

ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

ПЛАТОНОВА НАТАЛЬЯ МИХАЙЛОВНА

*доктор педагогических наук, заведующая кафедрой теории и технологии социальной работы
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,
профессор кафедры теории и практики социальной работы
Санкт-Петербургского государственного университета,
nplatonova@inbox.ru*

NATALYA PLATONOVA

*D.Sc. (Pedagogy), Head of the Department of Theory and Technology of Social Work,
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work,
Professor at the Department of Theory and Practice of Social Work, St. Petersburg State University*

ПЛАТОНОВА ЮЛИЯ ЮРЬЕВНА

*кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,
y-platonova78@mail.ru*

YULIYA PLATONOVA

*Cand.Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 364.026

МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

THE MECHANISMS FOR IMPROVING THE QUALITY OF ACTIVITIES OF STATE INSTITUTIONS THAT PROVIDE SOCIAL SERVICES TO THE POPULATION

Аннотация. В статье анализируются подходы к выделению параметров качества социальных услуг и подробно рассматриваются условия и механизмы повышения эффективности деятельности социальных организаций. На основе опыта проведения квалитологического исследования деятельности специализированных социальных учреждений в Ленинградской области показана практика внедрения системы независимой оценки качества в социальном обслуживании.

ABSTRACT. This article analyzes approaches to the selection of parameters of quality of social services, and discusses in detail the conditions and mechanisms for improving the effectiveness of social organizations. The practice of implementing the system of independent quality evaluation in social services is shown based on the experience of qualilogical research of activities of specialized social institutions in the Leningrad region.

Ключевые слова: качество социальных услуг, критерии качества и эффективности социального обслуживания, система независимой оценки качества в социальном обслуживании.

KEYWORDS: quality of social services, criteria of quality and efficiency of social services, system of independent quality evaluation in social services.

В последнее десятилетие в России осуществляется реформирование социальной сферы, результатом которого должны стать рационализация и модернизация системы оказания социальных услуг. Приказ Министерства труда

России № 650 от 29 декабря 2012 года «Об утверждении плана мероприятий (“дорожной карты”) повышения эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013–2018 годы)» определил ключевые

направления стратегического развития сферы социального обслуживания населения. Основными целями «дорожной карты» являются обеспечение доступности, существенное повышение эффективности и качества предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания, а также внедрение современных форм и технологий в работу социальных организаций.

Главной задачей развития социальной отрасли в различных регионах России стало внедрение оценки деятельности учреждений социального обслуживания как механизма повышения качества социальных услуг для населения. В настоящее время в структуру объектов социальной сферы включены следующие виды услуг:

- образование (дошкольное, общеобразовательные учреждения, учреждения начального, среднего и высшего профессионального образования, дополнительное образование);

- культура и досуг (библиотеки, учреждения культуры, музеи, художественные галереи и выставочные залы, театры, концертные организации, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, памятники истории и культуры, выпуск книжной, журнальной и газетной продукции);

- здравоохранение (деятельность учреждений здравоохранения, их размещение, состояние и оснащенность; кадры — врачевный и младший медицинский персонал);

- социальное обеспечение (различные виды специализированных учреждений, оказывающих помощь проблемным группам населения);

- жилищно-коммунальное хозяйство (жилой фонд, его благоустройство, жилищные условия населения, производственная деятельность предприятий и служб, обеспечивающих население водой, теплом, газом, гостиницами и другими видами благоустройства населенных пунктов);

- физкультура и спорт (сеть спортивных сооружений, их размещение, кадры, численность людей, занимающихся физической культурой и спортом).

Система социальных услуг анализируется на основе выделения структурных компонентов, позволяющих более детально выявить механизмы ее оптимизации. Основными компонентами системы социального обслуживания являются:

- объекты социальных услуг (люди, группы людей, имеющие потребности, интересы в решении своих жизненных проблем);

- субъекты социальных услуг — персонал социальных организаций, а также потребители услуг (клиенты), достигшие социальной субъектности, работающие в качестве волонтеров;

- стандарты и нормы социальных услуг;

- имущественные, финансовые, кадровые, управленческие ресурсы организаций, оказывающих социальные услуги;

- результат эффективности и качества оказываемых услуг.

В связи с возрастающими требованиями к функционированию системы социальных услуг вопросам качества и эффективности социального обслуживания уделяется повышенное внимание. Особенно актуальными становятся контроль

качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, и оценка эффективности деятельности данных учреждений. В системе социальной защиты в ближайший период должна быть сформирована многоуровневая оценка, система индикаторов, ориентированная на получение объективной и максимально полной информации об эффективности деятельности учреждений, для оптимизации управленческих решений, включая ведомственный контроль качества социальных услуг.

В национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» под качеством социальной услуги понимается совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществлять его социальную реабилитацию и социальную адаптацию. Согласно национальным стандартам, 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 системы (служб) контроля за деятельностью учреждения [3, с. 17].

Социальные стандарты и нормативы предполагают возможность использования индикаторов, которые применяются для решения целого ряда социальных задач, в том числе:

- формирования социальной политики на основе стратегических и текущих ориентиров;

- прогнозирования направлений развития социально ориентированной экономики;

- определения величины бюджетных расходов на развитие социальной сферы и т. д.

Введение нормативов в социальной сфере позволяет устанавливать минимальные требования к социальному обслуживанию населения на региональном уровне (см. табл. 1).

В качестве государственных минимальных стандартов в настоящий период используются:

- нормативы номенклатуры объектов социальной стандартизации (ассортимент, перечень, наборы и т. п.);

- нормативы качества объектов социальной стандартизации (объем в натуральном или стоимостном выражении);

- нормы качества объектов социальной стандартизации;

- нормативы времени предоставления объектов социальной стандартизации (предельные сроки обслуживания, периодичность и т. п.);

Классификация социальных нормативов

Нормативы	Сущность и назначение
Распределительные	Регулирование распределительных отношений
Потребительские	Требование к развитию производственной и непроизводственной сферы
Уровневые	Отражение абсолютных и относительных величин нормативов в натуральных показателях или пропорциях
Точечные	Равенство фактического значения показателя величине норматива без существенных отклонений
Интегральные	Фактическое значение может находиться в некоторых границах, задаваемых нормативом
Максимальные	Фактическое значение не должно превышать уровень норматива
Минимальное	Фактическое значение не должно быть меньше нормативного уровня [1, с. 22]

• нормативные соотношения объектов социальной стандартизации.

Действующие социальные стандарты определяют следующие характеристики услуг:

- наименование государственной услуги;
- наименование органа, предоставляющего услугу;
- результат предоставления услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- правовые основания для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- срок ожидания при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата услуги;
- требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги;
- показатели доступности и качества государственных услуг;
- иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в специализированных центрах.

В целях формирования системы контроля качества оказания социальных услуг национальным стандартом Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» (ГОСТ Р 52496-2005) вводится понятие «контроль качества социальных услуг», который заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности. В данном случае рассматриваются как материальная результативность, определяющая степень финансовых проблем клиента, так и нематериальная, характеризующая степень улучшения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем данной услуги (специалистом учреждения социального обслуживания).

В преобладающем большинстве исследований качество услуги анализируется как соответствие идеальному образу услуги, удовлетворяющему

все стороны, реального воплощения этой услуги. Качество услуги в данном ракурсе включает следующие параметры:

- полноту предоставления в соответствии с требованиями (стандартами);
- доступность;
- своевременность;
- результативность;
- достижение запланированных целей и задач [6, с. 71].

При анализе понятия качества социальных услуг необходимо учитывать, что параметры качества и результативности социального обслуживания должны в обязательном порядке отвечать следующим требованиям:

- отражать наиболее важные социальные параметры, характеризующие факторы благополучия и неблагополучия;
- иметь направленность на быстрое реагирование на факторы, изменяющие условия жизнедеятельности населения;
- включать доступные для стандартного измерения количественные характеристики, обеспечивающие возможность сравнительной оценки и слежения за их динамикой.

При оценке качества государственных услуг в системе социального обслуживания выделяют две составляющие: экономическую и социальную. Экономическая составляющая выражается в нахождении оптимального сочетания эффективности затрат, сбора и распределения ресурсов. Показатели экономической эффективности отражают соотношение расходов, затраченных на деятельность организаций, с объемом оказанных ими услуг, тогда как социальная составляющая предполагает, что в большинстве случаев критерии оценки должны отражать степень соответствия содержания услуг потребностям населения. Социальная составляющая зависит от конечного результата деятельности по оказанию услуг, их влияния на состояние жизнедеятельности населения, включая физическое здоровье, работоспособность, продолжительность жизни каждой социальной группы.

Кроме того, важными характеристиками качества услуг являются оперативность и регулярность (реагирование на запросы, частота предоставления услуг, которую в каких-то случаях можно считать критерием качества).

Как показывает практика квалитологических исследований, при оценивании качества социальных услуг необходимо учитывать их специфику. В частности:

- качество социальной услуги трудно оценить;
- потребитель социальной услуги сам является участником технологии ее выполнения (непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя);
- совмещение функций производства и реализации услуг;
- недостаточная достоверность предварительной аттестации качества социальной услуги;
- услуги не складываются, оперативно реализуются и сразу получают клиентами;
- применительно к конкретному клиенту нельзя сначала попробовать качество услуги (испытать), а потом вновь ее правильно оказать;
- качество услуги, как правило, комплексно [3].

В зарубежном опыте социального обслуживания населения можно выделить комплекс показателей качества социальных услуг, направленных на решение наиболее важных для потребителей задач и трудностей, с которыми они сталкиваются в процессе взаимодействия с уполномоченными органами. К критериям доступности получения услуги относят:

- информированность потребителя о получении услуги (содержание услуги, порядок и условия получения, права потребителя);
- комфортность ожидания услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения, эстетическое оформление);
- удобство получения услуги (техническая оснащенность, комфортность организации процесса);
- доступность оказываемой услуги (информационная, финансовая — цена услуги и дополнительные издержки, территориальная);
- отношение персонала (вежливость, тактичность, отзывчивость);
- возможность обжалования действий персонала.

К критериям оценки качества конечного результата услуги западные специалисты относят такие переменные, как: время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность); соответствие запросам потребителя и времени, затраченному на подготовку необходимых документов; качество конечного результата услуги (соответствие стандартам и запросам потребителя); компетентность персонала; профессиональная грамотность.

При оценке качества услуги в практике деятельности отечественных организаций социальной сферы наиболее часто используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- результативность предоставления услуги: материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), которая оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- нематериальная (степень изменения психоэмоционального, физического состояния клиента,

устранение его правовых, бытовых и других трудностей в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

При оценке соблюдения стандартов государственных услуг применяются достаточно разнообразные методы. Среди них можно выделить: метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками исполнения стандартов; метод изучения административных правовых актов по предоставлению государственных услуг, с целью раскрытия установленных норм к качеству их предоставления; социальное картографирование; полужоформализованное интервьюирование или анкетирование клиентов государственной организации. Значимое место в оценке качества государственных социальных услуг отводится мониторингу, который должен проводиться в соответствии с рекомендациями Минэкономразвития, а также Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

В данном случае под мониторингом понимается постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату. Мониторинг государственных социальных услуг должен отвечать следующим требованиям:

- систематическое воспроизведение наблюдения;
- системное изучение информации из разных источников (социологические исследования, внутренняя отчетность);
- методологическая составляющая должна включать в себя четкую систему критериев и классификаций, «слаженный» инструментарий оценки качества данных и др.
- широкое использование системного анализа, в том числе построение рангов и рейтингов;
- обязательная популяризация данных, полученных в результате мониторинга.

Таким образом, назначение мониторинга в социальной сфере состоит в осуществлении «обратной связи»: возможности раскрытия потребностей в социальных услугах, оценки и результативности выбранных методов и инструментов взаимодействия с потребителями. В практике использования данного метода оценки качества социальных услуг обнаружен ряд факторов, которые могут негативно влиять на результаты исследования, а именно:

- отсутствие или не проработанность административных регламентов оказания услуги; отсутствие четких стандартов качества;
- отсутствие стандартов комфортности предоставления услуг;
- отсутствие длительного, системного и регулярного мониторинга качества оказания услуг;
- «невключенность» результатов мониторинга в систему управления оказанием услуг (особенно государственных);
- недостаточная информированность населения;
- недостаточное финансирование социальной сферы;
- недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентации персонала;

- слабое использование информационных технологий в процессе оказания социальных услуг и сбора информации об их качестве.

Ключевым моментом в оценке качества государственных услуг является возможность достижения результата и отношение его значения к затраченным усилиям на его достижение. Согласно существующим методическим рекомендациям критериями качества предоставления государственных услуг являются:

- соблюдение стандартов государственных услуг;
- наличие и характер проблем, которые возникают у клиентов при получении государственной услуги;
- удовлетворенность клиентов качеством и доступностью услуги;
- финансовые затраты клиента при получении государственной услуги;
- временные затраты клиента — нормативно установленные и реальные;
- привлечение клиентом посредников в получении государственной услуги.

К наиболее значимым показателям при оценке качества и доступности государственных социальных услуг относят:

- своевременность и оперативность;
- качество предоставления государственных услуг;
- культуру обслуживания;
- доступность государственных услуг («доступная среда»).

Своевременность предусматривает, что уполномоченные органы выполняют свои обязательства в установленные нормативными правовыми актами сроки. Примеры конкретных показателей, используемых в мировой практике: 1) количество заявлений, рассмотренных в течение 60 дней с момента получения заявления; 2) доля посетителей, принятых в течение установленных 20 минут от назначенного им времени; 3) число выплат в течение 10 рабочих дней с момента поступления заявления. Оперативность включает в себя: показатели точности обработки данных, правильность оформления документов, качество процесса обслуживания. Примеры конкретных показателей, используемых в мировой практике: 1) доля случаев точного расчета начислений; 4) число правильно оформленных документов; 3) количество клиентов, удовлетворенных условиями ожидания.

Вежливость обеспечивает удовлетворенность клиентов отношением сотрудников учреждения, отражает их готовность оказать результативную помощь при возникновении трудностей. Для эффективного выполнения работ необходимы постоянное повышение квалификации и переподготовка сотрудников. Руководству требуется ясное понимание принципов обеспечения качества, умение определять политику в области качества и осуществлять планирование с учетом внешних и внутренних факторов; нужно четко знать функции отдельных подразделений в системе качества и методы их выполнения. Доступность заключается в простоте и рациональности процесса предоставления услуги,

ясности и качестве информации об оказании услуги. На практике доступность определяется документами, регулирующими процесс предоставления услуги и эффективностью действующей системы информирования, созданием условий для людей с ограниченными возможностями. Основными показателями, позволяющими оценить доступность, выступают количество и удаленность пунктов обслуживания населения, а также удобный для населения график работы учреждения.

Таким образом, важнейшим условием качества социальной услуги является ее стандартизация. Анализ практик предоставления услуг в социальной сфере показывает, что процесс оказания социальной услуги находится в диапазоне существующих требований государства к качеству предоставления услуги и включает характеристики процесса, вида, содержания и конечного результата предоставления государственной услуги. Одним из направлений по установлению критериев качества социальных услуг является разработка и внедрение современной нормативно-правовой базы.

В соответствии со статьей 27 Федерального закона № 442-03 от 25 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» стандарт социальной услуги включает в себя:

- описание социальной услуги, в том числе ее объема;
- сроки предоставления услуги;
- подушевой норматив финансирования социальной услуги;
- показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- условия предоставления социальной услуги, в том числе доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- иные положения, необходимые для предоставления социальной услуги.

Эффективная оценка качества социального обслуживания предполагает наличие в учреждениях социальной сферы системы контроля качества, которая представляет собой совокупность организационной структуры учреждения (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов оказания услуг, ресурсов учреждения.

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391 а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» предусматривают оценку с участием и на основе мнений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов. Независимая система оценки деятельности социальных служб может стать важным

механизмом в повышении качества и эффективности социального обслуживания населения, позволит наладить объективную обратную связь специалистов учреждений с потребителями услуг.

В связи с внедрением проектно-целевого принципа бюджетного финансирования и переходом большинства регионов Российской Федерации от управления, ориентированного «на процесс», на управление «по результату» ведется активная разработка оптимальных критериев оценки эффективности деятельности учреждений на основе проведения квалитологических исследований и социальных экспертиз институтов социальной защиты.

Несмотря на объективные сложности, исходящие из естественной противоречивости социальных процессов, работа по внедрению объективных и содержательных подходов к оценке качества деятельности социальных служб имеет перспективы дальнейшего развития. Необходимость учета многоаспектности и комплексности социального обслуживания, с одной стороны, объективно усложняет процессы исследования, а с другой — приближает теоретиков и практиков социальной работы к осознанию огромной важности объективной оценки специфики социальной работы [4, с. 79].

Задача формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности таких организаций, ведение публичных рейтингов их деятельности в условиях конкуренции между государственными и негосударственными организациями на рынке социального обслуживания, становится приоритетной при проведении мероприятий социальной политики в регионах. Согласно действующему законодательству обязательными целями независимой оценки качества работы организаций являются:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронном формате;
- формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

Сотрудники лаборатории социальных исследований им. Г. Ф. Нестеровой кафедры теории и технологии социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы в рамках выполнения Государственного контракта № 183 по оказанию услуг по внедрению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения, провели в 2014 году масштабное квалитологическое исследование. Мероприятиями по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в Ленинградской области, было охвачено 51 социальное учреждение. Данные структуры для проведения анкетирования, сбора первичной информации в соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» [8] были объединены в следующие группы:

- комплексные муниципальные учреждения социального обслуживания;
- муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов;
- муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации;
- государственные учреждения психоневрологические интернаты.

Разработанный диагностический инструментарий включал следующие методики:

- для получателей социальных услуг в учреждениях — Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания;
- для руководителей и специалистов социального обслуживания — анкета «Форма фиксации результатов оценки работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- для независимых экспертов — Анкета для экспертов по проведению независимой оценки и формированию рейтингов организаций, оказывающих социальные услуги населению Ленинградской области;
- для представителей общественных организаций, общественного совета — Анкета фиксации независимой оценки и формирования рейтингов организаций, оказывающих социальные услуги, представителями общественных организаций, Общественного совета Комитета по социальной защите населения Ленинградской области.

В процессе исследования было собрано более 2500 опросных листов участников независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения Ленинградской области. Для обработки полученных в анкетировании данных и построения диаграмм использовались компьютерные программы SPSS и Excel. По итогам проведенного мониторингового исследования были определены мероприятия по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги жителям Ленинградской области.

1. Усиление систематического контроля работы учреждения (процедура самообследования).

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности социозащитных учреждений. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственности между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы. Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений

от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Система качества должна оформляться в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методики и т.д.), в которых устанавливаются требования к системе качества учреждения в целом и ее составным частям. Степень регламентации системы качества различных учреждений может отличаться в зависимости от масштаба и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения; сложности процесса по предоставлению услуг; компетенции персонала учреждения.

Анализ направлений деятельности учреждений показывает, что формы помощи населению региона носят стандартный, унифицированный характер для различных категорий населения, что не отвечает быстро изменяющимся запросам потребителей социальных услуг в условиях социально-экономической нестабильности. На этом основании контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для выявления проблемных «зон качества» деятельности учреждения необходимо проведение систематического аудита (самообследования) с целью повышения эффективности трудовой деятельности сотрудников организации, снижения текучести кадров, создания условий для личностного и профессионального роста сотрудников.

2. Рекомендации по улучшению информационной политики учреждений.

Результаты проведенного мониторинга выявили следующие характерные недостатки в деятельности учреждений по параметру коммуникативной эффективности:

- малоэффективная информационная политика в работе с населением, что обуславливает сочетание как традиционных, так и новых информационных технологий;
- отсутствие целенаправленной рекламной деятельности и оперативной корректировки спектра и качества предоставляемых услуг населению;
- недостаточная обеспеченность функционирования обратной связи с населением по анализу уровня удовлетворенности качеством социальных услуг для персонализации социальной работы с клиентами.

Для повышения эффективности информационной политики учреждений считаем целесообразным предложить следующее:

- разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
- разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листов о работе подразделений

учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;

- размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и других учреждениях.

Результаты анализа интернет-сайтов учреждений позволяют дать следующие рекомендации для социозащитных учреждений Ленинградской области:

- поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;

- обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;

- обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;

- создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учета мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам — потребителям услуг;

- создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;

- создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе мнений и отзывов граждан;

- обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;

- рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;

- разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

3. Повышение профессиональных компетенций специалистов учреждения.

Результаты «полевого» исследования выявили проблему приведения в соответствии с требованиями получателей социальных услуг уровня квалификации социальных работников, что нашло отражение в показателе критичности оценок клиентов, сотрудников и руководителей учреждений.

Непосредственное взаимодействие с руководителями и сотрудниками большинства социальных учреждений показало, что ядро коллектива составляют профессионалы с большим опытом деятельности в социальной отрасли, любящие свою работу. Однако новые задачи, в том числе и участие в мониторинговых исследованиях, предполагают усиление управленческого внимания руководителей к получению дополнительных квалификаций сотрудников в проведении мероприятий

самообследования. В частности, переподготовка по социальному аудиту включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации; обучение персонала методам сбора информации, методикам, техникам и процедурам обследования, сбору и обработке информации, проведению аналитического анализа; разработку с внедрением рекомендаций в практику деятельности социальных служб.

Для организации обучающих программ «Профессиональные компетенции работников социальных учреждений» в системе непрерывного вузовского социального образования необходимо:

- проведение обучающих семинаров, программ повышения квалификации и переподготовки в форматах очного, заочного и сетевого взаимодействия с вузами социального профиля;

- создание на базе учреждений «ресурсно-информационных» площадок (кабинетов), где будет представлена оперативная учебно-методическая информация по образовательным запросам сотрудников учреждения.

Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы в рамках установления партнерских отношений с социальными службами Ленинградской области передал комплекты специализированной учебно-методической литературы для развития ресурсно-информационных площадок в каждом из учреждений.

Проведенный анализ качества работы защитных организаций Ленинградской области показал наличие значительного потенциала для дальнейшего развития социальной отрасли путем усовершенствования механизмов предоставления разнообразных видов помощи и поддержки населению (на основании мониторинговых исследований по независимой системе оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги).

Квалиметрические исследования по внедрению независимой оценки качества работы

организаций, оказывающих социальные услуги, должны быть направлены на следующее:

- обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о работе организаций социального обслуживания населения Ленинградской области для реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения качественных социальных услуг;

- определение результативности деятельности как организации в целом, так и отдельных сотрудников для принятия своевременных мер по повышению эффективности работы;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организации социального обслуживания.

Эффективность региональной системы социальной работы в значительной мере определяется не только учетом потребностей различных категорий граждан, но и процессами управления в каждом социальном учреждении своими «конкурентными преимуществами». Для социальной сферы цель конкуренции — это создание долгосрочной устойчивости развития организации на основе повышения профессиональной компетентности персонала как ведущего ресурса развития.

Как подчеркивает заместитель председателя Комитета по социальной защите населения Ленинградской области В.И. Максимов, формирование независимой оценки качества работы организаций — дело важное. Взгляд со стороны позволит по-новому посмотреть на сложившуюся в течение долгих лет систему учреждений социального обслуживания и организацию в них работы, будет способствовать повышению эффективности и качества их деятельности [2, с. 15].

1. Казибекова Н. А. Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 1 (93). С. 11–29.
2. Максимов В. И. О системе независимой оценки качества в социальном обслуживании // Социальная работа. 2015. № 4. С. 12–15.
3. Платонова Ю. Ю. Особенности оценки качества социальных услуг // Современные проблемы социальной психологии и социальной работы: материалы I Межвузовской научно-практической конференции 21 марта 2014 года / науч. ред. В. В. Горшкова. СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. 192 с.
4. Романычев И. С. Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания // СОТИС — Социальные технологии, исследования. 2014. № 2 (64). С. 75–79.
5. Сафронова М. В. Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения как механизм повышения качества социальных услуг // Социальное обслуживание. 2014. № 11 (90). С. 15–25.
6. Стрельникова Н. Н. Особенности управления организацией социального обслуживания в современных условиях // Социальное обслуживание. 2014. № 3 (82). С. 106–111.
7. Приказ Минтруда России от 29 декабря 2012 года № 650 «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013–2018 годы)"» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/9> (дата обращения: 04.12.2015).
8. Приказ Минтруда России от 30.08.2013 № 391 а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/120> (дата обращения: 04.12.2015).

9. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rg.ru/2014/07/30/kachestvo-dok.html> (дата обращения: 04.12.2015).

References

1. Kazibekova N.A. Teoretiko-metodologicheskiye osnovy formirovaniya i razvitiya uslug sotsialnoy zashchity naseleniya [Theoretical and methodological foundations of formation and development of social welfare services]. *Otechestvennyy zhurnal sotsialnoy raboty — Native Journal of Social Work*, 2013, 1 (93), pp. 11–29 (in Russian).
2. Maksimov V.I. O sisteme nezavisimoy otsenki kachestva v sotsialnom obsluzhivanii [On the system of independent quality evaluation of social services]. *Social Work*, 2015, 4, pp. 12–15 (in Russian).
3. Platonova Yu.Yu. Osobennosti otsenki kachestva sotsialnykh uslug [Features of quality evaluation of social services]. *Materialy I Mezhvuzovskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Sovremennye problemy sotsialnoy psikhologii i sotsialnoy raboty»* [Proc. of the 1st Inter-University Scientific and Practical Conference «Modern Problems of Social Psychology and Social Work»]. Gorshkova V.V. (ed.). St. Petersburg: St. Petersburg University of Humanities and Social Sciences Publ., 2014. 192 p. (In Russian).
4. Romanchev I.S. Otsenka effektivnosti deyatelnosti uchrezhdeniy sotsialnogo obsluzhivaniya [Evaluation of the efficiency of social service institutions]. *SOTIS — Sotsialnye tekhnologii, issledovaniya — Social Technologies, Research*, 2014, 2 (64), pp. 75–79 (in Russian).
5. Safronova M.V. Otsenka effektivnosti deyatelnosti uchrezhdeniy sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya kak mekhanizm povysheniya kachestva sotsialnykh uslug [Evaluation of the efficiency of social service institutions as a mechanism of improving the quality of social services]. *Sotsialnoye obsluzhivaniye — Social Service*, 2014, 11 (90), pp. 15–25 (in Russian).
6. Strelnikova N.N. Osobennosti upravleniya organizatsiyey sotsialnogo obsluzhivaniya v sovremennykh usloviyakh [Features of social service management in modern conditions]. *Sotsialnoye obsluzhivaniye — Social Service*, 2014, 3 (82), pp. 106–111 (in Russian).
7. *Prikaz Mintruda Rossii ot 29 dekabrya 2012 goda N650 «Ob utverzhdenii plana meropriyatiy («dorozhnoy karty») «Povysheniye effektivnosti i kachestva uslug v sfere sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya (2013–2018 gody)»* [Order of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation No. 650 of December 29, 2012 «On Approval of the Action Plan («Roadmap») «Improving the Efficiency and Quality of Services in the Field of Social Services (2013–2018)»] (in Russian). Available at: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/9> (accessed 04.12.2015).
8. *Prikaz Mintruda Rossii ot 30.08.2013 N391a «O metodicheskikh rekomendatsiyakh po provedeniyu nezavisimoy otsenki kachestva raboty organizatsiy, okazyvayushchikh sotsialnye uslugi v sfere sotsialnogo obsluzhivaniya»* [Order of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation No. 391a of August 30, 2013 «On Methodological Recommendations of Carrying Out an Independent Quality Evaluation of Organizations Providing Social Services»] (in Russian). Available at: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/120> (accessed 04.12.2015).
9. *Federalnyy zakon ot 21.07.2014 N256-FZ «O vnesenii izmeneniy v otdelnye zakonodatelnye akty Rossiyskoy Federatsii po voprosam provedeniya nezavisimoy otsenki kachestva okazaniya uslug organizatsiyami v sfere kultury, sotsialnogo obsluzhivaniya, okhrany zdorov'ya i obrazovaniya»* [The Federal Law No. 256-FZ of July 21, 2014 «On Amending Certain Legislative Acts of the Russian Federation on Issues of Independent Quality Evaluation of Services Provided by Organizations in the Sphere of Culture, Social Services, Health and Education»] (in Russian). Available at: <http://www.rg.ru/2014/07/30/kachestvo-dok.html> (accessed 04.12.2015).