

*А.О. Макеева (Барнаул)*

## **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ: СЛОЖНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ**

*Научный руководитель – Т.В. Сиротина*

Независимая оценка качества по своему статусу является формой проведения общественного контроля за деятельностью учреждений какой-либо сферы жизни общества. Данная форма может применяться для оценки услуг, в частности, услуг в социальной сфере: в органах социальной защиты, организациях и учреждениях социального обслуживания населения. Так, под качеством социальной услуги понимают совокупность свойств социальной услуги, определяющую ее возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществлять его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» независимую оценку трактует как оценку деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания [1].

Независимая оценка качества опирается на нормативно-правовую базу, регламентирующую проведение, применяемые методы, участвующих в оценке субъектов и т.д. Основополагающими являются: приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», приказ от 8 декабря 2014 г. N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества оказания услуг организациями социального обслуживания», и другие.

Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья; время ожидания в очереди при получении социальной услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации; удовлетворенность качеством обслуживания в организации [1]. В рамках проведения обязательной оценки качества предоставления социальных услуг в сентябре 2016 г. Главное управление по труду и социальной защите Алтайского края заключило государственный контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении главного управления по труду и социальной защите Алтайского края, с факультетом социологии Алтайского государственного университета. В октябре – ноябре 2016 г. был проведен опрос клиентов 38 краевых государственных бюджетных учреждений социального обслуживания, в котором приняли участие около 40 интервьюеров. Для проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг была разработана методологическая база и инструментарий исследования.

Следует отметить, что разработанный для данной оценки качества инструментарий применялся впервые, для дальнейшего его использования необходимо знать, в чем были затруднения при непосредственной работе интервьюеров в организациях социальной обслуживания. Для изучения проблем, с которыми столкнулись интервьюеры во время посещения учреждений социального обслуживания в рамках независимой оценки качества, было проведено полуструктурированное интервью интервьюеров. К основным сложностям, с которыми столкнулись интервьюеры, следует

отнести следующие. Сложности возникали во время опроса клиентов в связи с тем, что клиенты не понимали некоторые вопросы в анкете и испытывали затруднения в их интерпретации. Так, все интервьюеры ответили, что они старались переформулировать некоторые вопросы. В частности, больше всего сложностей было в понимании респондентами вопросов о конфиденциальности личных данных, о благоустройстве учреждений, о пути информирования об услугах учреждения (например, по телефону или через интернет практически никто из клиентов не обращался в учреждения социального обслуживания). Некоторые интервьюеры отметили трудности во взаимодействии с сотрудниками учреждений социального обслуживания. Так, специалисты некоторых учреждений выражали уверенность в том, что в силу заболеваний клиенты не смогут ответить на вопросы анкеты. Подобные заверения специалистов в большей степени исходили от сотрудников учреждений социального обслуживания, оказывающих услуги детям и взрослым с ментальной инвалидностью [2, с. 260]. Все интервьюеры отметили, что сложности в заполнении карты наблюдений возникли в блоке вопросов по доступной среде, а именно: о наличии специализированных средств доступности для людей с ограничениями в здоровье. В учреждениях отсутствовали звуковые и текстовые информаторы, не везде было специальное покрытие на крыльце у входа в учреждение. Также, все интервьюеры заметили, что сотрудники и руководители учреждений отвечали, что у них отсутствуют элементы доступной среды (пандусы при входе в учреждения, поручни в санитарно-гигиенических комнатах и т.п.) в связи с тем, что к ним либо не обращаются люди с инвалидностью, либо это учреждение ориентировано на другие категории клиентов, либо таких клиентов сразу направляют в специализированные учреждения для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, мы видим, что основную проблему составляет блок вопросов по доступности получения социальных услуг. Большая часть организаций не адаптирована для приема граждан с ограниченными

возможностями здоровья. Также, не все сотрудники и руководители видят в этом первостепенную для решения задачу. Однако при должном взаимодействии заинтересованных в данной ситуации ведомств ситуация может быть изменена в лучшую для получателей социальных услуг сторону. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, в современных социально-экономических условиях является важной составляющей качественной работы учреждений социальной сферы. Являясь формой контроля, она позволяет клиентам получать услуги высокого качества согласно основополагающим принципам социальной работы. Для получателя важны профессионализм персонала, благоустройство учреждения, доброжелательное отношение сотрудников. С помощью независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания становится возможной проверка исполнения этих требований в реальной работе социальных служб.

### **Библиографический список**

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» // [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_153313/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153313/) – Загл. с экрана.
2. Сиротина, Т.В. Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе в системе социальной защиты детей с ментальными нарушениями (на примере Алтайского края) [Текст]/ Т.В. Сиротина // Социология в современном мире: наука, образование, творчество: сбор. ст. – Вып. 7 / под ред. О.Н. Колесниковой, Е.А. Попова. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2015. - С. 258-263.