

УДК 364.07

Н.М. Полевая, В.В. Ситникова

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

В статье рассматривается независимая оценка качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Амурской области, проведенная в 2019 г.

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальная услуга учреждения социального обслуживания, независимая оценка качества, независимая оценка качества оказания социальных услуг.

INDEPENDENT ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES PROVIDED BY SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS OF THE AMUR REGION

The article considers an independent assessment of the quality of social services provided by social service institutions of the Amur region, conducted in 2019.

Key words: social service, social service institution of social service, independent quality assessment, independent assessment of the quality of social services.

Важнейшей задачей для органов власти всех уровней – от федерального до муниципального – является создание системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Этот механизм позволяет вовлечь общественные институты в процессы совершенствования деятельности учреждений указанных сфер и повышения качества оказываемых ими услуг.

Впервые эта форма общественного контроля была введена Федеральным законом 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». В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ были внесены изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферах, названных выше.

Представляется целесообразным рассмотреть деятельность общественного совета, созданного при министерстве социальной защиты населения Амурской области (МСЗН), в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

В состав этого общественного совета входят представители образования и общественных организаций. С 2014 г. по 2017 г. независимая оценка осуществлялась непосредственно членами общественного совета, а с 2018 г. – организациями-операторами.

В 2019 г. проведена независимая оценка качества оказания услуг научно-техническим центром «Перспектива» (Тюмень). Организация-оператор определена в соответствии с ФЗ-44 по итогам проведения торгов.

Целями независимой оценки качества оказания услуг являются:
получение данных об условиях оказания социальных услуг;
выявление удовлетворенности получателей качеством условий их оказания организациями социального обслуживания;
выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания;
формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

Объект исследования – 24 организации социального обслуживания Амурской области. Предметом стали социальные услуги, оказываемые организациями социального обслуживания области.

В соответствии с планом работы общественного совета независимая оценка качества была проведена в 24 учреждениях социального обслуживания населения (в том числе 2 дома-интерната, детский дом, 4 комплексных центра социального обслуживания населения, 5 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних и социальных приютов для детей, 2 специальных дома для одиноких престарелых, реабилитационный центр, а также 9 управлений социальной защиты населения).

Оценка учреждений проводилась по 5 общим критериям (рис. 1). Указанные критерии содержали 39 специфических показателей. Группы критериев оценки качества условий оказания услуг установлены приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н.

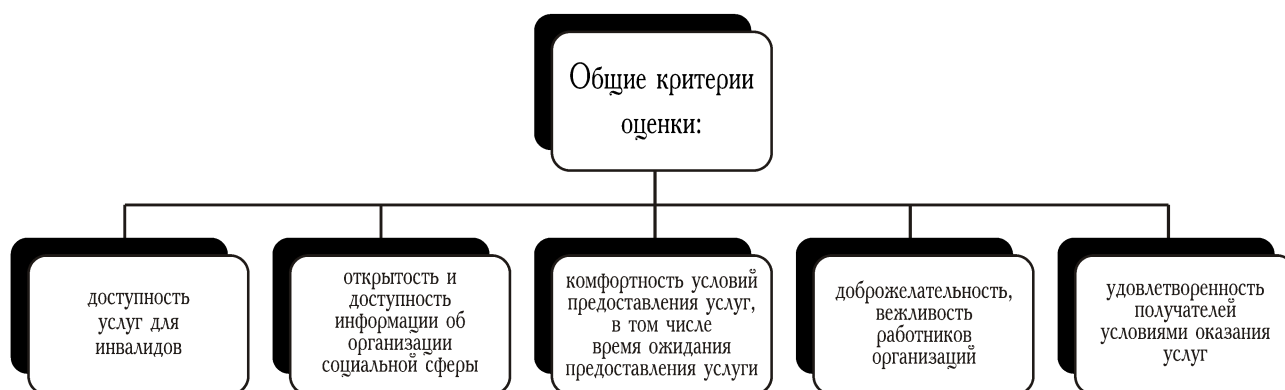


Рис. 1. Общие критерии независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения.

В ходе оценки использовались следующие методы:

личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
наблюдение в учреждениях социального обслуживания;
контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

В результате анализа данных критериев был сформирован рейтинг учреждений, который опубликован на сайте министерства социальной защиты населения Амурской области. В соответствии с рейтингом определена четверка лидеров, представленных на рис. 2.

По результатам независимой оценки качества получателями социальных услуг и НТЦ «Перспектива» были установлены недостатки, на основании которых общественным советом для всех учреждений, подлежащих независимой оценке в текущем году, сформулированы предложения по улучшению качества их работы.

Среди основных рекомендаций:

улучшение оснащения учреждений для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);
улучшение оборудования территорий учреждений выделенной стоянкой для автотранспортных средств;
улучшение информирования населения об изменениях в законодательстве;

усовершенствование зон комфортного ожидания услуг;

размещение полной информации на официальных сайтах учреждений и пр.

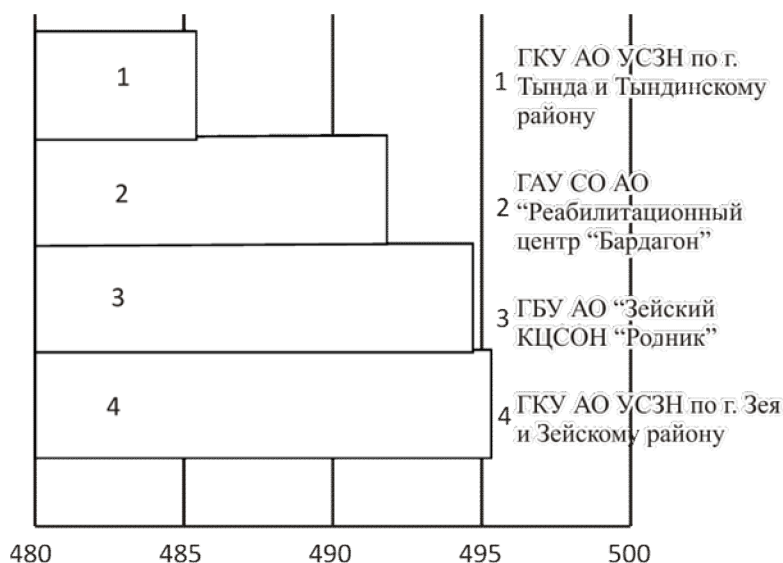


Рис. 2. Лидеры рейтинга учреждений социального обслуживания населения по результатам независимой оценки качества в 2019 г.

Также были выделены рекомендации для конкретных учреждений с учетом формы обслуживания и профиля их деятельности.

Данные рекомендации должны быть учтены при разработке соответствующих планов учреждений.

В целом по результатам независимой оценки фиксируется, что качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области находится на достаточно высоком уровне.

1. Лазуренко, Н.В., Серкина, М.С. Проблема качества услуг в нестационарном учреждении социального обслуживания для пожилых людей Белгородской области // Logos et Praxis. – 2018. – № 2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-kachestva-uslug-v-nestatsionarnom-uchrezhdenii-sotsialnogo-obsluzhivaniya-dlya-pozhilyh-lyudey-belgorodskoy-oblasti>

2. Лига, М.Б. Оценка качества услуг, предоставляемых населению социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края // Ученые записки ЗабГУ. Серия «Философия, социология, культурология, социальная работа». – 2016. – №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-uslug-predostavlyаемых-naseleniyu-sotsialno-reabilitatsionnym-tsentrom-dlya-nesovershennoletnih-nadezhda>

3. Логинова, И.А. Оценка качества работы центров социального обслуживания (на примере Самарской области) // КПЖ. – 2016. – № 6 (119). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-raboty-tsentrov-sotsialnogo-obsluzhivaniya-na-primere-samarskoy-oblasti>

4. Малофеев, И.В. Развитие системы социальных услуг для населения: опыт и проблемы // Ученые записки ЗабГУ. Серия «Философия, социология, культурология, социальная работа». – 2012. – № 4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistemy-sotsialnyh-uslug-dlya-naseleniya-opyt-i-problemy>

5. Рагозина, Л.Г., Цацура, Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг. – 2015. – № 1 (125). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-sotsialnyh-uslug-pervye-rezultaty>

6. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изм. и доп.).