.

Качеством социальной услуги является свойство процесса оказания социальной услуги, характеризующее состояние следующих его существенных признаков:

- выбор и выполнение социальных технологий;

¹⁵Красова Е.В. Качество социального обслуживания населения: проблемы стандартизации и оценки. Йошкар-Ола, 2014. С. 46.

¹⁶ Кузнецова Ю.А. Качество социальных услуг. Уфа, 2009. С. 14.

- устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и (или) риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;
- оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели;
- удовлетворенность потребителей социальных услуг;
- соответствие государственным стандартам качества социальных услуг;
- соответствие потребностям и ожиданиям потребителей услуг;
- должный (недолжный) характер исполнения¹⁷.

Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает следующие параметры: полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги¹⁸.

Эффективность услуги определяется как степень деятельности по успешному достижению цели с наиболее выгодной экономией затрат, т.е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

Результативность включает в себя следующие параметры: степень решения материальных или финансовых проблем клиента, которая оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги; степень улучшения физического, эмоционального состояния клиента, решения его правовых, бытовых и иных проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом, при участии клиента в оценке качества услуги¹⁹.

¹⁷ Пастухова Е.Я. Качество жизни населения: теория и практика социологического изучения. Кемерово, 2011. С. 76.

¹⁸ Садовая Е.С. Качество жизни населения мира: измерение, тенденции, институты. М., 2012. С. 55.

¹⁹ Смирнова С.Б. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Ростов-на-Дону, 2014. С. 65.

В социальном обслуживании понятие "качество" относится к результатам, содержанию и условиям предоставления услуги. Отсюда следует то, что для оценки качества услуги необходим набор показателей, или критериев, характеризующих услугу в этих аспектах. В данном случае речь идет о качественных и количественных показателях.

К количественным характеристикам услуги относятся: время предоставления услуги; время ожидания услуги; характеристики оборудования, материалов, инструментов; полнота услуги.

К качественным характеристикам услуги относятся: репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), мастерство и компетентность исполнителя услуги; доступность персонала; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, доверие к персоналу, чуткость персонала; надежность, безопасность; внешний вид сотрудников, физическая обстановка, комфортность, эстетика интерьера, условия обслуживания²⁰.

Развитие и функционирование современных организаций в бизнес-секторе, в некоммерческом или бюджетном секторах на сегодняшний день неразрывно связано с проблемой обеспечения качества их работы. При этом в настоящее время разрабатывается методика по внешней оценке качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги населению. Эту функцию берут на себя как государственные органы, так и общественные советы, созданные при каждой организации²¹.

Система качества учреждения – совокупность его организационной структуры, методов, правил обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающая

²⁰ Тюнина О.В. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг // Труды молодых ученых Алтайского государственного университета. 2010. № 6. С. 22.

²¹ Ханжин Е.В. Система оценки качества социальных услуг, предоставляемых инвалидам и гражданам пожилого возраста // Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития. 2012. № 2. С. 38.

осуществление административного руководства качеством услуг как основы формирования условий качественной работы и оценивания ее процесса и результатов²².

Управление качеством услуг в системе социального обслуживания населения – это логический структурный подход, который учитывает совокупность трех важных необходимых критериев: уместность, выполнимость и устойчивость²³.

Уместность подразумевает то, что действия соответствуют потребностям клиентов и принципам оказания услуг, содержание деятельности соответствует приоритетам социальной политики и требованиям, предъявляемым к профессии; клиенты участвуют в процессе принятия решения относительно программы обслуживания; проводится тщательный анализ проблем; цели четко определены с точки зрения пользы для целевой группы.

Выполнимость означает то, что планируемые цели реально достижимы в условиях, сложившихся на момент выполнения программы, и учитывают способность организации и сотрудников выполнить программу; цели логичны и поддаются измерениям; риски, препятствия и допущения приняты во внимание; мониторинг концентрируется только на уместных целях программы.

Устойчивость означает то, что получатели помощи будут продолжать получать выгоду от программы после ее завершения; факторы, влияющие на устойчивость, рассмотрены уже на стадии разработки программы; результаты оценки используются для разработки будущих программ и накопления опыта.

²² Холопова Ю.С. Уровень и качество жизни населения // Современное развитие экономических и правовых отношений. Образование и образовательная деятельность. 2012. № 16. С. 129.

²³ Кущенко С.В. Качество жизни населения в России и ее региона. Новосибирск, 2009. С. 88.

Управление качеством деятельности социальной службы включает в себя следующие компоненты:

- планирование качества – определение стандартов качества, необходимых при использовании в оказании социальных услуг, и определение их внедрения;

- подтверждение качества – общая регулярная оценка оказания услуг с целью определения соответствия услуги принятым стандартам качества;

- управление качеством – мониторинг результатов оказания услуг с целью определения соответствия исполнения принятым стандартам качества и устранение причин неудовлетворительного исполнения²⁴.

Если учесть слабую возможность квантификации социальных услуг, то есть неизмеримость качественных показателей и невозможность выразить их в точных количественных показателях, следует признать, что критерии качества услуги обладают значительной субъективностью и конвенциональностью, то есть в различных системах рассмотрения в это понятие включаются различные слагаемые. В самом общем виде услуга системы социального обслуживания считается высококачественной, если она удовлетворяет следующим условиям:

- имеет четко сформулированную цель и назначение;

- предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями;

- основывается на инклюзивном, антидискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента. Инклюзивный подход способствует максимальной социальной интеграции всех членов общества, позволяет избежать социальной сегрегации, являющейся следствием различий в поле, культуре, религии, национальности и индивидуальных возможностях и способностях;

- подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь, с использованием независимой информации от получателей;

²⁴ Лига М.Б. Качество жизни. Новосибирск, 2011. С. 59.

– предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов;

– имеет значимость для получателей, оказывает заметное положительное влияние на их социально-экономическое положение и (или) поведение;

– фокусируется на профилактических мероприятиях, а также на мероприятиях, которые способствуют выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов;

– не вызывает недовольства получателей условиями предоставления.

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России дает понять, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений по повышению качества социального обслуживания до сих пор остается открытым. Многие исследователи считают, что развитие системы социального обслуживания в России давно требует четкого и однозначного понимания эффективности предоставления социальных услуг путем разработки критериев и показателей, которые позволили бы оценить качество работы социальных служб²⁵.

Практика показывает, что оценка эффективности предоставления социальных услуг на сегодняшний день осуществляется органами власти в основном в количественных показателях (количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому; количество граждан, получивших натуральную, материальную помощь, объем данной помощи; рост числа учреждений социального обслуживания и так далее), однако, недостаточно внимания уделяется оценке эффективности

²⁵Слинкова О.К. Уровень и качество жизни населения как результирующие показатели социально-экономического развития регионов // Вестник иркутского государственного технического университета. 2012. № 9. С. 311.

социальных программ с точки зрения результативности и издержек (административных, моральных и других)²⁶.

Социальная эффективность предоставления социальных услуг может определяться с позиции общества, потребителей социальных услуг, поставщиков услуг, а также экспертов в области социального обслуживания. Социальная эффективность предоставления социальных услуг для общества заключается в повышении уровня и качества жизни населения страны. Для поставщиков социальных услуг социальная эффективность будет заключаться в достижении цели и задач, поставленных перед учреждением, в котором он работает, и в выполнении служебных обязанностей. Для экспертов в области социального обслуживания – в достижении цели и задач, поставленных перед каждым учреждением социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (административных) функций на каждом конкретном уровне руководства системой социальной защиты²⁷.

Важным элементом системы социальной защиты населения является оценка качества предоставления социальных услуг населению. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы²⁸.

Социальная деятельность органов местного самоуправления реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. Муниципальная услуга является базовым элементом, основой экономических и социальных

²⁶ Сеницына Г.В. Основные проблемы организации стандартизации социального обслуживания населения на муниципальном уровне // Стандарты социального обслуживания населения в регионах современной России. 2009. № 17. С. 59.

²⁷ Токарский Б.Л. Социальная работа: актуальные проблемы и пути повышения качества социальных услуг. Иркутск, 2011. С. 111.

²⁸ Козлова Е.А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг // Наука и современность. 2013. № 21. С. 49.

отношений между людьми на территории муниципального образования. Следовательно, управление качеством оказания муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, и этот вопрос является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне, а значит, и качества жизни населения на территории. Забота о качестве жизни на территории лежит на органах местного самоуправления, поскольку именно они формируют одну из главных его составляющих – муниципальную инфраструктуру. Для достижения необходимой эффективности в процессах мониторинга качества муниципальных услуг, политика органов местного самоуправления должна обеспечить формирование нормативов на оказание муниципальных услуг для достижения необходимого уровня их качества²⁹.

Оценка качества работы учреждений социального обслуживания разрабатывается на основании:

- 1) Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- 2) Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 "О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги";
- 3) Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 года № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания";
- 4) Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р;

²⁹ Кайль Я.Я. Качество предоставление государственных и муниципальных услуг как важный фактор повышения уровня жизни населения России // Региональная экономика: теория и практика. 2011. № 26. С. 59.

5) национальных и региональных стандартов социального обслуживания³⁰.

Оценка качества работы учреждений социального обслуживания включает в себя:

- оценку качества управления учреждением;
- оценку качества финансово-хозяйственной деятельности учреждения;
- оценку качества работы персонала учреждения;
- оценку эффективности деятельности учреждения;
- оценку результативности деятельности учреждения в соответствии с целями его создания.

Определение критериев и показателей оценки эффективности социального обслуживания является сегодня актуальной исследовательской проблемой.

Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания позволяет:

- своевременно (на уровне процесса) выявлять факторы, которые негативно влияют на качество социального обслуживания;
- выявлять причины низкого качества социального обслуживания;
- определять результативность деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;
- принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.

Критерии эффективности работы учреждений:

- 1) критерии экономического характера;
- 2) критерии неэкономического характера.

³⁰ Дорофеева В.А. Государственная политика регулирования социальной защиты населения // Экономика и социум. 2015. № 15. С. 178.

К критериям экономического характера относятся:

- потребность в услугах;
- стоимость услуг;
- финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
- экономический эффект от оказания социальных услуг на территории (для нестационарных учреждений);
- количество получателей социальных услуг на территории учреждения;
- рост средней заработной платы работников учреждений.

К критериям неэкономического характера относятся:

- доступность услуг;
- коммуникативная эффективность учреждения;
- качество социального обслуживания;
- оценка эффективности деятельности учреждения³¹.

Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:

- 1) метод сравнения – сравнение данных отчетного периода с показателями работы за соответствующий период прошлого года;
- 2) социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
- 3) метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан – выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
- 4) мониторинговые исследования;

³¹ Быковская Л.И. Подходы к оценке качества социальных услуг учреждений социального обслуживания населения. Сыктывкар, 2007. С. 97.

5) параметрические методы – сравнение того, что положено гражданам по стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе социального обслуживания;

6) метод экспертной оценки – оценка работы учреждения общественными советами;

7) метод оценки затрат – анализ соотношения фактической и плановой стоимости услуг;

8) метод оценки факторов эффективности и неэффективности – систематизация факторов эффективности и факторов неэффективности³².

Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-балльной системе.

Показателем критерия стоимости услуг является соответствие фактической стоимости услуг учреждения, стоимости услуг в соответствии с государственным заданием, определяемой учреждением социального обслуживания на основе ежеквартального и годового отчета по выполнению государственного задания по форме ежегодно, утверждаемой министерством социального развития, опеки и попечительства.

Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности учреждения является отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения при оказании услуг населению, определяемого балансовой комиссией.

Показателем критерия экономического эффекта от оказания услуг на территории является обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в нестационарных условиях, определяемого учреждениями социального обслуживания на основании ежеквартального мониторинга.

Показателем критерия количества получателей социальных услуг на территории учреждения является доля охвата потребителей услуг от

³²Дадаев А.Я. Понятие "качество жизни" и методы его оценки. Грозный, 2009.С. 54.

фактического числа граждан, нуждающихся в услугах на основании ежеквартального мониторинга.

Показателями критерия доступности услуг выступают открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, а также время ожидания в очереди при получении услуги.

Показателями критерия коммуникативной эффективности учреждения являются квалификация персонала учреждений социального обслуживания, профессионализм персонала, а также доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, определяемыми на основании мониторинга, проводимого в учреждении социального обслуживания. С целью получения объективной информации по данному критерию, определение оценки коммуникативной эффективности учреждения основывается на количественных показателях уровня квалификации и профессионализма работников учреждений социального обслуживания и на основе опроса обслуживаемых граждан о степени удовлетворенности качеством социального обслуживания.

Показателем качества социального обслуживания является соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту, определяемому на основе системы контроля качества учреждений социального обслуживания, сформированной в каждом учреждении на основе внутренних локальных актов учреждения³³.

Показателями оценки эффективности деятельности учреждений являются: основная деятельность учреждения, финансово-экономическая деятельность учреждения и работа с кадрами.

В оценке участвуют общественные советы, организации социального обслуживания, их попечительские (общественные, наблюдательные) советы,

³³ Ануфриев Д.П. Качество жизни населения: оценка состояния и пути улучшения. Астрахань, 2015. С. 67-68.

экспертное сообщество, СМИ, рейтинговые агентства, всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания, граждане – получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители³⁴.

Организации, которые не являются учреждениями, вправе участвовать в оценке добровольно. Для этого они должны предоставить информацию о своей деятельности для включения их в перечень оцениваемых субъектов и формирования рейтингов. За организацию оценки отвечает орган исполнительной власти региона, осуществляющий полномочия учредителя. Рекомендуемое количество учреждений для оценки – не менее 5. Рейтинг формируется не реже 1 раза в год.

На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений формируется рейтинг учреждений. Рейтинг учреждений социального обслуживания формируется по трем группам:

1 группа – учреждения социального обслуживания высокой эффективности (от 10 до 7,5 баллов);

2 группа – учреждения социального обслуживания, работающие в режиме функционирования (от 7,5 до 5 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения социального обслуживания;

3 группа – учреждения социального обслуживания, нуждающиеся в оптимизации (менее 5 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- 1) услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам учреждением;
- 2) наличие и состояние документации;

³⁴ Богатырев В.В. О качестве и уровне жизни, системе жизнеобеспечения населения: связь с жизненными целями человека и качеством управления // Уровень жизни населения регионов России. 2011. № 3. С. 89.

- 3) квалификация и профессионализм персонала;
- 4) информационная работа;
- 5) специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.)³⁵.

Удовлетворение запросов населения – основная цель оказания государственных и муниципальных услуг. Степень удовлетворенности клиентов не является единственным показателем, характеризующим качество оказываемой услуги, но, однако, представляет собой наиболее определяющий критерий. Система показателей качества практически по каждой государственной и муниципальной услуге, оказываемой населению, включает показатели удовлетворенности потребителей.

Основные факторы оценки качества социальных услуг представлены в Национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52 142–2003 "Социальное обслуживание населения".

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания, и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг.

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;

³⁵Красова Е.В. Качество социального обслуживания населения: проблемы стандартизации и оценки. Йошкар-Ола, 2014. С. 125.

– наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54 342–2011 "Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг" устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг, предоставляемых населению.

Методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

Аналитический метод – анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

Визуальный метод – осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод – личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Метод супервизии – регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений по повышению качества социального обслуживания остается открытым. По мнению многих исследователей, развитие системы социального обслуживания в России давно требует четкого и однозначного понимания эффективности предоставления социальных услуг путем разработки критериев и показателей, позволяющих оценить качество работы социальных служб³⁶.

Таким образом, рассмотрев теоретические основы исследования удовлетворенности населения качеством социальных услуг, можно сделать ряд выводов:

1. Социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его

³⁶ Сафронова М.В. Проблема оценки деятельности организаций социального обслуживания населения в регионе // Социальное обслуживание. 2015. № 12. С. 37.

жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2. Качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Качеством социальной услуги является свойство процесса оказания социальной услуги, характеризующее состояние следующих его существенных признаков:

- выбор и выполнение социальных технологий;
- устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;
- оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели;
- удовлетворенность потребителей социальных услуг;
- соответствие государственным стандартам качества социальных услуг;
- соответствие потребностям и ожиданиям потребителей услуг;
- должный (недолжный) характер исполнения.

3. Оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты населения. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ УПРАВЛЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений по повышению качества социального обслуживания до сих пор остается открытым. По мнению многих исследователей, развитие системы социального обслуживания в России давно требует четкого и однозначного понимания эффективности предоставления социальных услуг путем разработки критериев и показателей, позволяющих оценить качество работы социальных служб.

Управление социальной защиты населения Белгородской области является органом исполнительной власти Белгородской области, реализующим государственные полномочия в сфере социальной защиты населения, опеки и попечительства, по оказанию государственных услуг, включая социальное обслуживание населения.

Управление осуществляет координацию и контроль деятельности находящихся в его ведении областных государственных социальных учреждений и областных образовательных учреждений для детей-сирот.

Управление осуществляет возложенные на него полномочия непосредственно, а также во взаимодействии с органами и учреждениями социальной защиты населения муниципальных образований Белгородской области.

Управление возглавляет первый заместитель начальника департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области – начальник Управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности правительством Белгородской области.

Структура, штатное расписание и Положение об Управлении утверждаются правительством Белгородской области.

Для выработки и согласования принципиально важных решений, стратегии развития системы социальной защиты населения Белгородской области при Управлении создается коллегия под председательством начальника Управления. Состав коллегии и положение о её деятельности утверждается начальником Управления. Реализация решений коллегии входит в компетенцию Управления.

Согласно постановлению правительства Белгородской области от 27 октября 2014 года № 402-пп гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, ухудшающие условия его жизнедеятельности ³⁷. Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, который заключается между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг или его законным представителем.

Оценку удовлетворенности населения качеством социальных услуг Управление социальной защиты населения Белгородской области проводит непосредственно путем оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области.

В приказе Белгородской области от 30 апреля 2014года № 113 "Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области" указаны следующие положения:

1. Утвердить перечень показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области и критерии их оценки.

2. Утвердить дополнительный перечень показателей эффективности деятельности с учетом специфики деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области и критерии их оценки.

³⁷ О признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании :постановление правительства Белгородской области от 27 октября 2014года № 402-пп // Справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Разд. "Законодательство". Информ. Банк "Регион. Вып. Белгородская область".

3. Утвердить состав оценочной комиссии.

4. Утвердить Порядок проведения оценки эффективности деятельности учреждений системы социальной защиты населения области.

5. Оценку эффективности деятельности Учреждений осуществлять в соответствии с Порядком проведения оценки эффективности деятельности учреждений.

6. Начальникам структурных подразделений Управления социальной защиты населения Белгородской области, ответственным за проведение мониторинга показателей эффективности деятельности Учреждений, обеспечить подготовку отчетов о достигнутых показателях деятельности Учреждений с учетом критериев их оценки в соответствии с утвержденной формой³⁸.

Перечень показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области и критерии их оценки:

1.1. Выполнение государственного задания. Объем выполненного государственного задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию, и рассчитывается по следующей формуле:

$$K_1 = \frac{K_{у\text{ факт}}}{K_{у\text{ план}}}, \text{ где:}$$

K_1 – коэффициент полноты выполнения государственного задания учреждением;

$K_{у\text{ факт}}$ – фактическое количество оказанных услуг, ед.;

³⁸ Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области : Приказ департамента здравоохранения и Управления социальной защиты населения Белгородской области от 30 апреля 2014 года № 113. Документ опубликован не был // Справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Разд. "Законодательство". Информ. Банк "Регион. Вып. Белгородская область".

$KU_{план}$ – плановое количество услуг, ед.

Пункты государственного задания, в которых определен объем оказываемых услуг, считаются выполненными, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию, составляет не менее 85%. В таком случае предельное значение показателя составляет 10 баллов, при 65%-84% – 7 баллов, при 51%-64% – 4 балла, если же показатель составляет 50% и менее – 0 баллов. Ответственность за выполнение государственного задания возлагается на финансово-экономический отдел.

1.2. Обеспечение комплексной безопасности учреждения и проживающих (пребывающих) в нем граждан. Показатель характеризуется соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности, правил по охране труда, санитарно-гигиенических правил, а также наличием и эффективным функционированием пожарной сигнализации и "тревожной кнопки", отсутствие зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, своевременная подготовка к отопительному сезону и т.п. При соблюдении всех характеристик показателя предельное значение составляет 10 баллов. При отсутствии одного из вышеназванных критериев оценки – 9 баллов. Приотсутствие двух, трех из вышеназванных критериев оценки – 7 баллов. Приотсутствие более трех из вышеназванных критериев оценки – 6 баллов. При наличии замечания со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок устраненные в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 5 баллов. При наличии не устраненных в срок замечаний, указанных в предписаниях, представлениях, предложениях или устраненных с нарушением указанных сроков – 0 баллов. Ответственность за обеспечение комплексной безопасности учреждения и проживающих (пребывающих) в нем граждан возлагается на отдел

Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.3. Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам. Соответствие созданных в учреждении условий проживания действующим требованиям, в том числе: СанПиНу 2.1.2.2564-09 "Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания", установленным социальным нормам и нормативам по обеспечению граждан одеждой, обувью, мягким инвентарем, продуктами питания, мебелью и предметами длительного пользования, а также положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг. При соблюдении всех характеристик показателя предельное значение составляет 10 баллов. При отрицательной динамике в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие безбарьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований предельное значение составляет 0 баллов. Ответственность за оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.4. Отсутствие массовой заболеваемости обслуживаемых граждан инфекционными заболеваниями. Для стационарных учреждений данный показатель оценивается в соответствии со следующими критериями: отсутствие случаев массовой заболеваемости вследствие надлежащей

организации профилактической работы среди граждан, проживающих в стационарных учреждениях, должного выполнения обязанностей по недопущению распространения заболеваемости – 6 баллов. Для ОГУ "Центр социальной реабилитации инвалидов" данный показатель оценивается в соответствии со следующими критериями: Организация более 5 мероприятий, бесед среди пожилых граждан и инвалидов, посещающих Центр, с целью проведения профилактической работы по недопущению распространения заболеваемости. Более пяти мероприятий – 6 баллов. Ответственность возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.5. Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг. Определение показателя, характеризующего уровень удовлетворенности граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг, осуществляется по следующей формуле:

$Уг = Рно + Ро + Ож + Озг$ (10 баллов), где:

$Рно$ – положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг по итогам проверки общественным советом – 4 балла.

$Ро$ – наличие положительных результатов опроса (в форме анкетирования) граждан (для психоневрологических интернатов – письменных отзывов посетителей (родственников) граждан) о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении – 3 балла.

$Ож$ – отсутствие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов – 2 балла.

$Озг$ – отсутствие заявлений граждан на перевод в другое учреждение (кроме заявлений от родственников) – 1 балл.

Ответственность за удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.6. Осуществление инновационной деятельности. Определение показателя, характеризующего уровень внедрения инновационной деятельности в работе учреждения, осуществляется путём суммирования следующих критериев:

$Pr = At + Pd$ (9 баллов), где:

At – достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения – 6 баллов.

Pd – разработанные и реализующиеся проекты с указанием достигнутых результатов (отчет по контрольным событиям проекта) – 3 балла. Ответственность за осуществление инновационной деятельности возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.7. Обеспечение информационной открытости учреждения. Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на федеральном портале – 10 баллов. Формирование информации об учреждении в неполном объеме – 8 баллов. Отсутствие уточненной структурированной информации об учреждении в случае принятия новых документов и (или) внесения изменений в документы, информация из которых была ранее размещена на официальном сайте – 6 баллов. Ответственность за обеспечение информационной открытости учреждения возлагается на отдел автоматизации и информационных технологий.

1.8. Создание попечительского совета в учреждении. Наличие в учреждении попечительского (общественного, наблюдательного) совета и

его участие в независимой оценке качества работы учреждения – 8 баллов.(данный показатель не применяется к ОГБУСОССЗНСТ "Геронтологический центр"). Ответственность за создание попечительского совета в учреждении возлагается на отдел учреждений социального обслуживания и отдел семьи и опеки.

1.9. Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения. Определение показателя, характеризующего уровень проведения информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения, осуществляется путём суммирования следующих критериев:

$I_{pp} = I_{ст} + I_{с}$ (8 баллов), где:

$I_{ст}$ – наличие в учреждении стендов с актуальной информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией – 3 балла.

$I_{с}$ –наличие в учреждении официального Интернет-сайта и его системное сопровождение – 5 баллов.

Ответственность возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

1.10. Отсутствие чрезвычайных происшествий в учреждении. Отсутствие чрезвычайных происшествий, являющихся следствием бездействия руководителя или неприятия им достаточных мер по предотвращению ЧП – 2 балла. Ответственность возлагается на отдел Учреждений социального обслуживания, отдел адресной поддержки населения, отдел семьи и опеки.

Максимальная суммарная оценка в случае применения всех показателей раздела I составляет 83 балла.

2.1. Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество. Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности – 5 баллов. Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

2.2. Целевое и эффективное использование бюджетных средств в рамках государственного задания. Критерий целевого и эффективного использования бюджетных средств, в том числе в рамках государственного задания, характеризует эффективность расходования бюджетных средств при выполнении государственного задания, определяется отношением фактически израсходованных финансовых средств при выполнении государственного задания к планируемому размеру субсидий на выполнение государственного задания.

При этом значение данного критерия прямо пропорционально объему выполненного государственного задания.

Критерий целевого и эффективного использования бюджетных средств рассчитывается по формуле:

$$K_3 = \frac{\Phi_{\text{факт}}}{\Phi_{\text{план}}} \times K_1 \quad (10 \text{ баллов}), \text{ где:}$$

K_3 – критерий расходования бюджетных средств при выполнении государственного задания;

$\Phi_{\text{факт}}$ – фактически израсходованные финансовые средства при выполнении государственного задания, тыс. руб.;

$\Phi_{\text{план}}$ – планируемый размер субсидии на выполнение государственного задания, тыс. руб.;

K_1 – коэффициент полноты выполнения государственного задания учреждением.

Показатель, считается выполненным, если отношение фактически израсходованных финансовых средств при выполнении государственного задания к планируемому размеру субсидий на выполнение государственного задания, составляет не менее 85%. В таком случае предельное значение показателя составляет 10 баллов, при 65%-84% – 7 баллов, при 51%-64% – 4 балла, при 50% – 2 балла, если же обнаружилось наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок – 0 баллов. Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

2.3. Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности. Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода – 2 балла. Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

2.4. Эффективное использование внебюджетных средств. Определение показателя, характеризующего уровень эффективного использования внебюджетных средств, осуществляется по следующей формуле:

$Ивс = Па + Нр + Бп$ (16 баллов), где:

Па – наличие нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги – 3 балла (данный критерий не применяется к учреждениям для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей).

Нр – нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи – 3 балла.

Бп – объем средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи. 2 балла за каждые 50,0 тыс. рублей, но не более 10 – 10

баллов. Ответственность за эффективное использование внебюджетных средств возлагается на финансово-экономический отдел.

Максимальная суммарная оценка в случае применения всех показателей раздела II составляет 33 балла.

3.1. Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги. Критерий укомплектованности учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги, определяется как отношение количества работников, фактически занятых оказанием социальных услуг в учреждении за отчетный период, к численности указанных работников по штатному расписанию и рассчитывается по следующей формуле:

$$K_2 = \frac{N_{\text{факт}}}{N_{\text{план}}}, \text{ где:}$$

K_2 – критерий укомплектованности учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги;

$N_{\text{факт}}$ – фактическое количество работников, оказывающих социальные услуги, чел.;

$N_{\text{план}}$ – плановое количество работников, оказывающих социальные услуги, чел.

Доля укомплектованности, составляющая 100 % – 10 баллов.

Доля укомплектованности от 75 % до 99% – 9 баллов.

Доля укомплектованности, составляющая менее 75 % – 8 баллов.

Ответственность возлагается на отдел государственной службы и кадров.

3.2. Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам. Соблюдение установленных сроков повышения квалификации работников.

Для врачей, педагогических работников и среднего медицинского персонала с получением сертификата специалиста или присвоением

квалификационной категории не реже, чем 1 раз в 5,1 – 6 лет Для иных специалистов и социальных работников – не реже, чем 1 раз в 3,1 – 5 лет. (5 баллов). Ответственность возлагается на отдел государственной службы и кадров.

3.3. Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений среднемесячной заработной платы в регионе в соответствии с региональной "дорожной картой". Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы соответствующей категории работников учреждения и доведения их в установленные сроки до среднемесячной заработной платы по региону.

Выполнение утвержденных учреждению значений целевых показателей:

100% – 10 баллов; 91%-99% – 5 баллов, менее 90% – 0 баллов.

Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

3.4. Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения. Соблюдение установленной учредителем доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения (до 40%) – 5 баллов; 41%-100% – 0 баллов. Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

3.5. Соблюдение целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения. Соблюдение установленного учредителем целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения (1:0,7 – 1:0,5) – 5 баллов. Ответственность возлагается на финансово-экономический отдел.

Максимальная суммарная оценка в случае применения всех показателей раздела III составляет 35 баллов.

Состав оценочной комиссии управления социальной защиты населения Белгородской области для проведения оценки эффективности деятельности

подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области: начальник управления социальной защиты населения области, председатель комиссии, заместитель председателя комиссии, консультант отдела организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля, секретарь комиссии.

Члены комиссии: заместитель начальника управления - начальник отдела по работе с ветеранами, инвалидами и пожилыми людьми, заместитель начальника управления – начальник отдела организации назначения и выплат пособий и компенсаций, заместитель начальника управления – начальник отдела правовой работы и опеки над недееспособными гражданами, начальник отдела организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля, начальник финансово-экономического отдела, начальник отдела государственной службы и кадров.

Порядок проведения оценки эффективности деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения Белгородской области:

1. Настоящий порядок устанавливает единые подходы к определению оценки эффективности деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области (далее – Учреждения), в отношении которых управление социальной защиты населения области (далее – Управление), осуществляет функции и полномочия учредителя.

2. Оценка осуществляется на основе мониторинга показателей эффективности деятельности Учреждений, характеризующих результаты их работы по различным направлениям деятельности (далее – Мониторинг), в соответствии с утвержденным Управлением перечнем показателей и критериев оценки эффективности их деятельности.

3. Мониторинг и оценка эффективности деятельности Учреждений проводится ежеквартально, путём суммирования баллов за отчетный период.

4. Комплексная бальная оценка Учреждения представляет сумму балльных оценок по направлениям деятельности.

Максимальная суммарная оценка в случае применения всех показателей составляет:

166 баллов для государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;

148 баллов для учреждений для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

5. По результатам оценки эффективности деятельности Учреждений формируется система публичных рейтингов, состоящих из:

5.1. Рейтинга государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, согласно перечню;

5.2. Рейтинга учреждений для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, согласно перечню.

6. Высокий рейтинг Учреждения учитывается при принятии Управлением решений по моральному и материальному стимулированию его руководителя.

Порядок проведения оценки:

1. Структурные подразделения Управления в соответствии со своей компетенцией:

1.1. Проводят мониторинг показателей эффективности деятельности Учреждений (далее - показатели) по профильным направлениям;

1.2. Осуществляют оценку фактических значений показателей по бальной системе;

1.3. Ежеквартально до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формируют и представляют отчеты о достигнутых показателях оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области, по форме, утвержденной в п.6 приказа, с кратким обоснованием по каждому Учреждению, отражающим причину

существующих отклонений от предельного значения показателей, а также проводимую работу, направленную на его улучшение, на бумажном носителе и в электронном виде в отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля Управления.

2. Проведение оценки эффективности работы учреждений осуществляется на основании сведений и других документов, образуемых в ходе осуществления Учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения данной оценки.

3. Отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля Управления:

3.1. Проводит сбор, обработку поступившей информации и подводит итоги по показателям;

3.2. Ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляет и предоставляет рейтинговые таблицы на рассмотрение оценочной комиссии (далее – Комиссия).

4. Комиссия в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, рассматривает отчеты, заслушивает доклады начальников структурных подразделений Управления, ответственных за оценку показателей.

5. Дата проведения заседания комиссии назначается председателем (в его отсутствие – заместителем председателя Комиссии).

6. Решение Комиссии по оценке выполнения целевых показателей отражается в протоколе, который подписывается всеми членами Комиссии в течение 3 рабочих дней, вместе с проектом приказа об утверждении рейтинговых таблиц.

7. Утвержденные рейтинги передаются секретарем Комиссии:

– в отдел государственной службы и кадров для определения ежеквартальной премии руководителям Учреждений;

– в отдел автоматизации и информационных технологий для размещения на сайте Управления.

В целях оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области по итогам года разработан Приказ Управления социальной защиты населения Белгородской области "Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области". В Приказе содержатся следующие положения:

1. Утвердить Методику расчёта ежегодных результатов деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области (прилагаются).

2. Начальникам структурных подразделений обеспечить предоставление статистических данных в отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля Управления (Гвоздевская А.Н.) в сроки, установленные в Методике расчета, утвержденной в пункте 1 настоящего приказа.

3. Отделу организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля Управления (Гвоздевская А.Н.) обеспечить расчёт ежегодных результатов деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя начальника управления В.И. Сушкову³⁹.

Методика расчёта ежегодных результатов деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области:

³⁹ Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области : Приказ департамента здравоохранения и Управления социальной защиты населения Белгородской области от 30 апреля 2014 года № 113. Документ опубликован не был // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. Вып. Белгородская область».

1. Настоящая Методика расчета разработана с целью оценки ежегодных результатов деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области (далее – Учреждения).

2. Оценку ежегодных результатов деятельности Учреждений осуществляет отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля на основании статистических данных, представленных профильными отделами, в срок до 25 января года, следующего за отчетным.

3. Расчёт ежегодных результатов деятельности учреждений для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, производится по следующей формуле:

$$Ogd = \frac{\sum Osdj}{k}$$

где:

$Osdj$ – совокупная балльная оценка результатов деятельности учреждений для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по j – ому отчетному периоду, рассчитанная в соответствии с приказом управления социальной защиты населения области от 30 апреля 2014 года № 113.

k – суммарное количество отчетных периодов.

4. Расчёт ежегодных результатов деятельности государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов производится по следующей формуле:

$$Ogv = \frac{\sum Osvj}{k} + Pm,$$

где:

$Osvj$ – совокупная балльная оценка результатов деятельности государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по j – ому отчетному периоду, рассчитанная в соответствии с приказом управления социальной защиты населения области от 30 апреля 2014 года № 113.

k – суммарное количество отчетных периодов;

P_m – показатель модернизации.

5. Показателя модернизации, характеризующий уровень эффективности управления деятельностью государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, рассчитывается по следующей формуле:

$$P_m = Ub + Fs + Op$$

где:

Ub – укрепление материально-технической базы;

Fs – привлечение из различных источников финансирования средств на материально-техническое обеспечение;

Op – повышение качества обслуживания клиентов.

4. Значение оценки по каждому из показателей формируют и представляют в отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля начальники структурных подразделений по профильным направлениям деятельности в соответствии с критериями:

1) Отдел по организации закупок для государственных нужд (Светличная А.И.) – укрепление материально-технической базы:

– наличие положительного экспертного заключения проектно-сметной документации на проведение строительно-монтажных работ (далее - СМР) – 1 балл;

– выполнение СМР в сроки установленные контрактом – 1,5 балла;

– наличие рабочей документации на выполненные СМР – 0,5 балла;

– объем и качество выполненных СМР – 4 балла.

2) Финансово-экономический отдел (Бутова Е.А.) – привлечение из различных источников финансирования средств на материально-техническое обеспечение:

$$Fs = \frac{Psi}{\sum Ps} * 100,$$

где:

P_{si} – объём финансовых поступлений i -ого государственного учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на проведение СМР;

P_s – суммарный объём финансовых поступлений всех государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на проведение СМР.

$F_s \geq 40\%$ составляет 10 баллов;

$35\% \leq F_s < 40\%$ составляет 8 баллов;

$30\% \leq F_s < 35\%$ составляет 6 баллов;

$25\% \leq F_s < 30\%$ составляет 4 баллов;

$15\% \leq F_s < 25\%$ составляет 2 балла;

$F_s < 15\%$ составляет 1 балл;

$F_s = 0\%$ составляет 0 баллов.

3) Отдел учреждений социального обслуживания (Поздняков А.В.), отдел адресной поддержки населения (Леплявкин А.А.) – повышение качества обслуживания клиентов:

– наличие условий повышенной комфортности – 5 баллов.

5. Максимальная суммарная оценка показателя модернизации, которая может быть получена, равна 22 балла, в том числе:

1) Укрепление материально-технической базы – 7 баллов;

2) Привлечение из различных источников финансирования средств на материально-техническое обеспечение – 10 баллов;

3) Повышение качества обслуживания клиентов – 5 баллов.

6. Максимальная оценка ежегодных результатов деятельности Учреждений в случае применимости всех Показателей составляет:

– 188 балл для государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;

– 148 баллов для учреждений для детей, в том числе образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Таким образом, рассмотрев методы оценки удовлетворенности

населения качеством социальных услуг в Белгородской области, можно сделать несколько выводов.

Во-первых, Управление социальной защиты населения Белгородской области является органом исполнительной власти Белгородской области, реализующим государственные полномочия в сфере социальной защиты населения, опеки и попечительства, по оказанию государственных услуг, включая социальное обслуживание населения.

Во-вторых, в Белгородской области существует Приказ от 30 апреля 2014 года № 113 "Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области", в котором утвержден перечень показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области и критерии их оценки, указан порядок проведения оценки эффективности деятельности учреждений системы социальной защиты населения Белгородской области.

В-третьих, оценку удовлетворенности населения качеством социальных услуг Управление социальной защиты населения Белгородской области проводит непосредственно путем оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области, в которой не уделяется должного внимания проведению опросов и анкетирования. Необходимо решить эту проблему, поскольку мнение жителей является ключевым фактором при оценке удовлетворенности населения качеством социальных услуг.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

При изучении источников по проблемам качества социальных услуг можно сделать вывод о необходимости комплексной системы управления качеством социальных услуг, представляющей собой совокупность методов и средств по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора. Разнообразные методы и ресурсы улучшения качества могут быть объединены во взаимоувязанный комплекс, в частности, организационно-экономические, правовые информационные, технические и другие методы, а также оптимизировано их применение. Комплексная система управления качеством социальных услуг по своему характеру является системой, включающей различные направления. В управлении качеством удовлетворение социальных потребностей населения принимается как исходный момент и как цель. Ориентация управления качеством социальных услуг на характер социальных потребностей с учетом их распределения во времени и пространстве служит объективной предпосылкой для формирования конкретных целей социальной деятельности в целом. Это является также основанием для разработки и использования методов и средств при создании, изготовлении и использовании социальной продукции, услуг необходимого качества.

При всей очевидной важности задачи комплексного оценивания качества услуг в социальной сфере, используемые в настоящее время модели описания данных и методы оценивания носят ограниченный характер, рассматривая лишь конкретный вид социальных услуг с узкоотраслевых позиций. В каждой сфере социальных услуг накоплен свой арсенал методов и критериев оценки качества, применение которых для решения аналогичной задачи в других сферах, как правило, является проблематичным и малоэффективным. Применяемые методы оценки уровня качества в

большинстве случаев недостаточно формализованы, описания нормативов и критериев качества нередко абстрактны, что делает их малоприменимыми на практике, или, напротив, носят настолько специализированный характер, что не позволяет применять единообразные критерии к однотипным услугам.

Организация оценки качества социальных услуг должна заключаться в стимулировании развития механизмов саморегуляции и адаптации комплексной системы управления качеством социальных услуг к изменениям внутренней среды организаций, к рыночному спросу на социальные услуги, конъюнктура которого достаточно изменчива и слабо предсказуема. В данном случае следует исходить из того, что критерии, показатели и индикаторы качества, которые должны быть прозрачны и открыты, обеспечат целевую ориентацию учреждений социального сектора, стимулируют развитие адаптационной стратегии деятельности и маркетинговой стратегии управления системой в целом. Ключевыми показателями при оценке эффективности деятельности организаций социального сектора могут быть определены: способность к адаптации, ориентация на заказчика и (или) клиента, гибкость. При этом сам клиент должен иметь возможность участвовать в оценке качества социальных услуг и вносить предложения по их развитию и улучшению.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг" в процессе проверки системы качества учреждений необходимы: контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее; анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей; анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества. При контроле и оценке качества услуг учреждение также должно обеспечивать

самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг и практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов⁴⁰.

Искажения в процессе оценки качества социальных услуг могут быть связаны с различными причинами. Условно их можно подразделить на методологические, технические и процедурные. Методологические искажения связаны с выбором не вполне адекватной методологии оценки, не позволяющей оценить оказываемые услуги с учетом требований полноты, системности, оптимальности и т.п. Чаще всего методологические ошибки связаны с неадекватностью выбранных показателей и индикаторов, посредством которых оценивается эффективность оказания той или иной услуги. Например, может оцениваться ряд параметров оказанной услуги, но отсутствовать такой критерий, как ее доступность, выраженная в доле получивших ее от общего количества нуждающихся. Или же выбранные показатели и индикаторы, в принципе, недостаточны для комплексной оценки услуг. Значительные методологические искажения могут быть заложены в систему оценки, если в ней используются исключительно статистические методы оценки по формируемым органами власти документальным базам. Между тем, социологические, а иногда и психологические методики могут быть намного эффективнее документального анализа, поскольку в них прослеживается непосредственная, зачастую, эмоциональная реакция самого получателя услуги, отражающая субъективные аспекты качества.

⁴⁰Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" : приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года. № 533-ст // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

Технические искажения в процессе оценки бывают связаны с неверной трактовкой методики и неадекватной интерпретацией получаемых данных. Например, полученные значения того или иного показателя могут произвольно трактоваться как низкие или высокие ввиду отсутствия соответствующей методики расчета. В ряде случаев может быть более адекватным применение абсолютных единиц оценки, а не относительных, и наоборот.

Процедурные искажения – это прямое влияние человеческого фактора - ошибки в процессе сбора, ввода и обработки информации, а также целенаправленные искажения с целью фальсификации отчетности и имитации повышения результативности деятельности.

Таким образом, применение так называемой независимой оценки общественностью качества социальных услуг, с одной стороны, является объективно необходимым нововведением, позволяющим преодолеть избыточный формализм в оценке, с другой стороны, в настоящее время на государственном уровне наблюдается попытки институционализации механизмов общественной оценки. Так, Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" определяет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания как одну из форм общественного контроля, проводящуюся "в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности"⁴¹.

⁴¹ О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования :федер. закон от 21 июля 2014

Важно также то, что настоящий Федеральный закон устанавливает общие критерии оценки – такие как открытость и доступность информации об учреждении и о предприятии социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения и предприятия социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг"⁴².

Следует отметить, что механизмы независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями в Белгородской области, в значительной мере уже сформированы. Так, в соответствии с распоряжением Правительства Белгородской области от 27 мая 2013 года №240-рп "Об определении уполномоченного органа по организации независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги", ОАУ "Институт региональной кадровой политики" Белгородской области была разработана методика оценки и определен порядок оценки, осуществляющейся через Общественный совет и Институт региональной кадровой политики.

Однако к недостаткам данной методики и процедуры оценки следует отнести: 1) ее чрезмерно унифицированный характер, не учитывающий специфику деятельности организации, оказывающей социальные услуги, 2) чрезмерная обобщенность ряда индикаторов, не позволяющих получить непосредственную оценку по конкретным аспектам качества услуги, 3) отсутствие в анкете проективного компонента, нацеленного на выяснение

года № 256-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

⁴²О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования :федер. закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".

мнения получателей социальных услуг о возможностях и направлениях повышения их качества.

Исследования эффективности подобной системы оценок, проведенные в других регионах России, дали основания для следующих заключений. Основные проблемы состоят в незаинтересованности членов общественных советов в продуктивной работе и отсутствии у учреждений социального обслуживания населения способов заинтересовать их. Тем более, что членство в советах получают не те, кто мог бы реально оценить ситуацию и дать грамотные рекомендации, а соглашающиеся в силу каких-то личных договоренностей потратить свое время. Количество общественных (попечительских, наблюдательных) советов, которое на сегодняшний день по законодательству должно быть создано на территории каждого региона, значительно превышает число компетентных, грамотных специалистов, готовых участвовать в такой работе на добровольных началах. Еще один риск – попадание в члены совета людей, изначально предвзято настроенных относительно деятельности учреждений. Следствием занятости членов совета является то, что по факту оценкой занимаются представители самих оцениваемых учреждений. При этом учреждение оказывается заложником спущенных сверху обязательств по организации деятельности совета и проведению оценки. Директору и сотрудникам приходится тратить время на имитацию деятельности общественного совета⁴³.

Первые же попытки внедрения независимой оценки качества оказания социальных услуг выявили ряд слабых мест данной системы, к которым относятся: отсутствие необходимой и достаточной информационной подготовки процесса внедрения новации, отставание методического сопровождения, недоработанные критерии оценки, некорректное использование различных форм оценки, отсутствие учета особенностей

⁴³ Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения. 2015. №1. С. 3-13.

различных сфер и учреждений, номинальное существование некоторых общественных советов, отсутствие возможностей у учреждений изменить условия оказания услуг⁴⁴.

Соответственно, Управлению социальной защиты Белгородской области целесообразно ввести в существующую в области систему оценки деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, дополнительную методику независимой общественной оценки с учетом 1) специфики их деятельности, 2) соответствия с характером услуг.

В качестве пилотного проекта дополнительной независимой оценки предлагается проект "Разработка методических основ независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных образований Белгородской области (услуга "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов)".

1. Обоснование необходимости реализации проектных мероприятий.

Поскольку в настоящее время, что отражено во втором разделе дипломной работы, очень часто оценка качества социальных услуг является, по преимуществу, достаточно формализованной процедурой, исходящей из системы показателей, генерируемых на основе государственной и ведомственной статистики, в меньшей степени – экспертных оценок и еще в меньшей мере – мнения самих получателей услуг, ее результаты далеко не всегда адекватны реальному положению дел. Немаловажный аспект оценки качества услуг связан с анализом экономической эффективности, своевременности выделения финансовых средств, целевому характеру финансирования и т.п. В результате применения соответствующих методик фактически выхолащивается содержание социальных услуг – то позитивное

⁴⁴Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения. 2015. №1. С. 3-13.

значение, которое они должны иметь для жизни граждан, для изменения качества их жизни.

Поэтому в настоящее время настоятельной необходимостью является внесение в методологию и методику оценки компонента, связанного с общественной оценкой, мнением самих получателей услуг – так называемой независимой оценки.

При этом в основе оценки социальной услуги должна находиться удовлетворенность граждан качеством и доступностью ее предоставления.

2. Цель и задачи внедрения проекта.

Цель проекта – разработка методики и инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов.

Задачи проекта:

– разработка методической основы независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов;

– разработка инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов;

– обоснование условий организации мониторинга качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области.

3. Целевая группа участников проекта.

– сотрудники Управления социальной защиты населения Белгородской области;

– сотрудники управлений социальной защиты населения муниципальных образований Белгородской области;

– работники учреждений социального обслуживания в Белгородской области (Комплексные центры обслуживания населения),

– граждане, являющиеся адресатами услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов".

4. Сроки реализации проекта.

Проект является краткосрочным и рассчитан на 1 год – с 1 сентября 2016 года по 31 августа 2017 года.

5. Состав мероприятий проекта.

5.1. Разработка методологических основ и рабочей программы социологического мониторинга (сентябрь–октябрь 2016 г.).

Разработка рабочей программы необходима, так как она содержит теоретические и методологические основы мониторинга, определяет логическую структуру инструментария, обосновывает необходимые показатели и индикаторы.

В типовую структуру рабочей программы входят:

- обоснование актуальности исследования,
- анализ степени научной изученности проблемы и уровень прикладных разработок,
- объект и предмет исследования,
- цель и задачи исследования,

– система показателей и индикаторов.

Здесь приводится сокращенный вариант рабочей программы исследования.

В частности, объектом исследования являются граждане – адресаты услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания.

Предмет исследования – качество социальных услуг.

Цель исследования состоит в диагностике качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания граждан.

Задачи исследования:

– разработка системы показателей и индикаторов качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания граждан;

– определение ведущих качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания граждан.

К числу основных показателей качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания граждан, относятся:

- доступность;
- регулярность (периодичность);
- объем ассортимента;
- результативность;
- коммуникация.

Индикаторами доступности услуги является результативность обращения в учреждения социального обслуживания и срок ожидания удовлетворения обращения.

Индикатором регулярности (периодичности) оказания услуги является удовлетворенность граждан количеством посещений социального работника.

Индикатором объема ассортимента социальных услуг является мнение получателей о степени полноты номенклатуры оказываемых услуг, в том числе, желание получателей о возможном расширении номенклатуры.

Индикатором результативности оказания услуги является удовлетворенность получателей конечным результатом деятельности социального работника.

Индикатором коммуникации является удовлетворенность получателей услуги процессом общения с социальным работником, степень психологического комфорта.

5.2. Разработка инструментария исследования – опросника формализованного интервью (ноябрь 2016 г.).

Формализованное интервью применительно к данному случаю является оптимальным методом сбора информации, поскольку сочетает в себе такие характеристики, как жесткое структурирование опросника, позволяющее максимально унифицировать процесс получения информации, обобщать полученные сведения и ускорить ввод и обработку данных. В то же время, в отличие от анкетирования, интервью позволяет значительно упростить процесс общения с респондентами, далеко не всегда воспринимающими печатный текст. В особенности это относится к гражданам - адресатам социальной помощи, поскольку большинство из них находятся в преклонном возрасте и физически не готовы к восприятию печатного текста и, тем более – к самостоятельному заполнению опросника.

Опросник интервью должен включать:

- 1) вводную часть – инструкцию для интервьюера по установлению контакта с респондентом, объяснению ему цели исследования, правил ответа на вопросы;
- 2) основную часть – вопросы, ориентированные на получение информации о качестве оказываемых услуг;
- 3) социально-демографический блок вопросов - о возрасте респондента (пол и тип поселения интервьюер заполняет самостоятельно);
- 4) заключительная часть – благодарность за участие в исследовании, просьба высказать пожелания и предложения как по системе предоставления услуг, так и по проведению подобных исследований (необходимость в них и т.л.).

5.3. Разработка плана-графика исследования (декабрь 2016 г. – июнь 2017 г.) (см. приложение 2).

В плане-графике должны быть отражены виды организационных работ, непосредственно связанных с формированием команд интервьюеров, их инструктажем, составлением списка участников генеральной и выборочной совокупности, проведением полевого этапа исследования, обработки и анализа его результатов.

5.4. Формирование команды волонтеров в муниципальных образованиях области для участия в интервьюировании получателей социальных услуг (от 10 до 50 человек в зависимости от численности населения в муниципальном образовании) (декабрь 2016 г. – январь 2017 г.).

5.5. Проведение инструктажа по организации работы с волонтерами сотрудниками Управления социальной защиты населения Белгородской

области сотрудников соответствующих муниципальных структур (декабрь 2016 г.).

5.6. Проведение инструктажа сотрудниками Управления социальной защиты населения муниципальных образований волонтеров по процедуре и качеству заполнения опросников (январь 2017 г.).

5.7. Составление списков получателей услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов" на основании данных Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных районов и городских округов (февраль 2017 г.).

В процессе опроса целесообразно охватить от 20% до 50% получателей услуги в зависимости от количества населения в муниципальном образовании. В городских округах можно ориентироваться на минимальный порог, в муниципальных районах с преобладающим сельским населением - на максимальный.

5.8. Проведение социологического исследования силами волонтеров в муниципальных образованиях области (март –апрель 2017 г.)

5.9. Обработка и анализ результатов социологического исследования (май-июнь 2017 г.).

5.10. Подготовка рекомендаций по оптимизации проведения мониторинга на основании бесед с интервьюерами (май 2017 г.).

5.11. Подведение итогов первого этапа мониторинга и разработка рекомендаций по возможной корректировке его методики, техники и процедуры проведения (июль –август 2017 г.).

Результатом данного мероприятия должны стать:

– итоговая социологическая оценка качества услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов";

- ее сопоставление с результатами оценивания качества социальных услуг по применяющейся в настоящее время методике;

- предложение о целесообразности дальнейшего использования настоящей методики независимой оценки качества социальных услуг и распространении ее на получателей ряда других услуг, оказываемых Управлением социальной защиты населения Белгородской области, управлениями социальной защиты населения муниципальных образований и подведомственными им учреждениями.

6. Планируемые результаты проекта.

- разработка методики независимой социологической оценки качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов", включающая методические рекомендации и социологический опросник;

- формирование команд волонтеров в каждом муниципальном образовании области, имеющих опыт проведения интервью и навык коммуникации с пожилыми людьми и инвалидами;

- результаты социологической диагностики качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов".

7. Оценка эффективности проекта.

Поскольку предлагаемый проект является социальным, то основным параметром оценки его эффективности является социальный эффект. Социальный эффект проекта выражается в возможности позитивного воздействия на систему предоставления социальных услуг в Белгородской области по результатам независимой социологической оценки их качества.

Прямым результатом реализации проекта будет являться апробированная методика и инструментарий независимой социологической оценки качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов" (рабочая программа исследования, включающая модель показателей и индикаторов, план-график исследования, опросник формализованного интервью).

Немаловажным социальным эффектом проекта является также формирование в муниципальном образовании волонтерских групп, обладающих комплексом компетенций в коммуникации с пожилыми гражданами и инвалидами, а также навыками участия в социологических мониторингах (от 10 до 50 человек в каждом муниципальном образовании в зависимости от численности населения).

8. Ресурсное обеспечение проекта.

Ресурсное обеспечение проекта может включать комплекс ресурсов.

Нормативно-правовое обеспечение проекта предполагает принятие нормативного акта на уровне руководства Управления социальной защиты населения Белгородской области о создании рабочей группы по разработке методики и инструментария независимой социологической оценки качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов".

В качестве *информационных и материально-технических ресурсов* выступают существующая методика оценки, утвержденная на заседании общественного совета по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (Протокол от 22 августа 2014 года № 11); официальные веб-сайты и страницы в социальных сетях Управления социальной защиты населения Белгородской области,

управлений социальной защиты муниципальных образований и подведомственных им Комплексных центров социального обслуживания населения; организационная техника Управления социальной защиты населения Белгородской области, управлений социальной защиты муниципальных образований, используемая для ввода и обработки данных.

Кадровое обеспечение проекта определяется профессиональными компетенциями сотрудников Управления социальной защиты населения Белгородской области, управлений социальной защиты муниципальных образований, ответственных за разработку и корректировку рабочей программы и инструментария мониторинга, инструктаж интервьюеров, организацию проведения мониторинга, ввод и обработку и анализ полученной информации, наличием в муниципалитетах потенциала волонтерской деятельности – достаточного количества молодежи, обладающей альтруистическими установками и коммуникативными компетенциями.

Финансовое обеспечение проекта основано на средствах муниципальных программ социальной поддержки граждан соответствующих муниципальных образований области (подпрограмма "Модернизация и развитие социального обслуживания населения"), за счет которых осуществляется тиражирование инструментария.

Общая стоимость проекта составляет 26 000 рублей.

В том числе на:

- тиражирование методических рекомендаций и опросника социологического опроса – 29 000 рублей;
- компенсация волонтерам стоимости проезда на общественном городском и пригородном транспорте – 8 000 рублей;

– моральное поощрение волонтеров (грамоты, благодарности и пр.) за участие в мониторинге – 1 000 рублей.

Поощрение сотрудников Управления социальной защиты населения Белгородской области, управлений социальной защиты муниципальных образований, осуществляющих все работы по подготовке социологического мониторинга, осуществляется из премиального фонда соответствующих организаций и не включается в расходы по проекту.

9. Оценка рисков проекта.

К основным рискам реализации проекта и мерам снижения их негативного воздействия относятся следующие.

1. Финансово-экономические риски. Возможность возникновения данного риска невелика ввиду небольшой суммы расходов по проекту. Тем не менее, проявление этого риска может привести к недофинансированию запланированных в рамках проекта мероприятий. Преодоление риска возможно за счет привлечения спонсорских средств для тиражирования инструментария или его безвозмездного тиражирования представителями предпринимательского сообщества, занимающихся полиграфической деятельностью.

2. Организационно-управленческие риски связаны с недостаточной степенью контроля за качеством работы, координации деятельности сотрудников Управления социальной защиты населения Белгородской области, управлений социальной защиты муниципальных образований, включенных в реализацию данного проекта. Проявление данных рисков могут привести к неэффективному управлению реализацией проектных мероприятий. Минимизация данных рисков возможна за счет проведения на начальных этапах реализации проекта серии организационно-методических семинаров с установлением не только профессиональных, но и личных связей между участниками проекта.

3. Кадровые риски связаны с недостаточной творческой, коммуникационной, управленческой и исполнительской компетентностью участников. Проявление данных рисков может привести к снижению качества методологической и методической основы мониторинга, организации взаимодействия между участниками проекта. Минимизация данных рисков связана с организацией подготовки, переподготовки и повышения квалификации управленческих кадров.

Следует отметить, что к деятельности по агрегированию, обработке и анализу информации необходимо привлекать только сотрудников, обладающих информационно-коммуникативными компетенциями, а разработка методической основы инструментария должна быть поручена сотрудникам, прошедшим недавно курсы повышения квалификации или получившим высшее профессиональное образование по направлению "Государственное муниципальное управление", "Социология", "Экономика организаций" и т.п.

4. Социальные риски связаны с недостаточным интересом молодежной аудитории, являющейся социальной базой для набора волонтеров, к предстоящей им деятельности и их нежеланием включаться в волонтерскую деятельность. Проявление данного риска может поставить под угрозу реализацию проекта. Поэтому на минимизацию данных рисков следует обратить особое внимание. Она возможна за счет активной пропаганды при помощи муниципальных СМИ и социальных сетей социальной пользы от результатов проекта, а также непосредственная работа в учреждениях образования со студенческим активом.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования деятельности по оценке качества социальных услуг в Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. Основное направление оптимизации системы оценки качества социальных услуг состоит в дальнейшем развитии механизмов независимой общественной оценки. При этом предлагаемые новации не должны подменять существующую систему оценки, а дополнять ее. В основе оценки социальной услуги должна находиться удовлетворенность граждан качеством и доступностью ее предоставления. С этой целью предлагается к реализации проект "Разработка методических основ независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных образований Белгородской области (услуга "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов)".

2. Целью проекта является разработка методики и инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов. К задачам проекта относятся: разработка методической основы независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области; разработка инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области; обоснование условий организации мониторинга качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области.

3. По итогам реализации проекта запланировано создание методики независимой социологической оценки качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов", включающей методические рекомендации и социологический опросник; формирование команд волонтеров в каждом муниципальном образовании

области, имеющих опыт проведения интервью и навык коммуникации с пожилыми людьми и инвалидами; получение результатов социологической диагностики качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов" с охватом от 20% до 50% получателей услуги. Для успешной реализации проекта предусмотрены меры, направленные на снижение неблагоприятных последствий финансово-экономических, организационно-управленческих, кадровых и социальных рисков, что позволит достичь запланированных по итогам его реализации показателей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время во многих принимаемых муниципальных и региональных стратегических планах преследуется одна и та же цель – повышение качества жизни населения. Система управления качеством жизни населения включает в себя множество критериев и показателей измерения его уровня. Удовлетворенность населения качеством предоставляемых социальных услуг является одной из основных характеристик, оказывающих первостепенное влияние на качество жизни. Степень удовлетворенности населения – главный индикатор уровня и качества жизни.

Для того, чтобы оценить качество предоставляемой услуги, необходим набор критериев и показателей, характеризующих ее в различных аспектах. В самом общем виде социальная услуга может считаться высококачественной, если: имеет четко сформулированную цель и назначение; предоставляется в соответствии с современными технологиями; основывается на уважении к личности клиента; учитывает индивидуальные потребности клиента; не вызывает недовольства у клиента условиями предоставления.

На сегодняшний день опыт развития системы социального обслуживания показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений по повышению качества социального обслуживания остается открытым. Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан. Многие исследователи считают, что система социального обслуживания в России требует четкой разработанной системы критериев и показателей, которые могли бы оценить качество работы социальных служб. Оценка деятельности учреждений социального

обслуживания позволит своевременно выявить факторы, которые негативно влияют на качество социального обслуживания, поможет выявить причины низкого качества социального обслуживания, а также сможет принять своевременные меры по повышению эффективности деятельности учреждения.

В Белгородской области органом, реализующим государственные полномочия в сфере социальной защиты населения, включая социальное обслуживание населения, является Управление социальной защиты населения Белгородской области. Целью деятельности Управления является обеспечение реализации в соответствии с действующим законодательством единой государственной политики области в сфере социальной защиты населения, в том числе социального обслуживания населения, социальных выплат, опеки и попечительства. Разработка путей и методов эффективного развития системы социальной защиты населения области, включая социальное обслуживание населения, а также повышение доступности и качества социальных услуг являются одними из основных задач Управления социальной защиты населения области.

Оценку удовлетворенности населения качеством социальных услуг Управление социальной защиты населения Белгородской области проводит непосредственно путем оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области. В перечень эффективности деятельности подведомственных учреждений области включены следующие показатели: основная деятельность учреждения; финансово-экономическая деятельность и исполнительская дисциплина учреждения; деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами. Оценку эффективности деятельности подведомственных учреждений проводит оценочная комиссия Управления социальной защиты населения области. Оценка осуществляется ежеквартально, путём суммирования баллов за отчетный период, на основе мониторинга показателей эффективности деятельности

Учреждений, характеризующих результаты их работы по различным направлениям деятельности в соответствии с утвержденным перечнем показателей и критериев оценки эффективности их деятельности. По результатам оценки эффективности деятельности Учреждений формируется система публичных рейтингов. Также разработана методика расчёта ежегодных результатов деятельности подведомственных учреждений, которую осуществляет отдел организационно-аналитической работы, проектной деятельности и внутреннего контроля на основании статистических данных, представленных профильными отделами.

Анализ методов оценки деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения Белгородской области позволяет сделать вывод о том, что при процедуре оценивания не уделяется должного внимания регулярной оценке степени удовлетворенности клиентов качеством предоставления им социальных услуг путем проведения социологических исследований. В настоящее время настоятельной необходимостью является внесение в методологию и методику оценки компонента, связанного с общественной оценкой, мнением самих получателей услуг - так называемой независимой оценки.

Механизмы независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями в Белгородской области, в значительной мере уже сформированы, однако, у существующей системы имеется ряд недостатков, к которым можно отнести: ее чрезмерно унифицированный характер, не учитывающий специфику деятельности организации, оказывающей социальные услуги; чрезмерную обобщенность ряда индикаторов, не позволяющих получить непосредственную оценку по конкретным аспектам качества услуги; отсутствие в анкете проективного компонента, нацеленного на выяснение мнения получателей социальных услуг о возможностях и направлениях повышения их качества.

Исходя из анализа существующей в Белгородской области практики оценивания удовлетворенности населения качеством социальных услуг в данной выпускной квалификационной работе предлагается проект "Разработка методических основ независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных образований Белгородской области (услуга "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов)". Целью проекта является разработка методики и инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов. По итогам реализации проекта запланировано создание методики независимой социологической оценки качества социальной услуги. Данная методика не должна подменять уже существующую систему оценки, а дополнять ее. Для успешной реализации проекта выявлены финансово-экономические, организационно-управленческие, кадровые и социальные риски, и предусмотрены меры, направленные на их снижение.

В качестве рекомендаций по совершенствованию методов оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг в данном проекте предлагается комплекс следующих мероприятий:

1. Разработать систему показателей и индикаторов качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания по месту проживания граждан;
2. Разработать опросник формализованного интервью, сформировать команды волонтеров в муниципальных образованиях области для участия в интервьюировании получателей социальных услуг и провести социологическое исследование;

3. Обработать результаты социологического исследования и разработать рекомендации по возможной корректировке его методики, техники и процедуры проведения;

4. Итоговую социологическую оценку качества услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов" сопоставить с результатами оценивания качества социальных услуг по применяющейся в настоящее время методике;

5. Предложить дальнейшее использование настоящей методики независимой оценки качества социальных услуг и распространении ее на получателей ряда других услуг, оказываемых Управлением социальной защиты населения Белгородской области, управлениями социальной защиты населения муниципальных образований и подведомственными им учреждениями.

Таким образом, данная методика оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг позволит повысить качество социального обслуживания населения в Белгородской области.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бюджетный кодекс Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 20 августа августа 2004 года № 120-ФЗ, от 27 декабря 2005 года № 197-ФЗ) // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".
2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования :федер. закон от 21 июля 2014 года. № 256-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".
3. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации :федер. закон от 28 декабря 2013 года. № 442-ФЗ // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".
4. Об утверждении порядков предоставления социальных услуг [Текст] : Постановление правительства Белгородской области от 27 октября 2014года № 400-пп //Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".
5. О признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании : постановление правительства Белгородской области от 27 октября 2014 года № 402-пп // Справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Разд. "Законодательство". Информ. Банк "Регион. Вып. Белгородская область".
6. Об оценке деятельности подведомственных учреждений системы социальной защиты населения области : Приказ департамента здравоохранения и Управления социальной защиты населения Белгородской области от 30 апреля 2014 года № 113. Документ опубликован не был // Справочно-правовая система "КонсультантПлюс".

- Разд. "Законодательство". Информ. Банк "Регион. Вып. Белгородская область".
7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" : приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года. № 533-ст // Справочная правовая система "КонсультантПлюс". Информ. банк. "Версия Проф". Разд. "Законодательство".
 8. Айларова, Г.И. Бюджетная политика и качество жизни населения России [Текст] / Г.И. Айларова. – Волгоград :ПринТерра-Дизайн, 2012. – 306с.
 9. Ануфриев, Д.П. Качество жизни населения: оценка состояния и пути улучшения [Текст] / Д.П. Ануфриев, В.А. Алешкин, Л.В. Боронина. – Астрахань : Волгоградское научное изд-во, 2015. – 156с.
 - 10.Багомедов, М.А. Проблемы улучшения социального обслуживания в регионе [Текст] / М.А. Багомедов, А.З. Мусаева // Экономические науки. – 2010. – № 71. – С. 134–140.
 - 11.Белянинова, Ю.В. Государственная социальная помощь и социальное обслуживание [Текст] / Ю.В. Белянинова, Н.А. Захарова, М.Г. Данилова. – М. :Эксмо, 2013. – 240с.
 - 12.Берталанфи, Л. фон. Общая теория систем [Текст] / Л. фон Берталанфи. – М. : Прогресс, 1969. – 315с.
 - 13.Богатырев, В.В. О качестве и уровне жизни, системе жизнеобеспечения населения: связь с жизненными целями человека и качеством управления [Текст] / В.В. Богатырев // Уровень жизни населения регионов России. – 2011. – № 3. – С. 84–89.
 - 14.Богомолов, А.В. Проблемы развития социального обслуживания пожилых людей в современной России [Текст] / А.В. Богомолов, А.Д. Неретина, М.В. Елесина // Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. – 2014. – № 25. – С. 98–102.

- 15.Бородатова, Л.Ю. Социальный услуги населению: проблемы регулирования и оценки качества предоставления [Текст] : материалы Всероссийской науч.-практ. конф., Тюмень, 1 янв. 2013г. / под общ. ред. Л.Ю. Бородатова. – Тюмень :ТюмГНГУ, 2013. – 143с.
- 16.Быковская, Л.И. Подходы к оценке качества социальных услуг учреждений социального обслуживания населения [Текст] / Л.И. Быковская, И.А. Козырева, Т.В. Изъюрова. – Сыктывкар : изд-во Сыктывкарского ун-та, 2007. – 149с.
- 17.Глухов, В.В. Управление качеством жизни [Текст] / В.В. Глухов, В.В. Окрепилов. – СПб. : Наука, 2008. – 484с.
- 18.Гуслякова, Л.Г. Качество жизни и социального обслуживания населения [Текст] / Л.Г. Гуслякова. – Горно-Алтайск :Изд-во Горно-Алтайского ун-та, 2011. – 304с.
- 19.Дагбаева, С.Д. Уровень и качество жизни: методологические подходы и методы исследования [Текст] / С.Д. Дагбаева. – Улан-Удэ : ВСГТУ, 2010. – 216с.
- 20.Дадаев, А.Я. Понятие "качество жизни" и методы его оценки [Текст] / А.Я. Дадаев, А.Д. Баудинов. – Грозный :Комтехпринт, 2009. – 598с.
- 21.Дорофеева, В.А. Государственная политика регулирования социальной защиты населения [Текст] / В.А. Дорофеева // Экономика и социум. – 2015. – № 15. – С. 174–180.
- 22.Зеленин, А.А. Профессиональная подготовка кадров для социальной сферы: региональный аспект [Текст] / А.А. Зеленин ; под ред. Т.Н. Мартыновой. – Томск : ТГПУ, 2009. – 337с.
- 23.Кадыров, Ф.Н. К вопросу об оценке эффективности деятельности ключевых работников учреждений социальной сферы: методические подходы [Текст] / Ф.Н. Кадыров, В.Б. Фраймович // Проблемы современной экономики. – 2015. – № 3. – С. 76–79.
- 24.Казиминова, Н.Г. Экономические, правовые, социально-политические и психологические проблемы развития современного общества [Текст] /

- Н.Г. Казимилова. – Ростов-на-Дону : Общество с ограниченной ответственностью "Фонд науки и образования", 2015. – 312с.
- 25.Кайль, Я.Я. Качество предоставление государственных и муниципальных услуг как важный фактор повышения уровня жизни населения России [Текст] / Я.Я. Кайль // Региональная экономика: теория и практика. – 2011. – № 26. – С. 51–58.
- 26.Козлова, Е.А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг [Текст] / Е.А. Козлова // Наука и современность. – 2013. – № 21. – С. 44–50.
- 27.Колмыкова, О.Н. Социальное обслуживание граждан в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития [Текст] / О.Н. Колмыкова, А.Б. Хмельнов, В.А. Шаповалова // Политическое управление: научный научно-образовательный электронный журнал. – 2014. – № 2. – С. 51–57.
- 28.Косенко, О.Ю. Развитие системы предоставления социальных услуг лицам пожилого возраста в России [Текст] / О.Ю. Косенко. – Ростов-на-Дону : Изд-во СКАГС, 2010. – 379с.
- 29.Красова, Е.В. Качество социального обслуживания населения: проблемы стандартизации и оценки [Текст] / Е.В. Крысова, Н.Н. Зыкова. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. – 172с.
- 30.Кузнецова, Ю.А. Качество социальных услуг [Текст] / Ю.А. Кузнецова. – Уфа : Институт социально-экономических исследований УНЦ РАН, 2009. – 129с.
- 31.Кущенко, С.В. Качество жизни населения в России и ее регионах [Текст] / С.В. Кущенко, Г.П. Литвинцева, Л.А. Осьмук. – Новосибирск : НГТУ, 2009. – 560с.
- 32.Лига, М.Б. Качество жизни [Текст] / М.Б. Лига, И.А. Щеткина. – Новосибирск : Наука, 2011. – 226с.
- 33.Малофеев, И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] / И.В. Малофеев. – М. : Дашков и К, 2012. – 176с.

34. Малофеев, И.В. Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика [Текст] / И.В. Малофеев. – М. : Межрегиональная общественная организация "Ассоциация работников социальных служб", 2013. – 256с.
35. Мальцев, А. Клиентоориентированный подход в бизнесе и государственном (муниципальном) управлении [Текст] / А. Мальцев // Власть. – 2011. – №10. – С. 24–29.
36. Михайлова, Н.С. Формирование приоритетных направлений развития сферы социальных услуг [Текст] / Н.С. Михайлова. – Иркутск :ИрГУПС, 2010. – 252с.
37. Новикова, К.Н. Теоретико-методологические основы исследования научной организации управления системой социальной защиты населения [Текст] / К.Н. Новикова // Ученый записки казанского университета. Серия: гуманитарные науки. – 2013. – № 6. – С. 71–79.
38. Озерова, К.А. Становление понятий "уровень" и "качество жизни населения" [Текст] / К.А. Озерова // Экономика образования. – 2009. – № 5. – С. 98–106.
39. Пастухова, Е.Я. Качество жизни населения: теория и практика социологического изучения [Текст] / Е.Я. Пастухова, Б.Г. Прошкин, А.В. Мухачева. – Кемерово : Изд-во Кемеровского ун-та, 2011. – 261с.
40. Проблема оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг с целью управления качеством жизни в муниципальных образованиях [Текст] : материалы II Международной науч.-практ. конф., Пермь / под общ. ред. А.В. Агеенко. – Пермь : Меркурий, 2011. – 57 с.
41. Путило, Н.В. К вопросу о природе социальных услуг [Текст] / Н.В. Путило // Журнал российского права. – 2006. – № 6. – С. 33–35.
42. Рагозина, Л.Г. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты [Текст] / Л.Г. Рагозина, Е.А. Цацура // Мониторинг общественного мнения. – 2015. – №1. – С. 58–61.

43. Садовая, Е.С. Качество жизни населения мира: измерение, тенденции, институты [Текст] / Е.С. Садовая, В.А. Сауткина. – М. : Институт мировой экономики и международных отношений РАН, 2012. – 208с.
44. Сафронова, М.В. Проблема оценки деятельности организаций социального обслуживания населения в регионе [Текст] / М.В. Сафронова // Социальное обслуживание. – 2015. – № 12. – С. 34–37.
45. Синицына, Г.В. Основные проблемы организации стандартизации социального обслуживания населения на муниципальном уровне [Текст] / Г.В. Синицына // Стандарты социального обслуживания населения в регионах современной России. – 2009. – № 17. – С. 55–60.
46. Слинкова, О.К. Уровень и качество жизни населения как результирующие показатели социально-экономического развития регионов [Текст] / О.К. Слинкова // Вестник иркутского государственного технического университета. – 2012. – № 9. – С. 307–311.
47. Смирнова, С.Б. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] / С.Б. Смирнова. – Ростов-на-Дону : ДГТУ, 2014. – 166с.
48. Смолева, Е.О. Удовлетворенность жизнью и уровень счастья: взгляд социолога [Текст] / Е.О. Смолева, М.В. Морев ; под ред. А.А. Шабуневой. – Вологда : Институт социально-экономического развития территорий РАН, 2016. – 164с.
49. Токарский, Б.Л. Социальная работа: актуальные проблемы и пути повышения качества социальных услуг [Текст] / Б.Л. Токарский. – Иркутск : БГУЭП, 2011. – 145с.
50. Тюнина, О.В. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг [Текст] / О.В. Тюнина // Труды молодых ученых Алтайского государственного университета. – 2010. – № 6. – С. 67–69.
51. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе [Текст] / М. Хаммер, Дж. Чампи. – пер. с англ. СПб., 1997. – 221с.

52. Ханжин, Е.В. Система оценки качества социальных услуг, предоставляемых инвалидам и гражданам пожилого возраста [Текст] / Е.В. Ханжин, О.О. Низовцева, Е.В. Хытова // Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития. – 2012. – № 2. – С. 36–41.
53. Характеристика современных проблем системы социального обслуживания населения [Текст] : материалы II Международной науч.-практ. конф., Улан-Удэ, 21 мая 2015г. / под общ. ред. Т.С. Базарова. – Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2015. – 438с.
54. Холопова, Ю.С. Уровень и качество жизни населения [Текст] / Ю.С. Холопова, Г.П. Ермаков, И.И. Шигапов // Современное развитие экономических и правовых отношений. Образование и образовательная деятельность. – 2012. – № 16. – С. 126–129.
55. Чуличков, Е.А. Уровень и качество жизни населения [Текст] / Е.А. Чуличков // Челябинский гуманитарий. – 2009. – № 7. – С. 68–72.
56. Шевцов, П.А. уровень и качество жизни населения в Российской Федерации: экономико-статистический аспект [Текст] / П.А. Шевцов. – М. : РГТЭУ, 2011. – 361с.
57. Шимановская, Я.В. Эффективность профессиональной деятельности социального работника [Текст] / Я.В. Шимановская // Социальная работа: проблемы и перспективы. – 2016. – № 2. – С. 15–19.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Паспорт проекта "Разработка методических основ независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных образований Белгородской области (услуга "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов)".

Цель проекта	Разработка методики и инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	Реализация проекта предполагает разработку методической основы независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов; разработку инструментария независимой социологической оценки качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области по месту проживания пожилых людей и инвалидов; обоснование условий организации мониторинга качества услуг, оказываемых социальными работниками учреждений социального обслуживания в Белгородской области; проведение социологического опроса получателей услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов"
Результаты проекта	- разработанная методика независимой

	<p>социологической оценки качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов", включающая методические рекомендации и социологический опросник;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование команд волонтеров в каждом муниципальном образовании области, имеющих опыт проведения интервью и навык коммуникации с пожилыми людьми и инвалидами; - результаты социологической диагностики качества социальной услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов"
Риски проекта	<ul style="list-style-type: none"> - финансово-экономические; - организационно-управленческие; - кадровые; - социальные.
Пользователи результата проекта	<ul style="list-style-type: none"> - сотрудники Управления социальной защиты населения Белгородской области; - сотрудники управлений социальной защиты населения муниципальных образований Белгородской области; - работники учреждений социального обслуживания в Белгородской области (Комплексные центры обслуживания населения), - граждане, являющиеся адресатами услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов"

План-график проведения опроса по проблеме качества услуг,
оказываемых социальными работниками учреждений социального
обслуживания в Белгородской области.

№	Содержание работы	Сроки выполнения
1.	Формирование команды волонтеров в муниципальных образованиях области для участия в интервьюировании получателей социальных услуг	Декабрь 2016 г. - январь 2017 г.
2.	Проведение инструктажа по организации работы с волонтерами сотрудниками Управления социальной защиты населения Белгородской области сотрудников соответствующих муниципальных структур	Декабрь 2016 г.
3.	Проведение инструктажа сотрудниками управлений социальной защиты населения муниципальных образований волонтеров по процедуре и качеству заполнения опросников	Январь 2017 г.
4.	Составление списков получателей услуги "нестационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов" на основании данных Комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных районов и городских округов	Февраль 2017 г.
4.	Проведение социологического исследования силами волонтеров в муниципальных образованиях области	Март-апрель 2017 г.
5.	Обработка и анализ результатов социологического исследования	Май-июнь 2017 г.
6.	Подготовка рекомендаций по оптимизации проведения мониторинга на основании бесед с интервьюерами	Май 2017 г.