

2. Попов Е. А. Социальная безопасность населения в условиях глобализации и модернизации мирового устройства: отклик российского приграничья // Социология в современном мире: наука, образование, творчество : сборник статей. — Вып. 8. — Ч. 2. / под ред. О. Н. Колесниковой, Е. А. Попова. — Барнаул, 2016. — С. 182–190.

3. Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних : Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ [Электронный ресурс]. — URL: <http://base.garant.ru/12116087/>.

4. Бакаев А. А. Система профилактики правонарушений несовершеннолетних. — М., 2004.

А. В. Храпунов (Барнаул)

ПЕРСПЕКТИВЫ СОВМЕСТНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Научный руководитель — И. В. Антонович

Большинство учреждений социального обслуживания населения в России в целом и Алтайском крае в частности проводят периодическую оценку качества социальных услуг [1]. Прежде всего, это происходит с помощью потребительской оценки качества предоставляемых в данных учреждениях социального обслуживания услуг. Это необходимо осуществлять, прежде всего, для того, чтобы оценить эффективность работы своего учреждения. Опираясь на результаты такой оценки, можно выявить плюсы и минусы в работе учреждения, его сильные и слабые стороны.

Потребительская оценка в определенной степени более объективна в силу того, что позволяет, как бы со стороны, определить эффективность работы учреждения по социальному обслуживанию. Ведь потребители услуг не являются по большому счету заинтересованными лицами, чтобы сознательно зависить или занижить оценку. Однако не стоит все-таки забывать о субъективном факторе при проведении подобной оценки. Речь идет о том, что потребитель услуг может занижить или зависить оценку вследствие того, какие чувства он ис-

пытывает после получения социальной услуги. Например, если потребитель услуг получил необходимую помощь и всем доволен, то он может в знак благодарности закрыть глаза на внешние недостатки учреждения и оценить его работу, материальное оснащение как хорошее.

Для того, чтобы более обширно и объективно понять эффективность функционирования определенного учреждения социального обслуживания в ходе мониторинга, наиболее целесообразно провести вместе с потребительской оценкой экспертную оценку социальных услуг.

Экспертная оценка качества социальных услуг подразумевает опрос самих специалистов учреждений социального обслуживания относительно их мнения по поводу качества оказания социальных услуг и работы своего учреждения. Данный опрос позволит понять другую точку зрения, нежели опросы потребителей услуг.

Стоит заметить, что для грамотного проведения потребительской и экспертной оценки качества социальных услуг нужен хорошо разработанный инструментарий, а также методы, при помощи которых будет осуществляться оценка. Как правило, чаще применяют опросные методы: анкетирование, интервью или экспертный опрос. Такие методы сбора информации не сильно затратные и позволяют получить достаточно достоверную информацию.

Также необходимо учитывать то, по каким показателям следует проводить потребительскую и экспертную оценку качества оказания социальных услуг.

Оценка качества социальных услуг, как и социальное обслуживание в целом, осуществляется на основе нормативно-правовых актов федерального и регионального уровня.

Основным нормативно-правовым актом в области всего социального обслуживания населения является Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. Данный Федеральный закон закрепляет правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в РФ; полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов РФ в сфере социального обслуживания; права и обязанности потребителей социальных услуг; права и обязанности поставщиков социальных услуг [2].

Также необходимо отметить основные национальные стандарты в области оказания социальных услуг населению. Одним из них является ГОСТ Р 52143–2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг». В стандарте определяются основ-

ные виды социальных услуг гражданам, находящимся в социально-опасном положении (СОП).

В качестве другого важного стандарта в области социального обслуживания выступает ГОСТ Р 52142–2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг». Областью применения этого стандарта являются социальные услуги, оказываемые населению, а также утверждение основных положений, определяющих качество социальных услуг [3].

Можно отметить также документ федерального значения, касающийся организации и проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Этот документ — постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

В этом документе зафиксированы базовые правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Данные правила выявляют порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, реализуемой с помощью участия и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, СМИ, а также специальных рейтинговых агентств и других экспертов с целью повышения качества работы данных учреждений [4].

Таким образом, применяя потребительскую и экспертную оценку качества социальных услуг вместе, можно более полно, с разных позиций рассмотреть достоинства и недостатки данного учреждения, сравнить мнения потребителей услуг и специалистов. На основе анализа такой разносторонней оценки качества социальных услуг самим специалистам будет проще в выборе наиболее приемлемого формата оказания социальной помощи.

Библиографический список

1. Калинина Ю. А., Сиротина Т. В., Чудова С. Г. Методика независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания населения в Алтайском крае в 2016 г. // Социология в современном мире: наука, образование, творчество : сборник статей. — Вып. 9 : в 2 ч. / под ред. О. Н. Колесниковой, Е. А. Попова. — Барнаул, 2017. — Ч. 1. — С. 212–217.

2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон № 442 от 28.12.2013 [Электронный ресурс]. — URL: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/

3. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг: ГОСТ Р 52142–2013 [Электронный ресурс]. — URL: base.garant.ru/70696920/

4. О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги : Постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 [Электронный ресурс]. — URL: www.rosmintrud.ru/docs/government/113

А. В. Чубукова (Барнаул)

ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

В последнее время в нашей стране звучит термин «синдром выгорания» применительно к профессиям, где взаимодействие с людьми является основой деятельности. Работа с людьми предполагает общение, а при общении необходимо проявлять эмоции. Но некоторые профессии требуют переизбытка общения, и результатом может стать безэмоциональность, равнодушие. Одной из таких является профессия специалиста по социальной работе.

Синдром выгорания как проблему рассматривали различные ученые — психологи, социологи, педагоги, как отечественные, так и зарубежные.

В современной специальной литературе авторы для характеристики влияния профессиональной деятельности на личность специалиста и ее проявления используют также выражение «деформация личности».

Деформация личности — это изменение ее качеств и свойств (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием тех или иных факторов, имеющих для нее жизненно важное значение [1, с. 36].

Профессиональная деформация возникает на этапе профессионального обучения, когда формируются профессиональные качества и система этих качеств, позволяющих в дальнейшем стать эффективным специалистом. Тем самым профессиональная деформация является необходимым условием профессионализации личности.

Сегодня же под профессиональной деформацией понимают деструкции, которые возникают в процессе выполнения профессиональной деятельности и негативно влияют на ее продуктивность, ис-