

УДК 316.354:351/354

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАК ОСНОВА РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА

Т.Е. Лифанова

Брянский государственный университет им. академика И.Г. Петровского

В статье рассмотрены проблемы качества обслуживания населения. С помощью метода анкетного формализованного интервью с использованием стандартизированного опросного листа было проведено исследование, направленное на изучение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям. Результаты опроса могут быть использованы при разработке приоритетных направлений формирования качества обслуживания в социальной сфере.

Ключевые слова: мониторинг качества, система социального обслуживания, стандарт качества, требования к качеству социальных услуг.

За последнее десятилетие сложилась стройная система оказания социальной помощи населению через социальные службы. Модернизация в России предполагает комплексную реорганизацию социальной сферы, ориентируясь на указ Президента РФ от 12 мая 2009 г. «Стратегию национальной безопасности Российской Федерации до 2020 г.» - систему стратегических приоритетов, целей и мер по устойчивому и долгосрочному развитию государства.

Эффективному функционированию системы способствует также «дорожная карта» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)» [1] и Федеральный закон №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [2], которые призваны обеспечить доступность и качество услуг, обусловленных внедрением «эффективного контракта» [3].

Важнейшие требования документов: социальная стабильность в обществе, повышение качества жизни российских граждан, снижение уровня социального и имущественного неравенства населения, улучшение демографической ситуации через стимулирование рождаемости и сокращения смертности населения, поддержка социально значимой трудовой занятости и системы защиты от безработицы. Внедрение норм социальной поддержки отдельных категорий граждан, совершенствование института семьи, охраны материнства, отцовства и детства признаны приоритетными направлениями социального государства. Отдельные составляющие данной стратегии находят отражение и в Концепции духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России [4]. Определяя пути модернизации социальной сферы, мы можем обратиться и к опыту зарубежных стран по организации социальной работы.

Модернизация управления системой социальной защиты населения требует разработки критериев по оценке эффективности, разграничения полномочий в области социальной защиты населения между федеральным центром, субъектами РФ и муниципальными образованиями, выработки механизмов взаимодействия государственных и муниципальных органов с бизнес-сообществом, некоммерческими и иными общественными организациями.

Принципиальным требованием к деятельности социального учреждения продолжает оставаться приоритетность качества жизни клиента (обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы); соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих порядок и правила предоставления услуг; четкое распределения полномочий и ответственности персонала за деятельность по предоставлению услуг, личную ответственность каждого исполнителя за качество услуг. Не последнюю роль

в этом перечне играет материальное и моральное стимулирование социального работника [5].

В основе оценки качества социальных услуг должно содержаться мнение получателей социальных услуг по таким параметрам, как:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;
- возможность получения справочной информации об оказываемой государственной услуге;
- личное взаимодействие респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;
- условия ожидания приема и времени ожидания получения услуги;
- график работы с посетителями;
- компетентность сотрудников;
- результат получения услуги [6].

Теоретические исследования и эмпирические данные позволяют сделать вывод о том, что негативным в состоянии качества предоставляемых услуг, являются следующие факторы: отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги; невозможность влиять на качество услуг; отсутствие информации в учреждении; перегруженность и невнимательное отношение персонала к клиентам; неудобный график работы [6].

При этом конкретные социологические исследования качества жизни населения на территории Брянской области показали, что «ментальность и ценностные ориентиры широких слоев населения незначительно изменились за период проведения реформ, решение повседневных забот население по-прежнему связывает с государственными структурами» [7].

Мониторинг качества предоставляемых услуг и изучение общественного мнения граждан ежегодно проводится в области в соответствии с порядком, утвержденным Постановлением администрации Брянской области от 27.04.2011 № 385 «Об утверждении порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству» [8].

Так, в марте-апреле 2015 года ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского» в г. Брянске проведён социологический опрос, направленный на изучение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству. Методика исследования определена Постановлением администрации Брянской области от 27.04.2011 № 385 «Об утверждении порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству», согласно которой оценивалась удовлетворенность: состоянием инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги и здания (помещения), инвентаря (мебели и др.); возможностью получения справочной информации о государственной услуге; личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), условиями ожидания приема и временем ожидания получения услуги; графиком работы с посетителями; компетентностью сотрудников; результатом получения услуги.

Целью мониторинга являлось получение объективных данных по вопросам оказания гражданам социальных услуг, исследование удовлетворенности граждан учреждениями социального обслуживания населения Брянской области. Основным методом мониторинга определено анкетное формализованное интервью с использованием стандартизированного опросного листа (анкеты) получателей социальных услуг. В качестве исследуемой

совокупности выступили клиенты учреждений социального обслуживания населения Брянской области.

В исследовании приняли участие 335 респондентов. Обследовались учреждения стационарного (55 чел.) и нестационарного типов (280 чел.): отделы социальной защиты населения, комплексные центры социального обслуживания населения, стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста, престарелых и инвалидов, центры социальной помощи семье и детям, реабилитационные центры для лиц с дефектами умственного и физического развития.

Полученный эмпирический массив позволяет описать социально – демографический портрет респондентов представлен диаграммами 1,2, 3, 4.

– пол: 71% (238 чел.) женщин и 29 % (97 чел.) мужчин (рисунок 1).

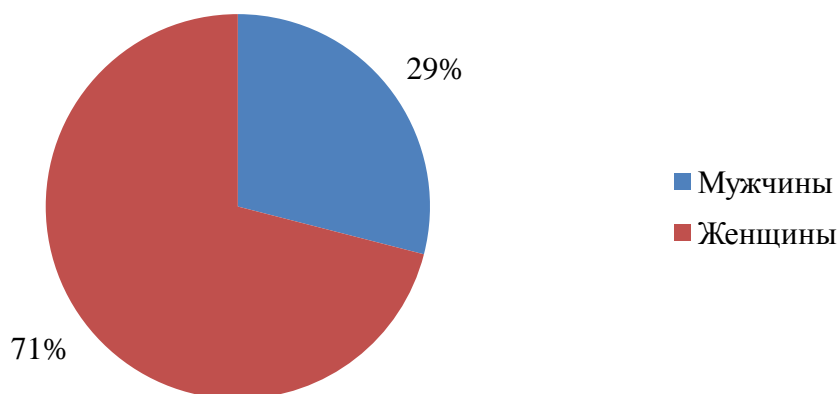


Рис. 1. Распределение респондентов по полу

– возраст: до 16 лет – 5 человек (1,5 %), от 16 до 20 лет – 7 человек (2,1%); от 21 до 30 лет – 63 человека (18,8%); от 31 до 40 лет – 76 человек (22,7%); от 41 до 50 лет – 44 человека (13,1%); от 51 до 60 лет – 42 человека (12,5%); от 61 до 70 лет – 36 человек (10,8%); старше 70 лет – 62 человека (18,5%) (рис. 2).

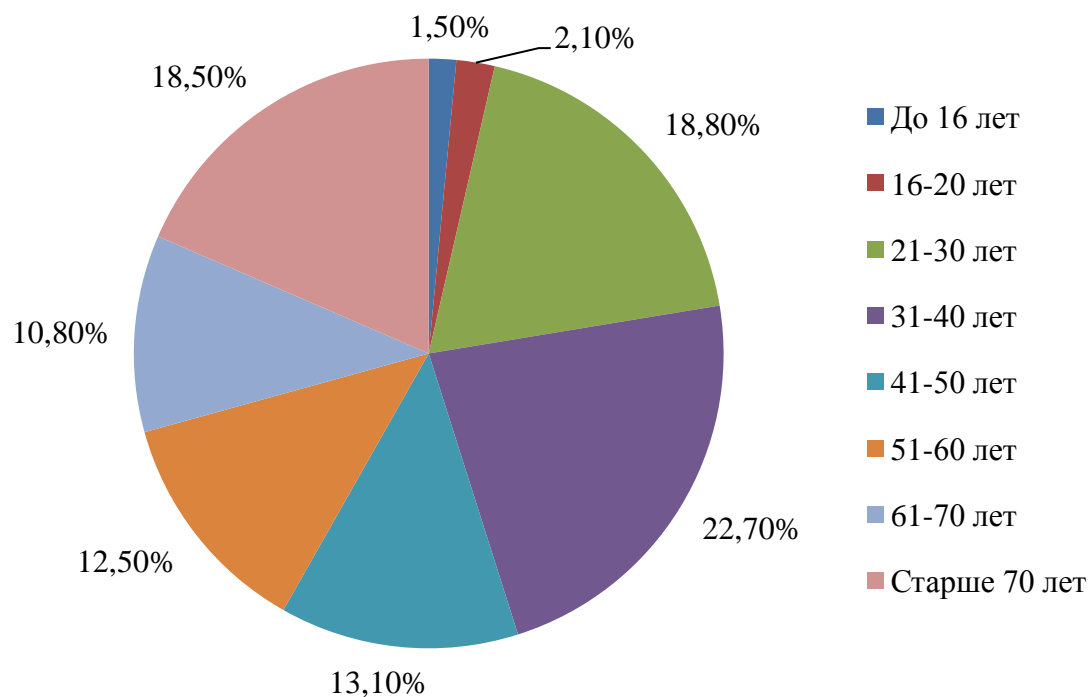


Рис. 2. Распределение респондентов по возрасту

– уровень образования: неполное среднее – 9 (2,7%), среднее – 117 (34,9%), среднее профессиональное – 91 (27,2%), неполное высшее – 12 (3,6%), высшее – 106 (31,6) (рис. 3).

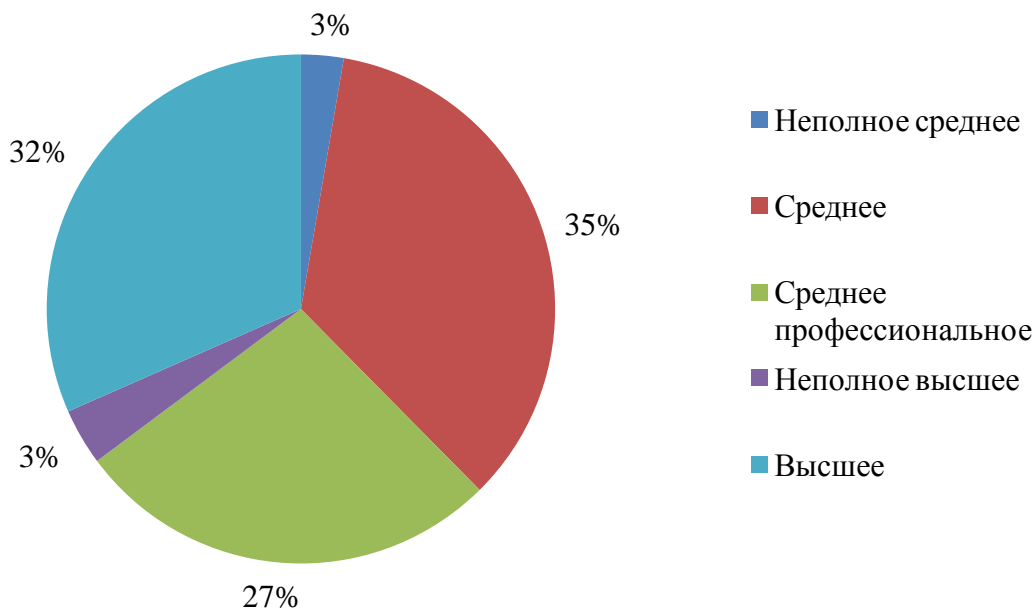


Рис. 3. Распределение респондентов по уровню образования

– род деятельности: учащийся, студент -12 (3,6%), рабочий производственной сферы – 79 (23,6%), рабочий сельского хозяйства- 14 (4,2%), работник непродуцственной сферы – 65 (19,4%), фермер – 2 (0,6%), домохозяйка – 52 (15,4%), безработный -9 (2,7%), пенсионер – 73 (21,8) (рис. 4).

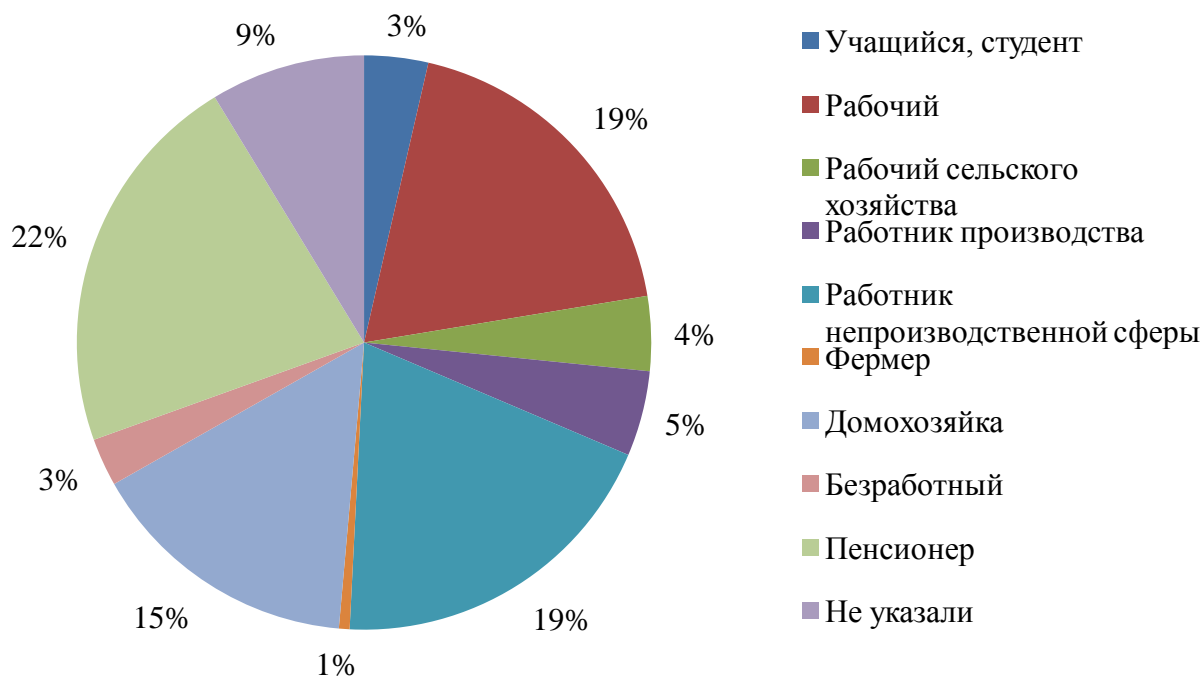


Рис. 4. Распределение респондентов по социальному статусу

При оценке качества услуг выделены следующие позиции. Удовлетворенность личным взаимодействием со специалистами учреждений социальной защиты. Данные оценки представлены в рисунке 5.

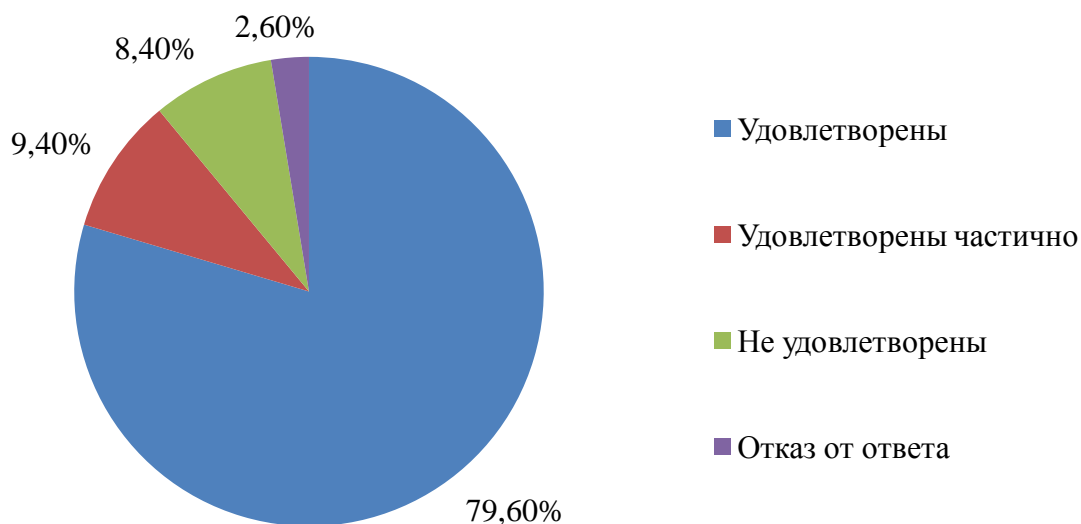


Рис. 5. Удовлетворенность личным взаимодействием со специалистами

Оценивая свою удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждений, 78,1% респондентов указали на полное удовлетворение, 18,6% удовлетворены частично, неудовлетворены 3,3% получателей бюджетных услуг.

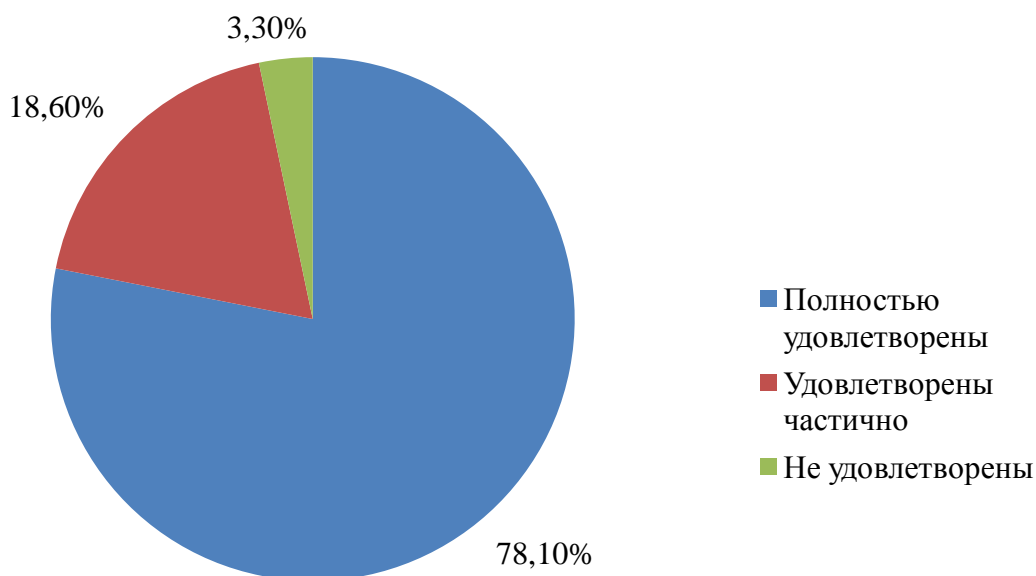


Рис. 6. Удовлетворенность компетентностью сотрудников

Респонденты отметили негативные факторы, оказывающие влияние на качество услуг (можно было выбрать несколько вариантов ответа). Результаты показали следующее (градация по нисходящей):

- интерьер помещений (качество мебели для посетителей, условия для гигиенических процедур) – 61 (18,2%);
- отсутствие информации об услугах в сети Интернет - 37 (11,0%);
- отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги – 29 (8,7%);
- отсутствие возможности влиять на качество предоставляемых услуг – 19 (5,7%);
- отсутствие нужной информации в учреждении – 16 (4,8 %);
- перегруженность работой персонала, невнимательное отношение персонала к клиентам – 9 (2,7 %);
- неудобный график работы – 5 (1,5 %).

Данные мониторинга установили существенные различия в требованиях к качеству обслуживания в стационарных и нестационарных учреждениях. Одной из важнейших составляющих качества оказания социальных услуг в нестационарном учреждении является время, затраченное посетителями на ожидание получения услуги, которое составляет от 10 минут (90%, 252 чел.), до 20 минут – (10%, 28 человек). Оценивая клубы общения по укреплению стрессоустойчивости и поддержания психического здоровья, 83% респондентов отметили, что клубы в этом, безусловно, помогают; 12,4% считают, что не помогают; 4,6% респондентов выбрали вариант «другое», в том числе и потому, что не посещает указанные клубы.

Стандартом качества услуг предполагается, что досуг в учреждении социального обслуживания нестационарного типа направлен на удовлетворение духовных запросов посетителей. Полную удовлетворенность данной услугой отметили 39 % респондентов, частично удовлетворены услугой – 42%, не удовлетворены - 6%, отказались отвечать на вопрос 13% опрошенных.

Уровень удовлетворенности объясняется возросшими требованиями населения к деятельности социальных учреждений.

Вместе с тем респонденты высоко оценили услуги по расширению творческой активности и кругозора учреждениями социального обслуживания: «да» ответили 77% опрошенных, «частично» – 12%.

Клиентам стационарных учреждений предлагалось оценить удовлетворенность удобством, соответствием размеру и потребностям одежды, белья, обуви, которые им предоставляются: удовлетворены – 49 чел. (89%), удовлетворены частично – 6 чел. (11%).

Оценка качества предоставляемого питания с учетом состояния здоровья показала следующие результаты: учитывает полностью – 36 чел. (65,4%), не всегда учитывает – 11 чел. (20%).

Анкета предполагала вопрос о возможности осуществлять религиозные обряды. Положительно («да, имею») ответили на этот вопрос 42 чел (76,4 % респондентов). Ответили «меня эти вопросы не интересуют» - 13 человек (23,6 %). Других ответов не было представлено.

Организация досуга в социальных учреждениях вполне удовлетворяет запросам клиентов (51 чел. – 92,7%).

Проведенный анализ позволяет утверждать, что оценка качества социальных услуг зависит не только от экономических показателей учреждения, но и от личностно ориентированного подхода к оказанию такого рода услуг персоналом учреждений.

Результаты анкетирования позволили выявить реперные точки и возможные пути повышения качества оказываемых услуг. Среди них считаем необходимым выделить следующие: необходимость развития материальной базы многих учреждений социальной сферы и предложения услуги на более высоком техническом уровне; обеспечение не только широкого доступа к услугам, но и их широкое оповещение, в том числе и в сети Интернет; повышение профессионального уровня работников, создание необходимого уровня комфортности среды учреждений в соответствии с современными требованиями; введение в практику учреждений социальной сферы изучения мнения получателей услуг и опубликование результатов на странице сайта.

Для повышения качества предоставляемых социальных услуг необходимо проводить обширную разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям и возможностям их предоставления. Кроме того, сотрудники учреждений, оказывающих социальные услуги, также должны быть сориентированы на удовлетворение запросов населения.

Наиболее объективными показателями работы учреждений являются показатели, полученные с помощью современных методов. Например, при помощи регулярных многоплановых мониторинговых исследований, нацеленных на долгосрочное изучение факторов, влияющих на качество социального обслуживания, как и в описанном исследовании.

Мониторинг обеспечивает многоуровневость и многоаспектность анализа качества жизни для территорий и групп населения. Целью проведения мониторинга качества жизни и эффективности функционирования субъектов системы социального обслуживания является получение достоверной информации оперативного и прогнозируемого характеров. Использование полученной информации в процессе подготовки и принятия управленческих решений позволит проводить целевую политику в сфере оказания социальной помощи.

Использование результатов мониторинга может осуществляться по следующим направлениям: принятие потребителями социальных услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги; установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги, и гражданами – потребителями услуг; разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы социальных учреждений и организаций; оценка деятельности руководителей социальных учреждений и организаций.

Результаты мониторинга предполагают обеспечение информационной двухуровневости решений: стратегических (внесение предложений по совершенствованию

законодательства, составление прогноза финансового обеспечения целевых территориальных программ, корректировка и актуализация организационной структуры управления); тактических (составление и корректировка планов, необходимость оказания методической помощи, организация информационно-справочной работы).

Таким образом, можно обоснованно утверждать, что использование технологии мониторинга для оценки качества социальных услуг значительно улучшает ключевые показатели деятельности системы социального обслуживания.

Список литературы

1. «Дорожная карта» повышения эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения с 2013 по 2018 годы. URL: "<http://www.rosmintrud.ru/social/service/47>"//HYPERLINK (дата обращения: 23.02. 2016).
2. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: ФЗ №442 от 28 декабря 2013 г. URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/laws/112> (дата обращения: 26.10. 2016).
3. Стратегия национальной безопасности Российской Федерации до 2020г. // Открытое образование. 2009. № 3.С. 4-20.
4. Данилюк А. Я., Кондаков А. М., Тишков В. А. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России. Извлечения // Российское образование. 2010. № 1. С. 29-36.
5. Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Мониторинг качества обслуживания как основа развития социальной сферы // Современные исследования социальных проблем. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2014. № 4 (20). 264. С. 227-240.
6. Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Профессиональное образование в области социальной работы – требование времени // Научный альманах. 2015. №11-2 (13). С. 232-235.
7. Гостенина В.И., Лупенкова Е.Ю. Ценностные ориентиры и социальные факторы реформирования российской высшей школы // Среднерусский вестник общественных наук. 2010. № 4. С. 43-49.
8. «Об утверждении Порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству»: Постановление администрации Брянской области от 27 апреля 2011 г. N 385 // Гарант.ру URL: <http://www.garant.ru/hotlaw/briansk/328964/#ixzz3edkijHg8> (дата обращения: 26.10. 2016).
9. Roos T. G. Die Arbeitswelt im Jahre 2020: Was bedeutet sie fur die Bildung (Leicht geandert fur Thurgauer Zeitung, 18 Juni 2002).
10. Ashworth, S., SueSee, B., & Edwards, K. (2007). Descriptions of Landmark Teaching Styles: A Spectrum Inventory. USA & Australia: The Spectrum Institute.
11. Spectrum of Teaching Styles - URL: <http://www.spectrumofteachingstyles.org/>
12. Frpenbeck John, Heyse Volker. Die Kompetenzbi ographie. Strategien der Kompetenzentwick, licng durch selbstorganisiertes Lerner und multimediale Kommunikation. Waxmann Manster I New Vork, Munchen I Berlin,1999.
13. Левочко М. Т. - Компетенція як складова професійної діяльності спеціалістів економічного напряму в системі коледж-ВНЗ <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/2860/>

Сведения об авторах

Т.Е. Лифанова - кандидат педагогических наук, доцент кафедры социологии и социальной работы (Российская Федерация, Брянск) Брянского государственного университета им. академика И.Г. Петровского, lifanovargsu@mail.ru

UDK 316.354:351/354

MONITORING OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES AS A BASIS FOR THE DEVELOPMENT OF THE WELFARE STATE

T. E. Lifanova

Bryansk State University named after academician I.G. Petrovskii

The article deals with the problems of the quality of service of the population in the sphere of social services. With the help of the method of questionnaire a structured interview, using a standardized questionnaire, sociological survey was conducted, focused on the research of the compliance of the quality, actually provided by state services the requirements to their quality has been approved. The survey results can be used in the development of priority directions of formation the quality of service in the social sphere.

Keywords: *quality monitoring; social services; quality standard; the requirements to the quality of social services.*

References

1. «Dorozhnaya karta» povyisheniya effektivnosti i kachestva uslug v sfere sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya s 2013 po 2018 godyi. URL: [//\(data obrascheniya: 23.02. 2016\)](#).
2. «Ob osnovah sotsialnogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossiyskoy Federatsii»: FZ № 442 ot 28 dekabrya 2013 g. URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/laws/112> (data obrascheniya: 26.10. 2016).
3. Strategiya natsionalnoy bezopasnosti Rossiyskoy Federatsii do 2020g. // Otkryitoe obrazovanie. 2009. № 3.S. 4-20.
4. Danilyuk A. Ya., Kondakov A. M., Tishkov V. A. Kontseptsiya duhovno-nravstvennogo razvitiya i vospitaniya lichnosti grazhdanina Rossii. Izvlecheniya // Rossiyskoe obrazovanie. 2010. № 1. S. 29-36.
5. Lifanova T.E., Golenkova O.V. Monitoring kachestva obsluzhivaniya kak osnova razvitiya sotsialnoy sfery // Sovremennyye issledovaniya sotsialnykh problem. Krasnoyarsk: Nauchno-innovatsionnyy tsentr, 2014. № 4 (20). 264. S. 227-240.
6. Lifanova T.E., Golenkova O.V. Professionalnoe obrazovanie v oblasti sotsialnoy raboty – trebovanie vremeni // Nauchnyy almanah. 2015. №11-2 (13). S. 232-235.
7. Gostenina V.I., Lupenkova E.Yu. Tsennostnyie orientiryi i sotsialnyie faktoryi reformirovaniya rossiyskoy vyisshey shkolyi // Srednerusskiy vestnik obschestvennykh nauk. 2010. № 4. S. 43-49.
8. «Ob utverzhdenii Poryadka nezavisimoy otsenki sootvetstviya kachestva fakticheski predostavlyaemykh gosudarstvennykh uslug utverzhdeniyam k kachestvu»: Postanovlenie administratsii Bryanskoy oblasti ot 27 aprelya 2011 g. N 385 // Garant.ru URL: <http://www.garant.ru/hotlaw/briansk/328964/#ixzz3edkijHg8> (data obrascheniya: 26.10. 2016).
9. T. G. Roos Die Arbeitswelt im Jahre 2020: Was bedeutet fur sie die Bildung (Leicht geandert fur Thurgauer Zeitung, 18 Juni 2002).
10. Ashworth, S., SueSee, B., & Edwards, K. (2007). Descriptions of Landmark Teaching Styles: A Spectrum Inventory. USA & Australia: The Spectrum Institute.
11. Spectrum of Teaching Styles URL: <http://www.spectrumofteachingstyles.org/>
12. Frpenbeck John, Volker Heyse. Die Kompetenzbi ographie. Strategien der Kompetenzentwick, licng selbstorganisiertes Lerner durch multimediale und Kommunikation. Waxmann Manster And New Vork, Berlin And Munchen,1999.
13. Levochko M. T. - KompetentsIya yak skladova profesIynoYi dIyalnostI spetsIalIstIv ekonomIchnogo napryamu v sistemI koledzh-VNZ <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/2860/>

Author`s information

Lifanova Tatiana Evgenevna - Candidate of Pedagogical Sciences, Department of Sociology and Social Work of the Bryansk State University named after academician I.G. Petrovsky (Russia, Bryansk), *lifanovargsu@mail.ru*