

© Я.В. Шимановская

DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2021.4.04>

УДК 338.46

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Я.В. Шимановская

Шимановская Янина Васильевна,

кандидат социологических наук, профессор,

Российский государственный социальный

университет, Москва, Россия.

РИНЦ SPIN-код: 6994-6579 / ORCID: 0000-0003-0282-1323

E-mail: ya1873@yandex.ru

Аннотация. На сегодняшний день задача повышения качества является приоритетной во всех сферах жизнедеятельности человечества. На решение данной задачи направлены квалитологические инструменты. Применительно к социальному обслуживанию также рекомендовано активное использование механизмов и принципов социальной квалитметрии для обеспечения и развития системы обеспечения качества социальных услуг. В настоящее время существует немалое количество методик и технологий оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания в целом и оценки качества предоставления социальных услуг, в частности. Однако все они являются лишь отдельными проявлениями аналитического инструментария познания, не образуя собой единой методологии по оценке качества в области социального обслуживания. В научной среде не существовало до сих пор единого подхода к сложным и многогранным понятиям социальной квалитметрии, авторы расходились как в формулировках и сути понятий и категорий, так и в подходах к оценке качества социального обслуживания. Тем не менее, законодательное внедрение независимой оценки не решило проблемы недостаточной прозрачности механизмов оценки эффективности для представителей общественных организаций и внешних независимых экспертов. Не было четко определено и регламентировано, какова приоритетность учитываемых параметров, а также посредством каких именно методов их учитывать: проводить мониторинг деятельности учреждений или определять эффективность на основе проведения выборочных обследований учреждений социального обслуживания и ПСУ. Автор пришел к выводу, что сегодня хотя и существуют определенные методики и технологии проведения оценки эффективности предоставления социальных услуг населению, которые позволяют оценить качество социального обслуживания в учреждении, тем не менее, они известны не всем специалистам данных учреждений. В связи с чем, помимо задачи разработки новых, усовершенствованных методик и технологий оценки перед научным сообществом также возникает еще одна не менее значимая задача – доведение своих наработок до сотрудников практического поля, а также обучение верному их использованию для достижения наиболее корректных результатов.

Ключевые слова: социальная защита, социальная помощь, качество социальных услуг.

UDC 338.46

APPROACHES TO ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES

Y.V. Shimanovskaya

Yanina V. Shimanovskaya,

Candidate of Sociological Sciences, Professor, Russian State Social University, Moscow, Russian Federation.

ORCID: 0000-0003-0282-1323

E-mail: ya1873@yandex.ru

Abstract. *Today, the task of improving quality is a priority in all spheres of human life. Qualitological tools are aimed at solving this problem. With regard to social services, it is also recommended to actively use the mechanisms and principles of social qualimetry to ensure and develop a system for ensuring the quality of social services. Currently, there is a considerable number of methods and technologies for assessing the effectiveness of the work of social service institutions in general and assessing the quality of the provision of social services, in particular. However, all of them are only separate manifestations of the analytical tools of cognition, not forming a single methodology for assessing the quality in the field of social services. Until now, there has not been a unified approach to the complex and multifaceted concepts of social qualimetry in the scientific community, the authors differed both in the formulations and essence of concepts and categories, and in approaches to assessing the quality of social services. However, the legislative introduction of an independent assessment did not solve the problem of insufficient transparency of efficiency assessment mechanisms for representatives of public organizations and external independent experts. It was not clearly defined and regulated what is the priority of the parameters taken into account, as well as by what methods to take them into account: to monitor the activities of institutions or determine the effectiveness on the basis of sample surveys of social service institutions and CSPs. The author came to the conclusion that today, although there are certain methods and technologies for assessing the effectiveness of the provision of social services to the population, which make it possible to assess the quality of social services in an institution, nevertheless, they are not known to all specialists of these institutions. In this connection, in addition to the task of developing new, improved assessment methods and technologies, the scientific community also faces another equally significant task - bringing its developments to the field of practical workers, as well as teaching them their correct use to achieve the most correct results.*

Keywords: *social protection, social assistance, quality of social services.*

Введение. Данная тема представляется крайне актуальной. Об этом свидетельствует, с одной стороны, возросший интерес современных исследователей к проблематике методологии социальной квалиметрии, обусловленный недостаточной представленностью теоретических исследований в данной области, а с другой стороны – необходимость изменений в практической оценке качества социального обслуживания, продиктованная стремительно меняющимися потребностями получателей социальных услуг, а также повышением требований к системе оценки качества предоставления социальных услуг как части социальной политики государства.

Актуальность темы исследования обусловлена, в том числе, рядом прочих причин. Обозначим основные:

Во-первых, на сегодняшний день имеющиеся теоретические наработки в области социальной квалиметрии не обеспечивают специалистов-практиков набором необходимых научных инструментов для проведения объективной оценки качества социального обслуживания. Пока еще не сформированы единые подходы к проведению оценки эффективности предоставления социальных услуг населению, не предприняты меры по унификации и совершенствованию критериев, показателей и инструментов такой оценки.

Во-вторых, современная действительность подтверждает актуальность данного исследования, в том числе, возрастающей потребностью интеграции России в международное сообщество, что в части социального обслуживания выливается в «политику сравнений» в вопросах решения социальных проблем в разных странах. Отсюда следует необходимость наличия стройной и четкой системы оценки качества предоставляемых населению социальных услуг, учитывающей особенности отечественного опыта развития социального обслуживания.

В-третьих, пандемия COVID-19, в числе прочих своих последствий, дополнительно указала на значимость системы социального обслуживания населения и необходимость обеспечения эффективности ее функционирования.

В-четвертых, отчетливо обозначилось отсутствие синхронности в процессах стремительных практических изменений в социальном обслуживании и запоздалых процессах его теоретического осмысления. Сложившаяся система оценки представляется весьма устаревшей и не отвечающей вызовам, встающим перед современной системой социального обслуживания.

В целом, возникает острая необходимость научного переосмысления устоявшейся системы оценки качества социального обслуживания, уход от исключительно количественных ее показателей к более объективным и глубоким критериям, а также формирование принципиально новой системы оценки, позволяющей делать выводы по уровню текущей эффективности социального обслуживания и деятельности учреждения с последующим принятием соответствующих управленческих решений по корректировке выбранной траектории развития.

Теоретико-методологические основы исследования составили научные труды отечественных ученых, занимающихся вопросами оценке качества социальных услуг (И.Ф. Албегова, Е.А. Серова, Г.Л. Шаматонова, З.А. Атабиева, А.О. Виндижева, О.А. Жугова, В.В. Бахарев, М.А. Болдина, Т.И. Бурнадз, Н.П. Воронкова, Н.Е. Дмитриева, Е.М. Стырин, Е.В. Ястребова, Н.Н. Калмыков, А.К. Ларина, М.А. Славко, Т.С. Сатырь, Е.А. Козлова, Н.Ю. Комарова, А. Коренюк, С.Ю. Молчанова, Е.А. Усачева, П.В. Романов, А.Ф. Шакирова, Е.П. Дёмкина, А.С. Яковлев, Д. Юлаев, А. Карпович др.).

Постановка исследовательской проблемы. Несмотря на то, что в научных работах активно освещаются процессы модернизации социальной сферы, тем не менее, управленческие аспекты оценки качества социального обслуживания, выработка научно-обоснованных критериев его эффективности находятся на начальной стадии. На сегодняшний день недостаточно научно-методическое обоснование проведения оценки качества предоставления социальных услуг населению, а также эффективности работы учреждений социального обслуживания.

Осмыслением существующих подходов к оценке качества социальных услуг, а также формированием собственного видения в данной области занимались ученые и специалисты: А.Ф. Шакирова и Е.П. Дёмкина.

Развитием социальной квалиметрии занимались такие отечественные ученые, как И.Ф. Албегова, Н.В. Гарашкина, А.А. Дружинина, Е.Р. Смирнова-Ярская П.В. Романов, И.С. Романычев, Л.В. Топчий, др.

Отдельные аспекты эффективности предоставления социальных услуг, в том числе вопросы оценки качества социального обслуживания населения на дому освещены в трудах

В.В. Бахарева Качество социального обслуживания через призму социологических исследований изучалось Н.Ю. Комаровой

Непосредственно проблема методологии оценки качества социального обслуживания нашла свое отражение в работах Т.И. Бурнадз, Н.П. Воронковой, Е.А. Козловой, А. Коренюк, И.Н. Маяцкой.

Так, исследование теоретических аспектов оценки качества социального обслуживания предполагает обращение к науке «социальная квалиметрия». Социальная квалиметрия представляет собой отдельное направление комплексной науки по оценке качества – квалитологии, предусматривающее оценку качества работы видов учреждений социального обслуживания и изучающее методы такой оценки.

Для формирования четкой системы оценки качества социального обслуживания, а также для разработки объективных и составляющих научную ценность методик, и технологий этой оценки требуется конкретизация содержания используемых понятий. Речь идет о таких терминах, как «качество», «эффективность» и «результативность», а также об особенностях употребления данных понятий в контексте социального обслуживания.

Как уже было упомянуто ранее, понятийно-категориальный аппарат в области оценки качества социального обслуживания и эффективности его предоставления имеет ряд специфических особенностей. В частности, особенно критичной представляется неоднозначность подходов в отношении определения понятий «услуга» и «обслуживание», «качество» и «эффективность», так как они являются основополагающими категориями социальной квалиметрии.

Прежде всего, обратимся к понятиям социального обслуживания и социальной услуги. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» определяет их следующим образом:

– «социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

– социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности».¹

Данное соотношение понятий подводит нас к выводу о том, что качественное оказание социальных услуг является неотъемлемой составляющей социального обслуживания высокого уровня качества.

Несмотря на то, что законодательно данные понятия весьма четко разведены между собой, в практическом поле деятельности учреждений социального обслуживания часто происходит их отождествление, что негативно влияет на корректность определения критериев и показателей при последующей оценке работы. В связи с чем ключевой задачей является верное установление предмета будущей оценки, так как оценка качества социальной услуги и оценка качества социального обслуживания требуют использования разных методик и технологий оценки.

Так, при проведении оценки качества услуги предусматривается рассмотрение отдельного совершаемого сотрудником действия, а при проведении оценки качества социального обслуживания вкуче анализируется процесс предоставления набора услуг. Несомненно, сама услуга может включать не только единичное действие, но и совершение определенной последовательности таких действий, поэтому в зависимости от продолжительности ее оказания это может быть разовая услуга или комплексная. Тем не

¹ Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 31.05.2021)

менее, методы оценки ее качества в любом случае будут отличаться от методов оценки качества социального обслуживания как более обширного понятия.

Соответственно, неправильно определив предмет оценки, полученные результаты по итогам ее проведения могут не совпасть с желаемыми результатами из-за неправильно выбранной на начальном этапе методики проводимой оценки. Также важно разграничение методик при оценке качества предоставляемого социального обслуживания и оценке качества деятельности учреждения его обеспечивающего. Последнее предусматривает систему менеджмента качества, оценку управления организацией, в том числе финансового, ее оснащенности, уровень компетентности сотрудников учреждения и другие общие аспекты.

Вытекающими из понятий социального обслуживания и социальных услуг категориями социальной квалиметрии также являются понятия качества социальной услуги, определяемое как совокупность показателей, характеризующих ее способность удовлетворять потребности получателя социальных услуг (далее – ПСУ); и понятие качества социального обслуживания, определяемое как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребности ПСУ.

Также представляется необходимым единство интерпретации понятий, используемых для характеристики социальной услуги, кроме качества: эффективность и результативность.

Эффективность является преимущественно экономической категорией, которая направлена на то, чтобы результат мог быть описан в количественном выражении. В общем смысле эффективность представляет собой взаимосвязь между затраченными ресурсами и полученными результатами. При этом считается, что чем меньше ресурсов было задействовано для достижения поставленной цели, тем выше эффективность такого процесса.

Эффективность социальных услуг должна основываться на сложных методах оценки с участием социологических, экономических, статистических, психологических, медицинских и других показателей. Эффективность социальных услуг должна быть рассчитана на основе объективных показателей, вытекающих из четко определенных критериев эффективности. Несмотря на то, что существуют способы расчета эффективности социальных услуг, основанные на использовании различных социально-квалиметрических подходов, [9] тем не менее всегда будет оставаться так называемая «слепая зона» при оценке эффективности социального обслуживания, так как особенность данной деятельности предполагает наличие непрогнозируемых ситуаций и явлений, которые не могут быть учтены в полном объеме ни в одной методике.

В любом случае очевидно, что эффективность социального обслуживания можно определять как степень решения проблем ПСУ, приближенность его выхода из ситуации нуждаемости или ситуации, ухудшающей его жизнедеятельность. Эффективность является многогранным понятием, многоаспектность и комплексность которого требует глубинной проработки критериев и показателей оценки. Так, оценка эффективности с точки зрения влияния на ПСУ предусматривает исследование таких ее составляющих, как контроль процесса предоставления социальной услуги, соизмерение затраченных для этого сил и единиц времени, действия согласно установленным стандартам, успешность предоставления услуги, выраженная в результате, удовлетворяющем ПСУ, движение в сторону устранения функциональных ограничений ПСУ и его планомерного выхода из ситуации, ухудшающей его жизнедеятельность.

Также следует отметить, что оценка эффективности с данной точки зрения может быть дана не только самим ПСУ, но и поставщиком социальных услуг, сторонними экспертами, обществом в целом.

Для ПСУ такая оценка будет включать:

- степень удовлетворения своих жизненно важных и социальных потребностей.

Для поставщиков:

- удовлетворенность ПСУ процессом предоставления услуг, его составляющими элементами и результатами обслуживания.

Для общества оценка эффективности с данной точки зрения будет определяться повышением уровня и качества жизни населения страны.

Наравне с эффективностью составляющим элементом системы качества также является понятие «результативность». В ходе анализа и сопоставления указанных категорий удалось выявить ряд смысловых отличий и сформировать несколько выводов:

- результативность более приоритетна при проведении оценки любой направленности, показатели результативности позволяют говорить об уровне успешности в достижении поставленной цели;

- эффективность же, как преимущественно экономическая категория, имеет несколько второстепенную роль.

Наиболее точно данные различия демонстрируются при моделировании ситуации необходимости оценки деятельности учреждения социального обслуживания с низким уровнем результативности. В данном случае подобная оценка проведена не будет, так как если изначальные цели не достигаются, то есть уровень результативности слишком низок, то проведение оценки эффективности не уместно и является лишь избыточной административной процедурой.

На сегодняшний день сфера социального обслуживания населения завершает этап своего становления и постепенно переходит на этап развития. В связи с этим постоянно совершенствуется и нормативно-правовая база в данной области – к текущему моменту в Российской Федерации принято значительно количество правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере социального обслуживания.

Большая часть из них фиксирует основные правила, касающиеся предоставления социального обслуживания населению. Однако существует также ряд законодательных актов в области оценки качества социального обслуживания. Они обозначили те критерии и показатели качества, на которые должны ориентироваться организации социального обслуживания в своей работе при оказании социальных услуг.

Важнейшим событием, повлиявшим на процесс реформирования системы социального обслуживания, стало принятие в 2013 году вышеупомянутого Федерального закона № 442-ФЗ. Данным законом регулируется предоставление социального обслуживания, которое он определяет как деятельность, то есть процесс предоставления социальных услуг, носящую комплексный и системный характер.

Федеральный закон № 442-ФЗ также частично регламентирует вопросы, касающиеся качества предоставления социального обслуживания: он содержит положения об оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления ПСУ информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Кроме того, с 1 июля 2021 вступают в силу изменения в Федеральный закон № 442-ФЗ в части осуществления государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания. В новой редакции закона появляется пункт, устанавливающий, что предметом государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания признается соблюдение поставщиками социальных услуг из числа организаций социального обслуживания, требований вышеупомянутого Федерального закона и иных нормативно-правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере социального обслуживания.

Федеральный закон № 442-ФЗ действует на всей территории Российской Федерации и регулирует основные вопросы предоставления социального обслуживания. Вместе с тем, в Москве, как и в каждом регионе, действуют нормативно-правовые акты субъектов

Российской Федерации, в которых устанавливаются конкретные нормы социального обслуживания — порядок предоставления социальных услуг, перечень услуг и так далее.

Для города Москвы такими актами являются Постановление Правительства Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве» и Приказ ДТСЗН г. Москвы от 31.12.2019 № 1459 «Об особенностях предоставления социального обслуживания в городе Москве с 1 января 2020 г.». Однако и они напрямую не регулируют вопросы качества социального обслуживания, не устанавливают методики и технологии проведения оценки эффективности, но зато вводят понятия стандартов социальных услуг в городе Москве, которые определяются как «установленные правовыми актами города Москвы требования к объему, периодичности и качеству социальных услуг».²

Федеральный закон 442-ФЗ также значительно повлиял на сферу тем, что теперь появилась возможность создать реестр негосударственных поставщиков социальных услуг. Это в свою очередь, впервые заставило серьезно задуматься о конкуренции за человека, и, как следствие — об эффективности внутренних процессов управления в государственных центрах социального обслуживания. На основе федерального закона Правительство Москвы в 2014 году приняло новый порядок предоставления социальных услуг. Новый механизм стал более понятным и, что самое главное — универсальным для всех форм социального обслуживания, а право на принятие решения о признании человека нуждающимся в социальном обслуживании на дому передано от руководства центров социального обслуживания в районные отделы социальной защиты. Но главное — в Москве впервые появились стандарты социального обслуживания, которые устанавливали состав услуг, описывали содержание услуг, определяли периодичность их предоставления, а также их временной лимит (продолжительность) и некие дополнительные условия оказания услуги. Все это относится к показателям объема или полноты предоставления услуги, и оценка данных показателей стала возможна лишь с принятием выше упомянутых стандартов.

Также в целях унификации требований, предъявляемых к учреждениям социального обслуживания по вопросам качества оказываемых услуг, были разработаны и утверждены национальные стандарты по социальному обслуживанию. В каталоге национальных стандартов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) по запросу «социальное обслуживание» доступны 55 национальных стандартов, регулирующих различные аспекты оказания социальных услуг.³

К стандартам, непосредственно устанавливающим качество социального обслуживания, относится национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52497-2020), утвержденный в 2020 году и введенный с 1 мая 2021 года взамен утратившего силу стандарта «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52497-2005). Он закрепил требования к качеству услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания различным категориям граждан. Данный стандарт был разработан с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке систем обеспечения качества конкретных учреждений применительно к специфике их деятельности.

Подводя итоги анализа нормативно-правового регулирования отношений в системе социального обслуживания населения, в частности, в сфере оценки качества социального обслуживания, можно сформулировать ряд основных заключений:

² Закон г. Москвы от 09.07.2008 № 34 «О социальном обслуживании населения и социальной помощи в городе Москве» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 13.10.2021)

³ <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational>

– нормативно-правовая база, регулирующая предоставление населению социального обслуживания, сформирована, но в части оценки его предоставления требуется доработка;

– несмотря на наличие нормативно-правовой базы высокой степени проработки, наличие утвержденных стандартов оказания социальных услуг, законодательство, регулирующее социальное обслуживание, имеет пока еще достаточный потенциал для развития в области оценки уровня качества его оказания.

Основные результаты исследования. Современная система социального обслуживания пока не ввела еще в свою повсеместную практику использование научных методов социальной квалиметрии. Тем не менее, специалистами и управленческим персоналом используются определенные способы оценки собственной деятельности. Чаще всего данные инструменты представляют собой ненаучные способы оценки, выявленные опытным путем как наиболее подходящие и эффективные или существующие лишь для самого факта наличия проверок качества.

Иными словами, сложившаяся в учреждениях социального обслуживания практика проведения оценки качества социальных услуг не соответствует многоаспектности и сложности процесса социального обслуживания. Такая оценка чаще всего имеет достаточно формальный характер и направлена преимущественно на успешное прохождение проверок подотчетной документации, нежели на совершенствование системы социального обслуживания путем выявления сильных и слабых ее сторон.

В ходе проведенного анализа по изучению официальных сайтов государственных учреждений социального обслуживания города Москвы было выявлено, что, во-первых, не все социальные учреждения освещают свою деятельность по оценке качества; во-вторых, те из учреждений, которые так или иначе представляют открытые данные о проводимой оценке качества, делают это лишь в формате освещения информации о наличии соответствующего отделения в учреждении и о функциях, которые оно выполняет.

Полученные данные не дают возможности исчерпывающе судить о методиках и технологиях оценки, применяемых во всех учреждениях социального обслуживания города Москвы. Говоря о конкретных методах, используемых специалистами в работе, следует отметить значительное сходство с упрощенными методами анализа, систематизации информации и оценки качества, характерными для всех сфер жизнедеятельности и не являющихся специфичными методами социальной квалиметрии.

Специалисты центров социального обслуживания анкетировали ПСУ в личной беседе, либо посредством телефонного разговора. Перечень вопросов, как правило, не велик и ограничивается вопросами общего характера, при этом нет установленного списка вопросов, поэтому приводим лишь примерное их содержание:

- «Считаете ли вы условия, в которых учреждение предоставляет услуги, доступными для населения?»;

- «Вы удовлетворены компетентностью сотрудников, предоставлявших вам социальные услуги?»;

- «Можете ли вы оценить сотрудников как вежливых, доброжелательных и внимательных?»;

- «Удовлетворяет ли Вас содержание и объем оказанных вам услуг?»;

- «Отмечаете ли Вы позитивные изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в данной организации?»;

- «Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?» и прочие вопросы подобной направленности.

Ознакомившись с примерным перечнем вопросов, которые специалисты обычно используют при анкетировании, становится очевидно, что несмотря на простоту и

однаправленность подобного исследования при проведении оценки, тем не менее, у него имеется нормативная и методологическая основа. Все вышеупомянутые вопросы так или иначе отражают положения Приказа Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в которые перечисляются такие показатели. Так же специалисты при проведении оценки качества социальной работы используют и показатели открытости и доступности информации об организации; и показатели комфортности условий предоставления услуг; и показатели доступности услуг для инвалидов; и показатели доброжелательности, вежливости работников организации; и показатели удовлетворенности условиями оказания услуг.⁴

Вполне справедливо будет отметить, что данные показатели не освещают должным образом весь процесс взаимодействия между социальным работником и ПСУ, также на основании данных показателей нельзя оценить в полной мере результативность или не результативность обслуживания, так как показатели весьма обобщены. Конечно же, кроме непосредственно анкетирования и интервьюирования ПСУ, специалистами еще используются такие методы анализа, как: наблюдение, анализ документации, анализ статистических данных, анализ полученных результатов в ходе опроса.

Заключение. Стоит отметить, что, несмотря на упрощенные методы оценки, специалисты, ее проводящие, подразделяют удовлетворенность ПСУ обслуживанием на удовлетворенность процессом оказания услуги и удовлетворенность результатами. То есть специалистами проводится более глубокий анализ и проработка каждого случая, нежели просто проведение анкетирования и расшифровка его результатов. Специалисты стараются соотносить количество жалоб на определенного социального работника с количеством положительных отзывов, находить более индивидуализированный подход к оценке эффективности социального обслуживания, где должны учитываться, кроме должностных требований и показателей, обозначенных в методических рекомендациях, использование работниками новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан, а также удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг, проявляющееся в виде отсутствия обоснованных жалоб на качество их предоставления.

Однако и сами специалисты, реализующие упомянутые опросные методы, часто осознают, что ПСУ зачастую может не быть объективным в своей оценке и ответы на те иные вопросы порой могут быть продиктованы минутной обидой на социального работника, внезапной переменой настроения или же вообще изначально завышенными запросами по отношению к сотруднику. Телефонные опросы часто выявляют подобное явление

Тем не менее, клиентские оценки должны использоваться. Но в совокупности с экспертными оценками. Говоря об экспертных оценках, как особый подвид оценки качества социального обслуживания также необходимо выделить независимую оценку, которая на сегодняшний день является неотъемлемой частью системы социального обслуживания благодаря Федеральному закону от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», который в числе прочего внес изменения в Федеральный закон №442, введя статью 23.1 о независимой оценке качества условий оказания услуг

⁴ Приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 31.05.2021)

организациями социального обслуживания. Краткое содержание данной статьи сводится к необходимости обеспечения открытости и доступности информации об учреждении и поддержание данных критериев качества посредством общественного контроля.

Тем не менее, законодательное внедрение независимой оценки не решило проблемы недостаточной прозрачности механизмов оценки эффективности для представителей общественных организаций и внешних независимых экспертов. Не было четко определено и регламентировано, какова приоритетность учитываемых параметров, а также посредством каких именно методов их учитывать: проводить мониторинг деятельности учреждений или определять эффективность на основе проведения выборочных обследований учреждений социального обслуживания и ПСУ.

На сегодняшний день существует определенное количество методик и технологий проведения оценки эффективности предоставления социальных услуг населению, которые позволяют оценить качество социального обслуживания в учреждении, однако не все они известны специалистам данных учреждений. В связи с чем, помимо задачи разработки новых, усовершенствованных методик и технологий оценки перед научным сообществом также возникает еще одна не менее значимая задача – доведение своих разработок до сотрудников практического поля, а также обучение верному их использованию для достижения наиболее корректных результатов.

Литература:

1. Албегова И.Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / И.Ф. Албегова, Е.А. Серова, Г.Л. Шаматонова. - Ярославль: ЯрГУ. 2015. - 116 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23909602>
2. Атабиева З.А., Виндижева А.О., Жугова О.А. Инновационные подходы к оценке качества социального обслуживания пожилых людей в регионе // Современные проблемы науки и образования. - 2015. - № 1-1. - С. 1497. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25325243>
3. Бахарев В.В. Свищева К.Г. Оценка качества социального обслуживания пожилых людей на дому // Регионология. - 2017. - № 3. - С. 223-226. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=11608179>
4. Болдина М.А. Организация оценки качества оказания социальных услуг населению // Гаудеамус. - 2018. - № 2 (36). - С. 27-33. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35132599>
5. Бурнадз Т.И. Качество социальных услуг: методологические и правовые проблемы // Молодой ученый. - 2015. - № 11. - С. 765–768. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23610267>
6. Воронкова Н.П. Основные направления организационно-методической работы, способствующие повышению качества и результативности социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов // Работник социальной службы. - 2014. - № 1 (95). - С. 49-54.
7. Гарашкина Н.В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе: учебное пособие для вузов / Н.В. Гарашкина, А.А. Дружинина. - М.: Изд-во Юрайт, 2021. - 183 с. ISBN 978-5-534-12632-7
8. Дмитриева Н.Е., Стырин Е.М., Ястребова Е.В. Независимая оценка получателями качества социальных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2017. - № 2. - С. 27-56. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=29803754>
9. Калмыков Н.Н., Ларина А.К., Славко М.А., О независимой оценке качества социальных услуг // Экономические отношения. - 2019. - Том 9. - № 2. - С. 1487-1500. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39191677>

10. Козлова Е.А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг // Наука и современность. - 2016. - № 21. - С. 94–98. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20867492>
11. Комарова Н.Ю. Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса: на примере г. Москвы (Краткое изложение результатов исследования) // Социальное обслуживание. - 2019. - № 11. - С. 34 – 48. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23704418>
12. Комарова Н.Ю. Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса: на примере г. Москвы. Дисс. канд. соц. наук: 22.00.08 / Комарова Наталья Юрьевна. - М.: ИСПИ РАН, 2016. - 250 с.
13. Коренюк А. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг: социальные аспекты // Социальная политика и социальное партнерство. - 2015. - № 3. - С. 46–53.
14. Маяцкая И.Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Проблемы экономики и юридической практики. - 2012. - № 2. - С. 231-234. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17712471>
15. Молчанова С.Ю., Усачева Е.А. Проблема оценки качества государственных социальных услуг // Научные труды северо-западного института управления РАНХИГС. - 2014. - № 1 (13). - С. 50-53. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24298077>
16. Романов П.В. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения: коллективная монография / П.В. Романов, Е. Ярская-Смирнова, Е. Чуева, Я. Крупец, Л. Чеглакова, В. Чепляев. - М.: Изд-во: МОНФ ЦСПГИ, 2007. - 234 с.: URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25559145>
17. Романычев И.С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий [и др.]. - 3-е изд., стер. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 184 с. ISBN 978-5-394-02023-0
18. Савельева Е.А. Сущность и функции регламентации труда при переходе к цифровой экономике // Экономика труда. - 2018. - № 1. - С. 1-12. DOI: [10.18334/et.5.1.38886](https://doi.org/10.18334/et.5.1.38886)
19. Шакирова А.Ф., Дёмкина Е.П. Концептуализация модели эффективности института социальной защиты населения (часть первая) // Народонаселение. 2021. Том. 24. - № 1. - С. 66-76. DOI: <https://doi.org/10.19181/population.2021.24.1.7>

References:

1. Albegova I.F. *Social qualimetry, quality assessment and standardization of social services*. Yaroslavl, YarsU Pub., 2015. 116 p. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23909602>
2. Atabieva Z.A., Vindizheva A.O., Zhugova O.A. Innovative approaches to assessing the quality of social services for older people in the region. *Modern problems of science and education*, 2015, no. 1-1, pp. 1497. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25325243>
3. Bakharev V.V., Svishcheva K.G. Assessment of the quality of social services for elderly people at home. *Regionology*, 2017, no. 3, pp. 223-226. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=11608179>
4. Boldina M.A. Organization of assessing the quality of the provision of social services to the population. *Gaudeamus*, 2018, no. 2 (36), pp. 27-33. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35132599>
5. Burnadz T.I. The quality of social services: methodological and legal problems. *Young scientist*, 2015, no. 11, pp. 765–768. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23610267>

6. Voronkova N.P. The main directions of organizational and methodological work, contributing to improving the quality and effectiveness of social services for elderly citizens and disabled people. *Social service worker*, 2014, no. 1 (95), pp. 49-54. (In Russian).
7. Garashkina N.V., Druzhinin A.A. *Qualitology and qualimetry in social work: a textbook for universities*. Moscow, Yurayt Publ., 2021. 183 p. (In Russian). ISBN 978-5-534-12632-7
8. Dmitrieva N.E., Styryn E.M., Yastrebova E.V. Independent assessment by recipients of the quality of social services. *Issues of state and municipal management*, 2017, no. 2, pp. 27-56. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=29803754>
9. Kalmykov N.N., Larina A.K., Slavko M.A. On an independent assessment of the quality of social services. *Economic relations*, 2019, vol. 9, no. 2, pp. 1487-1500. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39191677>
10. Kozlova E.A. Methodology for assessing the quality and efficiency of social services. *Science and Modernity*, 2016, no. 21, pp. 94-98. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20867492>
11. Komarova N.Yu. Sociological monitoring in optimizing the management system of social services for the population of a megapolis: the example of Moscow (Summary of research results). *Social services*, 2019, no. 11, pp. 34-48. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23704418>
12. Komarova N.Yu. Sociological monitoring in the optimization of the management system of social services for the population of a megapolis: the example of Moscow. Moscow, ISPI RAN Publ., 2016. 250 p. (In Russian).
13. Korenyuk A. The quality of the provision of state and municipal services: social aspects. *Social policy and social partnership*, 2015, no. 3, pp. 46-53.
14. Mayatskaya I.N. Efficiency and quality of services provided in institutions of social services to the population. *Problems of Economics and Legal Practice*, 2012, no. 2, pp. 231-234. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17712471>
15. Molchanova S.Yu., Usacheva E.A. The problem of assessing the quality of public social services. *Scientific works of the North-Western Institute of Management RANHIGS*, 2014, no. 1 (13), pp. 50-53. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24298077>
16. Romanov P.V., Yarskaya-Smirnova E., Chueva E. *Evaluation of the effectiveness of the institutions of social support of the population*. Monograph, Moscow, MONF TsSPGI Publ., 2007, 234 p. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25559145>
17. Romanychev I.S., Strelnikova N.N., Topchy L.V. *Social qualimetry, quality assessment and standardization of social services*. Moscow, Dashkov and K° Publ., 2020, 184 p. (In Russian). ISBN 978-5-394-02023-0
18. Savelyeva E.A. The essence and functions of labor regulation in the transition to a digital economy. *Labor Economics*, 2018, no. 1, pp. 1-12. (In Russian). DOI: [10.18334/et.5.1.38886](https://doi.org/10.18334/et.5.1.38886)
19. Shakirova A.F., Demkina E.P. Conceptualization of the efficiency model of the institution of social protection of the population (part one). *Population*, 2021, vol. 24, no. 1, pp. 66-76. (In Russian). DOI: <https://doi.org/10.19181/population.2021.24.1.7>

Submitted: 14 September 2021

Accepted: 15 October 2021

Published: 16 October 2021

