Внедрение в практику системы независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями: проблемы и противоречия

**Человек:** Предметом исследования выступают проблемы и противоречия, которые возникают в процессе независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями. Наиболее актуальными следует признать проблему методического обеспечения системы независимой оценки, проблему методологической неготовности как общественных советов, по заказу которых проводится независимая экспертиза, так и самих социальных организаций к процедуре оценки качества предоставляемых услуг. Важной проблемой является необходимость ранжирования социальных организаций разных типов обслуживания и разной степени финансового обеспечения. В работе привлекается внимание к вопросам о "независимости" оценки качества социальных услуг, о формальном подходе к ее реализации. В основу исследования положены теоретические и эмпирические методы, основанные на обобщении опыта проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, и анализе нормативно-правовой базы Новизна настоящей работы заключается в определении проблем, связанных с внедрением в широкую практику независимой оценки социальных услуг. Обсуждение проблем и разрешение противоречий позволит совершенствовать систему независимой оценки, обеспечит ее результативность и будет способствовать эффективному использованию независимой оценки качества услуг в целях реализации социальной политики государства.

**Key words:** независимая оценка, качество услуг, социальная сфера, социальная организация, условия предоставления услуг, социальная экспертиза, показатели оценки качества, доступная среда, рейтинг организаций, получатель услуг

=================================

**FastText\_KMeans\_Clean:** Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. По условиям контракта независимые эксперты должны были оценить услуги, предоставляемые социальными организациями по одним параметрам, а в ходе работы им приходилось перестраивать свою деятельность на основании вновь утвержденных показателей оценки качества услуг и параметров их оценивания. Если в организациях стационарного типа наличие сформированной "доступной среды" является насущной необходимостью, то в центрах помощи социального обслуживания населения, например, пандусы, лифты, поручни для передвижения людей с ограниченными возможностями не всегда востребованы, так как к таким клиентам работники социальных центров, как правило, выезжают на дом. Но развитие любого института гражданского общества невозможно без обсуждения проблем и разрешения противоречий.

**Key words part:** 0.8709677419354839

=================================

**FastText\_KMeans\_Raw/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. В рекомендациях 2018 г. предлагается оценивать открытость и доступность информации с помощью только трех показателей, которые представлены несколькими параметрами и индикаторами [11]. Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. Воспринимая работу эксперта как очередную проверку, сами работники организации не до конца понимают, что у них проверяют, в чем суть независимой оценки качества, с какой целью проводится экспертиза, и чего от нее ждать. Располагая отчислениями от пенсионных выплат проживающих клиентов, дома для престарелых и инвалидов являются более обеспеченными организациями, что позволяет организовать для проживающих хорошее, сбалансированное питание, приобрести добротную одежду, организовать отдых, выезды на мероприятия за пределы учреждений и т.п. В менее выгодных условиях находятся социальные организации, где нет доходов со стороны обслуживаемых клиентов. Информационная составляющая приведена в соответствие с нормативно-установленными требованиями. Вместе с тем, следует признать, что независимая оценка качества начинает восприниматься как эффективное средство реализации государственной социальной политики, обеспечивая открытость и доступность для получателей услуг информации о деятельности социальных организаций, позволяя представителям общественности формировать объективное мнение об условиях предоставления услуг и их качественном уровне.

**Key words part:** 0.9032258064516128

=================================

**FastText\_PageRank\_Clean/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. Их значение оценивается в баллах (0-100). Провести реконструкцию узких коридоров, узких дверных проемов, крутых лестничных пролетов невозможно из-за архитектурного решения целого здания. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. Как правило, независимому эксперту приходится быть объективным. Устройство было подарено учреждению курирующей организацией, занятой с сфере металлургии. В сфере образования обследовано 53% учреждений, в здравоохранении - 60%, в спорте - 47%. С учетом сроков выполнения контракта это работа трудновыполнима.

**Key words part:** 0.41935483870967744

=================================

**FastText\_PageRank\_Raw/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. Их значение оценивается в баллах (0-100). Провести реконструкцию узких коридоров, узких дверных проемов, крутых лестничных пролетов невозможно из-за архитектурного решения целого здания. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. Как правило, независимому эксперту приходится быть объективным. Устройство было подарено учреждению курирующей организацией, занятой с сфере металлургии. В сфере образования обследовано 53% учреждений, в здравоохранении - 60%, в спорте - 47%. На современном этапе результаты проведения независимой оценки направлены на:.

**Key words part:** 0.4838709677419355

=================================

**Mixed\_ML\_TR/:** Об этом свидетельствуют изменения нормативно-правовой базы системы независимой оценки качества. Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. По условиям контракта независимые эксперты должны были оценить услуги, предоставляемые социальными организациями по одним параметрам, а в ходе работы им приходилось перестраивать свою деятельность на основании вновь утвержденных показателей оценки качества услуг и параметров их оценивания. Другой, не менее актуальной, следует признать проблему методической неготовности самих социальных организаций к процедуре независимой оценки качества. Необходимо знакомить их с показателями, которые оцениваются в рамках независимой оценки качества социальных услуг, с технологией статистической обработки полученных данных и их ранжированием. Среди социальных организаций нестационарного типа обслуживания обследуются центры социальной помощи семье и детям, комплексные центры социального обслуживания населения, отделы социального обслуживания населения. Независимо от типа учреждения, комфортность условий предоставления услуг в социальных организациях оценивается одинаково. Анализ проблем, которые возникают в процессе внедрения в практику независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, позволяет сделать выводы о том, что процедуру независимой экспертизы в социальной сфере предстоит совершенствовать.

**Key words part:** 0.8709677419354839

=================================

**MultiLingual\_KMeans/:** Об этом свидетельствуют изменения нормативно-правовой базы системы независимой оценки качества. Другой, не менее актуальной, следует признать проблему методической неготовности самих социальных организаций к процедуре независимой оценки качества. Необходимо знакомить их с показателями, которые оцениваются в рамках независимой оценки качества социальных услуг, с технологией статистической обработки полученных данных и их ранжированием. Среди социальных организаций нестационарного типа обслуживания обследуются центры социальной помощи семье и детям, комплексные центры социального обслуживания населения, отделы социального обслуживания населения. Независимо от типа учреждения, комфортность условий предоставления услуг в социальных организациях оценивается одинаково.

**Key words part:** 0.8064516129032258

=================================

**Multilingual\_PageRank/:** Их значение оценивается в баллах (0-100). Есть такие детские социальные организации, где и работники, и дети, и подростки живут единой семьей, выращивая необходимые овощи и фрукты, занимаясь заготовкой дров на зиму, помогая разводить скот. Тогда объективно указывается, что в организации, где за последние десять лет не было и нет ни одного получателя услуг с ограниченными физическими возвожностями, отсутствуют вспомогательные таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидные коляски и не заключен договор с сурдопереводчиком, чьи услуги , возсможно когда-нибудь понадобятся. Только один раз за последние три года наличие дорогого высокотехнологичного интерактивного устройства - электронной тач-панели - удалось зафиксировать в одном из профилакториев Иркутской области. Устройство было подарено учреждению курирующей организацией, занятой с сфере металлургии. В сфере образования обследовано 53% учреждений, в здравоохранении - 60%, в спорте - 47%. В сфере социального обслуживания населения были обследованы 59% социальных организаций, в сфере культуры -30%. В результате выяснилось, что в большинстве учебных заведений не сформирована "доступная среда", их сайты не в полной мере информативны, стенды не представляют необходимой информации.

**Key words part:** 0.6774193548387096

=================================

**RuBERT\_KMeans\_Without\_ST/:** Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. Острый вопрос, связанный с внедрением системы оценки качества социальных услуг, поднимает на страницах электронной версии ЭКСПРЕСС-газеты адвокат Сергей Перепадя. Он ставит под сомнение "независимость" системы оценки качества услуг и выражает мнение о том, что общественные советы, которые формируются федеральными органами исполнительной власти не могут проводить "независимую" оценку социальных организаций, которые являются подведомственными тому же органу исполнительной власти [7]. Но развитие любого института гражданского общества невозможно без обсуждения проблем и разрешения противоречий.

**Key words part:** 0.8064516129032258

=================================

**RuBERT\_KMeans\_With\_ST/:** В рекомендациях 2018 г. предлагается оценивать открытость и доступность информации с помощью только трех показателей, которые представлены несколькими параметрами и индикаторами [11]. Следует признать, что, внося изменения в описание системы показателей оценки качества, их параметров и индикаторов, Министерство труда и социальной защиты предпринимает попытки совершенствовать систему оценивания социальных услуг, сделать ее болеее прозрачной. Если в организациях стационарного типа наличие сформированной "доступной среды" является насущной необходимостью, то в центрах помощи социального обслуживания населения, например, пандусы, лифты, поручни для передвижения людей с ограниченными возможностями не всегда востребованы, так как к таким клиентам работники социальных центров, как правило, выезжают на дом. В то же время здесь можно обнаружить множество других минусов - это может быть недостаточно сформированная "доступная среда", отсутствие других составляющих, обеспечивающих комфортность услуг для людей с ограничениями слуха или зрения. И поэтому организуется "заочная" экспертиза, предоставляется возможность самооценки организацией собственных услуг и их качества, отчет о работе формируется только на основании результатов анкетирования получателей услуг социальной организации.

**Key words part:** 0.8387096774193549

=================================

**RUBERT\_page\_rank\_Without\_ST/:** Их значение оценивается в баллах (0-100). А также менялась система расчета показателей. Следует обращать внимание на ситуации, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, и своевременно информировать об этом. А также они ставят под сомнение исследуемые показатели. Информационная составляющая приведена в соответствие с нормативно-установленными требованиями.

**Key words part:** 0.3225806451612903

=================================

**RUBERT\_page\_rank\_With\_ST/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. И стационарные и нестационарные организации могут оказывать услуги на дому. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. И тогда перед экспертом встает необходимость разрешения противоречия. Как правило, независимому эксперту приходится быть объективным.

**Key words part:** 0.4838709677419355

=================================

**RUSBERT\_KMeans\_Without\_ST/:** Каждый показатель имеет свою значимость, выраженную числовым значением (0.2-1.0) и представлен рядом параметров, которые в свою очередь, определяются набором индикаторов. Однако анализ отчетов о проведенной оценке качества услуг, которые находятся в открытом доступе на сайтах социальных организаций, а также статистические данные, представленные по каждой из обследованных организаций на сайте bus.gov.ru свидетельствуют о наличии указанных изменений. Актуальной является проблема методологической неосведомленности членов общественных советов в области независимой оценки качества социальных услуг. Тогда объективно указывается, что в организации, где за последние десять лет не было и нет ни одного получателя услуг с ограниченными физическими возвожностями, отсутствуют вспомогательные таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидные коляски и не заключен договор с сурдопереводчиком, чьи услуги , возсможно когда-нибудь понадобятся. В ходе проведения оценки качества услуг, предоставляемых детскими дошкольными учреждениями и общеобразовательными школами, поликлиниками и больницами, эксперты организаций - операторов сталкиваются с противоречивым отношением администрации и коллективов этих организаций к процедуре оценивания.

**Key words part:** 0.7741935483870968

=================================

**RUSBERT\_KMeans\_With\_ST/:** Другой, не менее актуальной, следует признать проблему методической неготовности самих социальных организаций к процедуре независимой оценки качества. Согласиться с этим мнением невозможно, так как следует учитывать, что сбор, обобщение и анализ информации о деятельности социальных организаций проводит независимая организация - оператор, которая не связана с деятельностью органа исполнительной власти. Она возникает, когда в список организации, где должна проводится независимая оцека качества социальных услуг, включаются организации стационарного, полустационарного и нестационарного типов, ориентированных на решение разных задач, исходя из рода своей деятельности. Завершая описание проблем, связанных с внедрением системы независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, необходимо обратить внимание на проблему формального отношения к этому важному средству реализации социальной политики. На современном этапе результаты проведения независимой оценки направлены на:.

**Key words part:** 0.7096774193548387

=================================

**RUSBERT\_page\_rank\_Without\_ST/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. Ранжирование указанных организаций организаций в общем списке стало весьма проблематичным. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. Информационная составляющая приведена в соответствие с нормативно-установленными требованиями. Но развитие любого института гражданского общества невозможно без обсуждения проблем и разрешения противоречий.

**Key words part:** 0.3548387096774194

=================================

**RUSBERT\_page\_rank\_With\_ST/:** Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. Их значение оценивается в баллах (0-100). Финансирование выступает залогом эффективного функционирования социальных организаций. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. Информационная составляющая приведена в соответствие с нормативно-установленными требованиями.

**Key words part:** 0.4516129032258064

=================================

**Simple\_PageRank/:** По условиям контракта независимые эксперты должны были оценить услуги, предоставляемые социальными организациями по одним параметрам, а в ходе работы им приходилось перестраивать свою деятельность на основании вновь утвержденных показателей оценки качества услуг и параметров их оценивания. Согласиться с этим мнением невозможно, так как следует учитывать, что сбор, обобщение и анализ информации о деятельности социальных организаций проводит независимая организация - оператор, которая не связана с деятельностью органа исполнительной власти. И тогда процедура общественного оценивания не будет восприниматься как "контроль со стороны", но обеспечит обратную связь, необходимую для совершенствования услуг, предоставляемых социальными организациями [12]. Если в организациях стационарного типа наличие сформированной "доступной среды" является насущной необходимостью, то в центрах помощи социального обслуживания населения, например, пандусы, лифты, поручни для передвижения людей с ограниченными возможностями не всегда востребованы, так как к таким клиентам работники социальных центров, как правило, выезжают на дом. Располагая отчислениями от пенсионных выплат проживающих клиентов, дома для престарелых и инвалидов являются более обеспеченными организациями, что позволяет организовать для проживающих хорошее, сбалансированное питание, приобрести добротную одежду, организовать отдых, выезды на мероприятия за пределы учреждений и т.п. В менее выгодных условиях находятся социальные организации, где нет доходов со стороны обслуживаемых клиентов. Вместе с тем, следует признать, что независимая оценка качества начинает восприниматься как эффективное средство реализации государственной социальной политики, обеспечивая открытость и доступность для получателей услуг информации о деятельности социальных организаций, позволяя представителям общественности формировать объективное мнение об условиях предоставления услуг и их качественном уровне.

**Key words part:** 0.9032258064516128

=================================

**TextRank/:** Цель данной работы заключается в определении проблем и противоречий, возникающих в процессе независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями. Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. По условиям контракта независимые эксперты должны были оценить услуги, предоставляемые социальными организациями по одним параметрам, а в ходе работы им приходилось перестраивать свою деятельность на основании вновь утвержденных показателей оценки качества услуг и параметров их оценивания. Рассмаривая проблему методического обеспечения системы независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, следует заметить, что организация - оператор не имеет возможности каким-либо образом повлиять на ее решение. Он ставит под сомнение "независимость" системы оценки качества услуг и выражает мнение о том, что общественные советы, которые формируются федеральными органами исполнительной власти не могут проводить "независимую" оценку социальных организаций, которые являются подведомственными тому же органу исполнительной власти [7]. Анализ проблем, которые возникают в процессе внедрения в практику независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, позволяет сделать выводы о том, что процедуру независимой экспертизы в социальной сфере предстоит совершенствовать.

**Key words part:** 0.8387096774193549

=================================

**TF-IDF\_KMeans/:** Проблема заключается в том, что за период внедрения независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, неоднократно менялась методика исследования показателей оценки качества услуг. В рамках данной работы сложно представить указанные изменения, т.к. описание показателей, их параметров и индикаторов досчтаточно объемно. В нормативном документе 2014 г. с помощью второй группы из пяти показателей оценивались комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения [9]. Часто члены общественных советов, по заказу которых проводится независимая оценка качества, сами не понимают ее задачи, процедуру, исследуемые показатели. Проблема формирования рейтинга обследуемых социальных организаций является одной из насущных для организации - оператора. Если в организациях стационарного типа наличие сформированной "доступной среды" является насущной необходимостью, то в центрах помощи социального обслуживания населения, например, пандусы, лифты, поручни для передвижения людей с ограниченными возможностями не всегда востребованы, так как к таким клиентам работники социальных центров, как правило, выезжают на дом. Дело в том, что такие учреждения, в первую очередь, считают свою деятельность "образовательной" либо "оздоровительной", и лишь затем только понимают, что они являются социальными организациями по своей сути. - обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;.

**Key words part:** 0.935483870967742

=================================

**Текст:** В настоящее время независимая оценка качества услуг, предоставляемых социальными организациями, реализуется в сответсвии с Федеральным Законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы". Она проводится в целях информирования получателей услуг о качестве условий обслуживания, а также в целях повышения уровня деятельности социальных организаций. Процедура осуществляется по инициативе общественных советов, действующих при соответствующих органах исполнительной власти. По заданию общественного совета компетентная организация - оператор организует и проводит социальное исследование.. Актуальность исследования системы независимой оценки качества услуг, оказываемых социальными организациями, обусловлена необходимостью ее дальнейшего совершенствования и развития. Тем более, что существует противоречие между широкой практикой внедрения данного инструмента социальной политики государства и низким уровнем ее теоретического обоснования в научной литературе. В немногочисленных публикациях рассматривается соответствующая терминология, цели, принципы системы оценки качества, ее методология [6], предпринимаются попытки комплексного изучения независимой оценки качества как инструмента оценивания [4], и, в большей степени, представлен опыт проведения независимого обследования социальных организаций [1,2,5]. Вместе с тем, многие аспекты независимой оценки качества остаются нераскрытыми. Цель данной работы заключается в определении проблем и противоречий, возникающих в процессе независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями.. В первую очередь стоит рассмотреть проблему методического обеспечения процедуры независмой оценки качества. Развитие любого института гражданского общества невозможно без поэтапного движения. Об этом свидетельствуют изменения нормативно-правовой базы системы независимой оценки качества. В соответствие с изменением нормативных документов происходит изменение методических рекомендаций, которыми в процессе обследования социальных организаций руководствуется организация-оператор. Методические рекомендации, разработанные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, определяют показатели, которые должны быть исследуемы. Каждый показатель имеет свою значимость, выраженную числовым значением (0.2-1.0) и представлен рядом параметров, которые в свою очередь, определяются набором индикаторов. Их значение оценивается в баллах (0-100). Проблема заключается в том, что за период внедрения независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, неоднократно менялась методика исследования показателей оценки качества услуг. Показатели в целом оставались неизменными, но несколько раз вносились изменения в описание параметров показателей и их индикаторов. А также менялась система расчета показателей. В рамках данной работы сложно представить указанные изменения, т.к. описание показателей, их параметров и индикаторов досчтаточно объемно. Однако анализ отчетов о проведенной оценке качества услуг, которые находятся в открытом доступе на сайтах социальных организаций, а также статистические данные, представленные по каждой из обследованных организаций на сайте bus.gov.ru свидетельствуют о наличии указанных изменений. Попытаемся прокомментировать некоторые из них в обобщенном виде. Так, в методических рекомендациях 2014 г. предлагалось оценивать открытость и доступность информации об организации социальной сферы через семь показателей [9]. В рекомендациях 2018 г. предлагается оценивать открытость и доступность информации с помощью только трех показателей, которые представлены несколькими параметрами и индикаторами [11]. В нормативном документе 2014 г. с помощью второй группы из пяти показателей оценивались комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения [9]. В методических рекомендациях 2017 г. только три показателя позволяют оценить комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. Однако каждый из трех показателей вновь представлен целым рядом параметров и индикаторов [11].. Следует признать, что, внося изменения в описание системы показателей оценки качества, их параметров и индикаторов, Министерство труда и социальной защиты предпринимает попытки совершенствовать систему оценивания социальных услуг, сделать ее болеее прозрачной. Еще одним преимуществом изменений методологии оценки качества услуг является попытка сделать подход к исследованию качества услуг универсальным. Методические рекомендации,утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты №317 от 23 мая 2018 г. определяют показатели, параметры и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, и их значения, едиными для всех социальных организаций - организаций здравоохранения, образования, социальной сферы [11]. Тем не менее, в результате нововведений у организаций - операторов возникли проблемы. По условиям контракта независимые эксперты должны были оценить услуги, предоставляемые социальными организациями по одним параметрам, а в ходе работы им приходилось перестраивать свою деятельность на основании вновь утвержденных показателей оценки качества услуг и параметров их оценивания. Но еще в более сложной ситуации оказывались социальные организации, которые в предверие независимой оценка качества услуг, постарались выстроить свою деятельность в соответствие с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты, определенными ранее. Оценка вновь введенных параметров стала для социальных организаций неожиданностью. Так, например, в 2018 г. лишь единичные социальные организации смогли заключить договоры с сурдопереводчиками, что являлось одним из параметров оценивания доступности услуг для инвалидов.. Рассмаривая проблему методического обеспечения системы независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, следует заметить, что организация - оператор не имеет возможности каким-либо образом повлиять на ее решение. Нормативно-правовая база формируется без учета мнения тех, кто задействовани в процедуре оценки качества. С одной стороны, это способствует созданию единой, целостной методологии оценивания качества услуг, что невозможно при учете множества точек зрения. С другой стороны, специалисты, которые на практике апробировали методологию независимой оценки качества, смогли бы внести ценный вклад в формирование более эффективного методического обеспечения системы независимого оценивания социальных услуг.. Другой, не менее актуальной, следует признать проблему методической неготовности самих социальных организаций к процедуре независимой оценки качества. Постоянно взаимодействуя с социальными организациями, специалисты организаций - операторов сталкиваются с неосведомленностью руководства и администраций организаций в области независимой экспертизы. Воспринимая работу эксперта как очередную проверку, сами работники организации не до конца понимают, что у них проверяют, в чем суть независимой оценки качества, с какой целью проводится экспертиза, и чего от нее ждать. Социальные организации пытаются привести условия предоставления услуг в соответствие с методическими рекомендациями. После оценки, проведенной организацией - оператором, руководители с недоумением начинают выяснять, почему они не занимают в сформированнном рейтинге лидирующие позиции. И только тогда им приходится знакомиться с количественным значением каждого из показателей и вникать в систему расчетов, необходимых для ранжирования обследованных социальных организаций.. Актуальной является проблема методологической неосведомленности членов общественных советов в области независимой оценки качества социальных услуг. Часто члены общественных советов, по заказу которых проводится независимая оценка качества, сами не понимают ее задачи, процедуру, исследуемые показатели. Для решения данной проблемы предлагается проводить обучающие курсы для всех тех, кто так или иначе задействован в независимой экспертизе: сотрудников министерств, членов общественных советов, представителей социальных организаций, экспертов. Необходимо знакомить их с показателями, которые оцениваются в рамках независимой оценки качества социальных услуг, с технологией статистической обработки полученных данных и их ранжированием. Очень важно своевременно уведолять руководителей социальных организаций об изменениях в нормативно-правовой базе системы независимой оценки качества социальных услуг и знакомить сотрудников организаций с новыми рекомендациями.. Острый вопрос, связанный с внедрением системы оценки качества социальных услуг, поднимает на страницах электронной версии ЭКСПРЕСС-газеты адвокат Сергей Перепадя. Он ставит под сомнение "независимость" системы оценки качества услуг и выражает мнение о том, что общественные советы, которые формируются федеральными органами исполнительной власти не могут проводить "независимую" оценку социальных организаций, которые являются подведомственными тому же органу исполнительной власти [7]. Согласиться с этим мнением невозможно, так как следует учитывать, что сбор, обобщение и анализ информации о деятельности социальных организаций проводит независимая организация - оператор, которая не связана с деятельностью органа исполнительной власти. Отчет о проведенной работе оформляется в виде информационно-аналитической карты, и представитель организации - оператора представляет его на заседании общественного совета. С момента получения технического задания и до отчетного мероприятия организация - оператор взаимодействует только с обследуемыми социальными организациями.. В документах Министерства труда и социальной защиты подчеркивается, что независимая оценка качества должна проводится открыто. Все стороны, участвующие в оценке, должны быть информированы о целях, методологии и планируемом использованиии результатов оценки. Если в ходе проведения оценки происходят события, которые могут повлиять на заключительные результаты работы, следует своевременно информировать об этом все заинтересованные стороны. Следует обращать внимание на ситуации, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, и своевременно информировать об этом. И тогда процедура общественного оценивания не будет восприниматься как "контроль со стороны", но обеспечит обратную связь, необходимую для совершенствования услуг, предоставляемых социальными организациями [12].. Проблема формирования рейтинга обследуемых социальных организаций является одной из насущных для организации - оператора. Она возникает, когда в список организации, где должна проводится независимая оцека качества социальных услуг, включаются организации стационарного, полустационарного и нестационарного типов, ориентированных на решение разных задач, исходя из рода своей деятельности. К социальным организациям стационарного типа относятся дома-интернаты для престарелях и инвалидов, психоневрологические дома - интернаты, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, геронтологические центры. Они могут оказывать полустационарное обслуживание, когда получатель услуг проводит в социальной организации лишь часть времени. Среди социальных организаций нестационарного типа обслуживания обследуются центры социальной помощи семье и детям, комплексные центры социального обслуживания населения, отделы социального обслуживания населения. И стационарные и нестационарные организации могут оказывать услуги на дому.. В оценке качества услуг, предоставляемых социальными организациями Иркутской области, в 2018 году приняли участие 54 социальные организации. Их них 6 стационарного типа, 17 социальных организаций, оказывающих стационарные и полустационарные услуги, 26 организаций, оказывающих услуги в полустационарной форме и на дому, и 5 организаций, которые функционируют как стационар, оказывают полустационарные услуги, а также реализуют обслуживание клиентов на дому. Ранжирование указанных организаций организаций в общем списке стало весьма проблематичным. Их можно было бы разделить на группы и сформировать рейтинги по каждой группе. Однако, если организация оказывает и стационарные и полустационарные услуги, то она одновременно оказывается в двух рейтингах. Причем ее место в одном рейтинге не соответствует позиции в другом, что тоже является противоречивым и вызывает массу вопросов.. Подход к обследованию социальных организаций разного типа обслуживания не может быть универсальным. Если в организациях стационарного типа наличие сформированной "доступной среды" является насущной необходимостью, то в центрах помощи социального обслуживания населения, например, пандусы, лифты, поручни для передвижения людей с ограниченными возможностями не всегда востребованы, так как к таким клиентам работники социальных центров, как правило, выезжают на дом. Более того, выяснилось, что центры социального обслуживания населения очень часто размещаются в зданиях, которые не приспособлены для нужд клиентов. Для таких организаций не сооружают специальных зданий, их размещают в офисных помещениях, в зданиях бывших детских садов, на первых этажах жилых домов. Провести реконструкцию узких коридоров, узких дверных проемов, крутых лестничных пролетов невозможно из-за архитектурного решения целого здания. Часто в помещениях, выделенных под социальные организации нестационарного типа, затруднена даже навигация внутри здания. В то время как в типовых социальных организациях, таких, как дома для престарелых и инвалидов, в основном предусмотрена коридорная система, и передвигаться по зданию бывает достаточно просто. Независимо от типа учреждения, комфортность условий предоставления услуг в социальных организациях оценивается одинаково. И это вызывает ряд проблем, так как в протоколе исследования эксперта не предусмотрены какие-либо пояснения причин недостаточной комфортности предоставления услуг [2.с.65].. При формировании рейтинга сложно сравнивать и ранжировать организации, оказывающие платные услуги, т.е., такие, которые имеют финансовые поступления от получателей услуг, и организации, которые не имеют доходов. Финансирование выступает залогом эффективного функционирования социальных организаций. Экспертам приходится иметь дело с богатыми организациями, и с теми, кто находится на грани выживания. Располагая отчислениями от пенсионных выплат проживающих клиентов, дома для престарелых и инвалидов являются более обеспеченными организациями, что позволяет организовать для проживающих хорошее, сбалансированное питание, приобрести добротную одежду, организовать отдых, выезды на мероприятия за пределы учреждений и т.п. В менее выгодных условиях находятся социальные организации, где нет доходов со стороны обслуживаемых клиентов. Так, приходилось неоднократно наблюдать, как своими силами улучшают материальную базу социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних. Есть такие детские социальные организации, где и работники, и дети, и подростки живут единой семьей, выращивая необходимые овощи и фрукты, занимаясь заготовкой дров на зиму, помогая разводить скот. Благодаря собственному труду, добросовестному отношению к своей работе, с определенной долей самоотречения в пользу детей, проживающих в учреждении, сотрудники добиваются реальных положительных результатов. Своими силами коллектив обеспечивает и уют, и благосостояние. В таких организациях царит домашняя обстановка, уважение к старшим, помощь и поддержка младших. В то же время здесь можно обнаружить множество других минусов - это может быть недостаточно сформированная "доступная среда", отсутствие других составляющих, обеспечивающих комфортность услуг для людей с ограничениями слуха или зрения. И тогда перед экспертом встает необходимость разрешения противоречия. Он должен либо дать в целом положительную оценку социальной организации, где счастливы дети и подростки, где они правильно и достойно воспитываются, либо следовать требованиям протокола. Тогда объективно указывается, что в организации, где за последние десять лет не было и нет ни одного получателя услуг с ограниченными физическими возвожностями, отсутствуют вспомогательные таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидные коляски и не заключен договор с сурдопереводчиком, чьи услуги , возсможно когда-нибудь понадобятся. Как правило, независимому эксперту приходится быть объективным. В этом случае, согласно анализу данных, полученных в ходе оценки качества социальных услуг, благополучная организация смещается в низ рейтинга обследуемых социальных организаций.. В ходе общественной экспертизы выявляется множество подобных противоречий. Хотя проблемы у социальных организаций достаточно сходны по своей сути. Так, насущной проблемой остается установка аудио и аидеоинформаторов. С одной стороны, в социальных организациях необходимо дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению. С другой стороны, установка табло с бегущей строкой или монтирование системы аудиооповещения являются достаточно затратными мероприятиями. Только один раз за последние три года наличие дорогого высокотехнологичного интерактивного устройства - электронной тач-панели - удалось зафиксировать в одном из профилакториев Иркутской области. Устройство было подарено учреждению курирующей организацией, занятой с сфере металлургии. Это действительно современное и очень эффективное устройство, действующее от прикосновения к нему рукой и выдающее всю необходимую информацию. Однако нельзя не заметить, что практика проведения оценки качества услуг в социальных организациях для душевнобольных людей позволила выявить мнение сотрудников о нецелесообразности аудиоинформаторов. Клиенты психоневрологических интернатов могут неадекватно отреагировать на звуковые сигналы и оповещения.. На общем фоне обследуемых социальных организаций, несомненно выделяются реабилитационные центры и санатории, главным преимуществом которых выступает, в первую очередь, медицинская реабилитация. Платные услуги, которые оказывают эти оргинизации, позволили им сформировать ботатую материальную базу, оснастить необходимым свои отделения, сформировать "доступную среду". Оснащение отделей социальной реабилитации в таких оргазнизациях можно назвать образцовым. Здесь в полном объеме представлены специальные выдвижные поручни в санитарных комнатах и туалетах, тактильные таблички, желтые дорожки для слабовидящих,подъемники для перемещения сидячих больных в бассейн и многое другое, что у других социальных организаций всего лишь внесено в планы на будущее. Противоречие заключается в том, что санатории и реабилитационные центры также являются социальными организациями, но их сложно сравнить с домами для престарелых и инвалидов, психоневрологичсескими интернатами и интернатами для детей - инвалидов в силу разных источников и степени финансирования, в силу иной категории получателей услуг.. По данным сайта Министерства труда и социальной защиты rosmintrud.ru доля социальных организаций, охваченных независимой оценкой качества предоставляемых услуг, составляет 47%. В сфере образования обследовано 53% учреждений, в здравоохранении - 60%, в спорте - 47%. В сфере социального обслуживания населения были обследованы 59% социальных организаций, в сфере культуры -30%. В ходе проведения оценки качества услуг, предоставляемых детскими дошкольными учреждениями и общеобразовательными школами, поликлиниками и больницами, эксперты организаций - операторов сталкиваются с противоречивым отношением администрации и коллективов этих организаций к процедуре оценивания. А также они ставят под сомнение исследуемые показатели. Дело в том, что такие учреждения, в первую очередь, считают свою деятельность "образовательной" либо "оздоровительной", и лишь затем только понимают, что они являются социальными организациями по своей сути. Это происходит потому, что до 2017 года качество услуг, предоставляемых социальными организациями в сферах образования, здравоохранения, культуры и социального обслуживания оценивались по-разному. Показатели оценивания были идентичными, а параметры оценивания были разными для образовательных, оздоровительных учреждений, учреждений социальной сферы. С 2017 года определены единые показатели оценки качества и параметры их оценивания для всех, без исключения, социальных организаций. Надо заметить, показатели и критерии оценивания мало изменились для организаций социальной сферы, но в оценивании условий предоставления услуг другими социальными организациями появилось много нового. В результате выяснилось, что в большинстве учебных заведений не сформирована "доступная среда", их сайты не в полной мере информативны, стенды не представляют необходимой информации. В поликлиниках "доступная среда" сформирована лучше, но выясняется, например, что комфортность пребывания клиентов в таких учреждениях недостаточно продумана.. Завершая описание проблем, связанных с внедрением системы независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, необходимо обратить внимание на проблему формального отношения к этому важному средству реализации социальной политики. Часто можно наблюдать, что общественные советы делают заявку на проведение независимой оценки качества социальных услуг, включая в перечь до трехсот социальных организаций одновременно. С учетом сроков выполнения контракта это работа трудновыполнима. Организации - оператору сложно организовать выезд экспертов во все заявленные для обследования социальные организации. И поэтому организуется "заочная" экспертиза, предоставляется возможность самооценки организацией собственных услуг и их качества, отчет о работе формируется только на основании результатов анкетирования получателей услуг социальной организации. Такой подход к оценке качества услуг не допустим. В этом случае невозможно вести речь о "независимости" исследования, а проделанная работа не позволяет достигнуть поставленные цели.. Подводя итог, отметим, что независимая оценка качества услуг, предоставляемых социальными организациями, является эффективным элементом системы социальной защиты населения. На современном этапе результаты проведения независимой оценки направлены на:. - обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;. - определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности и оптимизации ее деятельности;. - своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также стимулирование руководителей и работников организаций социального обслуживания.. Внедрение системы независимого оценивания качества социальных услуг, условий их предоставления социальными организациями, позволило привлечь внимание к проблемам людей с ограниченными возможностями, сформировать для них "доступную среду". Информационная составляющая приведена в соответствие с нормативно-установленными требованиями. Актуализирован вопрос доброжелательности работников социальных организаций, их вежливого отношения к получателям услуг.. Но развитие любого института гражданского общества невозможно без обсуждения проблем и разрешения противоречий. Анализ проблем, которые возникают в процессе внедрения в практику независимой оценки качества услуг, предоставляемых социальными организациями, позволяет сделать выводы о том, что процедуру независимой экспертизы в социальной сфере предстоит совершенствовать. Вместе с тем, следует признать, что независимая оценка качества начинает восприниматься как эффективное средство реализации государственной социальной политики, обеспечивая открытость и доступность для получателей услуг информации о деятельности социальных организаций, позволяя представителям общественности формировать объективное мнение об условиях предоставления услуг и их качественном уровне.. . . . . . . . . . . . .