

ний, умений и навыков, развития мотивации в учении, для успешного формирования общей культуры каждого участника. При этом умение адекватно использовать технологию проектного обучения — показатель высокой квалификации преподавателя, его прогрессивной методики обучения. В связи с этим проблема формирования проектной деятельности педагогов как новой грани педагогического профессионализма, определяющей качество и эффективность профессионально-педагогической деятельности в условиях системных изменений, является одной из актуальных.

Библиографический список

1. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования : учеб. пособие / под ред. Е. С. Полат. — М., 2003. — 272 с.

2. Васильева А. М. Проектное обучение как инновационная педагогическая технология // Современные тенденции развития науки и технологий. — Белгород, 2016. — № 2–7. — С. 22–25.

3. Васильева А. М. Современные подходы в теории и практике проектного обучения // Концепт: научно-метод. электр. журнал. — 2016. — Т. 2. — С. 101–105.

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

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ (по результатам исследования в 2016 г.)

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], вступившим в силу с 2015 г., предусмотрено проведение независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания населения. Учитывая, что в России социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека, на принципах гуманизма, уважения достоинства личности,

гражданин, получающий социальную услугу, должен быть уверен в ее законности и эффективности. В этой связи независимая оценка качества не только позволяет осуществлять общественный контроль, а также способствует повышению качества 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 портала — официального сайта bus.gov.ru. Результаты независимой оценки на портале bus.gov.ru формируются 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 в 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 могут применяться другие критерии, разработанные непосредственно на уровне экспертов, занимающихся в данном регионе вопросом проведения независимой оценки [2].

Нормативными документами определена периодичность проведения независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания — не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.08.2013 № 391а утверждены Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания [3].

Под независимой оценкой в Методических рекомендациях понимается 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 документов, 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 труда и социальной защиты Алтайского края. По решению Общественного совета в 2016 г. оператором по проведению независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания была определена кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа: организационно-подготовительный; сбор первичной информации; анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

На организационно-подготовительном этапе:

- осуществлен анализ: нормативно-правовой базы в сфере социального обслуживания, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества работы организаций социального обслуживания;
- разработана и согласована методика проведения исследования (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации);
- разработан и согласован график проведения работ.

На этапе сбора первичной информации сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации.

На этапе анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

- обработана информация согласно Методическим рекомендациям Министерства труда и социальной защиты РФ;
- сформирован аналитический отчет.

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;
- экспертной оценки 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 приняло 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 декабря 2014 г. № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, а также Инструкции о порядке их составления и представления». Экспертам приходилось осуществлять

контекстный поиск, в том числе искать «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 присутствует полное соответствие требованиям федерального закона; 60,5% сайтов организаций продемонстрировали практически полное соответствие; у 5,3% организаций выполнено более половины требований; у 2,6% организаций имеется значительное несоответствие официальных сайтов требованиям федерального закона. 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: на стендах отсутствует информация о перечне, порядке оказания услуг 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 результативные.

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 трудностей — 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 могут заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации), не являются состоятельными.

Оценка соответствия вывески организации требованиям обеспечения доступности для МГН, наличие работающей кнопки вызова персонала для инвалидов и других МГН в случае несоответствия входа в организацию требованиям доступности, покрытий пешеходных дорожек на территории организации выявило преимущественное соответствие требованиям у 60,5% организаций социального обслуживания; соответствие половины критериев у 31,6% организаций; полное несоответствие 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, у 50% организаций выполнена половина требований и у 21,1% организаций входные зоны не соответствуют требованиям доступности получения социальных услуг.

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, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях 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 условия, в половине 52,6%, в трети организаций 34,2% — преимущественно не выполнены условия беспрепятственного доступа для МГН в санитарно-гигиенических помещениях.

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.

Оценивая доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания, получили 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 информационном стендах отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания: в 21,1% организаций данная информация отсутствует; в 15,8% организаций информация представлена не в полном объеме; в 63,2% организаций информация представлена полностью.

В 4 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 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, об органе обращения и сроках рассмотрения жалоб в общедоступных местах на информационном 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 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, об 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.

Необходимо отметить, что в целом все организации получили достаточно высокие оценки, которые представлены в таблице.

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания Алтайского края в 2016 г.

№	Наименование организации социального обслуживания	Рейтинг (в баллах) Для стационарных max — 31 Для полустационарных max — 32
<i>Стационарные организации социального обслуживания</i>		
Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов		
1	Михайловский	23,86
2	Гришенский	24,83
3	Алтайский	25,07
4	Новичихинский	27,14
5	Алейский	27,36
6	Усть-Калманский	27,83

Продолжение таблицы

№	Наименование организации социального обслуживания	Рейтинг (в баллах) Для стационарных тмх — 31 Для полустационарных тмх — 32
7	Кытмановский	28,9
<i>Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа</i>		
1	Бийский	23,4
2	Рубцовский специальный	24,31
3	Центральный	24,69
4	Ребрихинский	25,13
5	Шипуновский	25,77
<i>Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей</i>		
1	Тюменцевский	22,24
2	Егорьевский	25,67
<i>Психоневрологические интернаты</i>		
1	Бобровский	23,19
2	Пещерский	24
3	Первомайский	24,48
4	Троицкий	25,03
5	Озерский	27,09
<i>Полустационарные организации социального обслуживания</i>		
<i>Комплексные центры социального обслуживания</i>		
1	Смоленского района	23,28
2	Краснощековского района	25,5
3	Советского района	26,53
4	Шипуновского района	27,25
5	Родинского района	27,27
6	г. Бийска	27,36
7	г. Рубцовска	28,04
<i>Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий</i>		
1	Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий	28,29
<i>Кризисные центры</i>		
2	Кризисный центр для мужчин	26,29
3	Кризисный центр для женщин	28,69

Окончание таблицы

№	Наименование организации социального обслуживания	Рейтинг (в баллах) Для стационарных max — 31 Для полустационарных max — 32
Центры социальной адаптации для лиц без определенного места жительства		
1	Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства	24,42
2	Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства г. Бийска	26,84
Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями		
1	Радуга	26,13
2	Журавлики	26,52
3	Добродея	27,3
4	Родник	29,32
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних		
1	Дружба	25,69
2	Надежда	27,22
3	Солнышко	28,94

Результаты независимой оценки качества организаций социального обслуживания населения Алтайского края за 2016 г. 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 представителя) 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 РФ, потребовала адаптации под уникальные условия отдельно взятого учреждения социального обслуживания, разработанный инструментарий (бланк интервью получателей услуг) был адаптирован под специализированные типы учреждений (психоневрологические интернаты и 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.

Библиографический список

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/ (дата обращения 05.05.2017 г.)

2. Калинина Ю. А. Основные направления стандартизации социального обслуживания в России // Социология в современном мире: наука, образование, творчество : сборник статей. — Вып. 7 / под общ. ред. О. Н. Колесниковой, Е. А. Попова. — Барнаул, 2015. — С. 270–275.

3. 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 05.05.2017 г.)

Т. В. Вишник (Барнаул)

НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Научный руководитель — Ю. А. Калинина

Связующим звеном в интеграции глухих в общество слышащих является государство. Оно оказывает различные меры поддержки глухих граждан. Для того чтобы эта помощь была эффективной и действенной, Всероссийское общество глухих (ВОГ) тесно сотрудничает с органами государственной власти по вопросам социальной защиты глухих. Существует много различных социальных программ на федеральном и региональном уровнях, направленных на трудоустройство инвалидов, в том числе и глухих.

Систематизированная и закреплённая законодательством поддержка глухих и слабослышащих граждан в нашей стране берет свое