

**МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ И ИХ ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**

Зибрина Любовь Николаевна

магистрант

Зуева Светлана Валентиновна

кандидат педагогических наук, доцент кафедры финансов и кредита

ЯрГУ им. П.Г. Демидова, г. Ярославль

Аннотация. В статье рассмотрены методические основы оценки деятельности органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений в сфере социальной защиты населения. Автор выделяются цели, задачи, основные принципы, а также группы критериев эффективности и показателей системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

Ключевые слова: социальная защита населения, социальная услуга, учреждение социальной защиты, оценка качества, критерий эффективности

На сегодняшний день в субъектах Российской Федерации сложились свои системы оценки деятельности органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений в сфере социальной защиты населения. В основном применяются качественные и количественные составляющие оценки эффективности. Первая составляющая складывается из отзывов клиентов в книге жалоб и предложений, устных высказываний и пожеланий, оценки организации внешними структурами и местной властью, отзывы в СМИ. Вторая составляющая оценки эффективности состоит из того, какое количество человек они обслужили по номенклатуре оказываемых услуг.

Оценка включает оценку деятельности учреждений социального обслуживания и составление на ее основе рейтингов качества работы учреждений социального обслуживания.

Цели независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, представлены на рис. 1.

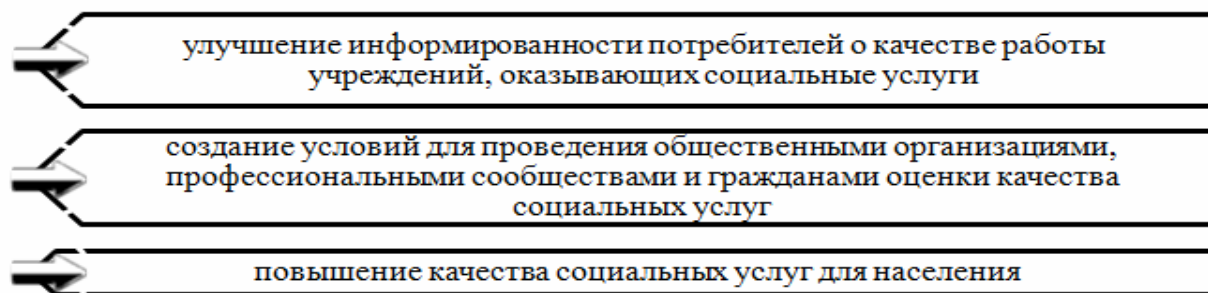


Рисунок 1. Цели независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги [сост. по 1, 2]

К задачам независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, относятся следующие (рис. 2):

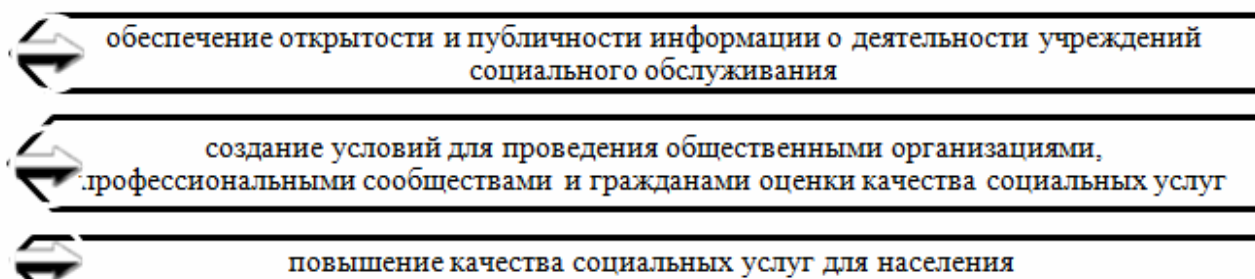


Рисунок 2. Задачи независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги [сост. по 1, 2]

Независимая система оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, строится на следующих принципах (рис. 3):

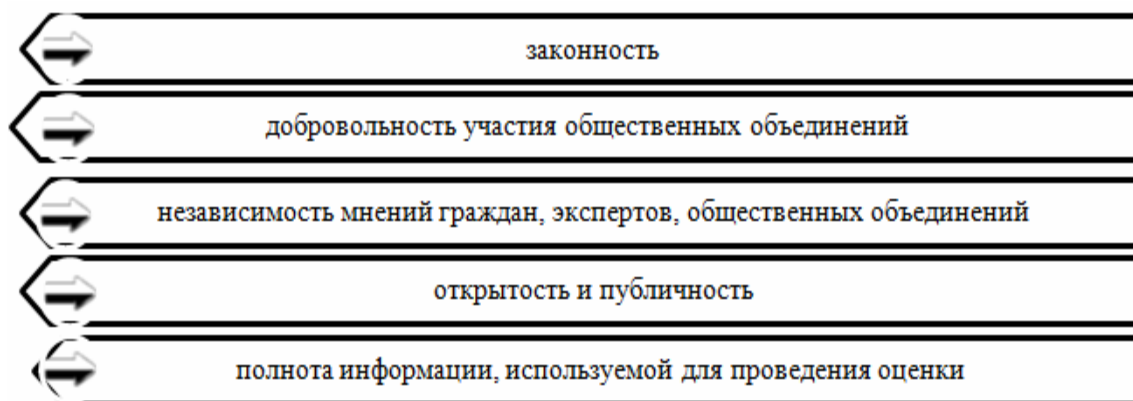


Рисунок 3. Основные принципы независимой оценки работы учреждений, оказывающих социальные услуги [сост. по 1]

Субъектами независимой оценки являются: общественные советы при ОИВ; общественные попечительские советы учреждений социального обслуживания; всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения; учреждения социального обслуживания; граждане – получатели социальных услуг, их родственники и члены семьи, законные представители; независимые эксперты; СМИ.

Независимая оценка оценки работы учреждений, оказывающих социальные услуги, проводится в несколько этапов (рис. 4).

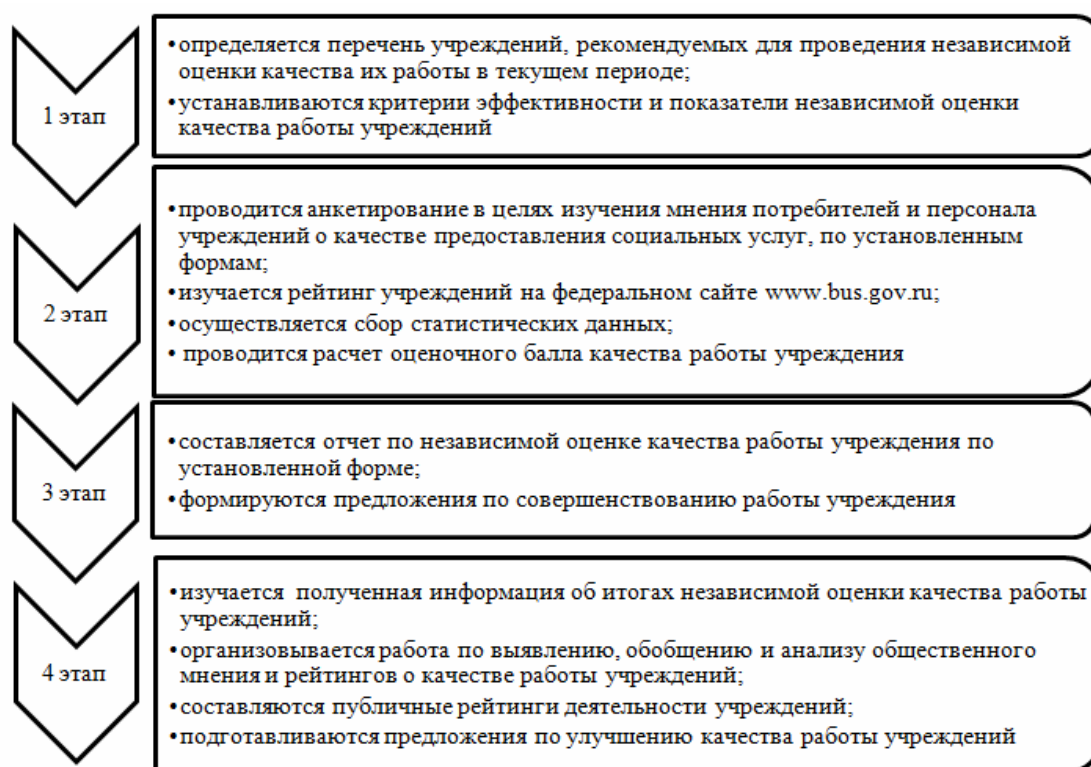


Рисунок 4. Этапы проведения независимой оценки работы учреждений, оказывающих социальные услуги [сост. по 3]

Выделяются следующие группы критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении;

На основании результатов анализа информации об итогах независимой оценки качества работы учреждений формируются публичные рейтинги деятельности учреждений, которые включают рейтинг всех учреждений с выделением лучшего учреждения и рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа.

Проверке ежегодно подлежат следующие учреждения социального обслуживания (рис. 5):

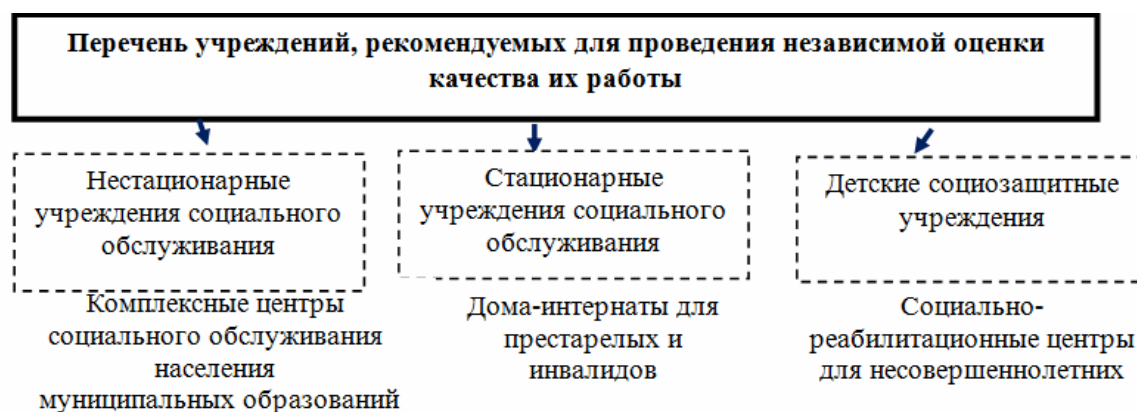


Рисунок 5. Перечень учреждений, осуществляющих социальную защиту населения, рекомендуемых для проведения независимой оценки качества их работы [сост. по 3]

Таким образом, эффективность деятельности определяется с помощью конкретных критериев. Поскольку социальная защита – явление многоуровневое, невозможно определить его эффективность с помощью лишь одного критерия. Наиболее общим критерием эффективности системы социальной защиты, например, можно было бы считать «стабилизацию негативных тенденций в обществе». В данном случае могут использоваться показатели динамики отдельных социальных проблем (распространенность бедности, бездомности, алкоголизма, наркомании, правонарушений) и статистические данные о динамике развития системы социальных служб. Применительно к социальной защите показатели можно объединить в следующие группы: потребность в услугах, доступность услуг, коммуникативная эффективность социального учреждения, а также экономичность услуг, целесообразность расходов, целевое расходование средств.

Система социальных показателей, прежде всего, должна быть ориентирована на предметную деятельность учреждений социальной сферы. При этом количество таких показателей нужно ограничить, а сами показатели должны содержать данные по всему учреждению в целом и по подразделениям в частности; быть динамичными и перспективными (для сопоставления данных по ряду лет); заранее предупреждать о негативных тенденциях.

Из вышесказанного следует, что эффективность работы органов и учреждений социальной защиты населения – многоплановое явление, содержащее в себе различные факторы. Определение ее критериев имеет важное значение для практической деятельности социальных учреждений. Показатели эффективности являются важным инструментом в исследовании результативности предоставления социальных услуг населению, являясь системой ориентиров в достижении конкретных и действенных результатов социального обслуживания.

Эффективность деятельности системы управления в области социальной защиты населения зависит от достаточности у государства ресурсного обеспечения. Эффективность – показатель того, насколько система способна при имеющихся ресурсах достичь поставленной

цели, определенной ее функциями, а в случае с системой социальной защиты – насколько она способствует сокращению социальных рисков.

Список литературы:

1. Федеральный закон «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» № 256-ФЗ [принят Государственной Думой 4 июля 2014 года (ред. от 05.12.2017)] // СПС Консультант Плюс.
2. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442-ФЗ [принят Государственной Думой 23 декабря 2003 года (ред. от 01.05.2019)] // СПС Консультант Плюс.
3. Официальный портал города Ярославля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://old.city-yaroslavl.ru/chpages/Default.aspx> (дата обращения: 17.06.2020).

ISSN 2541-9250
НАУКА ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ВРЕМЕНИ
Международный научный журнал
Ежемесячное научное издание
№7 (40) 2020

ISSN 2541-9250



Библиографическое описание статьи:

Зибрина Л.Н. Методические основы оценки деятельности органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений в сфере социальной защиты населения // Наука через призму времени. – 2020. – №7 (40). – С. 54-57



<http://www.naupri.ru/journal/2613>

© Зибрина Л.Н., 2020

© Редакция научного журнала «Наука через призму времени», 2020