

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:  
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ  
(ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ  
В 2016 ГОДУ)

**Калинина Ю. А., Сиротина Т. В., Чудова С. Г., Антонович И. В.,  
Чуканова Т. В., Великжанина К. А. (Барнаул)**

**Аннотация:** в статье рассмотрены организационные и содержательные аспекты независимой оценки качества деятельности государственных организаций социального обслуживания в Алтайском крае в 2016 году. Описаны группы показателей, среди которых: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий и доступность получения социальных услуг; время ожидания в очереди при получении социальной услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации; удовлетворенность качеством обслуживания в организации. По результатам исследования выделены основные проблемные зоны в организации социального обслуживания населения и предоставлении социальных услуг. По итогам интегративной оценки сформированы рейтинги организаций социального обслуживания населения и основные направления улучшения процедуры независимой оценки качества.

**Ключевые слова:** организации социального обслуживания; независимая оценка качества социальных услуг; оценка качества деятельности организаций социального обслуживания.

В настоящее время особую актуальность приобретают исследования в области качества разного рода объектов, в том числе и услуг. Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан» [1] предусмотрено проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания населения. Учитывая, что в России социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека, на принципах гуманизма, уважении достоинства личности, гражданин, получающий социальную услугу, должен быть уверен в ее законности и эффективности. В этой связи независимая оценка качества позволяет осуществлять не только общественный контроль, она также способствует повышению каче-

ства социального обслуживания, реализует право гражданина на выбор поставщика социальных услуг.

Инструментом доступности и открытости информации о деятельности государственных организаций социального обслуживания и результатах проведенных независимых оценок качества их деятельности стало создание специального порта – официального сайта bus.gov.ru. Результаты независимой оценки на портале bus.gov.ru в 2016 году формировались по итогам комплексной оценки деятельности организаций социального обслуживания по следующим основным направлениям: открытость и доступность информации об организации (исследования о полноте и форме подачи информации на официальных сайтах в сети Интернет, обращения по телефону и различных сервисах сети Интернет, в организациях на информационных стендах и т.п.); комфортность условий и доступность получения социальных услуг, где оценивается, в первую очередь, доступность услуг для маломобильных групп населения (экспертные и потребительские оценки); время ожидания в очереди при получении социальной услуги (только для полустационарных типов учреждений социального обслуживания); доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (экспертные и потребительские оценки); удовлетворенность качеством обслуживания в организации (потребительские оценки, изучение книги отзывов и предложений).

Также могли применяться другие критерии, разработанные непосредственно на уровне экспертов, занимающихся в данном регионе вопросом проведения независимой оценки.

Приказом Министерства труда и социальной защиты от 30.08.2013 №391а были утверждены Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания [2].

Под независимой оценкой в Методических рекомендациях понималась оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, а также составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания.

В целом необходимо отметить, что проведение независимой оценки качества социальных услуг – это комплексное, масштабное мероприятие, которое включает в себя создание методологической базы исследования на основе ключевых нормативных доку-

ментов, тщательную разработку инструментария, подготовку интервьюеров, существенные временные затраты на проведение исследования, на анализ полученных данных и представление результатов. Только комплексная работа в данной форме общественного контроля может быть результативной.

В Алтайском крае организацией процесса независимой оценки занимается Общественный совет, созданный при Министерстве социальной защиты Алтайского края. По решению Общественного совета в 2016 году оператором по проведению независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания была определена кафедра социальной работы факультета социологии ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

Независимая оценка качества социального обслуживания была проведена в 38 государственных организациях социального обслуживания населения края, из них 19 стационарных учреждений и 19 полустационарных учреждений.

Оценка проводилась в форме экспертной оценки: информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации, условий обслуживания и доступности среды непосредственно в самой организации; контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию; опроса получателей социальных услуг.

Экспертами выступили 59 человек, в опросе приняли участие 329 получателей услуг.

Рассмотрим результаты проведенной оценки качества социального обслуживания по показателям.

*Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.*

Одной из основных сложностей при оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, стало отсутствие прямого соответствия Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 №442-ФЗ, Приказа Минфина России от 16.06.2016 №86н «О внесении изменений в приложения №1–3 к приказу Министерства финансов Российской Федерации от 4.12.2014 № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образо-

ваний, а также Инструкции о порядке их составления и представления». Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе «глубоко» внутри приложенных документов.

При оценке соответствия информации об организации социального обслуживания на ее официальном сайте требованиям Федерального закона №442-ФЗ выяснилось, что у трети (31,6%) организаций обеспечено полное соответствие (1 балл) требованиям федерального закона; 60,5% сайтов организаций продемонстрировали практически полное соответствие (0,9 балла); у 5,3% организаций выполнено более половины требований (0,6 балла); у 2,6% организаций имеется значительное несоответствие официальных сайтов требованиям федерального закона (0,3 балла). 73,7% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей, 26,3% сайтов – не имеют.

При оценке информации на стендах в организациях социального обслуживания, выяснилось, что это слабое место некоторых стационарных организаций. В некоторых стационарных организациях на стендах отсутствует информация о перечне услуг, порядке оказания и, особенно, о тарифах на услуги. Например, информация о порядке и условиях предоставления услуг, тарифах на услуги находится в отделе кадров, который не является общедоступным местом для размещения такой информации для потребителей услуг.

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время большое число потребителей услуг не смогли оценить такие способы взаимодействия, как телефон и Интернет.

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания как инструмент исследования доступности социальных услуг осуществлялись в течение месяца. Две организации из 38 не ответили на телефонные звонки. 4 организации из 38 не ответили на электронные письма. В остальных случаях ответы были большей частью по существу.

*Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.*

С помощью данной группы показателей оценивались комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее – МГН).

Одно из слабых мест всех организаций социального обслуживания в крае – это доступность для МГН. Среди основных трудно-

стей – недостаток финансовых средств для обеспечения условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для людей с инвалидностью и других групп МГН.

Вместе с тем, важно осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа – это правовая норма, в связи с чем ссылки на то, что МГН не являются потребителями услуг учреждения, что всегда есть те, кто может заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации) не являются состоятельными.

Оценка соответствия вывески организации требованиям обеспечения доступности для МГН, наличия работающей кнопки вызова персонала для инвалидов и других МГН в случае несоответствия входа в организацию требованиям доступности, покрытий пешеходных дорожек на территории организации выявила преимущественное соответствие требованиям (1 балл) у 60,5% организаций социального обслуживания; соответствие половины критериев (0,5 баллов) – у 31,6% организаций; полное несоответствие (0 баллов) – у 7,9% организаций.

Оценка соответствия входных зон организаций социального обслуживания требованиям беспрепятственного доступа к объектам и услугам выявила, что у 28,9% организаций условия соблюдены (1 балл), у 50% организаций выполнена половина требований (0,5 балла) и у 21,1% организаций входные зоны не соответствуют требованиям доступности получения социальных услуг (0 баллов).

Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в области обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания края. В то же время остается нерешенным большое количество проблем.

Так, в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов были на улице, а не в помещении.

В меньшей степени оказались выполненными условия обеспечения беспрепятственного доступа для МГН в санитарно-гигиенических помещениях.

Только в 13,2% организаций преимущественно соблюдены эти условия (1 балл), в половине (52,6%) – отчасти (0,5 балла), в трети организаций (34,2%) – преимущественно не выполнены

условия беспрепятственного доступа для МГН в санитарно-гигиенических помещениях (0 баллов).

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций социального обслуживания для МГН позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

В отличие от экспертов получатели социальных услуг высоко оценили комфортность и доступность получения социальных услуг.

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 95,7% клиентов стационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 4,3% – «Нет»

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 93,3% клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания ответили «Да», 6,7% – «Нет».

На вопрос «Можно ли оценить как хорошее благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)» 98,6% клиентов стационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 1,4% – «Нет».

На вопрос «Можно ли оценить как хорошее благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)» 95,6% клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 4,4% – «Нет».

*Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.*

Время ожидания предоставления услуги оценивалось только в полустационарных организациях, так, 97,8% респондентов ожидают в очереди менее 15 минут.

*Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.*

При оценке доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания, были получены следующие результаты. На вопрос «Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?» 97,1% получателей услуг ответили, что «Да», 2,9% – «Нет».

Оценивая компетентность специалистов домов-интернатов, 98,8 % респондентов ответили, что специалисты компетентны, 1,2 % – «Нет». Получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

*Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.*

Этот показатель включал в себя анализ жалоб и удовлетворенность качеством социальных услуг.

В ходе исследования было выявлено, что в ряде организаций на информационных стендах отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания: в 21,1% организаций данная информация отсутствует (0 баллов); в 15,8% организаций информация представлена не в полном объеме (0,5 балла); в 63,2% организаций информация представлена полностью (1 балл).

В четырех организациях отсутствует книга жалоб, в одной из этих организаций есть альтернативный вариант – ящики для жалоб. Так, руководитель одного из психоневрологических интернатов прокомментировал, что «В связи со спецификой учреждения в корпусах находятся «ящики для жалоб. Жалобы рассматриваются в срочном порядке». Вероятно, наличие таких ящиков может являться средством обеспечения рассмотрения и решения жалоб клиентов внутри учреждения, но не может замещать наличие книги жалоб, а также информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, органе обращения и сроках рассмотрения жалоб в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг (по 12 критериям) как в стационарных, так и в полустационарных организациях социального обслуживания.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?» 95,6% клиентов организаций стационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 4,4% – «Нет».

Были высказаны пожелания о необходимости обустройства спортивного зала в одном из психоневрологических интернатов.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы предоставленным (жилым) помещением?» 98,1% респондентов ответили, что «Да», 1,9% – «Нет». На вопрос «Устраивает ли Вас предоставляемое питание?» 92,8% получателей услуг в организациях социального обслуживания края ответили, что «Да», 7,2% – «Нет».

Были высказаны мнения о необходимости предоставлять питание при полустационарной форме обслуживания в одном из реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе)?» 88,4% получателей услуг в организациях социального обслуживания края ответили, что «Да», 11,6% – «Нет».

В некоторых стационарных учреждениях социального обслуживания клиенты говорили о нехватке места для хранения личных вещей; в некоторых полустационарных организациях – выражали пожелание улучшить условия хранения личных вещей, сделать индивидуальные секции.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?» 87,9% клиентов организаций полустационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 12,1% – «Нет».

Были высказаны пожелания о наличии отдельного зала для занятий ЛФК, улучшении качества тренажеров в одном из реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями.

На вопрос «Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь?» 92,2% клиентов организаций полустационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 7,8% – «Нет».

В целом, интегративная оценка качества социальных услуг позволила получить итоговые баллы и сформировать рейтинг государственных учреждений социального обслуживания Алтайского края в 2016 году. Максимальный балл, который могли получить стационарные организации социального обслуживания – 31, полустационарные организации социального обслуживания – 32 балла.

Необходимо отметить, что в целом все организации получили достаточно высокие оценки [3].

Результаты независимой оценки качества организаций социального обслуживания населения Алтайского края за 2016 год представлены на сайте bus.gov.ru.

Помимо основных инструментов независимой оценки качества, получатели социальных услуг могут заполнить отзыв о работе организации на сайте bus.gov.ru. Такая же возможность есть у получателя (или его представителях) на официальном сайте учредителя организаций социального обслуживания в Алтайском крае. Так, на сайте www.aksp.ru в разделе «Независимая оценка качества» есть возможность заполнить анкету, адресованную получателям социальных услуг.

Проведенное исследование актуализировало ряд проблем и трудностей как организационного, так и содержательного характера. Так методика, предложенная Министерством труда и социальной защиты, потребовала адаптации под условия отдельно взятого учреждения социального обслуживания, разработанный инструментарий (бланк интервью получателей услуг) был адаптирован под специализированные типы учреждений (психоневрологические интернаты и, особенно, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей).

В целом можно заключить, что при проведении независимой оценки важны и экспертные заключения, и результаты опросов получателей, и корректность самих критериев. Можно полагать, что этот инструмент общественного контроля еще будет совершенствоваться в зависимости от практического опыта его проведения на разных уровнях и в различных организационно-правовых формах учреждений.

### **Литература**

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 1.02.2019).

2. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания: Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. №391а [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/120> (дата обращения: 1.02.2019).

3. Независимая система оценки качества работы: 2016 год [Электронный ресурс]. URL: <http://www.aksp.ru/work/osenkachestva/2016.php> (дата обращения: 1.02.2019).

THE INDEPENDENT QUALITY EVALUATION OF ACTIVITIES OF SOCIAL SERVICE AGENCIES: ORGANIZATION AND CONTENT ISSUES (RESULTS OF THE STUDY IN THE ALTAI REGION IN 2016)

**Kalinina J. A., Sirotina T. V., Chudova S. G., Antonovich I. V., Chukanova T. V., Velikzhanina K. A. (Barnaul)**

**Abstract:** *in the article the organizational and substantive coverage of the independent quality evaluation of activities of social service agencies in the Altai region in 2016 is analyzed. The groups of indicators such as accessibility and transparency of information about agency; comfort and accessibility of obtaining social services; waiting time for obtaining social service; benevolence, politeness and competence of agency personnel; satisfaction of quality of social services, are described. The milestones for the study of quality of social services are highlighted. Tools for gathering information are described. On the basis of study results the main problems of the organization and provision of social services are identified. Rating of social service agencies are formed on the base of integrative evaluation. The main directions of improvement of procedure of the independent quality evaluation are described.*

**Key words:** *social service agency; independent quality evaluation of social services; quality evaluation of activities of social service agencies.*