

Соловьёв Д.Д.

Научный руководитель: к.ф.н., доцент Рымарь С.В.

*Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: dmitr.solowyow2013@yandex.ru*

Проблемы независимой оценки качества оказания социальных услуг

Согласно ГОСТ Р 52495-2005 «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»[2].

Оценка качества предоставляемых социальных услуг - это важная часть системы социальной защиты. Оценка дает возможность не только вести контроль качества обслуживания населения, образует базу для анализа и принятия управленческих решений по повышению качества услуг и, что самое главное, удовлетворение потребностей клиентов социальных учреждений, но также организывает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и развитой системы.

Независимая оценка общественностью качества оказания услуг в социальной сфере возникла в России относительно недавно. С 2013 г. этот пункт закреплён Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ[1]. Для опыта государственного и муниципального управления новизна заключается в том, что ее результатом должно являться не просто формальное получение информации касательно качества услуг, а проведение по результатам оценки последовательных управленческих действий. Помимо того, независимая оценка имеет иные условия, позволяющие определить ее как новый общественный институт. Об этом свидетельствует следующее:

1. сформулировано законодательство, гарантирующее проведение независимой оценки;
2. деятельность по независимой оценке осуществляется специальным функциональным органом, образованным из общественности, чьи результаты деятельности обязательны для рассмотрения органами власти.

«Стоит заметить, что важную роль при организации новых общественных институтов играет отношение среды к внедряемым новациям. В России это всегда слабое место, так как в нашей стране новации начинаются и заканчиваются теоретической разработкой технологий, обеспечение их правового регулирования, а практике внедрения уделяется меньшее внимание и значение. Институт независимой оценки не является исключением. Поэтому важным является то, как воспринимают независимую оценку поставщики социальных услуг и потребители»[3].

Необходимо подчеркнуть, что как показывает практика, универсального подхода, который бы подходил во всех случаях проведения оценки качества услуг, нет, ведь сама по себе процедура оценки, зачастую, вещь довольно субъективная. Часто приходится выбирать особенный метод оценки, подходящий для конкретной ситуации. Выбор метода будет зависеть от объекта оценки, а также целей, которые необходимо достичь в результате проведения оценки качества предоставляемых услуг.

Концепция проведения независимой оценки обычно предполагает две основные формы: опросы клиентов социальных служб и рейтинги учреждений по разработанным критериям. Однако, по мнению руководителей социальных служб, учреждения имеют достаточный опыт анкетирования клиентов для внутренней оценки и получения обратной связи, так что назвать эту форму совсем новой нельзя. Более того, часть опрашиваемых считает метод анкетного опроса наиболее объективной оценкой, так как именно клиенты знают все изнутри. В то же время руководители учреждений видят в этой форме много недостатков, если делать ее основной независимой оценки. Объективная независимая оценка качества оказания социальных услуг должна основываться на анализе соблюдения четких стандартов, протоколов, регламентов, но вместо этого все пока сводится к субъективной оценке клиентами или членами

общественного совета. Чтобы провести грамотную оценку, нужны очень точные социологические методики, корректные формулировки вопросов, которые были бы просты для восприятия и понимания получателями услуг. Возможна отрицательная реакция на факт проведения опроса: это излишнее усилие, трата собственного времени. Постоянные предложения поучаствовать в опросе могут сказаться на снижении оценок за качество обслуживания из-за возникающего раздражения. В связи с этим опросы необходимо проводить, основываясь на добровольном согласии респондентов. Также ответы могут зависеть от эмоционального состояния конкретного человека.

Следующий вариант независимой оценки – рейтинги – также неоднозначно воспринимается руководителями. С одной стороны, они утверждают, что для руководителя и сотрудников интересно сравнить собственное учреждение с другими, что позволит сильнее стимулировать их в работе. Достижение лидерства в этом рейтинге повышает престиж учреждения, объединяет коллектив. К тому же формат рейтингов нагляден и для клиента. Сравнение в динамике может установить: происходит прогресс или регресс в деятельности учреждения. С другой стороны, есть и ряд моментов, вызывающих вопросы и делающих данную форму оценки непривлекательной. Так, среди недостатков обычно называется непонятность расчета рейтингов. Также велика вероятность превращения рейтинга в инструмент давления на руководителей. Другим недостатком является возможность необъективности оценки по причине человеческого фактора. Оценивать должны только независимые комиссии.

Стоит так же сказать, что основные риски, такие как: отсутствие определенного числа компетентных заинтересованных людей, которые в состоянии принять участие в деятельности советов по улучшению качества социальных услуг; а так же сомнение в том, что государственные органы предоставят объективные критерии, а так же боязнь того, что оценку будут проводить специалисты, не разбирающиеся в работе той или иной сферы социальной защиты, не являются критичными для самой технологии независимой оценки, так как любую некомпетентность членов общественного совета реально ликвидировать по средством организации обучающих мероприятий.

Главное, чтобы эти риски были донесены до руководителей, внедряющих независимую оценку. Это также положительно отразится и на критерии независимой оценки, так как данная практика находится в начальной стадии своего развития.

Также стоит сказать, что не было проведено мероприятий по улучшению восприятия новой технологии. Общественность, учреждения, региональные и муниципальные органы власти не до конца понимают главную стратегию нового института и саму концепцию организации процесса независимой оценки. До сих пор не понятно, почему необходимо внедрять независимую оценку, какого ее значение, может ли она пойти на пользу, какие силы являются разработчиками технологического инструментария, как можно принять участие в данном процессе или надо смириться с неадекватными критериями оценки, которые определяются государственными органами власти.

Подводя итог всему вышесказанному, следует отметить, что процедура оценки качества социальных услуг является весьма субъективной. Этот процесс зависит от множества факторов, которые, так или иначе, влияют на результат оценки, а, следовательно, и на дальнейшие управленческие решения, которые в случае необходимости следует принимать по ее итогам. В целях решения этой проблемы с недавних пор ведутся работы, которые заключаются в разработке критериев, методик в целях повышения объективности получаемых в процессе оценки данных. Также необходимо отметить, что при разработке новых методик независимой оценки важно подбирать те количественные показатели, которые будут способствовать адекватной оценке качества предоставляемых услуг с минимальными погрешностями. При всем при этом следует учитывать тот факт, что оценка качества социальных учреждений и предоставляемых ими услуг является лишь основой и первичным этапом внесения соответствующих изменений в их деятельность и практику.

Литература

1. 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».
2. ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения (с Изменением N 1)
3. Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены – 2015.