

А. С. Сивоконь (Барнаул)

КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Научный руководитель — Ю. А. Калинина

В настоящее время общество характеризуется созданием благоприятных условий для развития граждан, достойных условий жизни для конкретного человека и увеличением объема возможностей для самостоятельного обеспечения своих базовых потребностей. Для улучшения условий оказания услуг одним из способов является проведение независимой оценки, где можно проанализировать деятельность учреждений, составить рейтинг и дать рекомендации по улучшению деятельности.

Под независимой оценкой рассматривается оценка деятельности организации социальной сферы в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Минтруда России, а также формирование рейтингов качества работы организаций социальной сферы. Независимая оценка осуществляется на основе следующих принципов [1]:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества деятельности данных организаций, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким критериям, как открытость и доступность информации об организации социальной сферы; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы; а также удовлетворенность условиями оказания услуг [2].

Одним из критериев независимой оценки является открытость и доступность информации об организации социальной сферы. Под открытостью и доступностью можно понимать наличие полных, актуальных, понятных сведений об организации социальной сферы и предоставляемых в ней услугах, которые могут быть получены как гражданами, так и организациями, заинтересованными в получении данной информации. Наличие всесторонней достоверной информации поможет получателю сделать выбор при обращении к поставщику социальных услуг; открытость информации поможет избежать злоупотреблений в предоставлении социальных услуг.

Организации социальной сферы обеспечивают открытость и доступность следующей информации о:

- дате государственной регистрации, учредителях, месте нахождения, филиалах (если имеются), режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты;
- структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта; наличие средств обучения и воспитания; условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг; доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);
- количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии

с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- финансово-хозяйственной деятельности;
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Организации социальной сферы обеспечивают открытость и доступность следующей информации по следующим показателям [3]:

1. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Информацию о деятельности организации социальной сферы необходимо размещать на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в сети Интернет. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями соци-

альной сферы. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т. п.).

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать [4]: перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг; результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций; результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов; значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере; основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг; выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы. Результа-

ты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере предоставляются в виде публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы позволяет получить ценную информацию по трем главным задачам социального обслуживания: это повышение качества и доступность социальных услуг для населения, повышение информированности потребителей о качестве работы организаций социальной сферы и мотивирование качества работы организаций социальной сферы.

С 2015 г. в РФ проводится независимая оценка качества деятельности учреждений социальной сферы, за эти годы отработывался и уточнялся инструментарий, методики расчета, в 2018 г. было принято решение перейти к единым расчетам итоговых результатов во всех учреждениях и организациях социальной сферы.

Форма и содержание независимой оценки качества видоизменяются в зависимости от развития и реализации, от различных моделей системы управления качеством, достижений науки и техники, расширения спектра оказываемых социальных услуг и другого.

Библиографический список

1. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания : приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 391а от 30 августа 2013 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70380338/>.

2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/70552648/10d301ff8c591d4998794284efb981ad/>.

3. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы : приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 317н от 23 мая 2018 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/71965442/paragraph/1:0>.

4. Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охра-

ны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы : постановление Правительства РФ № 638 от 31 мая 2018 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/71959160/paragraph/1:1>.

А. С. Смирнова (Барнаул)

РОЛЬ УЧЕНИЧЕСКОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ СОЦИАЛИЗАЦИИ ШКОЛЬНИКОВ (НА ПРИМЕРЕ МБОУ «ЛИЦЕЙ № 3» ГОРОДА БАРНАУЛА)

Научный руководитель — М. С. Галиев

Школьное ученическое самоуправление в современной социологии вызывает особый интерес. Развитие этого процесса в школьной среде позволяет включать детей в социальные ситуации, формирующие определенный образ поведения, дает не только знания, умения и способности деятельности, но и возможность ориентироваться в нестандартных ситуациях, прежде всего в ситуациях выбора. Поэтому исследователи рассматривают ученическое самоуправление как средство формирования социализации школьников.

Являясь понятием предельно широким, социализация представляет собой, с одной стороны, процесс и результат взаимодействия личности и общества, важнейший механизм включения индивида в общественные структуры посредством выработки социально необходимых качеств, с другой — социализация рассматривается как внутриличностный феномен, связанный с усвоением определенной системы знаний, норм и ценностей во взаимодействии индивида и социума [1].

Органы ученического самоуправления в школе представляют собой одну из форм социализации. Тема самоуправления актуальна для современной школы, которая должна обучать не только наукам, но также она должна научить человека быть самостоятельным, совершать добрые дела, отвечать за свои поступки, принимать решения, защищать свои права. Ученики хотят приходить в такую школу, которая может подготовить их к жизни в изменяющихся условиях. И если в школе нет самоуправления, то вряд ли она может идти в ногу со временем.

Ученическое самоуправление — это возможность самим учащимся планировать и организовывать свою деятельность, участвовать в решении вопросов школьной жизни, проводить мероприятия, которые