

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСТАВЩИКОВ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

EFFICIENCY OF SOCIAL SERVICE PROVIDERS

Лыков Вадим Вячеславович

39.03.02 Социальная работа

Югорский государственный университет, г. Ханты-Мансийск, Россия

Научный руководитель: ст. преп. Соловьева Марина Николаевна

Югорский государственный университет, г. Ханты-Мансийск, Россия

Vadim V. Lykov

39.03.02 Social work

Yugra State University, Khanty-Mansiysk, Russia

Scientific supervisor: Senior lecturer Marina N. Solovyova

Аннотация. Данная статья посвящена различным аспектам эффективности деятельности поставщиков социальных услуг. В ходе исследования автор анализирует функции поставщиков социальных услуг, критерии оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг, методы и инструменты оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг.

Ключевые слова: поставщики, социальные услуги, методы и инструменты, оценка, функции.

Service providers, criteria for evaluating the effectiveness of social service providers, methods and tools for evaluating the effectiveness of social service providers. The subject of the study are regulatory legal acts regulating the activities of social service providers, doctrinal provisions within the framework of the research topic and practice.

Поставщики социальных услуг являются важным звеном в организации социальной защиты населения. Они выполняют широкий спектр функций, осуществляя оказание социальных услуг гражданам, нуждающимся в помощи и поддержке. Одной из основных функций поставщиков социальных услуг является предоставление информации и консультаций населению по вопросам социальной защиты. При этом они осуществляют работу по выявлению потребности граждан в социальной помощи и оказывают им необходимую поддержку. Они также оказывают помощь в получении социальных выплат и льгот, информируют о правах и обязанностях граждан по вопросам социальной защиты. Еще одной функцией поставщиков социальных услуг является оказание непосредственной помощи населению в различных сферах. Например, они оказывают помощь пожилым людям, инвалидам, сиротам и другим категориям граждан в бытовых вопросах, помогают им осуществлять социальную адаптацию. Они также могут оказывать помощь в профессиональном обучении, трудоустройстве и т.д. Поставщики социальных услуг также выполняют функцию по организации и координации социальной защиты на местном уровне. Они формируют и координируют работу местных органов социальной защиты, которые в свою очередь реализуют конкретные социальные программы, направленные на оказание помощи нуждающимся гражданам. Кроме того, поставщики социальных услуг могут участвовать в разработке и реализации социальных программ и проектов, направленных на улучшение качества жизни граждан. Они могут проводить социальные исследования для выявления проблем и определения эффективных методов их решения. Таким образом, функции поставщиков социальных услуг являются разнообразными и охватывают широкий спектр задач. Они выполняют важную роль в реализации государственной политики в области

социальной защиты населения и обеспечивают помощь и поддержку населению в трудные времена.

Критериями оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг я при идентификации достижений и недостатков. Их задача – обеспечить объективность при оценке результатов деятельности поставщиков социальных услуг, а также выявить проблемные моменты и разработать способы их решения. Первый критерий - качество услуг. Выполнение поставщиком социальных услуг качественной работы - наиболее важный критерий эффективности деятельности. Он может быть оценен по следующим характеристикам: удовлетворенность услуг, достижение целей и задач клиентов, удовлетворенность клиентов условиями предоставления услуг. Второй критерий - доступность услуг. Количество клиентов можно рассматривать как средство оценки фактической доступности услуг и популярности той или иной организации. Третий критерий - экономические аспекты формирования рынка услуг. Следует оценивать стоимость услуг и их наиболее востребованные виды, а также сравнить расходы на различные виды услуг с общей оценкой их эффективности. Оценка эффективности социальных служб, по мнению И. Н. Маяцкой, подразумевает следующие разновидности [1, с. 231]:

- 1) оценка качества (обычно ее еще называют «контроль качества» или «обеспечение качества»);
- 2) оценка экономичности;
- 3) оценка действенности;
- 4) оценка результативности.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

независимая оценка качества услуг должна включать в себя пять основных критериев [2, гл. 7 ст. 23.1]:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Объектом для проведения исследования по изучению качества предоставляемых услуг центрами социального обслуживания (ЦСО) населения выступило Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского Автономного Округа-Югры “Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения”.

Исследование проводилось в форме отзывов о работе сотрудников комплексного центра на сайте самого учреждения, из 59 человек, которые оставили отзыв все были со словами благодарности. Клиенты выражают большую благодарность сотрудникам за их отношения к ним, доброжелательность, вежливость, удовлетворенностью качеством оказываемых услуг и компетентность сотрудников.

Критерии оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг являются ключевыми инструментами при идентификации достижений и недостатков. Их задача – обеспечить объективность при оценке результатов деятельности поставщиков социальных услуг, а также выявить проблемные моменты и разработать способы их решения. Первый критерий - качество услуг. Выполнение

поставщиком социальных услуг качественной работы - наиболее важный критерий эффективности деятельности. Он может быть оценен по следующим характеристикам: удовлетворенность услуг, достижение целей и задач пользователей, удовлетворенность пользователей условиями предоставления услуг. Второй критерий - доступность услуг. Количество пользователей можно рассматривать как средство оценки фактической доступности услуг и популярности той или иной организации. Третий критерий - экономические аспекты формирования рынка услуг. Следует оценивать стоимость услуг и их наиболее востребованные виды, а также сравнить расходы на различные виды услуг с общей оценкой их эффективности. Экономические показатели включают в себя такие параметры, как издержки на производство, объемы выручки, рентабельность деятельности. Четвертый критерий - квалификация и достаточность персонала. Надлежащая квалификация и адекватное число специалистов напрямую влияют на качество услуг и уровень клиентской лояльности. Пятый критерий - социальное воздействие. Поставщики услуг должны демонстрировать социальную ответственность и заботу о клиентах. Это означает, что организации должны учитывать потребности окружающей среды и разрабатывать внутренние меры помощи, помимо предоставления услуг. Итак, критерии оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг являются неотъемлемым и важным элементом при их анализе. Они определяют степень существования проблем и оценивают эффективность организации в целом. Комплексное использование всех вышеприведенных критериев непременно повышает качество жизни людей, на которых оказываются социальные услуги, и способствует развитию надлежащего рынка услуг.

Методы и инструменты оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг являются важным инструментом для оценки качества и достижения целей в сфере оказания социальных услуг.

Оценка эффективности деятельности поставщиков социальных услуг проводится с целью определения степени достижения поставленных целей, выявления проблем в оказании услуг и определения путей их решения. Оценка эффективности проводится на основе определенных методов и инструментов. Один из наиболее распространенных методов оценки эффективности оказания социальных услуг – это анализ результатов организации оказания услуг. При анализе результатов рассматривается целый ряд параметров: количество оказанных услуг, показатели качества оказанных услуг, удовлетворенность клиентов оказанными услугами. Также для оценки эффективности использование сравнительного анализа может быть полезным методом. Данный метод позволяет сравнить выбранный стандарт качества оказания услуг с реальными результатами оказания услуг. При этом, если результаты соответствуют стандарту, то это свидетельствует об эффективной деятельности поставщика социальных услуг. Другим методом оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг является аудит деятельности. Аудит деятельности проводится с целью выявления проблем в организации оказания услуг и определения путей их решения. Аудит может проводиться как внутренними, так и внешними экспертами. К числу инструментов оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг относятся опросы и анкетирование клиентов. Опросы и анкетирование клиентов позволяют выявить уровень удовлетворенности клиентов качеством оказанных услуг, а также определить проблемы, с которыми сталкиваются клиенты при оказании социальных услуг. Также используется система индикаторов. Индикаторы позволяют измерить эффективность оказания услуг, а также оценить её степень и влияние на жизнь людей. Система индикаторов позволяет выяснить, насколько затраты, вложенные в оказание социальных услуг, оправданы. Процесс оценки эффективности деятельности поставщиков социальных услуг

является сложным и многогранным. Важно учитывать множество факторов, влияющих на качество оказания услуг, а также на удовлетворенность клиентов. Анализ результатов и использование различных методов и инструментов оценки помогут повысить уровень эффективности деятельности поставщиков социальных услуг и обеспечить более высокое качество оказываемых услуг.

## Список источников

1. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. 2012. № 2. С. 231-234.
2. Федеральный закон РФ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ред. от 21.07.2014 г.). URL: <http://docs.cntd.ru/document/499067367>  
<http://sockart.ru> // Социальная карта Российской Федерации //
3. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) Ст. 7 ↑
4. БУ ХМАО-Югры Ханты-Мансийский Комплексный центр социального обслуживания населения <https://kcsn.hmansy.socinfo.ru/>
5. «Организация контроля качества предоставляемых услуг» // Журнал СОННЕТ (Социальное обслуживание населения – новации, эксперименты, творчество) Информационно-образовательный электронный журнал для работников социальной сферы. Свидетельство СМИ ЭЛ № ФС 77-66674 от 27.07.2016 года выдано РОСКОНАДЗОР. ISSN 2500-185X. // <https://son-net.info/innovacionnye-formy-raboty-v-sfere-socialnogo-obsluzhivaniya/> от 18.02.2012 г.