

Карельский региональный общественный благотворительный фонд
«Центр развития молодежных и общественных инициатив»
Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования
«Карельский институт развития образования»
Коллектив авторов сборника и авторов-разработчиков методологии
внутренней и независимой оценки качества в сфере социального обслуживания
при поддержке Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия

«Формирование внутренней и независимой систем оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания Республики Карелия»

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ СБОРНИК

г. Петрозаводск
2015 г.

Научно-методический сборник «Формирование внутренней и независимой систем оценки качества оказания социальных услуг в Республике Карелия» создан в рамках комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах людей с инвалидностью в Республике Карелия» в рамках Региональной программы Республики Карелия «Доступная среда в Республике Карелия» на 2013–2015 годы в номинации «Повышение доступности социальных услуг для инвалидов» при поддержке Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия.

В сборнике обобщен первый опыт формирования региональной модели независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания Республики Карелия.

Основная направленность сборника связана с привлечением внимания ученых, руководителей, специалистов, общественности к проведению со-настроенных внутренней и независимой оценки качества оказания социальных услуг, проявления важных «точек роста» в развитии организаций и формированию компетентного экспертного сообщества из числа представителей государственных, муниципальных, социально-ориентированных некоммерческих организаций и получателей услуг.

Полная электронная версия сборника представлена в приложении и содержит методологические программы внутренней и независимой оценки качества.

Сборник подготовлен по материалам, предоставленным в электронном виде, и сохраняет авторскую редакцию.

Рецензенты:

Богданова Е. Г., к. п. н., проректор ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»

Черненко В. И., к. ф. н., старший научный сотрудник ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»

Редакционная коллегия:

Антошко Е. А., Председатель Правления КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив», старший научный сотрудник Центра инноваций и экспертизы в образовании ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования», координатор временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия»

Белая Р. В., к. э. н., старший научный сотрудник Института экономики КарНЦ РАН, Горанская С. В., к. м. н., доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности и здоровьесберегающих технологий» Института физической культуры, спорта и туризма ГБОУ ВПО РФ «Петрозаводский государственный университет»,

Дьяконова М. В., к. э. н., научный сотрудник Института экономики КарНЦ РАН,

Формирование внутренней и независимой систем оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания Республики Карелия: научно-методический сборник/гл. ред. Антошко Е. А. — Петрозаводск: Версо, 2014–2015. — 146 с.

- © Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив», 2014–2015
 © Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Карельский институт развития образования», 2014–2015
 © Коллектив авторов сборника и авторов-разработчиков методологии внутренней и независимой оценки качества в сфере социального обслуживания, 2014–2015

Содержание

Антошко Елена Анатольевна

Потенциал сотрудничества экспертного сообщества, органов государственной власти, местного самоуправления и организаций сферы социального обслуживания в повышении качества социальных услуг в Республике Карелия. 6

Чусина Людмила Владимировна

От общественно-государственных отношений к качеству жизни. 21

Антошко Елена Анатольевна

Гехт Николай Леонидович

Формирование модели региональной системы независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия. 25

Антошко Елена Анатольевна

Горанская Светлана Владимировна

Становление профессиональных и общественных экспертов качества в сфере социального обслуживания Республики Карелия. 40

Дьяконова Мария Владимировна

От самооценки организации к общественной оценке. 52

Решетина Анна Александровна

Вечерко Инна Вячеславовна

Шилова Галина Анатольевна

Научно-методическое обоснование методики самообследования организацией качества условий осуществления деятельности и предоставления социальных услуг. 62

Тунин Антон Ильич

Самообследование организации как важный элемент ее развития. 67

Григорьева Галина Федоровна

Звягина Ольга Михайловна

Легостаева Наталья Игоревна

Независимая оценка качества социально ориентированных организаций — путь к профессионализации КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение» 71

Шамшина Оксана Евгеньевна	
Самообследование качества процессов	
деятельности организации	79
Боровкова-Неустроева Елена Юрьевна	
Изучение удовлетворенности участников отношений/получателей	
услуг и сотрудников качеством условий предоставления услуг	
в рамках независимой оценки качества.....	85
Суворова Лидия Васильевна	
Изучение удовлетворенности получателя услуги и уровня	
развития его жизненного потенциала в условиях независимой	
системы оценки качества	90
Поташева Ольга Вячеславовна	
Беляева Жанна Николаевна	
Самообследование качества деятельности	
экспертной организации.....	93
Фекличева Наталья Юрьевна	
Комиссарова Ирина Анатольевна	
Исследование потенциала эксперта	
(резюме и портфолио эксперта).....	97
Корзина Лариса Юрьевна	
Либерцова Екатерина Владимировна	
Экспертные компетенции как фактор развития	
профессионального потенциала сотрудников организаций	
социального обслуживания.....	106
Белова Марина Фридриховна	
Сотрудничество организаций и экспертов в условиях	
независимой оценки качества деятельности организаций	
и оказания социальных услуг	112
Колеченок Елена Николаевна	
Шуляк Ксения Владимировна	
Скоробогатских Ксения Николаевна	
Внутренняя и независимая оценка качества социально значимых	
инновационных идеи, проекта и программы	118
Ермакова Нина Александровна	
Антошко Елена Анатольевна	
Оценка качества авторского творческого события организации,	
осуществляемого как социальная услуга	126

Жукова Ирина Вячеславовна	
Малышева Надежда Андреевна	
Подольский Марк Александрович	
Оценка состояния развития гражданского общества	
как механизм повышения качества деятельности	
и оказания социальных услуг	133

Состав коллектива авторов сборника и авторов-разработчиков мето-	
дологии внутренней и независимой оценки качества в сфере социаль-	
ного обслуживания.....	138

Потенциал сотрудничества экспертного сообщества, органов государственной власти, местного самоуправления и организаций сферы социального обслуживания в повышении качества социальных услуг в Республике Карелия

Аннотация: в статье раскрываются предпосылки зарождения внутренней и независимой систем оценки качества в Республике Карелия, представлена хронологическая последовательность процесса создания методологии оценки качества, ее апробации и основных результатов.

Ключевые слова: экспертиза, эксперт, получатель услуг, участники отношений, внутренняя оценка качества, независимая оценка качества, качество условий, качество процессов, качество результатов.

Есть ли будущее у независимой и внутренней оценки качества? Будут ли ее результаты востребованы? Действительно ли государство интересуется мнением получателя услуг и участника отношений? Возможно ли вырастить в себе независимого эксперта качества? Чем отличается независимая оценка качества от государственного контроля и надзора?

Эти вопросы задают сейчас многие, кто знает о том, что в Российской Федерации активно продвигается идея формирования независимой и внутренней оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг.

Подтверждением этому: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Федеральный закон № 256 от 21 июля 2014 г. — «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам прове-

дения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», нормативные акты федеральных и региональных органов исполнительной власти.

Решениями Правительства Российской Федерации к сферам социальных услуг отнесены: образование, культура, здравоохранение, социальное обслуживание, физическая культура и спорт, молодежная политика. Предполагается, что профессиональное и общественное экспертное мнение смогут значительно повысить качество их деятельности, найти точки роста и совместными усилиями повлиять на повышение качества жизни населения. Более того, в документах органов исполнительной власти по проведению независимой оценки качества, выражена надежда на то, что и получатель услуги, и члены их семей, благодаря участию в экспертизе и выражению своей удовлетворенности качеством, вырастут из «эмоционального желателя» — в просвещенного получателя услуги, а затем возможно и в осознанного ее создателя.

Для организаций, оказывающих социальные услуги и постоянно повышающих свой профессиональный уровень, предлагающих населению важные для социального, профессионального и личностного роста услуги — это хорошее приглашение и к развитию потенциала организации, и к партнерству с государством, и к сотрудничеству с населением, и к коллективному сотворчеству.

В настоящее время на участие в создании государственно — общественного механизма формирования в сфере социального обслуживания Республики Карелия независимой системы оценки качества откликнулись в разной степени 23 социально ориентированные некоммерческие и коммерческие, государственные и муниципальные организации, став участниками инновационного социального явления.

21 руководитель, специалист и доброволец организаций стали участниками образовательных программ по подготовке экспертов и временных творческих коллективов, членами экспертной группы при Общественном совете в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия по разработке иapro-

бации программ оценки в рамках нового вида профессиональной и общественной экспертизы.

Идея создания в России независимой оценки качества деятельности организаций, особенно с учетом мнения получателей услуг, уже имеет свою историю. В конце восьмидесятых годов 20 века началась закладываться современная система общественной оценки готовящихся изменений, принимаемых решений, их последствий, сменившая существовавшую тогда тотальную систему народного контроля, действующую при вдохновении Коммунистической партии СССР. И хотя официальное принятие, учет результатов общественной экспертизы и общественной аккредитации впервые определены новыми законодательными и нормативными актами страны, опыт изучения удовлетворенности получателей услуг качеством их осуществления, привлечения представителей общественных объединений к участию в процедурах контроля — имеет положительные результаты в различных сферах жизнедеятельности организаций и человека.

Многие общественные организации, благодаря этому опыту, взрастили в своих рядах профессиональных специалистов, которые востребованы как эксперты высокого уровня. Конкурсы социально значимых проектов, профессионального мастерства, общественного лидерства, экспертиза международных, государственных и муниципальных программ развития, законопроектов и других нормативных правовых актов, экспертная оценка эффективности и качества деятельности организаций — вот далеко не полный спектр деятельности общественных и профессиональных экспертов социально ориентированных некоммерческих организаций. Более 100 организаций из 1300, действующих на территории Карелии, имеют положительный опыт экспертной деятельности и являются партнерами общества и государства в повышении качества реализуемых услуг.

Нынешняя практика участия в формировании независимой оценки качества и ставка государственных органов власти на социально ориентированные некоммерческие организации, с одной стороны — доверие за многолетнюю совместную деятельность, с другой — предложение разделить ответственность за результаты труда.

Принимая предложение государства к сотрудничеству, нельзя было скоропалительно броситься к оцениванию. Важно было осознать необходимость специальной подготовки экспертов для осуществления независимой оценки качества, разработать объективный инструментарий оценки, осознать и описать процедуры проведения экспертизы.

Так, родилось объединение экспертов в комплексной партнерской программе «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и социальных услуг в Республике Карелия». Развитие программы в сфере социального обслуживания осуществлялось при поддержке комплексного проекта «Общественная экспертиза во благо человека с инвалидностью в Республике Карелия» (осуществляется в рамках субсидии Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия в рамках Соглашения на софинансирование из средств бюджета Республики Карелия мероприятий Региональной программы Республики Карелия «Доступная среда в Республике Карелия» на 2013–2015 годы). Деятельность всемерно поддерживалась организациями-партнерами из сферы образования, культуры и общественной сферы.

Организациями — участниками объединения в формировании независимой оценки качества в сфере социального обслуживания на 1 этапе стали:

Социально ориентированные некоммерческие организации:

1. Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив»,
2. Карельская региональная общественная организация «Матери против наркотиков»,
3. Карельская региональная общественная организация «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение»,
4. Библиотечная Ассоциация Республики Карелия,
5. Региональная общественная организация ветеранов (пенсионеров) государственной службы Республики Карелия,

6. Карельское региональное отделение Общероссийской общественной организации «За Государственность и Духовное возрождение Святой Руси»,
7. Некоммерческое партнерство «Центр социального анализа и реконструкции «Социо –логос»,
8. Сортавальская благотворительная общественная организация «Мир детей»,

Государственные организации:

1. ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»,
2. Институт экономики Карельского научного центра Российской академии наук,
3. Государственное бюджетное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»,
4. Государственное казенное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черемушки»,
5. Государственное казенное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»,
6. Государственное бюджетное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский центр реабилитации инвалидов».
7. Федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Карелия»

Муниципальные организации:

1. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения «Истоки»,
2. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания «Кондопожский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»,
3. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Реабилитационный

- центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Родник»,
4. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства «Преодоление»,

Некоммерческие организации:

1. Частное некоммерческое образовательное учреждение «Образовательный центр эврика плюс»

Коммерческие организации:

1. ООО «Автошкола «Престиж плюс».

За прошедший период творческой команде программы совместно с представителями партнерских организаций удалось:

В сентябре — декабре 2013 года:

Разработать и начать реализацию дополнительной профессиональной программы — лаборатории повышения квалификации «Эксперт в профессиональной деятельности: сфера социального обслуживания», специализация: независимая оценка качества (реализация — КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив),

В декабре 2013 — январе 2014 года:

Выявить состояние локальных систем качества в организациях, основные потенциальные возможности развития качества деятельности на начало участия в независимой оценке качества, уровень информационной открытости организаций социального обслуживания и социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих услуги людям с инвалидностью.

В феврале — марте 2014 года:

Создать и апробировать методику оценки качества экспертной организации и уровня профессиональной компетентности экс-

перта во всех организациях, чьи представители обучаются в дополнительных профессиональных программах по подготовке экспертов.

Во второй половине марта — апреле 2014 года:

Создать программу оценки качества условий осуществления деятельности организации.

К основным критериям качества условий отнесены 5 показателей:

- сформированность профессионального коллектива,
- эффективность нормативной правовой базы,
- оптимальность материально-технической базы,
- актуальность спектра предоставляемых услуг,
- целостность информационно-коммуникационных ресурсов.

Для оценки качества условий организации по каждому критерию разработаны показатели и индикаторы, раскрывающие фактические достижения. Созданы формы для самообследования организации и профессиональной оценки экспертов, анкеты для изучения мнения работающих в организации и изучения удовлетворенности получателей услуг и участников отношений.

Важным для появления эффективной программы оценки является тот факт, что организации — участники независимой оценки качества на этом этапе являются ценными союзниками в создании доступного, продуктивного и учитывающего специфику их получателей инструментария экспертизы. Руководители и специалисты организаций — участников независимой оценки качества внимательно и тщательно изучают механизмы оценки, проявляют максимум терпения и доверия к новому явлению и коллегам — экспертам.

С 27 апреля по 30 июня 2014 года:

Осуществить практическое апробирование методики независимой оценки качества условий деятельности организаций. Экспертам удалось изучить доступную и открытую информацию об организациях, провести встречи в коллективах, проанкетировать сотрудников и получателей услуг 10 организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания

на территории Петрозаводского городского округа, Кондопожского и Прионежского муниципальных районов.

С 1 июля по 30 сентября 2014 года:

Осуществить создание и апробирование методики независимой оценки качества процессов деятельности организаций. Члены временного творческого коллектива уточнили инструментарий по результатам оценки качества условий и создали методологию внутренней и независимой оценки качества процессов деятельности организаций и оказания социальных услуг. Внутренние эксперты качества завершили в эти сроки самообследование организаций, а независимые эксперты смогли оценить качество процессов по основным критериям:

- созидательность управленческого процесса;
- продуктивность процессов оказания социальных услуг.

Важным стало также участие в оценке качества деятельности и оказании услуг через анкетирование и интервьюирование получателей услуг, членов их семей и работников организаций.

С 1 сентября по 30 ноября 2014 года:

Обеспечить апробацию и реализацию дополнительной профессиональной программы — лаборатории по подготовке экспертов «Независимая оценка качества в сфере социальных услуг», специализация: социальное обслуживание с объемом часов — 108.

С 1 октября по 30 ноября 2014 года:

Осуществить практическое апробирование методики независимой оценки качества результатов деятельности организаций.

На этом этапе с учетом проведенной работы систематически дорабатывался инструментарий и внутренней, и независимой оценки качества. Профессиональные и общественные эксперты смогли оценить качество результативности деятельности организаций и оказания социальных услуг по основным критериям:

- востребованность организации у получателей услуг;
- востребованность организации в местном сообществе;
- востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях.

Важно было апробировать современные технологии изучения мнения получателей услуг и членов их семей, завершивших получение услуги. Проведение социально-педагогического тренинга качества позволило определить уровень развития социальных компетенций получателей услуг, степень раскрытия их жизнетворческого потенциала и удовлетворенность изменениями, происходящими в жизни.

Эксперты независимой оценки качества осознают важность проявления культуры творческого сотрудничества и сотворчества, где приоритетными в совместной деятельности стали взаимопонимание, поиск точек роста и определение путей дальнейшего эффективного развития организаций. А непосредственное включение в оценку на этом этапе получателей услуг предоставило важную информацию для повышения качества условий, процессов и результатов деятельности; помогло получателям услуг и участникам отношений принять ценность взаимодействия с организациями, предоставляющими им услуги; а также открыть новые возможности участия в их качественном развитии.

Реализация проекта и обучение по программе завершены 30 ноября 2014 года. С объемом часов — 216 программу освоили 17 человек, из них 11 — представили на итоговую аттестацию кейс-пакет профессионального и общественного эксперта, а 6 человек — кейс-пакет общественного эксперта. С объемом часов — 108 программу освоили 4 человека, которые представили на итоговую аттестацию кейс-пакет общественного эксперта.

Преимуществом программы явилось ее осуществление в форме программы — лаборатории, которая позволила слушателям не только получать необходимые знания и умения в рамках аудиторных занятий, но и участвовать в создании методологии независимой оценки качества, апробировать инструментарий в ходе самообследования организаций и проведения независимой оценки качества. Ценными являются знания и опыт, полученные при формировании научно-методических компетенций эксперта, позволившие создать программы сопровождения внутренней и независимой оценки качества условий, процессов и результатов оказания социальных услуг.

Системная работа по повышению экспертного потенциала организаций в сфере социального обслуживания позволила привести нормативную правовую базу, документооборот, ресурсы организации в соответствие с требованиями к организациям сферы социального обслуживания, определить уровень удовлетворенности оказанием услуг 358 получателей услуг, со-настроить внутреннюю и независимую оценки качества.

По итогам реализации проекта независимую оценку качества деятельности организаций и оказания социальных услуг прошли:

Государственные организации:

1. Государственное бюджетное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов».
2. Государственное казенное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черемушки».
3. Государственное казенное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».
4. Государственное бюджетное стационарное организация социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский центр реабилитации инвалидов».

Муниципальные организации:

1. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания «Кондопожский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота».
2. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Родник».
3. Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства «Преодоление».

- Муниципальное бюджетное организация социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Истоки».

Социально ориентированная организации:

- Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив».
- Карельская региональная общественная организация «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение».

Обобщенное среднее значение результатов оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания по итогам независимой оценки качества в 2014 году представлены в таблице № 1 (при максимально возможном балле — 5,0).

Таблица 1

Качество условий	3,4
1. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	2,6
2. Эффективность нормативной правовой базы, обеспечивающей качество деятельности	3,6
3. Комфортность условий оказания услуг	4,0
4. Актуальность спектра предоставляемых услуг для населения	3,8
5. Доступность и открытость информации	3,0
Качество процессов	3,5
6. Созидательность управленческого процесса	3,4
7. Продуктивность процесса предоставления услуг, в том числе времени их предоставления	3,6
Качество результатов.	
8. Удовлетворенность получателей услуг и востребованность организации в сообществе	3,1
Среднее значение:	3,3

Экспертные дела организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания и прошедших независимую оценку качества, представлены в Общественный совет в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия для принятия решения о признании их прошедшими процедуру.

Общие выводы о качестве осуществления деятельности организаций социального обслуживания и предоставлении социальных услуг:

- В целом организации социального обслуживания, участвующие в независимой оценке качества, являются востребованными организациями, оказывающими жизненно важные социальные услуги для части населения Республики Карелия, в том числе, что очень важно, людей с инвалидностью и членов их семей.
- Работники организаций компетентны и доброжелательны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы социального обслуживания. Профессиональную деятельность в организациях осуществляют специалисты, в целом соответствующие требованиям профессионального стандарта, единым квалификационным требованиям и удовлетворяющие этическим требованиям получателей услуг.
- Спектр услуг организаций сформирован, исходя из потребности граждан, и активно востребован целевым контингентом получателей.
- Предоставление услуг и реализация деятельности строятся на принципах сотрудничества, что значительно повышает качество и продуктивность процесса предоставления услуг и формирует коллективный творческий потенциал, подтверждаемый достаточно высоким уровнем удовлетворенности сотрудников и получателей услуг деятельностью организации.
- Организации используют возможности проектной деятельности в увеличении ресурсов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг и расширения их получателей.

6. Получатели услуг и работники в основном удовлетворены деятельностью организации и качеством оказания услуг.

Основные рекомендации по развитию потенциала качества условий, процессов и результатов осуществления деятельности организаций:

1. Создание условий для повышения образовательного и профессионального уровня работников в соответствии с их занимаемой должностью.
2. Продолжение целенаправленной и системной деятельности по развитию у работников организаций социального обслуживания навыков раскрытия и развития собственного индивидуального творческого потенциала и потенциала жизнотворчества получателей услуг, в том числе через систему повышения квалификации, проведение методических семинаров, творческих лабораторий и т. д.
3. Создание условий для повышения уровня проявленности работниками организаций управленческих, универсальных, экспертных навыков и навыков предоставления услуг.
4. Создание условий для включенности работников, получателей услуг, партнеров и общественности в систему общественного управления организациями. Обеспечение эффективной деятельности всех органов управления, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе Попечительских советов, и привлечения социально ориентированных некоммерческих организаций к сотрудничеству.
5. Разработка и утверждение внутренней системы оценки качества деятельности организаций социального обслуживания.
6. Создание безопасных, комфортных и доступных условий оказания услуг получателям, особенно с инвалидностью:
 - 6.1. Реконструкция (расширение) или строительство зданий организаций для обеспечения качественных условий осуществления деятельности и получения услуг участниками отношений с инвалидностью и членов их семей.
 - 6.2. В имеющихся условиях решение вопросов, связанных с улучшением состояния систем жизнеобеспечения и повышения

комфортности проживания и получения услуг получателями услуг.

7. Расширение спектра дифференцированных индивидуальных и групповых социально-правовых, социально-экономических, социально-педагогических и социально-психологических услуг, позволяющих развивать потенциал жизнеспособности их получателей и повышать степень их социальной адаптации.
8. Описание и утверждение паспортов/регламентов всех реализуемых социальных услуг, основанных на принципах индивидуального подхода к раскрытию потенциала жизнотворчества получателей услуг, формированию у них компетенций жизнеспособности и развитию устойчивых навыков самостоятельного решения жизненно важных задач.
9. Создание комплексной системы деятельности с семьями получателей услуг с целью поддержки и укрепления родственных связей, включенности членов семей в процесс предоставления услуг, повышения уровня эффективности результатов их оказания и дальнейшей успешной социальной адаптации получателей с инвалидностью.
10. Обеспечение информационной открытости организаций в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей и включенности работников в развитие электронных ресурсов.
11. Создание системы постреабилитационного сопровождения получателей до их полной социальной адаптации.
12. Продолжить изучение и внедрение в практику деятельности организаций инновационных технологий, форм и методов осуществления социального развития, сопровождения, патронирования, адаптации, реабилитации, интегрирования.

Привлечение руководителей, специалистов и добровольцев социально ориентированных некоммерческих организаций, представителей профессионального экспертного сообщества и получателей услуг — людей с инвалидностью и их семей к повышению профессиональной и социальной компетентностей в сфере внутренней и независимой оценки качества и участию в ее про-

ведении, разработке методических рекомендаций для сотрудников организаций, экспертов и специалистов Уполномоченных органов значительно повысит качество и эффективность деятельности не только организаций, принимающих участие в проекте, но и организаций, заинтересованных в развитии качественных услуг для людей с инвалидностью и членов их семей.

Данный опыт позволит более активно привлекать население к повышению качества жизни.

Подготовленные независимые эксперты смогут систематически изучать уровень состояния качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги для людей с инвалидностью и их семей.

Важно отметить, что формирование внутренней и независимой систем оценки качества проходило в условиях формирующейся нормативной правовой и научно-методической базы в Российской Федерации и Республике Карелия. Данные условия позволили, с одной стороны, максимально проявить региональный методологический и экспертный потенциал оценки качества, с другой стороны, внесенные изменения в законодательство о социальном обслуживании требуют дальнейшей корректировки инструментария внутренней и независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг для возможного использования его при проведении процедур.

Чусина Людмила Владимировна

От общественно-государственных отношений к качеству жизни

Аннотация: в статье раскрываются основные понятия, лежащие в основе общественно-государственных отношений, направленных на обеспечение качества деятельности и оказания социальных услуг. На основе анализа современных исследований определяются стадии развития отношений общества и государства, способствующие повышению качества условий, процессов и результатов.

Ключевые слова: отношения, гражданин, общество, государство, качество жизни.

Глоссарий:

Общество — это совокупность людей, объединенных исторически обусловленными социальными формами совместной жизни и деятельности [3].

Государство — особая форма организации политической власти в обществе, обладающая суверенитетом и осуществляющая управление с помощью специальных органов [2].

Общественно-государственные отношения — отношения между гражданами (обществом) и государством, связанные с удовлетворением их интересов конституционно-правовыми средствами.

В настоящее время представляется особенно актуальным вопрос развития общественно-государственных отношений, в которых «общество» определяется как взаимодействие людей, являющееся продуктом социальных, т. е. ориентированных на других, действий [1]. Такое взаимодействие является устойчивым и характеризуется целостностью.

Безусловно, каждое общество создает свои определенные модели общественных взаимоотношений. Тем не менее, взаимодей-

ствие в самом общем смысле сводится к тому, что все его участники тяготеют к объединению, включаются в новые возможности взаимодействия, в новую среду, к которой принадлежат другие участники отношений. При этом происходит взаимообусловленное влияние среды и человека друг на друга, их совместное преобразование и развитие.

В современных исследованиях понятие государства рассматривается как «особая форма организации политической власти в обществе, обладающая суверенитетом и осуществляющая управление с помощью специальных органов».

Очевидно, что в основе данных понятий определяются изначальные различия в средствах, используемых обществом и государством при построении конструктивных взаимоотношений друг с другом. Так, общество характеризуется совокупностью разнообразных форм социальной активности граждан, выражающейся в самоорганизации социума. Государство, напротив, представляет собой регламентированные взаимоотношения политически организованных структур, регулируемые конституционно-правовыми средствами.

Авторы учебного пособия «Теория политики» рассматривают «общество и государство как различные социальные универсалии, взаимно дополняющие друг друга. Без зрелого гражданского общества невозможно построить правовое государство, поскольку именно активные сознательные граждане способны к рациональной организации жизнедеятельности [4]. Государство, в свою очередь, создаёт условия для реализации прав и свобод всех граждан. Таким образом, государство и общество вместе создают необходимые условия, с одной стороны, для удовлетворения базовых человеческих потребностей, а, с другой, обеспечения жизнедеятельности каждого гражданина.

Рассматривая генезис общественно-государственных отношений, можно выделить несколько стадий (уровней) их развития (становления).

Анализ различных исследований в сфере социологии и политологии позволяет сделать вывод о том, что взаимосвязь общества и государства рассматривается в контексте институционального

доверия, которое соотносится с существующим в обществе межличностным доверием. То есть, межличностное доверие (отношение) представляет собой основу формирования государственного доверия (отношения).

Сотрудничество, формирующееся в процессе межличностного взаимодействия, проявляется в рамках формальных и неформальных институтов гражданского общества, прежде всего в различных общественных объединениях, некоммерческих партнерствах, инициативных группах. В таких институтах создаются условия для формирования активной гражданской позиции индивидуумов. Эта стадия (уровень) развития общественно-государственных отношений предполагает сформированность конкретных гражданских предпочтений и ценностных ориентаций, формирование гражданской культуры, выражающейся в готовности и умении брать на себя ответственность за развитие общества и государства.

Высшая стадия (уровень) общественно-государственных отношений предполагает достижение процесса сотворчества, т.е. целесообразных, зрелых, разумных, оправданных и качественно правовых взаимоотношений.

Очевидно, что устойчивое и структурированное гражданское общество возможно тогда, когда оно находится в состоянии сотворчества с государством. Это достигается кропотливой созидательной работой со стороны всех субъектов социума, при условии возможности налаживания определенной системы контактов и взаимодействия.

Эффективное взаимодействие общества и государства не требует сложных процедур и специальных организационных структур. Необходимым условием являются лишь активность со стороны граждан, открытость и стремление сотрудничать со стороны государства. При соблюдении этих условий можно добиться очень хороших результатов в повышении качества жизни.

Формирующаяся независимая система оценки качества может стать реальным механизмом сотворчества государства и общества в раскрытии и развитии творческого потенциала человека, семьи, деятельности в сфере социальных услуг, общественно-государственных отношений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Вебер, М. Избранные произведения: Пер. с нем. / Сост., общ. ред. и послесл. Давыдова, Ю.Н. Предисл. Гайдено П.П. — Москва: Прогресс; 1990. — 808 с. — С. 511
2. Ефремова, Т. Ф. Новый словарь русского языка: толково-словообразовательный: свыше 136000 слов, ст., около 250000 семант. единиц / Т. Ф. Ефремова. — 2-е изд., стер. Т. 1: А — О М.: Рус. яз., 2001. — 1210 с.
3. Пинчук, С.Д. Политология: Учеб. пособие — Владивосток: Мор. гос. ун-т, 2003. — 44 с. — С. 21
4. Теория политики: Учебное пособие / Под ред. Б.А. Исаева. СПб.: Питер, 2008. — 464 с.

**Антошко Елена Анатольевна,
Гехт Николай Леонидович**

Формирование модели региональной системы независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия

Аннотация: в статье раскрываются основные подходы к формированию региональной системы независимой оценки качества и представляется возможная модель ее осуществления. Модель создана на основе исследования научной литературы, анализа имеющегося опыта и проектирования ее участниками временно-го творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», созданного при ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» и КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив».

Ключевые слова: качество жизни, творческий потенциал, жизнеспособность, жизнетворчество, модель системы, независимая оценка качества, внутренняя оценка качества.

Глоссарий:

Качество жизни — это образ жизни, позволяющий человеку, обществу, государству максимально раскрыть индивидуальный, коллективный и общественный творческий потенциал культурного саморазвития, духовного самосовершенствования, личностной, семейной и профессиональной самореализации каждого и всех (*определение выведено участниками временного творческого коллектива экспертов качества при Центре инноваций и экспертизы в образовании ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»*).

Творческий потенциал — это проявление заложенной природой социальности, духовности, уникальности и неповторимости человека [2].

Жизнеспособность — это наличие и проявление у личности основных универсальных компетентностей, позволяющих максимально успешно осуществлять социальные роли.

Жизнетворчество — это проявление высокого уровня ответственности личности за раскрытие и развитие индивидуально-го, коллективного и общественного творческого потенциала себя и других для совместного творческого решения жизненно важных задач.

Модель системы функциональной — отражение последовательности во времени отдельных операций процесса, совокупность которых обеспечивает получение заданного результата [1].

Независимая оценка качества деятельности организаций и оказания ими услуг (по федеральному закону) — одна из форм общественного контроля, целью которого является предоставление гражданам информации о качестве осуществляемой организациями деятельности и оказания ими услуг в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования [3].

Независимая оценка качества — это процедура творческого сотрудничества и сотворчества внутренних и внешних участников отношений по признанию ценности получателя услуги, его представителей, работников, партнеров, организации в повышении качества жизни каждого и вектор дальнейшего роста творческого потенциала личности, коллектива, общества и государства (*определение выведено временным творческим коллективом*).

Внутренняя оценка качества — это процедура творческого сотрудничества и сотворчества внутренних участников отношений по признанию ценности получателя услуги, его представителей, работников, партнеров, организации в повышении качества жизни каждого и вектор дальнейшего роста творческого потенциала личности, коллектива, общества и государства (*определение выведено временным творческим коллективом*).

В формировании модели независимой системы оценки качества в сфере социального обслуживания 2013–2014 годах в Республике Карелия приняли участие более 400 представителей 39 организаций — партнеров комплексного проекта «Общественная эксперти-

за в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», осуществляемого при поддержке Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия.

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Карельский институт развития образования» и Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив» осуществляли координационное и научно-методическое сопровождение процессов создания модели.

Профессиональное и экспертное сообщество, участвуя в формировании внутренней и независимой систем оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг, отмечает:

— важность и своевременность принятия решений о проведении независимой оценки качества, в которой заложен потенциал развития всех участников отношений;

— ценность выстраивания отношений, предусмотренных независимой оценкой качества, на принципах сотрудничества и сотворчества, где каждый участник экспертизы развивает компетенции самоанализа, саморазвития, самореализации личности, коллективов и общества в целом;

— необходимость рассмотрения независимой оценки качества как действенного механизма укрепления доверия между государством и обществом в интересах повышения качества жизни.

Основные смыслы, заложенные в независимой оценке качества, позволяющие использовать ее потенциал в развитии качества:

- независимая оценка качества как **возможность саморазвития и самосовершенствования** работников и получателей услуг, коллективов, общества, государства;
- независимая оценка качества как **эффективный механизм развития потенциала качества** организаций, оказывающих социальные услуги;
- экспертная компетентность как **ценность служения обществу**;

- самооценка качества развития индивидуального творческого потенциала эксперта **как стиль жизни**;
- **гражданская зрелость** каждого — в жизненной зрелости государства и общества.

Потенциал развития качества жизни человека и организации (модель предложена в приложении 1) **заложен** в осознании многими ценности жизни и ее возможностей для развития потенциала личности, коллективов, общества, государства.

Управленцам всех уровней и экспертам качества важно стать проводниками главных идей и действий, содержащихся в новом времени для России: уникальные возможности для культурного и духовного развития, ведущие к повышению качества жизни через принятие и проявление общечеловеческих ценностей, персональную и коллективную ответственность за свою жизнь и жизнь других, выстраивание творческого сотрудничества и сотворчества в достижении единых целей и проявлении индивидуальных миссий.

Авторы модели региональной системы независимой оценки качества предлагают взять за основу 8 основных качественных характеристик жизни человека и организации и 8 основных направлений развития их творческого потенциала, которые представлены в новом законодательстве Российской Федерации в сфере социальных услуг как приоритетные и поддерживать государственными, муниципальными, социально ориентированными некоммерческими и коммерческими организациями, оказывающими социальные услуги, их **как вектор и фактор совместного роста человека и организаций**.

Основные направления представлены в таблице 1.

Осознавая ценность жизненного пути человека и организации и их главные ориентиры развития, организаторам внутренней и независимой оценки качества будет легче использовать потенциал оценки качества в раскрытии и развитии творческого потенциала каждого и всех, находить необходимые точки роста и совместно повышать качество деятельности и оказания услуг.

Таблица 1

№ п/п	Направления развития	Качественные характеристики результатов
1.	Физическое и душевное развитие	Здоровье (оздоровление — для людей с инвалидностью)
2.	Культурное развитие	Культурность (воспитанность — для детей)
3.	Интеллектуальное развитие	Образованность (любопытность — для детей)
4.	Социальное развитие	Социальная ответственность (открытость — для детей, интегрированность — для людей с инвалидностью)
5.	Семейное развитие	Семейное счастье
6.	Духовно-нравственное развитие	Духовность и нравственность (жизнерадостность — для детей и людей с инвалидностью)
7.	Профессиональное развитие	Компетентность (развитие — для детей)
8.	Творческое развитие	Осознанность (разумность — для детей и людей с инвалидностью)

Авторы модели независимой системы оценки качества в Республике Карелия (структура модели предложена в приложении 2) предлагают рассматривать ее как комплексную последовательную системную деятельность по созданию внутренней системы оценки качества организаций и осуществлению экспертным сообществом совместно с получателями услуг, партнерами и работниками организаций независимой оценки качества.

Очевидный потенциал внутренней и независимой систем оценки качества:

1. Развитие потенциала осознанного получения социальных услуг у участников отношений приведет к формированию у них социальных компетенций в успешной самореализации, в том числе интеграции людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в социум.

2. Совершенствование качества социальных услуг, являющихся фактором, с одной стороны, и вектором с другой, роста профессиональных и социальных компетенций получателей услуг/участников отношений позволит содействовать обеспечению качества их жизни.
3. Формирование общественно–гуманитарного содержания и создание развивающих технологий внутренней и независимой систем оценки качества обеспечат рост качества деятельности организаций и оказания ими качественных социальных услуг.
4. Развитие потенциала осознанного предоставления социальных услуг у работников организаций через формирование их профессиональных и личностных компетенций, направленных на успешную самореализацию и готовность раскрывать и развивать потенциал жизнеспособности и жизнотворчества получателей услуг/участников отношений, обеспечит повышение их индивидуального, коллективного и общественного творческого потенциала и полноценную включенность в выполнение миссии организации.
5. Создание необходимых условий для развития лучших практик самообследования деятельности организаций и формирования внутренней системы оценки качества организаций приведет к очевидному повышению качества деятельности и оказываемых услуг и востребованности их у участников отношений и получателей.
6. Развитие потенциала открытости организаций и доступности информации о ней повысит ответственность профессиональных коллективов за развитие организации и сферы в целом.
7. Соотнесение содержания, технологий, форм и методов внутренней, независимой, внешней оценки качества позволит упорядочить процессы оценки, внутреннего и внешнего контроля и надзора и сформировать культуру продуктивного и взаимопольного творческого сотрудничества в рамках проводимых экспертиз.
8. Сохранение внутреннего баланса управления организацией, направленного на включенность всех участников отношений в процессы управления и созидательность принимаемых реше-

ний и совершаемых действий, приведет к достижению результативности, эффективности и качества осуществляемой деятельности.

9. Формирование экспертного сообщества, безусловно принимающего ценность жизни, имеющего уверенность в возможностях развития жизнеспособности и жизнотворчества каждого участника отношений и рассматривающего экспертизу как фактор развития индивидуального, коллективного и общественно-го творческого потенциала личности, коллективов, общества, государства позволит использовать потенциал независимой системы оценки качества для роста осознанности и ответственности за общие результаты.
10. Выстраивание грамотных и взаимно полезных отношений государства и профессионального и общественного экспертного сообщества, основанных на общечеловеческих ценностях и социальной ответственности, позволит вносить весомый вклад в повышение качества жизни каждого.

Алгоритм развития внутренней и независимой систем оценки качества предложен в приложении 3.

Для более качественного и эффективного внедрения независимой системы оценки качества необходимо:

1. Согласование единых механизмов осуществления независимой оценки качества в рамках всей социальной сферы, предусматривающих полный цикл управления качеством в следующей последовательности:
 - единые критерии, показатели и индикаторы качества, утвержденные федеральными актами;
 - единые дополнительные критерии, показатели качества, утвержденные региональными актами;
 - дополнительные показатели и индикаторы качества (установленные локальными актами организаций);
 - самообследование организации (основные направления или требования утверждены федеральными и/или региональными актами и локальными актами организации);

- внутренняя система оценки качества (структура и состав рекомендованы федеральными актами и утвержденная локальным актом организации), предусматривающая отклик на запрос получателя услуги, внутренняя оценка совершенствования деятельности и необходимая внешняя оценка;
 - независимая система оценки качества (структура, состав, порядок рекомендованы федеральными и региональными актами);
 - единый график включенности организаций в процедуры оценки, контроля и надзора.
2. Введение обязательной системы повышения квалификации:
 - руководителей и специалистов организаций по осуществлению внутренней системы оценки качества и подготовки к независимой оценке качества и профессиональных и общественных экспертов со специализацией: независимая оценка качества.
 3. Активное продвижение идеи независимой оценки качества через средства массовой информации и популяризация возможностей и ценностей участия населения в экспертизе.

Для совершенствования процедуры независимой оценки качества необходимо:

1. Иметь на федеральном, региональном и муниципальном уровнях координационные общественные советы с участием Председателей Общественных советов при уполномоченных органах, руководителей организаций — операторов по проведению независимой оценки качества и представителей органов власти, курирующих организацию независимой системы оценки качества на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.
2. Проводить внешнюю оценку качества, в том числе независимую оценку, только после предварительного проведения организацией самообследования и представления ею отчета о самообследовании, со-настроенного на независимую оценку качества в открытых информационных ресурсах. Могут быть установлены единые сроки проведения самообследования (в настоящее время только в сфере образования).

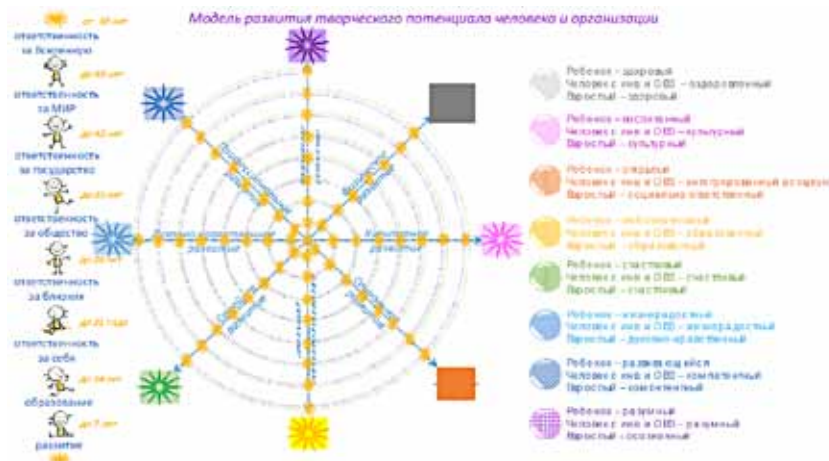
3. Обязательно осуществлять конкурсный отбор организаций-операторов на основании изучения их экспертного потенциала.
4. Приглашать к участию в процедуре профессиональных и общественных экспертов, имеющих аккредитацию при Общественных советах при Уполномоченных органах или Общественных палатах и прошедших повышение квалификации со специализацией: независимая оценка качества.
5. Иметь инструментарий независимой оценки качества отдельно для профессиональных и общественных экспертов.
6. Разрабатывать программы оценки качества предоставления услуг/осуществления деятельности (качество условий, качество процессов, качество результатов) с учетом особенностей получателей услуг (дети, молодежь, люди с инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья).
7. Разработать и утвердить показатели оценки качества предоставления услуг/деятельности организаций одинаково значимо работающих и на внутреннюю, и на внешнюю, и на независимую оценку качества.
8. Продолжить деятельность по созданию научно-методической и методологической базы внутренней и независимой оценки качества и приведению понятийной базы внутренней и независимой систем оценки качества в соответствие с реально используемой терминологией. Разграничить понятия результативность, качество, эффективность деятельности и оказания услуг и соответственно критерии, показатели, индикаторы по каждому предмету оценки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Строительный словарь // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://enc-dic.com/building/Model-Sistemy-Funkcionalnaja-4022.html>
2. Шарапов, В.В. Творчество как педагогическое явление [Текст]: Основы педагогики: под общей ред. А. И. Жука. — Минск. — 2003. — 349 с.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256 «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» // [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.garant.ru/hotlaw/federal/555221/

*Приложение 1.
Модель региональной системы независимой оценки качества*

Модель развития потенциала качества жизни человека и организации*



*Приложение 2.
Модель региональной системы независимой оценки качества*

Модель внутренней и независимой систем оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия*

Основные положения.

Цель: создание цельного образа внутренней и независимой систем оценки качества в сфере социальных услуг в Республике Карелия и единых, эффективных и качественных механизмов и технологий их осуществления.

Задачи:

1. Создать программу развития внутренней и независимой систем оценки качества условий, процессов и результатов деятельности организаций, оказывающих социальные услуги.

2. Создать рекомендации для руководителей, специалистов и экспертов организаций сферы социальных услуг по формированию внутренней и независимой системы оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг.
3. Создать эффективную систему повышения квалификации специалистов, обладающих профессиональными и социальными компетентностями осуществления экспертной деятельности в системе независимой оценки качества;
4. Популяризировать потенциал независимой оценки качества в профессиональной, экспертной и общественной среде как механизма раскрытия и развития творческого потенциала личности, коллективов и общества.
5. Использовать содержание и технологии внутренней и независимой оценки качества по формированию осознанного участника отношений и получателя социальных услуг.
6. Содействовать развитию потенциала сотрудничества государства и общества средствами внутренней и независимой оценки качества в повышении качества жизни населения.

№ п/п	Содержание
1.	Введение
2.	Нормативные правовые документы Российской Федерации и Республики Карелия, регламентирующие или регулирующие проведение внутренней или независимой оценки качества
3.	Научно-методическое обоснование Модели внутренней и независимой систем оценки качества
4.	Система повышения квалификации специалистов в сфере независимой оценки качества
5.	Внутренняя система оценки качества как механизм развития творческого потенциала организации, сотрудников и получателей услуг
5.1.	Самообследование качества деятельности организации и оказания ею социальных услуг
5.2.	Самообследование качества условий деятельности организации и оказания социальных услуг
5.3.	Самообследование качества процессов деятельности организации и оказания социальных услуг
5.4.	Самообследование качества результатов деятельности организации и оказания социальных услуг

5.5.	Подготовка отчета о самообследовании организации как фактор готовности к независимой оценке качества и самооценка его качества
6.	Независимая система оценки качества как фактор развития творческого потенциала организации
6.1.	Оценка потенциала экспертной организации для участия в независимой оценке качества
6.1.1.	Резюме и портфолио эксперта
6.1.2.	Самооценка экспертных компетенций
6.1.3.	Самообследование экспертного потенциала организации
6.1.4.	Аналитические материалы по итогам локальных исследований
6.2.	Независимая оценка качества деятельности организации и оказания социальных услуг
6.2.1.	Инструментарий экспертной оценки
6.2.2.	Изучение удовлетворенности получателей услуг и членов их семей, работников и партнеров организаций качеством деятельности и оказания социальных услуг посредством анкетирования, интервьюирования, участием в социально-педагогическом тренинге качества
6.2.3.	Анализ итогов оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг
7.	Технологии внутренней и независимой оценки качества
7.1.	Внутренняя и независимая оценка качества социально значимых инновационных идеи, проекта и программы
7.2.	Оценка качества авторского творческого события организации, проводимого как услуги
7.3.	Оценка состояния развития гражданского общества как механизм повышения качества деятельности и оказания социальных услуг

* Модель развития потенциала качества жизни человека и организации качества, внутренней и независимой систем оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия, алгоритма их осуществления разработана участниками временного творческого коллектива комплексных проектов по развитию внутренней и независимой систем оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг, осуществляемых ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования», КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив», организациями — партнерами — при поддержке органов исполнительной власти

Приложение 3 Модель региональной системы независимой оценки качества

Алгоритм развития внутренней и независимой систем оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия*

Алгоритм развития внутренней системы оценки качества	Алгоритм развития независимой системы оценки качества
Корректировка содержания внутренней системы оценки качества и процедур ее осуществления	Корректировка содержания независимой системы оценки качества и процедур ее осуществления
Мониторинг эффективности и качества внутренней системы оценки качества и на сайты собственных организаций	Обобщение результатов независимой оценки качества и представление результатов и рекомендаций в организации, уполномоченные органы и получатели услуг
Обобщение результатов внутренней оценки качества и представление результатов в экспертные организации и на сайты собственных организаций	Реализация Программы независимой оценки качества совместно с организациями-партнерами и получателями услуг
Реализация Программы внутренней оценки качества совместно с получателями услуг и организациями — партнерами. Подготовка отчета о самообследовании в информационно-телекоммуникационной системе Интернет	Подписание организационно-управленческих документов, сопровождающих процедуру независимой оценки качества (договора, соглашения, планы совместных действий, по проведению НСОК)

Принятие локальных актов организации о внутренней системе оценки качества, самообследования, участия в независимой оценке качества и др. Создание инструментальных программ, содержащих технологии, формы и методы оценки качества с учетом специфики деятельности организации, особенностей получателей услуг и необходимости включения всех участников отношений в ее осуществление	П	Подготовка плана действий, разработка и утверждение организационно-управленческих документов, сопровождающих процедуру независимой оценки качества (договора, соглашения, планы совместных действий, решения Общественных советов и Уполномоченных организаций по осуществлению НСОК в организациях
Разработка, общественная экспертиза, принятие и утверждение Программы развития внутренней системы оценки качества	П	Создание комплексных программ научно-методического и методологического сопровождения независимой оценки качества / соотнесение имеющихся методик с необходимыми в соответствии с техническим заданием заказчика
Мониторинг имеющихся ресурсов организации по осуществлению внутренней оценки качества	П	Мониторинг состояния имеющихся систем внутренней и независимой оценки качества за предыдущий период
Анализ нормативной правовой базы, регламентирующей осуществление оценки качества	П	Анализ нормативной правовой базы, регламентирующей осуществление оценки качества
Повышение квалификации руководителей и сотрудников организации по использованию потенциала оценки качества в повышении качества деятельности и качества жизни	П	Повышение квалификации экспертного сообщества в осуществлении независимой оценки качества и развитии творческого потенциала личности и коллективов

Создание творческого коллектива/экспертной комиссии/рабочей группы/структурного подразделения и т.д. по развитию внутренней системы оценки качества	П	Создание творческих коллективов/экспертных комиссий/рабочих групп и т.д. по развитию и проведению независимой оценки качества при Общественных советах и организациях-операторах
Проявление в организации заинтересованных лиц из числа сотрудников, получателей услуг, членов их семей (или лиц их замещающих), представителей органов управления, партнеров организаций, учредителей, СМИ.	П	Проведение конкурса на отбор организаций, готовых осуществить независимую оценку качества/ Определение ответственных лиц в Общественных советах и структурных подразделениях и должностных лиц в Уполномоченных органах по организации и проведению НСОК
Государственный, муниципальный, социальный или общественный заказы на создание внутренней системы оценки качества	П	Государственный, муниципальный, социальный, общественный, индивидуальный заказы/ Государственное или муниципальное задание

**Антошко Елена Анатольевна,
Горанская Светлана Владимировна**

Становление профессиональных и общественных экспертов качества в сфере социального обслуживания Республики Карелия

Аннотация: в статье раскрываются основные подходы к содержанию повышения квалификации руководителей и специалистов, готовящихся осуществлять экспертную деятельность в сфере независимой оценки качества.

Ключевые слова: образовательная программа, компетенции, уровень удовлетворенности, кейс-пакет профессионального и общественного эксперта

Глоссарий:

Образовательная программа — комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов [1].

Компетенции — это личностные, профессиональные, творческие способности человека решать жизненно важные задачи.

Уровень удовлетворенности — это результат оценки участником отношений качества деятельности организации и включенности в нее, качества оказания социальных услуг и продуктивности их в процессе раскрытия и развития его творческого потенциала.

Кейс-пакет профессионального и общественного эксперта — это состав практических технологий, форм и методов осуществления профессиональной и общественной экспертной деятельности,

разработанных и реализованных экспертом при освоении образовательной программы.

Важным аспектом формирования внутренней и независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг является подготовка профессионального и общественного экспертного сообщества. Повышение профессиональных компетенций руководителей и сотрудников учреждений, социально-ориентированных некоммерческих и коммерческих организаций является необходимым условием качества планируемой и осуществляемой экспертной деятельности. В связи с этим в начале подготовки к оценке качества организаций социального обслуживания было ценно выстроить единые подходы к созданию дополнительной образовательной программы повышения квалификации будущих экспертов качества. В разработке дополнительной профессиональной образовательной программы — лаборатории повышения квалификации «Эксперт в профессиональной деятельности: социальное обслуживание», специализация: независимая оценка качества при Карельском региональном общественном благотворительном фонде «Центр развития молодежных и общественных инициатив» (лицензия на образовательную деятельность, регистрационный номер № 1705, от 2 февраля 2012 года) приняли участие более 30 специалистов сферы образования, социального обслуживания, культуры и общественной сферы. Научно-методическую поддержку в создании программы оказал ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования».

Программа создана в соответствии с требованиями к реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, определенных Федеральным законом № 273 — ФЗ от 29 декабря 2013 года «Об образовании в Российской Федерации», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 октября 2013 г. N 06–735 «О дополнительном профессиональном образовании», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N АК-1261/06 «Об особенностях законодательного и нормативно-правового регулирования в сфере ДПО»

Цель программы: повышение квалификации руководителей и специалистов организаций сферы социального обслуживания в овладении современными технологиями, формами и методами эффективной экспертной деятельности в рамках независимой системы оценки качества, направленной на развитие творческого потенциала получателей услуг, работников и организаций.

Объем часов в программе: 216 часов.

Распределение часов Программы:

Лекции — 70 часов

Практические занятия — 70 часов

Профессиональная стажировка — 62 часа

Итоговая аттестация — 14 часов

Режим занятий: 7 двухдневных образовательных сессий, еженедельные практические занятия, стажировка, в том числе итоговая аттестация.

Срок обучения: 10 месяцев

Структура программы

В основу образовательной программы заложен модульный подход к структуре программы и компетентностный подход к ее содержанию и результатам. Таким образом, программа включила в себя 7 модулей с основными компетенциями, позволяющими качественно выполнять экспертную деятельность. Состав учебных модулей, наименование компетенций и ожидаемый качественный результат представлены в таблице 1.

Таблица 1

Структурный подход к построению учебного плана

Модуль	Компетенции	Результат
Учебный модуль 1.	«Правовые компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за ведение деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия
Учебный модуль 2.	«Управленческие компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за эффективность и качество управления процессом экспертизы
Учебный модуль 3.	«Научно-методические компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность за научную обоснованность и методическое сопровождение процесса экспертизы
Учебный модуль 4.	«Психолого-педагогические компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за психолого — педагогическое сопровождение процесса экспертизы и ее субъектов
Учебный модуль 5.	«Социокультурные компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за проявление социокультурной грамотности в выстраивании процессов сотрудничества и сотворчества
Учебный модуль 6.	«Акмеологические компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за выявление и содействие развитию индивидуального, коллективного и общественного творческого потенциала участников отношений и организаций
Учебный модуль 7.	«Информационно-коммуникационные компетенции эксперта в сфере социального обслуживания»	Ответственность эксперта за информационно — коммуникационное сопровождение экспертизы и процессов взаимодействия ее субъектов

Соавторам программы удалось выстроить единый подход к построению лекционных и практических занятий внутри каждого модуля, что позволило обеспечить:

- логичность и хронологичность в раскрытии материала и приобретении обучающимися умений и навыков,
- внутреннюю ритмичность и энергетичность, позволяющую обучающимся постепенно раскрывать свою экспертную потенциальность,
- целостность формирования компетенций в рамках образовательной деятельности.

Единый состав содержания учебных модулей

1. Компетенции: понятие, содержание и особенности применения.
2. Основы развития системы социальных услуг в сфере социального обслуживания: компетентностный аспект.
3. Получатель социальных услуг: компетентностный аспект.
4. Взаимодействие субъектов экспертизы в сфере социального обслуживания: компетентностный аспект.
5. Роль и место независимой оценки качества в развитии потенциала организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания: компетентностный аспект.

Таким образом, учебно-тематический план и расписание занятий выстроены на основе концентрической системы освоения программы, что, несомненно, обеспечило функциональность программы, последовательность проявления компетенций обучающимися и эффективность достижения результата через выполнение практической работы.

Реализация программы с использованием технологий творческой лаборатории позволила обучающимся полноценно участвовать в создании методологии внутренней и независимой оценки качества, освоить инструментарий оценки в ходе самообследования организаций и проведения внешней экспертизы.

На входе в программу было проведено анкетирование по оценке экспертных компетенций и уверенности в осуществлении деятельности, в котором из 21 обучающихся приняли участие 16 (76%). Оценка потенциала представлена на рисунках 1 и 2.

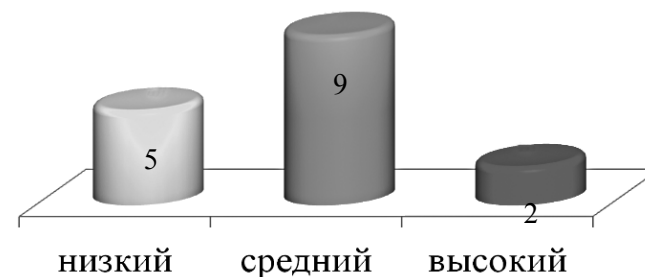


Рис. 1. Уровень экспертного потенциала для осуществления профессиональной деятельности специалистов

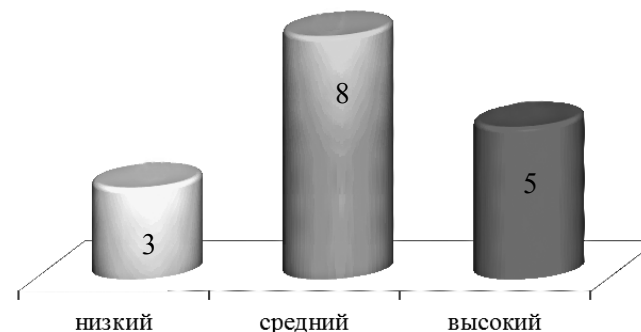


Рис. 2. Уровень уверенности в осуществлении профессиональной экспертной деятельности специалистов

При входе в программу по результатам опроса 2 человека (13%) и 5 человек (31%) оценили уровень экспертных компетенций и уровень уверенности в осуществлении экспертной деятельности как высокий, что подтвердилось их значительным предыдущим экспертным опытом. Большая часть участников опроса оценила уровень как средний и экспертных компетенций — 9 человек (56%), и уверенности в осуществлении экспертной деятельности — 8 человек (50%), возможно осознавая, что независимая оценка каче-

ства имеет другие механизмы и другой инструментарий по сравнению с тем опытом экспертной деятельности, который они имели до прихода в программу. Важно также было обратить внимание на результаты самооценки той части обучающихся, которые определили уровень своих экспертных компетенций — 5 человек (31%) и уверенность в осуществлении экспертной деятельности — 3 человека (19%) как низкий. Данные обучающиеся в целом своим результатом показали необходимость построения программы в доступной форме, последовательном освоении знаний и раскрытии экспертного потенциала и практикоориентированном содержании обучения, что и было учтено со-руководителями и преподавателями программы.

В результате обучения наблюдался значительный рост уровня экспертных компетенций у большинства обучающихся. Уровень повышения экспертных компетенций, обучающихся в программе по результатам самооценки на входе и по окончании обучения представлен в таблице 2. Респонденты оценивали уровень экспертных компетенций по 10-бальной системе.

Таблица 2

Уровень экспертных компетенций обучающихся в начале и по результатам обучения

Компетенции							
Правовые	Управленческие	Научно-методические	Психолого-педагогические	Социо-культурные	Акмеологические	Информационно-коммуникационные	Итого
Баллы							
на входе в программу/по результатам обучения							
4,7/9,1	4,0/8,4	3,1/8,7	5,4/8,5	4,3/8,9	4,0/8,5	5,0/9,0	4,4/8,7
Степень повышения (%)							
48%	52%	64%	36%	49%	52%	44%	49%

Данные, приведенные в таблице, позволяют сделать вывод об эффективности образовательной деятельности в рамках осуществленной программы и подтверждают повышение экспертных компетенций в группе обучающихся в среднем на 49%. Наиболее слабо проявленными при входе в программу по результатам самооценки обучающихся оказались научно-методические компетенции 3,1 балла. После осуществления программы уровень научно-методических компетенций повысился на 64%. Важную роль в повышении экспертных компетенций сыграли стажировки обучающихся в организациях социального обслуживания, участвующих в проведении внутренней и независимой оценки качества. Программа стажировки состояла из 5 этапов и включала:

1. Разработку и апробацию Программы самообследования эксперта, экспертной организации и экспертного сообщества в сфере социального обслуживания для людей с инвалидностью и членов их семей.
2. Разработку и апробацию Программы внутренней и независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями сферы социального обслуживания для людей с инвалидностью и членов их семей.
3. Разработку и апробацию Программы внутренней и независимой оценки качества процессов осуществления деятельности организации в сфере социального обслуживания: методология оценки качества процессов управления и оказания услуг.
4. Разработку и апробацию Программы независимой оценки качества результатов деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, в сфере социального обслуживания для людей с инвалидностью и членов их семей.
5. Участие в разработке и апробации региональной модели независимой системы оценки качества.

На прохождение стажировки в программе было отведено 62 учебных часа. Серьезная коллективная проработанность методологии оценки и теоретическая подготовка экспертов позволили качественно изучить содержание условий, процессов и результатов деятельности организаций, оценить оказание социаль-

ных услуг, внести результаты в экспертные заключения, подготовить аналитические записки по результатам всех этапов экспертизы. Министерству здравоохранения и социального развития Республики Карелия и Общественному совету в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве по результатам экспертизы была предложена модель региональной системы независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг.

Очевидно, что реализация дополнительных профессиональных программ с объемом часов, необходимым для повышения компетенций такого содержания и уровня и осуществление ее в режиме программы — лаборатории, позволяет не только передать обучающимся знания и умения, но и устойчиво проявить профессиональные компетентности в практической деятельности.

Подтверждением этого стала итоговая аттестация обучающихся, прошедшая в рамках VII Межрегиональной партнерской научно-практической конференции «Гармония Севера: Гражданская Зрелость». На пленарных заседаниях, презентационных площадках, круглых столах обучающимися программы были представлены доклады. В выступлениях был обобщен опыт создания методологии внутренней и независимой оценки качества и результаты ее апробации в Республике Карелия. Выпускниками программы был также проявлен опыт проведения интерактивных событий по развитию культуры экспертной деятельности, открытых проектных лабораторий по развитию экспертного потенциала организаций и общества, сотрудничеству социально ориентированных некоммерческих, государственных, муниципальных организаций и органов власти по развитию общественного потенциала внутренней и независимой оценки качества.

Ценностью программы явился дифференцированный подход к возможностям обучающихся проявить свой индивидуальный экспертный потенциал. Обучающиеся в ходе освоения программы и выхода на итоговую аттестацию имели возможность выбрать уровень защиты кейс-пакета.

Кейс-пакет специалиста, подтверждающего сформированность компетенций осуществления профессиональной и общественной экспертизы качества, составил:

1. Управленческий модуль — создание и сдача отчета о самообследовании организации и/или экспертного дела по итогам независимой оценки качества.
2. Правовой модуль — подготовка и проведение групповых консультаций для получателей экспертных услуг.
3. Научно-методический модуль — подготовка научно-методической статьи и выступление с докладом на итоговой аттестации.
4. Психолого-педагогический модуль — проведение проектной лаборатории по развитию экспертного потенциала организаций и общества.
5. Социокультурный модуль — подготовка и проведение интерактивного события по развитию культуры экспертной деятельности.
6. Акмеологический модуль — презентация резюме эксперта.
7. Информационно-коммуникационный модуль — подготовка и выпуск информационного материала для субъектов экспертизы.

Кейс-пакет специалиста, подтверждающего сформированность компетенций осуществления общественной экспертизы качества, составил:

1. Управленческий модуль — создание и сдача отчета о самообследовании организации и/или экспертного дела по итогам независимой оценки качества.
2. Научно-методический модуль — подготовка информационно — методической статьи.
3. Социокультурный модуль — подготовка и проведение интерактивного события по развитию культуры экспертной деятельности.
4. Акмеологический модуль — презентация резюме эксперта.

В ходе реализации программы и по ее завершению обучающимся было предложено оценить уровень удовлетворенности ка-

чеством условий, процессов и результатов оказания образовательной услуги Фондом. По результатам проведенного анкетирования, в котором приняли участие все обучающиеся (21 человек), уровень удовлетворенности в среднем составил: 96%. Результаты опроса представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Оценка уровня удовлетворенности обучающихся качеством условий, процессов и результатов оказания образовательной услуги

Параметры оценки	Результат в%
Качество условий	93%
Качество процессов и результатов	98%

Практически все обучающиеся были удовлетворены качеством условий, процессов и результатов образовательной деятельности, что подтверждается их высокими оценками. Данный результат стал возможен, благодаря, с одной стороны, серьезному вкладу каждого обучающегося в формирование новых для них экспертных компетенций в сфере внутренней и независимой оценки качества, с другой стороны, высокому уровню профессионализма преподавательского состава программы. Из 14 преподавателей программы 7 имеют послевузовский уровень образования, 6 — кандидаты наук. Для 13 преподавателей исследование потенциала государственно-общественной экспертиза является предметом профессиональной деятельности. 12 из них активно востребованы как эксперты проектов законов и других нормативных правовых актов, создания и реализации комплексных и системных федеральных, региональных и муниципальных программ, оценки эффективности, качества и результативности социально-значимых проектов на муниципальном, региональном, федеральном и международном уровнях. 2 молодых преподавателя приобрели полезный опыт раскрытия потенциала экспертной деятельности для обучающихся, совместив его с практической деятельностью в качестве экспертов, что, несомненно, явля-

ется очень ценным опытом и значительно повышает уровень преподавательских компетентностей.

Всем выпускникам программы были вручены удостоверения о повышении квалификации и освоении программы в полном объеме.

Учебный план программы представлен в полной версии сборника на электронном диске.

С содержанием программы можно ознакомиться в Карельском региональном общественном благотворительном фонде «Центр развития молодежных и общественных инициатив».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Федеральный закон № 273 — ФЗ от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации», п. 9. ст. 2. // [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/

От самооценки организации к общественной оценке

Аннотация: в статье раскрываются основные понятия, определяющие содержание самооценки организации и ее готовности к общественной оценке.

Ключевые слова: *самооценка, критерии, показатели, индикаторы, качество условий, качество процессов, качество результатов.*

Глоссарий:

Самооценка — это всесторонний и систематический анализ, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности деятельности организации. В результате самооценки определяются приоритеты и сферы, нуждающиеся в улучшении. Основная цель самооценки — предоставление организации реальных рекомендаций для улучшения ее деятельности [1].

Проведение самообследования позволит организации:

- осуществить систематический подход к совершенствованию деятельности;
- получить объективные оценки, основанные на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- внедрить различные инициативы и передовые методы управления качеством в повседневную деятельность организации;
- выявить и провести анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- определить глубины изменений, происшедших с момента проведения предыдущей самооценки;
- прийти к пониманию того, что в реальных условиях может сделать организация в целом и ее каждый работник, исходя из политики и стратегии;

- провести сравнение результатов достигнутых самой организацией по сравнению с другими организациями.

Особенности метода самообследования состоят в следующем:

- метод может применяться к организации в целом или ее части;
- может быть быстро осуществлен внутренними средствами;
- может быть проведен группой или одним работником организации при поддержке руководства.

Процесс самооценки позволяет организации четко определить ее сильные стороны и сферы, в которых могут быть произведены улучшения [3].

Самооценка деятельности организаций становится все более востребованной технологией развития потенциала сотрудников и организации в целом, так как с каждым днем возрастают потребности человека, спрос на расширение спектра услуг, требования получателей к качеству предоставляемых услуг. Следовательно, жизнеспособность любой организации возможна только при постоянном совершенствовании ее деятельности. Проведение периодического анализа фактического состояния дел и оценка его результатов позволит наметить и реализовать дальнейшие шаги в улучшении деятельности.

Самооценка может быть проведена также на основе метода привлечения сторонних экспертов (не работающих в данной организации), что позволяет организации или подразделению, проводящим самооценку, увидеть себя с независимой объективной позиции. Достоинством данного метода является повышение уровня межфункционального сотрудничества и осведомленности в организации. В любом случае необходимо, чтобы в организации было проведено соответствующее обучение персонала, участвующего в планировании деятельности организации, в объеме, необходимом для понимания процесса самооценки [4].

Проведение самооценки позволяет сравнивать однотипные учреждения не только в одном регионе, но в целом по стране, с точки зрения объемов обслуживания (количества услуг и получателей услуг), качества предоставления социальных услуг (при сопоставлении спектра оказываемых услуг по отношению к числу обслу-

живаемых получателей услуг) и их результативности (распространенности и востребованности среди получателей услуг), позволяет выявить динамику качества социального обслуживания населения (увеличения разнообразия предоставляемых услуг) [2].

В Республике Карелия самообследование организаций стало одним из этапов подготовки к проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания, проводимого по запросу Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 391 а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»). В пилотном этапе 2013 –2014 гг. в экспертизе участвовало 4 государственных, 4 муниципальных организации и 2 социально-ориентированные некоммерческие организации, оказывающие социальные услуги людям с инвалидностью в сфере социального обслуживания. В 2015 г. в Независимой оценке качества предстоит участвовать 10 комплексным центрам социального обслуживания населения из муниципальных районов республики, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания для людей с инвалидностью и их семей.

Процесс самообследования организации представляет собой 3 равнозначимых этапа: оценка качества условий, оценка качества процессов и оценка качества результатов.

При оценке **КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** оценивались:

- нормативное правовое обеспечение;
- кадровое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- информационно-телекоммуникационное обеспечение;
- методическое обеспечение процесса предоставления услуг;
- мониторинг удовлетворенности качеством условий.

В результате по показателю «**Качество нормативной правовой базы**» удалось выявить уровень информационной открытости, что способствует формированию электронного документооборота, раз-

витию внутренней системы оценки качества и широкому информированию населения о нормативной правовой базе учреждения.

При анализе по показателю «**Сформированность профессионального коллектива**» был проведен качественный и количественный анализ состава профессионального коллектива, где учитывался стаж в организации, образовательный уровень, повышение квалификации, участие в проектной деятельности и т.д. Данный показатель позволяет провести раскрытие потенциальных способностей персонала, способствует вовлечению каждого работника в процесс общественного управления (делегирование полномочий, попечительский совет), обмену знаниями в условиях созданной культуры непрерывного познания, инноваций и улучшения, стимулированию к созданию авторских разработок, вовлечению в проектную деятельность, оказанию поддержки повышения профессионального и образовательного уровня.

Анализ по показателю «**Оптимальность материально-технической базы**» позволил оценить:

- Оснащенность материально — технической базы;
- Современность материально — технической базы;
- Комфортность материально — технической базы;
- Эффективность материально — технической базы.

Данный показатель фиксирует состав и регулярность использования материально-технической базы, соответствие требованиям: состояние территории, транспорта, средств связи, помещений и оборудования имеющегося в учреждении. Анализ данного показателя позволяет оценить эффективность и качество предоставления социальных услуг в учреждении с учетом привлечения материально-технических средств, комфортность условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья и удовлетворенность получателей услуг следующими условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, и т.п.). При необходимом партнерском взаимодействии, прежде всего с основным учредителем, раскрытие данного критерия будет способствовать систематическому обновлению и развитию МТБ при соответствующем увеличении расходов на содержание и эксплуатацию.

Показатель **«Информационно-телекоммуникационное обеспечение»** содержит:

- основные информационно-коммуникационные ресурсы;
- электронные ресурсы;
- информационные материалы.

Данный показатель позволяет оценить деятельность учреждения с точки зрения качества открытости информационной системы (обновление, регулярность использования), выявить соответствие информационно-телекоммуникационной системы современным требованиям. Раскрытие данного показателя позволит повысить открытость и доступность информации об организации, обеспечить наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.

Показатель **«Методическое обеспечение процесса предоставления услуг»** отражает состав методических ресурсов и регулярность их использования, позволяет оценить вовлеченность сотрудников в разработку и публикацию методических наработок.

При проведении **«мониторинга удовлетворенности качеством условий»** посредством анкетирования получателей социальных услуг оценивается открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, время ожидания предоставления социальной услуги, комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения и удовлетворенность качеством оказания услуг.

При оценке **КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ** оценивались:

- система управления организацией;
- система предоставления социальных услуг;
- система социального сопровождения;
- мониторинг удовлетворенности качеством процессов.

При оценке показателя **«Система управления организацией»** была произведена оценка:

- структуры управления организацией;
- эффективность деятельности органов управления организацией по повышению качества услуг;
- функционирование и развитие внутренней системы оценки качества образования.

В результате работы над данным показателем были определены действующие органы управления организацией и их компетенции, перечень принятых и реализованных решений, направленных на повышение качества деятельности организации. Также удалось выявить полноту отражения информации, многообразие деятельности, предусматривающей соблюдение прав, организацию обратной связи. Работа над данным показателем поможет понять, как организация проектирует процессы своей деятельности и совершенствует их в целях полного удовлетворения потребностей участников отношений и других заинтересованных сторон на основе включения получателей услуг, членов их семей, партнеров организации и всего трудового коллектива в процесс их предоставления, что в частности будет способствовать общему сплочению.

В показателе **«Система предоставления социальных услуг»** были оценены:

- актуальность спектра услуг для получателей;
- учет и поддержка индивидуальных потребностей получателей услуг;
- время предоставления социальной услуги;
- продуктивность процесса предоставления социальных услуг.

В этом показателе, прежде всего, отражается ориентация на участника отношений/получателя услуги, так как именно участник отношений/получатель является конечным арбитром, оценивающим качество продукции и услуг. Также данные этого показателя можно соотнести с другими методами обследования получателей, такими как анкетирование и интервьюирование на основе фокус-групп. Оценивая этот критерий можно оценить удовлетворенность участника отношений/получателя услуги, выявить наиболее востребованные услуги, доступность услуг, уровень компетентности работников организации, нацеленность сотрудников на повышение качества процесса предоставления услуг. В результате это позволит организации привести в соответствие оказываемые услуги индивидуальной нуждемости получателя и возможно расширить направления деятельности.

В показателе **«Система социального сопровождения»** выявляются навыки предоставления социальных услуг, насколько кол-

лектив сотрудников ориентирован на работу по выявлению потребностей получателей услуг. Данный показатель позволит выработать в коллективе индивидуальный подход к получателям услуг, своевременно создавать новые виды услуг для получателей с учетом их индивидуальной нужды, повысит значимость и результативность индивидуальной работы с получателями.

При проведении **«Мониторинга удовлетворенности качеством процессов»** оценивались удовлетворенность получателей услуг качеством предоставления услуг, порядком оплаты, оперативностью решения вопросов, конфиденциальностью. Помимо этого, оценивается удовлетворенность сотрудников своей деятельностью и удовлетворенность партнеров деятельностью организации. Раскрытие данного показателя позволит организации привести оказываемые услуги и условия их предоставления в соответствие с требованиями и пожеланиями всех заинтересованных сторон, также позволит наладить более эффективную работу на основе взаимовыгодных партнерских отношений с различными государственными и негосударственными социально-ориентированными организациями, повысить инициативность, творческое мышление персонала и получателей, поможет развитию проектной деятельности. И как следствие произойдет повышение качества оказываемых услуг.

Оценка **КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТОВ ОРГАНИЗАЦИИ** подразумевала под собой следующую оценку:

- результативность, качество и эффективность оказания услуг;
- востребованность организации у получателя услуг;
- востребованность организации в местном сообществе;
- востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях;
- мониторинг удовлетворенности качеством результатов.

Показатель **«результативность, качество и эффективность оказания услуг»** позволяет оценить наиболее востребованные услуги, эффективность их оказания.

Показатель **«востребованность организации у получателя услуг»** оценивает удовлетворенность клиентов расположением организации, условиями оказания социальных услуг, измене-

нием физического состояния, осознанность выбора организации. Изучение данного показателя направлено на развитие навыка осознания качества результатов предоставления социальных услуг/деятельности организации.

Показатель **«востребованность организации в местном сообществе»** позволяет оценить инновационный потенциал организации, ее открытость, способность к сотворчеству и сотрудничеству. Опираясь на данные полученные по этому показателю, организация сможет широко использовать партнерский потенциал для сотрудничества, совершенствовать методы сотворчества и сотрудничества, привлекая идеи и ресурсы партнеров, сотрудников, получателей и местного населения к разработке и участию совместных мероприятий, праздников, конференций, семинаров.

Показатель **«востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях»** определяет долю услуг, оказываемых на муниципальном уровне, региональном уровне, федеральном и международном уровнях, вовлеченность сотрудников и получателей услуг к участию в общественной жизни организации, их участие в распространении опыта. Развитие данного показателя позволит увеличить вовлеченность сотрудников и получателей услуг к участию в общественной жизни организации, развитие их проектного и экспертного потенциала, а также позволит наладить партнерские взаимоотношения с другими организациями.

Проведение **«Мониторинга удовлетворенности качеством результатов»** — здесь сотрудники, получатели социальных услуг и партнеры оценивают изменения качества жизни, удовлетворенность получателей качеством мероприятий и готовность рекомендовать организацию нуждающимся в социальном обслуживании. Также оценивается удовлетворенность получателей услуг и партнеров качеством, полнотой и доступностью информацией о работе организации, условиями предоставления услуг, профессионализмом сотрудников.

Отчет о самообследовании является одним из основных источников информации для экспертной оценки. Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертами.

Общая оценка организации определяется путем суммирования баллов, полученных по каждому показателю, и выражается суммарным количеством баллов.

Основной целью самооценки является улучшение деятельности организации. Однако сам по себе процесс самооценки еще не обеспечивает этого, он дает лишь «моментальный снимок» состояния дел и предоставляет информацию о сильных сторонах деятельности организации и о сферах, где можно внести улучшения, а также позволяет дать ее оценку в баллах. Если результаты самооценки не будут использованы для разработки и реализации соответствующих мероприятий по улучшению, она не даст эффекта [3].

Как показывает опыт, большинство организаций, проводящих самооценку, выявляют множество аспектов своей деятельности, где можно ввести улучшения, принять стратегические решения и определить первостепенные задачи. В программы и планы развития качества организаций необходимо ввести системные мероприятия по:

- повышению квалификации сотрудников в вопросах самооценки персональной деятельности и оценки результативности, качества и эффективности деятельности организации;
- развитию социальных компетенций самооценки и независимой оценки у участников отношений/получателей услуг;
- развитию методического и инновационного потенциала сотрудников;
- включенности участников отношений/получателей услуг в управление организацией и создание, и реализацию социально значимых проектов;
- привлечению социально ориентированных некоммерческих организаций и населения к решению важных задач повышения качества жизни;
- развитию совместно с учредителями и партнерами материально-технической базы организаций, в том числе проведение ремонта, расширение полезной площади, приобретение необходимого оборудования и инвентаря для занятий получателей услуг физической культурой, трудовой и досуговой деятельностью;

- развитию информационной системы организаций (создание сайтов, расширение использования сети Интернет и средств массовой информации, увеличение доли информационных материалов, переведенных в электронный вид).

Последовательная и системная деятельность организации значительно повысит качество управления процессами, позволит раскрыть потенциал сотрудничества всех участников отношений и проявить готовность организации к внешней экспертизе, в том числе одной из ее важнейших составляющих — независимой оценке качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Балаева, Т.П. Самооценка деятельности организации по модели EFQM [Текст]: Сборник материалов девятой Всероссийской научно-практической конференции “Управление качеством”, 10–11 Марта 2010 года — Москва: МАТИ, 2010. — 294 с.
2. Васильева, Е.Г. Социальный проект «Мониторинг эффективности предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания Волгоградской области» (Об итогах социологического исследования) [Текст]: Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 7: Философия. Социология и социальные технологии // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnyy-proekt-monitoring-effektivnosti-predostavleniya-uslug-v-uchrezhdeniyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya-volgogradskoy-oblasti>
3. Внутренний аудит качества и самооценка организации: учебное пособие / В.В. Ефимов, А.Н. Туманова. — Ульяновск: УлГТУ, 2007. — 123 с.
4. Рекомендации «Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества 2006 года», для организаций с численностью работающих свыше 250 человек), Р 50–601–45/1–2006, Москва: ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»). — 2006 // [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.infosait.ru/norma_doc/46/46930

**Решетина Анна Александровна,
Вечерко Инна Вячеславовна,
Шилова Галина Анатольевна**

Научно-методическое обоснование методики самообследования организацией качества условий осуществления деятельности и предоставления социальных услуг

Аннотация: в статье раскрываются основные понятия, позволяющие определить потенциал системы оценки качества условий деятельности организации и оказания ею социальных услуг

Ключевые слова: качество, эксперт, экспертиза, экспертная оценка, условия, критерий, показатель.

Глоссарий:

Для полного понимания сущности методики самообследования организации, необходимо остановиться на следующих определениях:

качество — то, что делает предмет таким, какой он есть; одна из основных логических категорий, являющаяся определением предмета по характеризующим его, внутренне присущим ему признакам [9].

эксперт — субъект (сведущее лицо, специалист), привлекаемый для того, чтобы высказать свое мнение, дать заключение по поводу какого-нибудь дела, вопроса [9].

экспертиза — рассмотрение какого-нибудь дела, вопроса экспертами для дачи заключения; исследование какого-либо объекта, ситуации, вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения [1].

условия — то, от чего зависит нечто другое (обусловливаемое). В методологии инвариантным для любой деятельности является следующий набор групп условий: мотивационные, кадровые,

материально-технические, научно-методические, финансовые, организационные, нормативно-правовые, информационные условия. В каждом конкретном случае эти группы условий будут иметь свою специфику [4].

методика — совокупность методов и приемов целесообразного проведения какой-либо работы [8].

экспертные оценки — это суждения высококвалифицированных специалистов-профессионалов, высказанные в виде содержательной, качественной или количественной оценки объекта, предназначенные для использования при принятии решений [9].

обследование — эмпирический метод исследования. Частный случай метода отслеживания — изучение исследуемого объекта с той или иной мерой глубины и детализации в зависимости от поставленных исследователем задач [5].

самообследование — систематическое изучение, самооценка, анализ состояния организации с целью повышения эффективности функционирования, самоорганизации и развития [2].

критерий — признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо; мерило оценки [6].

показатель — то, по чему можно судить о развитии и ходе чего-нибудь; выраженная числом характеристика какого-либо свойства объекта, процесса или решения [3].

балл — единица, которой оценивается степень выраженности свойств или интенсивность какого-либо явления [1].

Актуальность применения ресурсов оценки качества

Качество осуществления деятельности каждой организации, предоставляющей социальные услуги, в последнее время стало одной из ключевых тем социальной политики в Российской Федерации, и не случайно, поскольку, по мнению многих теоретиков и практиков, является составной частью глобальной задачи — задачи повышения качества жизни.

Изменение социальных условий, политики в данной области

тесно связано с обновлением подходов к определению и оценке качества социальных услуг, а также требует разработки и внедрения механизмов реального влияния на качество жизни населения, своевременного получения надежной и достоверной информации о состоянии социальной системы государства и разнообразия организаций, предоставляющих необходимые социальные услуги.

Методика самообследования является важным аспектом в системе оценки качества организации и призвана помочь определить результаты экспертизы и возможное выстраивание рейтингов их деятельности.

Самообследование представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и ее результатов. Самообследование может дать общее представление о деятельности организации и оказать помощь в выявлении областей, требующих совершенствования и (или) инновационного подхода.

В процессе самообследования проводится оценка организации на основании расчета и анализа показателей осуществления деятельности.

Использование методики самообследования качества условий осуществления деятельности позволит выявить реальное состояние условий, определить возможности для совершенствования, установления приоритетов и разработки планов действий с целью достижения устойчивого успеха. Таким образом, важность использования данной методики в ходе осуществления внутренней и независимой оценки качества не вызывает сомнения, и не требует дополнительных разъяснений.

Целью проведения самообследования качества условий осуществления деятельности организации является получение объективной информации о фактическом (реальном) состоянии организации и установление соответствия с планируемым (прогнозируемым) состоянием.

Задачами самообследования являются:

- выявление наличия или отсутствия качественно созданных условий в организации;
- проведение оценивания (самооценивания) условий осуществления деятельности;

- создание целостной системы оценочных характеристик условий осуществления деятельности организации и определение уровня качества условий;
- определение положительных тенденций в создании качественных условий, а также путей изменения и совершенствования имеющихся и необходимых условий.
- В соответствии с целями и задачами самообследования выполняет ряд функций:
- оценочная функция — осуществление с целью выявления соответствия имеющихся условий осуществления деятельности организации нормативным и современным параметрам и требованиям;
- диагностическая функция — выявление причин отсутствия или некачественно созданных условий в организации и осуществление их оценки (самооценки);
- прогностическая функция — оценка (самооценка) последствий проявления некачественно созданных условий в организации.

Методика самообследования качества условий осуществления деятельности организации предполагает использование следующих методов: наблюдение, количественный и качественный анализ деятельности, шкалирование результатов самооценки, подсчет уровня качества условий организации и т. п.

Инструкция для руководителей организаций, которые осуществляют самообследование

Важным аспектом в организации и проведении процедуры самообследования являются следующие этапы:

- планирование и подготовка работ по самообследованию организации;
- непосредственно организация и проведение самообследования;
- обобщение полученных результатов и формирование отчета о самообследовании;
- представление результатов самообследования на доступных ресурсах для получателей услуг, учредителей, партнеров организации и экспертного сообщества.

Кроме того, организации необходимо определить способ осуществления самообследования, а именно определить порядок проведения — участвует только руководитель организации; участвует администрация организации; участвует актив органов управления организации, в том числе получатели услуг, участвуют все участники отношений.

Методика самообследования организацией качества условий заключается в оценке показателей качества условий путем сбора данных на основе актуальной информации с определением балльной оценки для каждого критерия, данная методика имеет табличную форму. Для оценки условий были выбраны пять показателей, в каждом из которых определены четыре критерия с индикаторами. В общей сложности оцениваются с использованием более 40 индикаторов, которые выражаются в соответствии с актуальной информацией об организации и среднестатистическими данными по сфере социальных услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Губанов, Д.А. Сетевая экспертиза. 2-е изд. / Губанов Д.А., Коргин Н.А., Новиков Д.А., Райков А.Н. / под ред. чл.-к. РАН Д.А. Новикова, проф. А.Н. Райкова. — М.: Эгвес, 2011. — 166 с.
2. Келс, Г.Р. Процесс самооценки: руководство по самооценке для высшего образования / Пер. с англ. в сокр. О. Бухиной. — М., 1999. — 152 с.
3. Лопатников, Л.И. Экономико-математический словарь: Словарь современной экономической науки. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Дело, 2003. — 520 с.
4. Новиков, А.М. Методология [Текст]: Новиков А.М., Новиков Д.А. — М.: Синтег, 2007. — 668 с.
5. Новиков, А.М. Методология научного исследования [Текст]: Новиков А.М., Новиков Д.А. — М.: Либроком, 2010. — 280 с.
6. Перегудов, Ф.И. Введение в системный анализ [Текст]: Перегудов Ф.И., Тарасенко Ф.П. — М.: Высшая школа, 1989. — 367 с.: ил.
7. Словарь иностранных слов [Текст]: словарь. Изд. 18 е, стереотип. — М.: Русский язык, 1989. — 624 с.
8. Советский энциклопедический словарь. — М.: Большая российская энциклопедия, 2002. — 1456 с.
9. Ушаков, Д.Н. Большой толковый словарь современного русского языка: 180000 слов и словосочетаний / Д.Н. Ушаков. — М.: Альта-Принт [и др.], 2008. — 1239 с.

Тунин Антон Ильич

Самообследование организации как важный элемент ее развития

Аннотация: в статье раскрывается потенциал самообследования организации в повышении качества деятельности организации и оказания ею социальных услуг на примере опыта Петрозаводского дома-интерната для ветеранов.

Ключевые слова: самообследование, внутренняя оценка качества, точки роста повышения качества оказания социальных услуг

Самообследование организации является важным аспектом системы внутренней оценки качества. Оно предполагает проведение работниками организации мероприятий, направленных на определение качества функционирования отдельных подразделений, входящих в состав организации с последующей их оценкой по нескольким критериям и показателям. Как важный элемент системы независимой оценки качества, самообследование организации представляет большую ценность в том, что позволяет сотрудникам и руководству приобрести уникальный опыт экспертной деятельности, который направлен на улучшение качества условий, процессов и результатов деятельности организации. Поэтому принятие процесса самообследования, понимание его ценности и извлечение информации из его результатов является важным шагом для сотрудников организации и ее руководства.

Важность потенциала самообследования заключается в том, что оно помогает составить представление о деятельности организации в целом, выявить ее плюсы и минусы, обозначить возможные точки роста в определенных направлениях работы, исходя из определенных критериев. Помимо этого, в ходе самообследования проявляются нужды и стремления сотрудников и получателей

услуг, что так же является немаловажным для определения показателей качества организации и выявления ее точек роста.

В ходе подготовки к участию в независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Карелия, работниками ГБУСО «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» была осуществлена процедура самообследования. Ввиду того, что на данный момент не существует регламентированных федеральных и региональных требований к проведению самообследования в организациях, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, за базу для самообследования были взяты методологические наработки экспертной группы по независимой оценке качества при Общественном совете в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия.

Процедура самообследования ГБУСО «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» проходила в 3 этапа, параллельно с разработкой и осуществлением независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальное обслуживание в Республике Карелия:

- 1 этап: качество условий осуществления деятельности;
- 2 этап: качество процессов осуществления деятельности;
- 3 этап: качество результатов осуществления деятельности.

Деятельность организации была оценена по 8 критериям.

На данный момент целесообразно заострить внимание на анализе самообследования, проведенного на первом этапе независимой системы оценки качества, так как в данном периоде был оценен фундаментальный потенциал деятельности ГБУСО «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов». Оценка деятельности организации в ходе самообследования проводилась по пяти показателям:

1. Сформированность профессионального коллектива;
2. Эффективность нормативной правовой базы;
3. Оптимальность материально технической базы;
4. Актуальность спектра предоставляемых услуг для населения;
5. Целостность информационно-телекоммуникационных ресурсов организации;

Для проведения самообследования была собрана комиссия из представителей различных структурных подразделений организации во главе с директором. В ходе самообследования были проанализированы документы, составляющие нормативно-правовую базу организации, осуществлена инспекция материально-технической базы с оценкой ее безопасности, комфортности и современности, произведен анализ списочного состава сотрудников организации на предмет образования, участия в управлении, особых заслуг и наличия методических разработок по специальности. Так же был проведен мониторинг социальных услуг, оказанных за период 2013–2014 гг. с учетом их количества, востребованности, адресности, доступности и результативности.

На основе полученных данных были выявлены точки роста организации и разработан план по улучшению качества работы организации на 2014–2015 гг. Ниже приведены некоторые наиболее важные, на взгляд автора, действия по основным направлениям внутренней оценки качества организации:

1. Включение организации в проектную деятельность, путем стимулирования сотрудников к написанию проектов и участию в их реализации;
2. Активное привлечение сотрудников к участию в управлении организацией;
3. Организация систематических мероприятий по ознакомлению коллектива и получателей услуг с внутренними локальными актами организации;
4. Контроль исполнения предписаний нормативной правовой базы организации на практике;
5. Приведение материальных условий жизнеобеспечения получателей услуг в соответствие с предписаниями надзорных органов;
6. Рассмотрение спектра специализированных услуг в соответствии с потребностями проживающих, страдающих алкогольной зависимостью;
7. Учет индивидуальных особенностей и потребностей получателей услуг;

Проведение самообследования является важным мероприятием в жизни организации перед проведением независимой оценки качества ее деятельности. Оно представляет готовую площадку для деятельности экспертов, позволяет более глубоко понять специфику и нюансы функционирования и жизнедеятельности организации, давая возможность коллективу раскрыть свои компетенции в работе с экспертами. Уверенность, свобода и компетентность коллектива учреждения представляет собой неоценимую помощь в деятельности эксперта, раскрывая огромный потенциал для творчества по улучшению качества предоставления услуг и всестороннего организации.

**Григорьева Галина Федоровна,
Звягина Ольга Михайловна,
Легостаева Наталья Игоревна**

Независимая оценка качества социально ориентированных организаций — путь к профессионализации КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение»

Аннотация: в статье раскрывается опыт методической и организационно-управленческой деятельности по формированию внутренней системы качества социально ориентированной некоммерческой организации, являющейся поставщиком социальных услуг.

Ключевые слова: самообследование деятельности организации, качество условий, качество процессов, качество результатов

Деятельность по независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования является новой как для организаций и учреждений, предоставляющих услуги, так и для получателей услуг. Деятельность основана на Федеральном законе от 21 июля 2014 г. N 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», Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральном законе Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановлении Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества рабо-

ты организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжении Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 гг.

Начав работу в данном направлении, КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение», провела самообследование деятельности организации. Процедура самообследования стала актуальной и в связи с тем, что в результате проектной деятельности в сфере защиты детей и поддержки семьи сформировался актуальный спектр социальных услуг для населения и специалистов, работающих в данной сфере, требующий оценки. Так, в организации успешно работает Центр наставничества, оборудованный местом для информационных мероприятий и индивидуальных консультаций получателей услуг, рабочими местами для сотрудников, необходимой правовой, научно-методической литературой, создана постояннодействующая информационная система.

Было разработано Положение о порядке проведения самообследования, в котором данная процедура определялась как самооценка деятельности организации, призванная способствовать развитию системы внутреннего контроля за содержанием деятельности, качеством услуг, оказываемых организацией в целом.

Целями проведения самообследования стали обеспечение доступности и открытости информации о деятельности организации, а также подготовка отчета о результатах самообследования.

При проведении самообследования решались следующие задачи:

- получение объективной информации о процессе оказания услуг;
- установление степени соответствия фактического содержания и качества оказания услуг;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в деятельности организации;
- установление причин возникновения проблем и поиск путей их устранения.

Самообследование включало следующие этапы:

1. Планирование и подготовка работ. 2. Организация и проведение оценки. 3. Обобщение полученных результатов и на их основе формирование отчета. 4. Доведение отчета до широкой общественности. Оценивалось качество условий осуществления деятельности, процессов, результатов предоставления социальных услуг.

При оценке качества условий осуществления деятельности КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение» внимание обращалось на сформированность профессионального коллектива, эффективность нормативной базы, оптимальность материально-технической базы, актуальность спектра предоставляемых услуг для населения, целостность информационно-телекоммуникационных ресурсов организации. В оценку качества условий были включены анкетирование получателей услуг и сотрудников организации. Итоги результатов оценки качества условий отражены на рис. 1

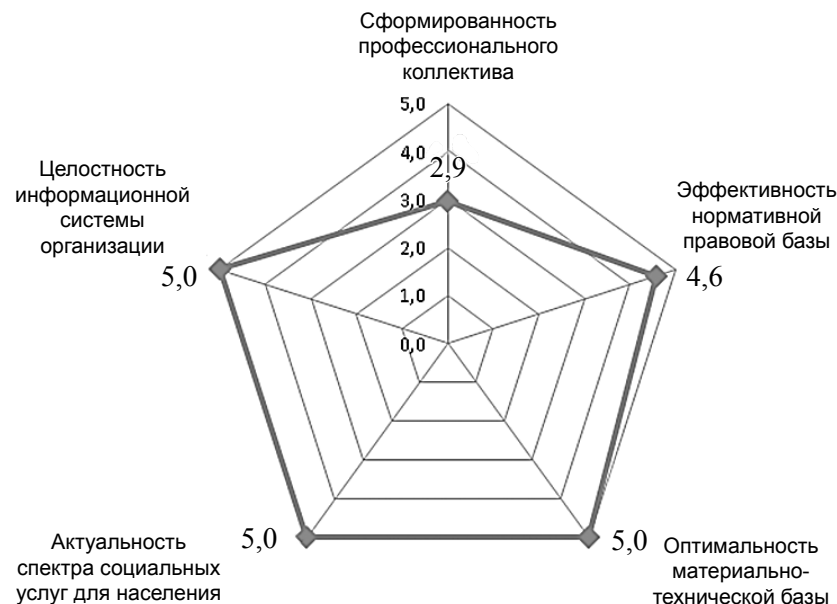


Рис. 1. Результаты оценки качества условий

По результатам оценки качества условий были разработаны рекомендации по повышению их качества:

1. Увеличить долю специалистов, систематически повышающих профессиональную квалификацию, имеющих собственные (авторские или др.) инновационные методические разработки.
2. Увеличить долю членов коллектива, активно участвующих в реализации проектной деятельности.
3. Включить добровольцев, партнеров и получателей услуг в участие в общественном управлении
4. Разработать локальные акты, регламентирующие механизм предоставления качественных социальных услуг

При оценке качества процессов осуществления деятельности организации КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение» были проанализированы оптимальность структуры органов управления, экспертность управленческого процесса, экспертный потенциал сотрудников организации, включенность получателей и сотрудников в процессы управления и предоставления услуг, продуктивность процесса предоставления услуг, произведены самообследование качества деятельности экспертной организации, оценка качества процессов осуществления деятельности. Этап оценки качества процессов осуществления деятельности организации включил в себя анкетирование профессиональных компетентностей сотрудников организации, в котором приняли участие 60% респондентов, а также интервью с получателями услуг.

По результатам оценки качества процессов осуществления деятельности организации были сделаны следующие выводы:

1. В органах управления организации действует Правление организации.
2. Содержание решений и комплекс мероприятий составляются по инициативе сотрудников, получателей и партнеров из числа НКО.
3. Среди сотрудников 50% имеют специальное образование по осуществлению экспертной деятельности и 40% являются экспертами, пройдя обучение по программе «Оценка результативности,

эффективности и качества деятельности учреждений и организаций социальной защиты и обслуживания населения» в г. Москва.

4. Учреждение предоставляет две комплексные социальные услуги полного цикла, удовлетворяющих индивидуальные особые потребности получателей.
5. Все потребители получили услугу полного цикла и удовлетворены качеством процесса предоставления услуг (по результатам интервью с получателями услуг).

Основными рекомендациями с целью повышения созидательности управленческого процесса стали следующие:

1. Привлекать новых сотрудников, развивать у них понимание миссии, цели организации.
2. Увеличить число решений органов управления, направленных на повышение качества процесса управления деятельностью организации, принятых по инициативе получателей услуг.
3. Увеличить количество авторских проектов.
4. Увеличить долю решений органов управления, направленных на повышение качества процесса управления деятельностью организации, принятых по инициативе получателей услуг

Основные рекомендации с целью повышения продуктивности процесса предоставления услуг:

1. Увеличить число сотрудников, проявляющих универсальные навыки в полном объеме.
2. Увеличить число удовлетворенных индивидуальных особых потребностей клиентов к общему числу оказанных услуг.
3. Увеличить число специалистов, обеспечивающих индивидуальное сопровождение получателей от общего количества специалистов.
4. Увеличить число сотрудников систематически, оказывающих услуги к общему числу сотрудников.
5. Увеличить число услуг, имеющих актуальное описание их полного цикла осуществления.
6. Увеличить число услуг, процесс предоставления которых соответствует всем критериям продуктивности.

7. Развивать доступные услуги для специалистов, проживающих в муниципальных районах Республики Карелия (по итогам интервьюирования).

Этап оценки качества результатов предоставления социальных услуг включил в себя анализ востребованности организации у получателей (средний балл — 4,3), востребованность организации в местном сообществе (средний балл — 4,7), востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровне (средний балл — 3,5), анализ надёжности внутренней системы оценки качества, анализ осуществления инновационных процессов, осуществляемых организацией, анализ открытости организации и др.

По итогам оценки качества результатов предоставления социальных услуг были намечены основные точки роста:

1. Увеличить число получателей услуг, внесших вклад в процесс ее предоставления.
2. Увеличить число получателей услуг, привлеченных к продвижению успеха и достижений организации в событиях на региональном уровне.
3. Разработать и внедрять экспертные услуги, оказываемые на федеральном и международном уровнях, от общего количества оказываемых экспертных услуг.

Включенность КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение» в процесс независимой системы оценки качества (НСОК) позволила наметить точки роста условий осуществления деятельности организацией, а также результатов предоставления социальных услуг. Специалистами и экспертами были разработаны рекомендации по развитию потенциала качества процессов предоставления социальных услуг.

Необходимо отметить, что данная модель нуждается в доработке, поскольку в процессе ее апробации возникли трудности в сборе информации о деятельности организации. В ФЗ РФ от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в ст. 3 сказано, что «социаль-

ная 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». В модели НСОК в глоссарии предлагается определение только спектра услуг: «Спектр услуг — это перечень предлагаемых/предоставляемых услуг». В глоссарии отсутствует определение главной единицы счета — услуги, на которой выстраивается независимая система оценки качества.

На первом этапе независимой оценки качества условий осуществления деятельности в Показателе 4. **Актуальность спектра предоставляемых услуг** необходимо указать виды услуг и их полное наименование. К примеру, услуга социального сопровождения, предоставляемая получателям социальных услуг при срочном социальном обслуживании, может включать в себя: содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; оказание экстренной психологической помощи, в том числе анонимно с использованием телефона доверия; организация и проведение патронажа получателей социальных услуг и др. (Проект Закона О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Республике Карелия). По причине отсутствия пока терминологического единства формирующейся НСОК в КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение» указано две комплексные услуги: постинтернатное сопровождение выпускников детских домов и супервизия специалистов, оказывающих социальные услуги семьям с детьми, в то время как в других организациях, к примеру, ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» оказывает 269487 услуг, удовлетворяющих индивидуальные особые потребности и реализованные в полном объёме. В новом законодательстве есть перечень услуг. К сожалению, услуги постинтернатного сопровождения не вошли в этот перечень. Сопровождение рассматривается только в отношении несовершеннолетних получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности (Проект Закона О перечне социаль-

ных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Республике Карелия). Так же в терминологическом словаре отсутствует определение «Творческий потенциал», «Критерии развитости творческого потенциала», который необходимо определить у получателей услуг организации в ходе тренинга с получателями услуг в третьем этапе независимой оценки качества результатов предоставления социальных услуг. Необходимо доработать инструментарий по выявлению удовлетворенности получателя качеством процесса предоставления услуг, поскольку в ходе интервью с получателями услуг во втором этапе независимой оценки качества процессов осуществления деятельности организацией информанты не всегда могли понять содержание вопросов.

На наш взгляд, НСОК СО НКО — это путь к профессионализации общественных организаций, которые могут и должны расширить рынок поставщиков социальных услуг наряду с государственными и муниципальными учреждениями. Общественные организации ближе к людям, лучше знают потребности семей с детьми и на основе современного инструмента — единого формата оценки — могут более продуктивно и эффективно оказывать услуги семье, находящейся в риске разлучения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // [Электронный ресурс] / Режим доступа:
2. www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
3. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 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» // [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/

Шамшина Оксана Евгеньевна

Самообследование качества процессов деятельности организации

Аннотация: в статье раскрываются основные методические подходы к проведению самообследования качества процессов деятельности организации.

Ключевые слова: самообследование, самооценка, качество, качество процессов, методологический инструментарий.

Глоссарий:

Самообследование — это системная процедура, которая проводится ежегодно и направлена на развитие потенциальных возможностей организации [6]. Часто встречается термин «самооценка», именно она влияет на эффективность деятельности организации.

Самооценка (англ. *self-esteem*) — ценность, значимость, которой индивид наделяет себя в целом и отдельные стороны своей личности, деятельности, поведения. Самооценка выступает как относительно устойчивое структурное образование, самосознания, и как процесс самооценивания. Подход к содержанию самооценки, первоначально зародившийся в психологии, активно реализуется в настоящее время и применительно к деятельности организации [6].

Качество — это перечень предъявляемых требований/характеристик.

Качество процессов — это перечень предъявляемых к процессам требований.

Организация — это объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или достигающих определенной цели и действующих на основе определенных процедур, и правил. В общем смысле под организацией имеют в виду способы упорядочения и регулирования действий отдельных индивидов и социальных групп. В узком смысле под организацией понимают относи-

тельно автономную группу людей, ориентированную на достижение некоторой заранее определенной цели, реализация которой требует совместных координированных действий [7].

Актуальность темы

Развитие и распространение самооценки в деятельности организации связано с вводом в организациях внутреннего аудита — набора правил, позволяющих достичь определенных целей повышения качества деятельности организации. По мере развития различных концепций управления качеством, значение аудитов росло. Современные процедуры оценивания, выросшие из аудитов качества, приобрели позднее собственные отличительные признаки и превратились в общую самооценку, с охватом всей деятельности организации и привлечением всех ее работников. На современном этапе самооценка имеет свою актуальность и широкую область применения. Так как в ходе самообследования качества процессов деятельности организации проверяют соответствие управленческого процесса и процесса предоставления услуг установленным требованиям и стандартам. Самообследование обычно касается таких характеристик, которые можно измерить или оценить с достаточной степенью объективности. Целями проведения самообследования являются обеспечение доступности и открытости информации о деятельности организации, а также подготовка отчета о результатах самообследования. Самообследование — это системная процедура, направленная на развитие потенциальных возможностей организации и повышающая её значимость в развитии сферы услуг. Самообследование проводится организацией ежегодно. Основная цель самообследования организации и проведения самообследования качества процессов деятельности — повысить профессиональный уровень принимаемых управленческих решений за счёт использования специально разработанных критериев экспертного оценивания.

Ценность самообследования для повышения качества услуг

Проведение организацией самообследования не только поднимет уровень и профессионализм самого учреждения, но и существенным образом повлияет на качество жизни получателя услуг как основного участника отношений. Технологии самообследования раскрывают возможности развития инновационной культуры в обществе, повышения уровня жизни участников отношений, усилит продуктивность всех ресурсов. Ценность самообследования заключается в оценке качества процессов осуществления деятельности организации, что позволяет определить полную картину предоставления услуг, проводить контроль качества обслуживания, повысить эффективность функционирования отдельных процессов внутри организации. Система управления ориентирована на обеспечение постоянного улучшения (повышение качества) процессов деятельности в организации. Качество процессов осуществления деятельности организации определяет: насколько деятельность организации соответствует ситуации, насколько эта деятельность результативна, эффективна и устойчива [3]. Качество процессов осуществления деятельности — это совокупность свойств и характеристик реализуемой деятельности, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности получателей услуг. Под системой качества деятельности организации понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (кадровых, материально-технических, информационных и других}, обеспечивающую осуществление административного руководства процессами, обеспечивающими оказание социальных услуг необходимого качества. Современное представление о качестве основано на принципе наиболее полного выполнения требований и пожеланий получателя, что в условиях современного общества в России, нацеленного на повышение эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг, приобретает особую ценность и актуальность.

Рекомендации по использованию инструментария оценки качества процессов деятельности организации

Организация проводит самообследование качества процессов осуществления деятельности по критериям:

1. Созидательность управленческого процесса.
2. Продуктивность процесса предоставления услуг.

В состав методологического инструментария по самообследованию качества процессов входят:

1. анализ:
 - нормативных правовых документов и локальных актов, обеспечивающих деятельность,
 - решений органов управления, в т.ч. по качеству оказания услуг,
 - материалов, подтверждающих процессы оказания услуг,
 - информации, представленной в Интернет — источниках.
2. анкетирование и интервьюирование получателей услуг, работников организации и партнеров.
3. собеседование с руководителем и работниками организации.

Для эффективного использования данного инструментария группе внутренних экспертов необходимо совершить следующие действия:

1. планирование и подготовка работы, связанная с информированием работников и получателей услуг о проведении внутренней оценки качества;
2. обеспечение доступности и открытости информации о состоянии функционирования и развития организации;
3. проведение самообследования в организации силами работников и получателей услуг;
4. обобщение полученных результатов и формирование отчета.
5. представление отчета на официальном сайте организации и на внутренних информационно-телекоммуникационных ресурсах организации.

При организации процедуры самообследования важно:

1. Содействие осознанию работниками и получателями услуг ценности оценки качества как механизма развития индивидуального, коллективного, общественного творческого потенциала.
2. Получение объективной информации о состоянии процессов деятельности.
3. Выявление положительных тенденций в деятельности организации.
4. Определение «точек роста» и перспективы развития организации с целью повышения качества социальных услуг.

При самообследовании качества процессов необходимо осуществить:

1. Анализ созидательности управленческого процесса, состоящий из:
 - исследования оптимальности структуры органов управления организацией с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации, реализации прав получателей услуг (их представителей) и работников организации на участие в процессе управления (органы управления, механизм взаимодействия, разграничение полномочий);
 - изучения протоколов органов управления на предмет отражения в них вопросов и решений, направленных на повышение качества деятельности организации;
 - оценки состояния внутренней системы оценки качества.
2. Анализ продуктивности процесса предоставления услуг, состоящий из:
 - ревизии (инвентаризация) паспортов социальных услуг, включенных во внутреннюю оценку качества;
 - изучения материалов, подтверждающих обеспечение индивидуальных потребностей (нуждаемости) получателей услуг;
 - мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством процессов предоставления услуг;
 - профессиональной самооценки работников на проявление компетентности в процессе предоставления услуг.

Полученные данные заносятся в специально разработанные формы, позволяющие проявить системность деятельности и увидеть требуемое и фактическое значение показателей качества процессов. Уровень качества оценивается в процентном соотношении и переводится в бальную систему.

На основании полученных результатов организация готовит отчет о самообследовании. Оформление организацией отчета о самообследовании позволит коллективу организации осознать весь объем действий, необходимых для развития созидательности управленческого процесса и достижения продуктивности процесса оказания услуг, выявить достигнутые позитивные результаты качества процессов и определить точки их дальнейшего роста. Мероприятия по улучшению качества процессов предусматриваются в плане мероприятий организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. ГОСТ Р 52496–2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. М.: Стандартинформ, 2006.
2. Государственный стандарт Республики Карелия «Система качества организаций социального обслуживания» Приложение к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия № 646 от 16.06. 2010.
3. Международный стандарт ИСО 9004 “Общее руководство качеством и элементы системы качества”. Москва: ИПК Издательство стандартов, 1996» // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/text/ISO9000194/Obshheerukovods.html>
4. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // [Электронный ресурс]/Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
5. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 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» // [Электронный ресурс]/Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/
6. Философия: Энциклопедический словарь. Содержание. Под ред. Ивина А. А. — М.: Гардарики, 2004. — 1072 с.
7. Электронный ресурс / Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Организация>

Боровкова-Неустроева Елена Юрьевна

Изучение удовлетворенности участников отношений/получателей услуг и сотрудников качеством условий предоставления услуг в рамках независимой оценки качества

Аннотация: в рамках формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, рассматривается оценка уровня удовлетворенности участников отношений качеством условий предоставления услуг [3]. Представлен подход к изучению качества условий. Предлагается анкета, как способ исследования и получения данных.

Ключевые слова: участники отношений в организации, удовлетворенность участников отношений, оценка качества условий.

Глоссарий:

Качество — в настоящее время категорию качества обычно определяют с помощью понятия свойства. Свойство есть любой признак, относительно которого предметы могут быть сходны между собой или отличаться один от другого, т. е. форма, величина, цвет, объем и т. п. Для каждого данного предмета свойства подразделяются на существенные и несущественные. К несущественным свойствам предмета относят те, которые предмет может приобретать или терять, оставаясь в то же время все тем же самым предметом. Существенным называют такое свойство, утрачивая которое предмет перестает быть самим собой, становится чем-то иным. Совокупность или система существенных свойств предмета и есть его качество. Именно качество определяет существование предмета как особой сущности, отличной от других, и детерминирует его свойства, проявляющиеся в отношениях с другими предметами [2].

Удовлетворенность — эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд, потребностей с последствиями и ре-

зультатами деятельности, взаимодействия с социальным и природным окружением [4].

Качество условий — это перечень предъявляемых к условиям требований, имеющих существенные характеристики.

Спектр услуг — это перечень предлагаемых/предоставляемых услуг.

Анкетирование — англ. survey; нем. Befragung. Метод получения первичной информации, заключающийся в составлении анкет и проведении опроса; применяется в общественных науках, при переписях населения, в изучении обществ, мнения [1].

Актуальность исследования удовлетворенности участников отношений качеством условий

Актуальность исследования удовлетворенности участников отношений качеством условий заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать состояние мнения участников отношений, но и эффективно воздействовать на процесс управления качеством в организации, что очень важно на первоначальном этапе формирования внутренней и независимой системы оценки качества.

Оценка удовлетворенности участников отношений качеством условий предоставления услуг является важным инструментом для определения шагов дальнейшего развития организации. Изучение удовлетворенности участников отношений является неким “голосом”, который позволяет увидеть степень удовлетворенности, услышать пожелания, требования и учитывать их в дальнейшей работе.

Разработанный и апробированный на сегодняшний день подход базируется на пяти основных критериях качества условий:

1. Сформированность профессионального коллектива;
2. Эффективность нормативной правовой базы, обеспечивающей качество условий;
3. Оптимальность материально-технической базы, обеспечивающей качество условий;

4. Актуальность спектра предоставляемых услуг;
5. Целостность информационно-телекоммуникационных ресурсов организации.

Предлагаемые критерии оценки качества в свою очередь делятся на показатели и индикаторы, позволяющие наиболее глубоко исследовать критерий:

- для определения сформированности профессионального коллектива изучается образовательный, профессиональный, командный потенциал коллектива, а также потенциал общественного управления и предлагается оценить уровень доброжелательности, внимательности и компетентности работников.;
- при определении эффективности нормативной правовой базы оцениваются открытость, доступность, своевременность корректировки и её продуктивность;
- при определении оптимальности материально-технической базы получателям и работникам предлагается оценить уровень оснащённости, современности, комфортности и эффективности;
- актуальность спектра предоставляемых услуг оценивается участниками анкетирования через ответы на вопросы, содержащие показатели востребованности, адресности, доступности и результативности;
- качество целостности информационно-телекоммуникационных ресурсов организации изучается через выявление точки зрения о полноте и доступности информации о деятельности организации, перечне и порядке оказания ею услуг. Участники отношений отдают предпочтение тем источникам информации, которые наилучшим образом раскрывают сведения об организации: личное обращение к сотрудникам организации, официальный сайт организации, телефон, информационные буклеты, стенды в организации, газеты, телевидение, радио, Интернет — ресурсы, уличная реклама.

Ожидаемый социальный эффект оценки удовлетворенности участников отношений качеством условий

Данный подход широко раскрывает понятие качества условий в целом и позволяет увидеть в результате анализа наличие сильных и слабых сторон, определить точки роста в стратегии развития организации, дальнейшего управления качеством.

Наиболее подходящим для реализации данного подхода инструментом в изучении общественного мнения является анкетирование участников отношений, как форма социологического исследования:

- анкета полностью отражает возможность изучить точку зрения получателей услуг и работников в отношении качества условий;
- участники отношений имеют возможность в полной мере выразить свою точку зрения о качестве условий получения услуги;
- анкетирование позволяет независимым экспертам в наиболее удобной форме получить точку зрения участников отношений о качестве условий в организации, а также в дальнейшем анализировать полученные данные;
- руководитель организации получает объективные данные о состоянии мнения участников отношений в его учреждении;
- результаты анкетирования максимально достоверны и соответствуют требованиям к социологическому исследованию.

Таким образом, изучение и оценка удовлетворенности участников отношений качеством условий предоставления услуг является важной составляющей независимой системы оценки качества оказания социальных услуг, дает возможность получать информацию, необходимую для совершенствования качества условий организации и позволяет проводить эффективный мониторинг общественного мнения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бобосов, Е. М. Социология: Энциклопедический словарь. — М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2009. — 480 с.
2. Никифоров, А. Л. Качество [Текст]: Новая философская энциклопедия // Ред. совет: Степин В. С., Гусейнов А. А., Семигин Г. Ю., Огурцов А. П. и др. — М.: Мысль, 2010. — 744 с.
3. Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (утверждены «Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»). Режим доступа: <http://www.rg.ru/2013/04/08/socuslugi-site-dok.html>.
4. Психологический словарь // [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psi.webzone.ru/>

Изучение удовлетворенности получателя услуги и уровня развития его жизненного потенциала в условиях независимой системы оценки качества

Аннотация: в рамках независимой оценки качества исследования уровня удовлетворенности получателей услуг проводились на базе 10 организаций, оказывающих социальные услуги. В данной статье представлены результаты исследования уровня удовлетворенности качеством условий и качеством процессов получателями услуг, проведенные в комплексном центре социального обслуживания населения «Истоки».

Ключевые слова: *получатель услуг, удовлетворенность, качество условий.*

Основополагающая идея создания независимой системы оценки качества — посмотреть на предоставляемую услугу глазами получателя.

Актуальность исследования удовлетворенности получателей качеством услуг заключается в том, что полученные результаты не только эффективно воздействуют на процесс управления в организации, диагностируют состояние мнения получателей, но и воздействуют на развитие жизненного потенциала и качества жизни получателей услуг.

Для проведения исследований в ходе независимой оценки качества уровня удовлетворенности получателей услуг эксперты использовали различные формы и методы: анкетирование, интервью, тренинги оценки качества.

Выбирая формы взаимоотношений с получателями, исходили из того, что важно максимально полно и объективно раскрыть точку зрения получателя на качество осуществляемой деятельности организацией и предоставлению ею услуг. Важно было также учесть тип учреждения, специфику получателей услуг, возмож-

ность участвовать в оценке людей с инвалидностью и ограниченными возможностями, их семей.

Изучение уровня удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг

Анкета для получателей услуг и их представителей состояла из пяти системных вопросов к каждому из критериев оценки качества условий.

На данном этапе исследований мы увидели, что степень зрелости получателей услуг недостаточно высока. Об этом говорит большая доля отказов высказать дополнительные предложения, свое мнение. Анкета дала достаточно объективную информацию об оценке получателями качества доступности и открытости информации о деятельности организации; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций; актуальности спектра предоставляемых услуг; комфортности, современности и оснащенности территорий, помещений и оборудования. Вместе с тем, анкета не дала полной мере информации об участии самих получателей услуг в развитии качества условий.

Изучение уровня удовлетворенности качеством процессов и результатов оказания социальных услуг

Поэтому на следующем этапе исследований, где использовали интервью и тренинги, важно было создать инструментарий так, чтобы мотивировать получателей услуг увидеть себя, свои действия и результаты своего участия в системе получения услуг. Подумать, а что же со мной самим такое происходит, что изменилось, почему я по своему желанию долго посещаю этот Центр? Что же каждый из нас, и я сам могу сделать для улучшения качества собственной жизни и качества процессов предоставления услуг.

И в результате такого опроса получатели услуг вместе с нами увидели, как изменилась их жизнь. Многие из них на протяжении

длительного времени, по 8–15 лет, с удовольствием посещают это социальное учреждение и, конечно, не случайно.

В интервью получатели услуг отметили, что у них значительно повысилась их самооценка, они многому научились на занятиях, чувствуют себя в коллективе равноправными участниками, находятся в социуме, тесное общение со сверстниками идет на пользу, улучшилось состояние здоровья (психическое и физиологическое), у них всегда хорошее настроение, появилась жизненная энергия, несмотря на возраст. Все готовы к общению и видят, что им тут хорошо; о них заботятся, их тут хорошо принимают и заинтересованы в повышении потенциала их жизнеспособности.

Далее выяснилось, что в результате качественно полученного комплекса услуг они из пассивных получателей услуг стали активными. Проявили готовность участвовать на добровольных началах в проведении мероприятий (играть на музыкальных инструментах, проводить занятия физкультуры и др.), стать активными участниками процесса предоставления услуг и осуществления деятельности.

Здесь очевиден социальный эффект — качественно оказываемая услуга способствует формированию инновационной культуры в обществе, содействует людям разных поколений в развитии умений не только принимать, но и создавать новое, направленное на конструктивные изменения действительности и качества своей жизни.

**Поташева Ольга Вячеславовна,
Беляева Жанна Николаевна**

Самообследование качества деятельности экспертной организации

Аннотация: в статье раскрыта актуальность формирования экспертного потенциала организаций, возможность определения требований к их деятельности в условиях независимой оценки качества.

Ключевые слова: экспертная организация, экспертная деятельность, комплексный анализ, репутация, инструментарий и др.

Глоссарий:

Экспертная организация, экспертные организации — это специализированная организация, занимающаяся производством экспертиз, которая имеет компетентных специалистов, специальное оборудование и научно-обоснованные методики, а проведение экспертных исследований является одним из видов деятельности, предусмотренных в уставе организации [3].

Экспертная деятельность организации — вид деятельности, предусмотренный уставом организации по проведению экспертизы и предоставления заключения эксперта на принципах законности, объективности, всесторонности и независимости.

Репутация: под репутацией обычно подразумевается добрая или дурная слава человека, общее мнение о ком-либо, приобретаемая общественная оценка качеств, достоинств и недостатков кого-либо. Репутация (франц. Reputation) — создавшееся общее мнение о качестве, достоинствах и недостатках кого-либо, чего-либо [1].

Комплексный анализ — это совокупность аналитических процедур, позволяющих сделать всестороннюю оценку деятельности организации в соответствии с целью и задачами в рамках обоснования решений оперативного, тактического и/или стратегического характера.

Инструментарий — 1) Набор каких-л. инструментов. 2) перен. Совокупность средств, применяемых для достижения или осуществления чего-либо [2].

Рейтинг — (от англ. rating — оценка, положение, ранг). Числовой показатель уровня оценки деятельности учреждения, организации или отдельной личности [4].

Мониторинг — постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям [5].

Постэкспертное сопровождение — совокупность форм и методов совместной работы эксперта и организации по выполнению рекомендаций экспертизы и оценки эффективности достижений новых результатов.

Актуальность применения самообследования качества деятельности экспертной организации

Сегодня многие организации для проведения независимой экспертизы задаются вопросом: как выбрать экспертную организацию, какие требования предъявляются к ним, где найти профессионалов, кому можно доверить серьезное исследование своей деятельности.

С целью приобретения уверенности в себе, готовности и профессиональной компетентности, действительно необходимо, чтобы каждая экспертная организация постоянно вела внутренний мониторинг своей деятельности. В связи с этим актуальность вопроса можно определить в следующем:

Проведение организацией самообследования непосредственно сказывается на формируемом имидже организации в общественном или индивидуальном сознании средствами массовой коммуникации и психологического воздействия. Таким образом, в содержании процедуры необходимо предусмотреть оценку следующих важных факторов:

- профессиональная история организации;
- внутренний стиль управления;

- деловая репутация;
- качество предоставляемых товаров и услуг;
- уровень обслуживания посетителей;
- известность в широких кругах общества;
- партнерские связи;
- опыт сопровождения и наставничества.

Анализ результатов мониторинга деятельности организации проявляет «слабые» и «сильные» стороны организации. По его результатам, можно корректировать стратегическую и кадровую политику организации.

Важным результатом проведения самообследования является возможность увидеть точки роста дальнейшего развития организации.

Ожидаемый социальный эффект оценки деятельности экспертной организации

Социальный эффект в данном случае проявляется в:

- создании положительного имиджа в региональном сообществе;
- повышении продуктивности использования внутренних и внешних ресурсов организации, направленных посредством своей продукции на повышение качества жизни социума;
- повышении уровня доверия к сотрудникам в организации и к самой организации в обществе;
- совершенствовании инструментов взаимодействия организации и ее партнеров;
- формировании новой культуры в обществе, когда мы не боимся оценивания, а принимаем его результаты как пути развития и совершенствования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Большой энциклопедический словарь//[Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vedu.ru/bigencdic/>
2. Ефремова, Т. Ф. Новый словарь русского языка: Толково-словообразовательный: Св. 136000 слов, ст., ок. 250000 семант. ед.: В 2 т. М.: Русский язык, 2000. Т. 1: А-О. VII, 1213 с. Т. 2: П-Я. 1084 с.
3. Информация об экспертной и оценочной деятельности [Текст]://[Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://lenexp.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=5
4. Социология: Энциклопедия/Сост. Грицанов А. А., Абушенко В. Л., Евелькин Г. М., Соколова Г. Н., Терещенко О. В. — Минск: Интерпрессервис; Книжный Дом, 2003. — 1312 с.
6. Толковый словарь русского языка//[Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vedu.ru/expdic/70548/>

**Фекличева Наталья Юрьевна,
Комиссарова Ирина Анатольевна**

Исследование потенциала эксперта (резюме и портфолио эксперта)

*Что скажут о тебе другие, коли ты сам
о себе ничего сказать не можешь?*

Козьма Прутков

Аннотация: в статье раскрываются основные методические рекомендации по оформлению резюме и портфолио эксперта качества, привлекаемого к проведению независимой оценки качества деятельности организации.

Ключевые слова: резюме, портфолио, эксперт, потенциал, профессиональная деятельность.

Глоссарий:

Резюме (в переводе с французского языка [resume]) — А. Краткое изложение сути, смысла. Б. Краткий вывод, заключительный итог. В. Составленный по определенным правилам перечень сведений о претенденте на работу [1].

Портфолио (от англ. portfolio — портфель, папка, «дело») — собрание документов, содержащих информацию о личностных достижениях и способствующих увеличению репутационного капитала автора [3].

Для создания независимой и внутренней систем оценки качества деятельности организаций и оказания ими социальных услуг в настоящее время важно подготовить команду экспертов, которые бы могли эффективно, профессионально и объективно, через раскрытие потенциала организации провести экспертизу ее деятельности.

Потенциал самого же эксперта может быть раскрыт через: системное самообследование уровня компетенций, создание резюме и/или портфолио эксперта.

В данной статье авторы остановятся на содержании и ценности резюме и портфолио.

Цель создания резюме эксперта — привлечь внимание к себе при первом, возможно заочном, знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить руководителя организации пригласить его автора на личную встречу. Отсюда вытекает главный принцип написания резюме — подчеркнуть все положительные моменты и сильные стороны именно в экспертной деятельности и связанных с этой деятельностью смежных отраслях.

По форме резюме подразделяются на профессиональные (универсальные), хронологические, функциональные, хронологически-функциональные, целевые и академические [2].

Чаще всего используется профессиональное (или универсальное) резюме, в котором вся информация представляется в определенных разделах. По мнению специалистов, эту форму предпочтительнее использовать тем, у кого уже сложился опыт и есть своя «история успеха».

Как составить резюме эксперта (методика составления резюме эксперта)

Структура резюме эксперта:

1. *Название документа* (Резюме эксперта).
2. *Цель*. Краткое описание того, какую пользу организации может оказать эксперт. Рекомендуются перечислить все квалификации (профессии, должности), которые эксперт освоил в результате своей деятельности и полученного образования.
3. *Контактная информация*. Фамилия, Имя, Отчество (полностью), адрес, номер контактного телефона, E-mail (если есть).
4. *Образование*. Образование в резюме эксперта, даже с отсутствием достаточного практического опыта работы или его минимумом, имеет большое значение. Образование указывается с датами, в обратном порядке:
 - 4.1. основное — вуз (и название факультета) в 19__ — __ гг.;
 - 4.2. второе высшее образование (если оно есть) в 19__ — __ гг.;

4.3. дополнительное (курсы повышения квалификации/переподготовки кадров и прохождении сертификации по специальности) в 19__ — __ гг.;

4.4. другие уровни образования, если имеются;

4.5. если институтская (университетская) специализация эксперта соприкасается, хотя бы частично, с интересующей его деятельностью в сфере независимой оценки качества услуг, можно указать и название выпускающей кафедры;

5. *Трудовой опыт* (практика) в обратном хронологическом порядке. Если у эксперта опыт работы имеется, то описывать его принято в обратном хронологическом порядке и напротив времени и места работы обозначать свои должность и функции, делая упор на профессиональных достижениях. Стажировка и практика засчитываются наравне с опытом работы. Работа (стажировка, практика) указывается в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т. д. Необходимо указать:

- даты начала и окончания работы (стажировки, практики),
- наименование организации (нет необходимости указывать в резюме подробный адрес организаций, в которых работал эксперт, достаточно будет указать их название и город, в котором они находятся),
- название профессии, должности (их может быть несколько, если карьера развивалась успешно),
- функциональные обязанности и ответственность — по возможности полно, поскольку именно это часто становится решающим.

Для человека с большой трудовой биографией рекомендуется указание только последних 3–5 мест работы и период не более 10 лет, а для молодого специалиста важно указать как можно больше (весь) трудовой (практический) опыт работы. В резюме выпускника важно включить информацию о прослушанных спецкурсах и пройденных тренингах. При описании достижений необходимо использовать глаголы действия, такие как развивал, усовершенствовал, увеличил или повысил. Желательны предельно конкретные формулировки.

6. *Дополнительные навыки работы.* В этом разделе указывается то, что характеризует эксперта как работника, но не относится непосредственно к конкретным функциональным обязанностям, например:

- виды осуществляемой экспертной деятельности и полученные знания, умения и навыки;
- опыт научно-методической деятельности, в том числе указать наличие публикаций, особенно в специализированных изданиях, собственные разработки;
- опыт работы с ПК (сообщая уровень владения компьютером, необходимо уточнить в каких операционных системах и программах вы работали/работаете);
- членство в социально-ориентированных некоммерческих организациях;
- участие в общественно-государственном управлении (членство в Общественных советах при органах государственной и/или муниципальной власти и/или подведомственным им учреждениях и т. д.).

Здесь же может быть отмечено знание иностранного языка, если есть уверенность в свободном владении им. Это может быть важным для руководителя организации, у которой много иностранных партнеров.

7. *Дополнительная информация* (награды и государственно-общественное признание). О нахождении партий и религиозных общинах информация может не указываться.

8. *Рекомендации* или указание на возможность предоставления рекомендаций. Самих рекомендателей упоминать не стоит, однако необходимо подготовить их список — он может пригодиться на собеседовании.

9. *Дата составления резюме.* В заключении ставится дата составления резюме и подпись. Датирование резюме повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что эксперт давно и безуспешно предлагает свои услуги.

В заключение оформления резюме важно произвести проверку грамотности изложения материала.

Одно из главных правил резюме: на каждое новое интервью следует приходить с новым резюме и никогда — без него.

Объем и требования к оформлению:

1. Первое основное правило — краткость, лаконичность, структурирование информации таким образом, чтобы ключевая информация находилась на первой странице. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. Все листы, кроме первого нумеруются, и указывается фамилия.
2. Строгий стиль оформления — неременное условие. Необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера.
3. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.
4. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.
5. Ошибок (орфографических, синтаксических и т. д.) в резюме быть не должно. Обязательно проверьте правописание (кнопка F7 в редакторе Word).
6. Резюме должно быть написано простым языком.
7. Рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле — 2 см, правое — 3 см, нижнее — 2 см, левое 1,5 см. Допускается сужение полей страницы на сантиметр.
8. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

Резюме эксперта позволяет, с одной стороны, ему самому проанализировать собственный потенциал; с другой стороны, нанимателю увидеть профессиональную, общественную и личностную состоятельность приглашаемого специалиста.

Как составить портфолио эксперта (методика составления)

Портфолио может осуществлять следующие функции:

- Диагностическая — фиксирует изменения и рост деятельности эксперта за определенный период времени.
- Целеполагания — поддерживает профессиональные и личностные цели.
- Мотивационная — поощряет достигаемые результаты эксперта.
- Содержательная — раскрывает весь спектр выполняемых видов деятельности.
- Развивающая — обеспечивает непрерывность процесса саморазвития.
- Рейтинговая — показывает уровень и качество компетентностей эксперта.

Цель создания портфолио напрямую зависит от его вида и позволяет проанализировать, обобщить и систематизировать результаты работы, объективно оценить свои возможности и планировать действия по преодолению трудностей и достижению более высоких результатов, то есть осуществить рефлексию.

Исследователь Чернявская И. П. предлагает следующие типы и виды портфолио [4]:

Типы портфолио:

1. Портфолио документов
2. Портфолио работ
3. Портфолио отзывов

Виды портфолио и цели, с которыми они создаются, предложенные исследователем, представлены в таблице 1

Таблица 1

Вид портфолио	Цель создания
Портфолио документации	Создать набор документов, необходимых в работе
Портфолио показательный (презентационный)	Продемонстрировать другим процесс и достижения в своей деятельности по заранее выделенным разделам

Портфолио оценочный	Дать возможность себе или (чаще) другим оценить свою деятельность
Портфолио работ (рабочий)	Показать разнообразие и уровень своей деятельности
Портфолио процесса	Показать процесс и динамику работы по достижению поставленных целей
Портфолио проблемный, тематический	Показать процесс и результат (или динамику) работы по решению поставленных проблем или по конкретной теме

Личный портфолио можно назвать профессиональным портретом эксперта. Идеальный вариант личного портфолио — комплексный, т. е. включающий все виды. Можно включать в личный портфолио свои размышления в виде эссе. В личном портфолио можно разместить результаты профессионального тестирования и лист самооценки профессиональных умений и навыков.

Необходимо отразить следующие позиции в оформлении портфолио:

1. Ф.И.О.
2. Образование.
3. Место работы, должность.
4. Стаж работы эксперта.
5. Повышение квалификации.
6. Выступления на конференциях, форумах и т. д.
7. Отзывы о работе эксперта.
8. Публикации.
9. Награды.

Важнейшим элементом индивидуального профессионального портфолио эксперта является комментарий, отражающий собственные мысли специалиста в отношении его деятельности, дающий полную картину творческого роста эксперта. Он может быть представлен в виде отдельного письма к читателю, пояснительного письма, эссе и т. д.

Рекомендации и пожелания:

1. Можно оформлять портфолио в виде файловой папки с заголовками разделов.

2. Каждая работа, документ, подборка материалов помещается в отдельный файл.
3. Каждый элемент портфолио желательно датировать, чтобы можно было проследить динамику.
4. В электронном варианте для удобства навигации целесообразно оформить гиперссылки на документы и другие материалы из презентации портфолио и перечней.
5. В печатном варианте обязательны ссылки от перечня на документы или их копии с указанием номера приложения.

Существует электронное портфолио — это веб-базируемый ресурс, сайт эксперта, который отражает индивидуальность и профессиональные достижения эксперта. Он является визитной карточкой, атрибутом имиджа, индикатором успешности и формой Интернет — поддержки деятельности эксперта.

Программные средства, используемые при формировании портфолио:

1. Программы Microsoft Office
2. Инструментальные системы создания сайтов (например, FrontPage)- разработка материалов, имеющих гипертекстовую структуру.
3. Инструментальные средства для создания компьютерных тестов (например, Hotpotatoes)
4. Графические пакеты (например, Photoshop)
5. Хостинг бесплатных сайтов (например, Ucos.<http://sites.google.com>)

И так, правильно составленные резюме и портфолио — помощник эксперта в корректном и ответственном предложении своих услуг по проведению независимой оценки качества деятельности организации. Поэтому рекомендуется постоянно развивать собственное умение и знать методики составления резюме и портфолио. Однако — это только документы, они не заменят богатство личности эксперта, а значит, необходимо научиться эффективной самопрезентации с целью успешного выхода в организацию для собеседования и интервью с ее руководителем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бизнес — словарь, 17115 терминов // [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.businessvoc.ru/bv/TermWin.asp?theme=&word_id=17234
2. Правила составления резюме [Текст]: [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://azbyka.ru/rabota/help/article/pravila-sostavleniya-rezyume>
3. Радченко, И. А. Учебный словарь терминов рекламы и публичных рилейшенз / Воронеж: Научн. ред. Топильская Е. Е. — Воронеж: ВФ МГЭИ, 2007. — 114 с.
4. Чернявская, А. П., Гречин, Б. С. Современные средства оценивания результатов обучения [Текст]: учебно-методическое пособие. — Ярославль: Изд-во ЯГПУ. — 2008. — 98 с. — С. 61–79

Корзина Лариса Юрьевна,
Либерцова Екатерина Владимировна

Экспертные компетенции, как фактор развития профессионального потенциала сотрудников организаций социального обслуживания

Аннотация: в статье раскрываются основные подходы к определению профессиональных компетенций экспертов качества и самооценке уровня их повышения в результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программе.

Ключевые слова: эксперт, компетенция, профессиональный потенциал

Глоссарий:

Эксперт (латин. expertus — опытный) сведущее лицо, специалист, привлекаемый для того, чтобы высказать свое мнение, дать заключение по поводу какого-то вопроса [2].

Компетенция, компетенции (латин. competentia) — круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом [2].

В результате осуществленной временным творческим коллективом комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций в Республике Карелия», объединяющей организации — партнеры, представители которых проходили обучение по повышению квалификации экспертов качества, стало очевидно, что эксперт — это не только человек, сведущий в какой-то области, не просто человек имеющий свое мнение, а специалист, обладающий профессиональным образованием эксперта, который привлекается организацией для независимого оценивания необходимых аспектов в работе организации, специалист, который способен раскрыть творческий потенциал организации и проявить ее точки роста. Многие видят проблемы, труд-

ности в организации, но увидеть направления роста может именно эксперт качества.

Деятельность независимого эксперта оценки качества не обусловлена работой в рамках одной организации. Независимый эксперт может привлекаться для оценки организаций, осуществляющих разные виды социальных услуг, может привлекаться на разные этапы оценки, в разные периоды времени.

Какими профессиональными компетенциями важно обладать независимому эксперту качества?

1. *Правовые компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества о правовых основах деятельности организации, которая проходит независимую оценку качества, опыт составления нормативных правовых актов сопровождения процедуры независимой оценки качества.
2. *Управленческие компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества, которые помогают ему решать управленческие задачи в ходе организации и проведения независимой оценки качества.
3. *Научно-методические компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества о методологии процесса осуществления экспертизы, обобщения и интерпретации результатов, составления на их основе программ развития потенциала объекта изучения.
4. *Психолого-педагогические компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества, важных для эффективного взаимодействия в ходе осуществления процедуры независимой оценки, проведения и интерпретации внешней диагностики и самодиагностики участников отношений.
5. *Социокультурные компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества о национально-культурных особенностях социального и речевого поведения и способность использовать эти знания в процессе общения.
6. *Акмеологические компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества,

позволяющих выявлять уровень развития творческого потенциала получателей услуг, работников, партнеров, организации в целом, а также прогнозировать и сопровождать создание программ повышения качества деятельности и оказания услуг.

7. *Информационно-коммуникационные компетенции* — совокупность теоретических и практических знаний, умений и навыков экспертов качества, отражающие готовность и способность эффективно решать профессиональные задачи с использованием информационных и коммуникационных технологий и электронных ресурсов.

Компетенции могут быть освоены, они не являются врожденными способностями. Компетенции важно и ценно развивать. Тем не менее, необходим единый подход к оценке экспертных компетенций личности.

Организации и отдельные эксперты осуществляют свою деятельность в соответствии со сформированным заказом на проведение независимой оценки качества образования. В документе также обозначена возможность привлечения разных специалистов на разные этапы экспертизы. Содержание деятельности экспертов, представленное в документе, требует наличия у них достаточной сформированности экспертных компетенций. Возникает необходимость оценки компетенций эксперта.

Компетенции обычно определяют, как разновидности поведения, которое необходимо для успешной, компетентной работы. Анализ компетенций, в отличие от анализа компетентности, направлен на рассмотрение поведения, которое способствует или препятствует эффективной работе. Если представить компетенции как актуальные компетентности, то последние будут включать:

- готовность к проявлению компетентности (т.е. мотивационный аспект);
- владение знанием содержания компетентности (т.е. когнитивный аспект);
- опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях (т.е. поведенческий аспект);

- отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения (ценностно-смысловой аспект);
- эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления.

Эти компетенции, проявляясь в поведении, деятельности человека, становятся его личностными качествами, свойствами. Соответственно, компетенции становятся компетентностями, которые характеризуются и мотивационными, и смысловыми, и отношенческими, и регуляторными составляющими, наряду с когнитивными (знанием) и опытом [1].

В процессе формирования экспертного сообщества, очень важно существование инструмента оценки уровня проявления экспертных компетенций. Наличие такого инструмента позволит:

- оценить начальный уровень проявления экспертных компетенций у потенциального эксперта;
- оценить динамику уровня проявления экспертных компетенций действующего эксперта и потенциального эксперта, прошедшего обучение;
- сформировать программу подготовки и переподготовки эксперта в соответствии с уровнем проявления тех или иных компетенций;
- пригласить эксперта с высоким уровнем проявления определенной компетенции для проведения части независимой оценки, требующей данной компетенции.

Процедура самообследования профессиональных компетенций проводится с определенной периодичностью и может быть оформлена в виде анкеты «Самооценка изучения потенциала эксперта в сфере социальных услуг: независимая оценка качества деятельности организации». Каждая из вышеизложенных компетенций представлена 3 необходимыми знаниями, 3 умениями и 3 навыками, уровень состояния которых оценивается по 10 — бальной шкале (где максимальная оценка — 10 баллов) на входе в программу, в текущем периоде и на выходе из программы подготовки и осуществления практической деятельности. Далее в рамках каждой компетенции определяется средний балл ее проявленности.

К примеру, самоанализ обучающихся по программам повышения квалификации экспертов качества в Республике Карелия в 2014 году проводился несколько раз: на старте обучения, в середине обучения и по завершению процесса обучения. Таким образом, была проанализирована динамика роста потенциала эксперта. В процессе заполнения формы можно увидеть, что среднее значение каждой компетенции изменилось (представлено в таблице 1).

Таблица 1

Компетенции	Начало	Середина	Итог
Правовые	4,7	6,9	9,1
Управленческие	4,0	6,3	8,4
Научно — методические	3,1	6,5	8,7
Психолого — педагогические	5,5	7	8,5
Социокультурные	4,3	6,3	8,9
Акмеологические	4,0	6,4	8,5
Информационно-коммуникационные	5,0	6,9	9,0

При самоанализе эксперты оценили уровень развития всех 7 компетенций. В начале обучения наши эксперты обладали максимальными умениями в сфере психолого-педагогических компетенций. Это им очень помогло при решении задач, требующих грамотного взаимодействия в процессе организации и проведения процедуры экспертизы. Кроме того, обучающиеся проявили средний уровень владения информационно-коммуникационными компетенциями на старте обучения.

Наиболее низкие уровни владения были выявлены по научно-методическим, управленческим и акмеологическим компетенциям.

В результате по завершению обучения проявился рост тех компетенций, которые были в стартовой позиции. В целом, больше чем в 2 раза выросли научно-методические компетенции, заметно выросли акмеологические, управленческие и социокультурные компетенции. Действительно, в процессе обучения будущие эксперты учились грамотно формулировать свои мысли, анализировать полученную информацию, обобщать ее.

В результате все компетенции развивались, уровень каждой возрос. Эксперты увидели свои точки роста и им есть к чему стремиться.

Таким образом, самоанализ был полезен и для осознания себя в роли эксперта, и своих профессиональных компетенций, и своего творческого потенциала.

Апробация данного метода самоанализа подтвердила возможность любой организации, осуществляющей деятельность в сфере социальных услуг, использовать его для исследования уровня экспертного потенциала своих работников.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Зимняя, И. А. Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования [Текст] / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. — 2003. № 5. — С. 34–42
2. Ушаков, Д. Н. Толковый словарь современного русского языка, М.: Аделант, 2012, — 799 с.

Сотрудничество организаций и экспертов в условиях независимой оценки качества деятельности организаций и оказания социальных услуг

Аннотация: *статья раскрывает возможности использования потенциала сотрудничества организаций и экспертов для повышения качества предоставления услуг.*

Ключевые слова: *качество, критерий, показатель, индикатор, спектр, услуга.*

Глоссарий:

Качество — совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определённую [3].

Критерий — (от греч. criterion — признак, служащий основой оценки) — англ. criterion; нем. Kriterium. Мера оценки, определения, сопоставления явления или процесса; признак, являющийся основой классификации [4].

Показатель — это оцененная соответствующим образом характеристика явления (предмета, ситуации, проблемы, процесса и пр.) [2].

Индикатор — прибор (устройство, элемент), отражающий какой-нибудь процесс, состояние наблюдаемого объекта [3].

Спектр — совокупность всех значений какой-нибудь величины, характеризующей систему или процесс [3].

Услуга — 1. Действие, приносящее пользу, помощь другому. 2. Бытовые удобства, предоставляемые кому-нибудь [1].

Актуальность применения ресурсов оценки качества осуществления деятельности организации и оказания ею социальных услуг

Независимая оценка качества деятельности организации позволяет своевременно выявлять точки роста, раскрывающие органи-

зации возможности развиваться с учетом современных экономических, социальных, культурологических изменений, происходящих в обществе с учетом действующего законодательства.

В настоящее время организации, оказывающие социальные услуги населению, не могут не учитывать изменения в социальной структуре общества: «возникновение новых социальных групп, слоев и классов; уменьшение численности, места и роли «старых слоев» (например, колхозников); изменения в области социальных связей (характер взаимоотношений и взаимодействий, отношений власти, лидерства в связи с возникновением многопартийности); изменения в области телекоммуникаций (мобильная связь, Интернет); изменения в активности граждан (например, в связи с признанием права частной собственности и свободы предпринимательства)» [5]. А также «изменения в области материальных и нематериальных ценностей (идеи, верования, навыки, интеллектуальное производство); изменения в области социальных норм — политических и правовых (возрождение древних традиций, обычаев, принятие нового законодательства); изменения в области коммуникаций (создание новых терминов, словосочетаний и т. п.)» [6].

Использование комплексного и системного экспертного заключения в работе экспертов независимой оценки качества деятельности организации дает возможность оценить качество предоставления услуг не только с учетом проведенного самообследования организации, но и учесть точку зрения получателей услуг, партнеров организации, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, участвующих в реализации совместных проектов и программ.

Данная методика позволяет всесторонне оценить деятельность организации, исходя из федеральных и региональных критериев, показателей и индикаторов оценки качества.

Используемые в методике оценки качества деятельности организации критерии просты и понятны. Показатели и индикаторы позволяют выявить максимально возможное количество точек роста, на основе которых организация имеет возможность составить план действий, как на краткосрочную, так и на долгосрочную перспективу.

Размещение на сайте организации результатов оценки качества деятельности, полученных при использовании данной методики, позволяет коллективу организации оценить свою конкурентоспособность, получателю услуг увидеть открытость организации и оценить качество предоставления услуг. Органы власти на муниципальном (региональном) уровне смогут использовать имеющуюся информацию по независимой оценке качества условий для принятия решений по дальнейшему развитию конкретных организаций и сферы в целом. Необходимость принятия органами власти различных уровней соответствующих решений закреплена законодательно. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности» [5].

Для более полного раскрытия потенциала организации инициировать проведение независимой оценки качества условий могут:

- Сама организация.
- Получатель (и) услуг.

Решение о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг принимают Общественные советы при Уполномоченных органах федерального, регионального и муниципального уровней.

Рекомендации для руководителей организации и экспертов для обеспечения продуктивности осуществления независимой оценки качества

Для исследования состояния оказания социальных услуг при подготовке экспертного заключения и итоговой информации, анализируются результаты, полученные с помощью:

1. отчета о самообследовании качества условий, процессов и результатов деятельности организации,

2. самооценки сотрудниками организации уровня проявленности универсальных, управленческих компетентностей и компетентностей по оказанию социальных услуг, удовлетворенности качеством осуществляемой деятельности и уровнем доверия в коллективе.
3. анкетирования и интервьюирования (в ходе социально-педагогического тренинга качества) получателей услуг по удовлетворенности качеством деятельности организации и изменениями произошедшими, благодаря получению социальных услуг.
4. анкетирования представителей партнерских организаций по качеству осуществления деятельности.
5. изучения дополнительной информации об организации в сети Интернет и в ходе очного этапа экспертизы.

Для эффективного осуществления программы оценки необходимо совершить следующие действия:

1. Согласование с организацией плана совместной деятельности с независимыми экспертами качества.
2. Обеспечение эффективного взаимодействия независимых экспертов качества со всеми субъектами экспертизы.
3. Обобщение результатов оценки в экспертных заключениях экспертов.

Подготовительная деятельность организации:

1. Мотивация сотрудников к активному участию в независимой оценке качества. Разъяснение коллективу целей и задачи экспертизы, ознакомление с планом действий экспертов.
2. Определение количественного состава участвующих в анкетировании с учетом количества получателей услуг, работников и организаций — партнеров:

Получателей услуг	Работников организации	Представителей организаций — партнеров
до 100 человек — 75%	до 100 человек — 75%	Не менее 50%
до 200 человек — 50%	до 200 человек — 50%	
от 200 и выше — 30%	от 200 и выше — 30%	

Определение состава и составление списка получателей услуг или их представителей (с указанием способа участия и контактных данных) для участия в анкетировании:

— Пропорционально по количеству пользующихся услугами: до 1 года, от 1 года до 3 лет, выше 3 лет, выпускники программ;

— Пропорционально по полу женщин, мужчин;

— Пропорционально по возрасту — до 18 лет, 19–30, 31–50, старше 50;

— Пропорционально по основным видам предоставляемых услуг;

— Пропорционально по способам участия в оценке — по электронной почте, по социальным сетям (вКонтакте), по системе анкетирования Google, по телефону, личная встреча.

Очный этап экспертизы.

Очный этап экспертизы включает в себя:

- организационная встреча с работниками, получателями услуг и представителями партнерских организаций — 0,5 часа;
- анкетирование работников (при наличии достаточного количества компьютерной техники) — 2 часа;
- анкетирование получателей услуг — от 2 до 8 часов;
- анкетирование представителей партнерских организаций — 1,0 час;
- проведение тренинга качества с выпускниками программ — 2 часа;
- контрольный замер поступающих звонков и обращений в организацию — от 0,5 до 2 часов;
- работа с уточняющей информацией и документами — 1 час.
- подведение итогов очного этапа — 0,5 часа.

Ожидаемый социальный эффект оценки качества деятельности организации.

Использование данной методологии оценки качества деятельности и оказания социальных услуг позволит организации, оказывающей социальные услуги:

- правильно определять цели и задачи по улучшению качества деятельности организации, пути их достижения;
- способствовать формированию положительного имиджа у получателей услуг;
- осознавать необходимость реализации системной социально ответственной деятельности;
- сотрудникам осознано исполнять свои служебные обязанности;
- получателям услуг принимать обоснованное решение при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
- активизировать жизненные силы, повысить уровень своей социальной активности;
- правильно оценивать содержание, качество, доступность услуг, формы и методы их предоставления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Ефремова, Т. Ф. Новый словарь русского языка: Толково-словообразовательный: Св. 136000 слов. ст., ок. 250000 семант. ед.: В 2 т. М.: Русский язык, 2000. Т. 1: А-О. VII, 1213 с. Т. 2: П-Я. — 1084 с.
2. Коротков, Э. М. Исследование систем управления, Учебник / Э. М. Коротков. — Москва: Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000—130 с.
3. Ожегов, С. И., Шведова, Н. Ю. Толковый словарь русского языка. 80 000 слов и фразеологических выражений / Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. — 4-е изд., дополненное. — М.: Азбуковник, 1999. — 944 с.
4. Социологический энциклопедический словарь / отв. ред. Г. В. Осипов, Л. Н. Москвичев; С69 уч. секр. О. Е. Чернощек. — М.: Норма, 2008. — 608 с. — С. 150.
5. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» //
6. [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
7. Энциклопедия Экономиста, Социальные изменения и развитие общества [Текст] // Электронный ресурс/Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/sociologiya/izmeneniya-i-razvitie-obshchestva.html>

В электронном варианте сборника содержится Приложение 4.2.1. Порядок проведения независимой оценки качества в организациях социального обслуживания, подтверждающий положения данной статьи

**Колеченок Елена Николаевна,
Шуляк Ксения Владимировна,
Скоробогатских Ксения Николаевна**

Внутренняя и независимая оценка качества социально значимых инновационных идей, проекта и программы

Обоснование инструмента независимой оценки качества социально значимых и/или инновационных идей, проектов, программ

Аннотация: в статье представлен авторский опыт разработки методологии оценки качества инновационных идей, проектов, программ, созданный временным творческим коллективом «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия» при ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» и КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив» совместно с организациями — партнерами.

Ключевые слова: *идея, проект, программа, социальный проект, инновационное проектирование, инновация, инновационная деятельность.*

Глоссарий:

Идея — это сущностное выражение замысла будущей деятельности [7].

Проект — комплекс взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения, в течение заданного периода времени и при установленном бюджете, поставленных задач с четко определенными целями [2].

Программа — это определенная последовательность действий, результатом которой является однозначный выбор одной из возможных, как правило, в пределах ограниченного круга альтернатив [1].

Социальное инновационное проектирование — это созидательная деятельность по научно обоснованному определению вариантов развития новых социальных явлений и процессов, а также

по целенаправленному изменению существующих социальных объектов на принципиально иных основах [5].

Социальный проект — это сконструированное инициатором проекта социальное нововведение, целью которого является создание, модернизация или поддержание в изменившейся среде материальной или духовной ценности, которое имеет пространственно-временные и ресурсные границы и воздействие которого на людей признается положительным по своему социальному значению [7].

Инновация — это конечный результат внедрения новшества с целью изменения и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта [8].

Инновационность — новый и/или уникальный подход к решению социальной проблемы или новая комбинация ресурсов для решения проблемы, позволяющая увеличить социальное воздействие [3].

Инновационная деятельность — это сознательная деятельность по конструированию нового и его внедрению в жизнь на основе переосмысления предыдущего опыта [7].

Актуальность применения инструментов оценки качества проектов и программ

Создавать проекты и программы могут инициативные люди, группы по интересам, различные государственные, муниципальные, социально ориентированные некоммерческие и коммерческие организации. При этом оценивание перед воплощением проекта в жизнь происходит далеко не всегда (слабо развита культура оценивания в организации, проект не участвует в конкурсной процедуре и др.).

Когда же проект оценивает комиссия или другой уполномоченный орган (как это происходит во время различных конкурсов субсидий и грантов), эту оценку нельзя назвать в полной мере независимой, так как конкурсные процедуры мало ориентированы на использование потенциала независимости и недостаточно совершенны. Профессиональное экспертное сообщество, доверие к деятельности общественных экспертов только формируются.

Независимая же оценка качества дает инновационным социально ориентированным проектам и программам ряд преимуществ и может помочь скорректировать проект на стадии его разработки. Современные профессиональные и общественные эксперты, основываясь на важнейших принципах независимой системы оценки качества, обратят внимание на соответствие целевого компонента проекта или программы предлагаемому плану реализации, определят зоны риска и точки роста. Экспертиза установит степень соответствия социального проекта интересам и ожиданиям тех людей, которые прямо или косвенно оказываются вовлеченными в проект [6]. Наиболее грамотно организованная экспертиза включает в себя внутреннюю и внешнюю оценку качества, что позволяет авторам проекта или программы и его (ее) целевой аудитории гарантированно получить качественный продукт — социальную услугу — на выходе.

Значимым аргументом в пользу использования предлагаемого инструментария является наличие комплексной методики самообследования проекта/программы инициативной командой. Такой подход содействует более глубокому осознанию инновационного потенциала всей организации, являющейся инициатором проекта или программы, четкому пониманию стадии развития проектной идеи на данный момент, перспективных ориентиров преобразования идеи в качественную социальную услугу для населения. Для участников команды прохождение самообследования — это уникальный шанс выявить персональную роль в развитии проекта/программы.

И эксперты, и авторы проектов/программ и руководители организаций, оценивающие социальную возможность, должны понимать, что они не описывают настоящее, а прогнозируют будущее на основе сопоставимого прошлого [4]. Результатом такой независимой оценки качества станут проявленные очевидные и неочевидные ресурсы планируемой социальной инновационной деятельности в повышении качества жизни — собственной, ближайшего окружения и общества в целом.

Ожидаемый социальный эффект оценки качества проектов и программ

Внедрение оценки качества проектов и программ в повсеместную практику сможет повысить уровень профессионализма специалистов разных сфер, задействованных в разработке проектных и программных идей и последующей их реализации, что отразится в следующих социально-экономических изменениях:

- проявление общепринятых стандартов качества проектных идей, их методологической жизнеспособности и социальной эффективности;
- повышение продуктивности использования энергетических и интеллектуальных ресурсов проектных команд, чьи усилия направлены на повышение качества жизни социума;
- совершенствование технологий реализации программно-проектных решений актуальных задач на производстве, в науке, социальной сфере и т. д.
- снижение уровня влияния технологических рисков реализации проектов и программ на готовность населения включаться и активно участвовать в социально значимой и инновационной деятельности;
- оптимизация расходования денежных и материальных средств на осуществление проектных и программных решений, в результате которых измеримые достижения явно превышают затраченные ресурсы;
- повышение уровня культуры благотворительности и переход от практики субсидирования государством к практике осознанных социальных инвестиций со стороны гражданского общества (государства, бизнеса и общества);
- формирование инновационной культуры в обществе, содействие людям разных поколений в развитии умений не только принимать, но и создавать новое, направленное на конструктивные изменения действительности.

Рекомендации по использованию инструментария оценки качества социально значимых идей, проектов и программ для руководителей организаций (инициативных групп) и экспертов

Идеи должны работать посредством умов и рук хороших и смелых людей, или они останутся не чем иным, как мечтами.

Ральф Уолдо Эмерсон

Комплексный анализ (внутренняя и внешняя экспертиза проработанности социально значимой идеи, проекта или программы) позволит выявить сильные стороны в целеполагании и прогнозируемом социальном эффекте, реальные возможности проектной команды, устойчивость и результативность имеющихся и потенциальных ресурсов.

Благодаря проведенной оценке качества идеи, проекта или программы творческая команда (инициативная группа) сможет повысить уверенность в своих силах и раскрыть очевидные и неочевидные ориентиры дальнейшего перспективного развития осуществляемой социально значимой деятельности.

В состав методологического инструментария входят:

1. форма самообследования организации (инициативной группы)
2. форма экспертного заключения по оценке качества идеи, проекта или программы.

Важным условием для комплексной оценки является проведение самообследования — процесс, который организует сама проектная команда до того, как представляет описание идеи, проекта или программы для работы экспертов. По результатам проведенного самоанализа, команды сможет усовершенствовать проектное предложение, скорректировав содержание и методологию, на основе выявленных точек роста.

Для эффективного использования данного инструментария необходимо совершить следующие действия:

— *организации или инициативной группе:*

1. Пригласить к заполнению формы самообследования как можно больше членов проектной команды — чтобы оценка была максимально комплексной и многогранной, влияющей на развитие коллективного творческого потенциала всей команды.
2. Подготовить пакет документов и материалов, необходимых для проведения самоанализа (описание проектного предложения, локальные акты о порядке ведения в организации социально ориентированной (проектной) деятельности, состав проектной команды и др.)
3. Выявить уровень проявленности идеи на данный момент — проектная идея, проект или программа — и определить стратегический план ее развития на ближайшие 1–3 года.
4. Определить уровень готовности к реализации идеи и составить оперативный план действий по совершенствованию системы обеспечения качества реализации идеи/проекта или программы.

— *эксперту и экспертной группе:*

1. Ознакомиться с проектными документами (описанием идеи, проекта или программы и сопровождающими их локальными актами) и с самообследованием организации (инициативной группы).
2. При возможности договориться о встрече с участниками проектной команды для уточнения информации об организации и имеющихся ресурсах для реализации идеи, проекта или программы.
3. Оформить экспертные заключения и выявить точки роста для развития идеи до уровня проекта, проекта — до уровня программы и т. д.
4. Договориться о встрече в группе и провести совместный анализ результатов.

При организации процедуры независимой оценки качества социально значимых идей, проектов и программ важно:

1. Преимущественно использовать электронные формы самообследования и экспертных заключений, размещенные в сети

- Интернет (например, на платформе Google.docs) для оптимизации взаимодействия экспертов и участников проектной команды.
2. Обратить особое внимание на потенциальность имеющихся ресурсов, инновационность предлагаемых технологий и очевидность социального эффекта от реализации идеи, проекта или программы.
 3. Выстроить систему экспертного сопровождения социально значимой идеи, проекта или программы на всех стадиях их развития.

При взаимодействии экспертов, участников инициативной группы, специалистов и добровольцев организации важны:

1. Готовность проявить открытость, доброжелательность и перспективность отношений.
2. Стремление проявить одновременно объективность и позитивность оценки.
3. Намерение проявить культуру осознанных социальных инноваций и инвестиций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Банникова, Л. Н., Боронина, Л. Н. Технология проектной деятельности: учебное пособие, часть 1. 2004. — 72 с. — С. 8.
2. Бурков, В. Н., Новиков, Д. А. Как управлять проектами: научно-практическое издание. — М.: Изд-во “Синтег”, 1997. — 188 с. — С. 8.
3. Глоссарий — Портал «Новый бизнес: социальное предпринимательство». [Эл. ресурс] Режим доступа: <http://www.nb-forum.ru/glossary/lead/%D0%98/#ixzz3G16JCx2D>
4. Дж. Кикал, Т. Лайонс. Социальное предпринимательство: миссия — сделать мир лучше. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 430 с. — С. 69–70.
5. Леньков, Р. В. Социальное прогнозирование и проектирование: учеб. пособие для бакалавров по направления подготовки 040100 “Социологи”, 080200 “Менеджмент”. — М.: ЦСП и М, 2013. — 192 с. — С. 98.
6. Луков, В. А. Социальное проектирование: учебное пособие. — 7-е изд. — М.: Изд-во Московского гуманитарного университета: Флинта, 2007. — 240 с. — С. 174
7. Прихожан, И. А. Управление социальным проектом: практикум для некоммерческих организаций. — Волгоград: Принт, 2009. — 232 с. с ил. — С. 34–45.
8. Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент, 6-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 448 с. — С. 1

В электронном варианте сборника содержатся следующие Приложения, подтверждающие положения данной статьи:

1. Приложение 4.1.5. Самообследование организации (инициативной группы) «Оценка качества социально значимой идеи проекта или программы»
2. Приложение 4.1.6. Экспертная оценка социально значимой идеи, проекта или программы

**Ермакова Нина Александровна,
Антошко Елена Анатольевна**

Оценка качества авторского творческого события организации, осуществляемого как социальная услуга

Аннотация: в статье представлен опыт разработки инструментария для оценки качества творческого события как социальной услуги, созданного временным творческим коллективом «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия» при ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» и КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив» совместно с организациями — партнерами.

Ключевые слова: авторское творческое событие, показатель, индикатор и др.

Глоссарий:

Определения, сформулированные соавторами методики:

Авторское творческое событие — массовое, интерактивное мероприятие, посвященное определенной тематике, создающее возможности раскрытия творческого потенциала его участников, являющееся социальной услугой в сфере образования, социального обслуживания, культуре, молодежной политике, физической культуре и спорте.

Адресность — открытость события определенной целевой группе и точное понимание всеми его предназначения.

Информационность — наличие определенного количества позитивной, доступной информации.

Ресурсность — сочетание разных видов источников для развития, от материальных до людских.

Последовательность — наличие четких целей и хорошо спланированная деятельность.

Экологичность — отсутствие побочного негативного влияния на участников события, физическая и психологическая безопасность.

Определения, раскрытые благодаря словарям:

Полезность — ожидаемая удовлетворенность какой-либо потребности [4].

Показатель — данные, по которым можно судить о развитии, ходе, состоянии чего-н. [5].

Индикатор — доступная наблюдению и измерению характеристика объекта [7].

Развитие — процесс закономерного изменения, перехода из одного состояния в другое, более совершенное, от старого качественного состояния к новому, более высокому, от простого к сложному, от низшего к высшему [3].

Творчество — деятельность человека, направленная на создание духовных и материальных ценностей [3].

Эффективность — соотношение затрат и результатов (процесса, системы), действенность [6].

Определения, раскрытые с использованием словаря синонимов Абрамова Н. А. [1]:

Актуальность — современность, важность, значительность.

Востребованность — нужность, самобытность, неповторимость.

Гармоничность — соответствие, созвучие, соразмерность, равновесие, равномерность, равнозвучие, взаимность соотношение, согласие, согласность, соглас, стройность, благодостройность; соразмерное отношение частей целого; правильное отношение.

Доступность — внятность, легкость для понимания, доходчивость, вразумительность.

Коллективность — совместность, коллегиальность.

Комплексность — системность, сочетаемость.

Комфортность — удобность, удобство, комфортабельность, благоустроенность.

Осознанность — осмысленность, сознательность, разумность.

Продуктивность — производительность, способность давать результат.

Профессионализм — высокое мастерство, качественное и надежное исполнение.

Созидательность — конструктивность, креативность.

Уникальность — неповторимость, единственное в своем роде.

Целесообразность — соответствие события целеполаганию.

Целостность — нераздельность, обладание внутренним единством.

Ценность — важность, значимость, полезность чего-либо.

Актуальность применения оценки качества авторского творческого события

Авторское творческое событие является одним из видов услуг, предоставляемых организациями, оказывающими социальные услуги в социальной, образовательной, культурной, молодежной сферах и др. Творческие встречи, творческие программы, творческие мастерские, проектные лаборатории, фестивали, праздники, путешествия — вот неполный перечень возможных технологий и форм событий. От длящихся в течение нескольких часов, до тех, что требуют для реализации более продолжительного времени; для всех возрастов пользователей услуг.

Единых требований к созданию и проведению авторского творческого события нет, каждая организация использует свои методы и подходы.

Независимая оценка качества поможет уже на стадии планирования и разработки определиться с наполнением события, соотнести содержание мероприятия с заявленными целями, четко определить адресата, достичь гармоничного сочетания тактов события, уделить внимание полезности, последовательности, ценности будущего события.

Комплексная методика самообследования позволит учесть все аспекты и стороны события и получить качественный продукт.

Ожидаемый социальный эффект оценки качества авторского творческого события

Внедрение оценки качества авторского творческого события в практику позволит:

- повысить уровень профессионализма специалистов, задействованных в разработке и реализации событий;
- появиться единым требованиям в создании и оформлении авторских творческих событий;
- повысить уровень культуры проведения мероприятий;
- совершенствовать технологии реализации авторских творческих событий как формы и возможности совместного полезного обучения и отдыха;
- повысить продуктивность использования интеллектуальных и творческих ресурсов специалистов организаций;
- обеспечить максимальную включенность участников отношений (получателей услуг, членов их семей, партнеров, работников и др.) в организацию и проведение события;
- обеспечить качество условий, процессов и результатов оказания социальной услуги.

Рекомендации по использованию инструментария для руководителей организации и/или экспертов.

1. Авторскому творческому событию как услуге, предлагаемой получателям услуг, важно иметь единый подход к оформлению и инструментария для внутренней и независимой оценки его качества, предусмотрев еще в программах (сценарных планах) событий основные показатели и индикаторы качества условий, процессов и результатов, которые позволят раскрыть событию и участникам творческий потенциал:

Показатель 1. Последовательность.

Индикаторы:

Актуальность

Коллективность

Адресность

Комфортность

Эффективность

Показатель 2. Комплексность

Индикаторы:

Доступность

Информационность

Ресурсность

Созидательность

Востребованность

Показатель 3. Целостность

Индикаторы:

Целесообразность
Профессионализм
Экологичность
Гармоничность
Продуктивность

Показатель 4. Ценность

Индикаторы:

Уникальность
Осознанность
Полезность
Творчество
Развитие

2. В состав методологического инструментария входит: оценочный лист. Оценочный лист авторского творческого события представляет собой таблицу для заполнения в виде круга, разделенного на сектора и фрагменты. Каждый сектор посвящен одному из четырех показателей и 5 соответствующим индикаторам, представленным выше. Справа, расположена графы оценивая с необходимыми пояснениями, где экспертам предложено использовать цветные карандаши, бальную систему для оценки и раскрасить фрагменты определенного сегмента показателя в соответствии с избранной оценкой:

- красный цвет — 0 баллов — отсутствует;
- оранжевый цвет — 1 балл — низкий уровень;
- желтый цвет — 2 балла — ниже среднего уровень;
- зеленый цвет — 3 балла — средний уровень;
- голубой цвет — 4 балла — выше среднего уровень;
- синий цвет — 5 баллов — высокий уровень.

Максимальное количество баллов по каждому показателю —

25. Экспертное заключение имеет строки для описания возможностей развития потенциала организации, проводящей событие и внесения данных об эксперте, проводящем оценку качества авторского творческого события.

3. Для эффективного использования данного инструментария необходимо совершить следующие действия:

— организации:

1) Создать условия для проведения авторского творческого события с участием экспертов независимой оценки качества.

- 2) Пригласить и мотивировать сотрудников на участие в самообследовании.
- 3) Пригласить пользователей услуги для участия в интервьюировании.
- 4) Предоставить экспертам необходимые материалы для детализированного анализа услуги.
- 5) Продумать меры по повышению качества услуг на основании оценок экспертов.

— экспертной группе/эксперту:

- 1) Выявить из перечня услуг ту, что будет представлена к экспертизе.
- 2) Принять активное участие в событии.
- 3) Собрать сведения для детализированного анализа услуги, в т. ч. результаты самооценки сотрудников, паспорт услуги, сценарий авторского творческого события.
- 4) По возможности провести интервьюирование в фокус-группе получателей представленной к экспертизе услуги.
- 5) Результаты оценки представить в оценочном листе.

Апробация данной методики оценивания на практике показала её жизнеспособность и эффективность, позволила увидеть ценность события, включенность всех участников отношений в его реализацию и позволила выявить точки роста в повышении качества оказываемых услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Абрамов, Н. А. Словарь русских синонимов и сходных по смыслу выражений. М.: Русские словари, 1999. — 433 с.
2. Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка, — М.: Цитадель, — 1998. — 4472 с.
3. Ефремова, Т. Ф. Новый словарь русского языка: Толково-словообразовательный: Св. 136000 слов. ст., ок. 250000 семант. ед.: В 2 т. М.: Русский язык, 2000. Т. 1: А-О. VII, 1213 с. Т. 2: П-Я. — 1084 с.
4. Нерода, В. Я., Проскуряков, С. Ф. Толковый словарь терминов англоязычных терминов по нечеткому управлению / Definition Dictionary of English Terms on Fuzzy Control, Книжный дом «Либроком», 2013. — 202 с.
5. Ожегов С. И. Словарь русского языка: 70000 слов, под ред. Шведовой Н. Ю. — 23-е изд., испр. — М.: Русский язык, 1990. — 917 с.

6. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь, Межгосударственный стандарт — ГОСТ ISO 9000–2011, М.: Стандартиформ, 2012 г. — 28 с.
7. Социологический энциклопедический словарь / отв. ред. Г.В. Осипов, Л. Н. Москвичев; С69 уч. секр. О. Е. Чернощек. — М.: Норма, 2008. — 608 с.

В электронном варианте сборника содержится Приложение 4.1.7. Лист оценивания авторского творческого события, подтверждающие положения данной статьи

**Жукова Ирина Вячеславовна
Малышева Надежда Андреевна,
Подольский Марк Александрович**

Оценка состояния развития гражданского общества как механизм повышения качества деятельности и оказания социальных услуг

Аннотация: данная статья раскрывает потенциал гражданского общества по участию в независимой оценке качества оказания социальных услуг.

Ключевые слова: гражданское общество, социальная ответственность.

Гражданское общество в теории конституционного права понимается как совокупность отношений в экономике, культуре и других сферах, развивающихся в рамках демократического общества независимо, автономно от государства. Основными элементами гражданского общества являются: разнообразие и равенство форм собственности, свобода труда и предпринимательства, идеологическое многообразие и свобода информации, незыблемость прав и свобод человека, развитое самоуправление, цивилизованная правовая власть. В настоящее время, ряд стран взяли курс на закрепление основ гражданского общества в качестве комплексного конституционно-правового института [3]. В рамках же изучения уровня развития гражданского общества авторы рассматривают это понятие, **как совокупность разнообразных форм социальной активности населения, не обусловленную деятельностью государственных органов и воплощающую реальный уровень самоорганизации социума** [6]. В каком-то смысле, гражданское общество является колыбелью активной гражданской позиции. Понимание демократической миссии гражданского общества раскрывает его главную роль в повышении качества его жизни. Любое общество только тогда является демократичным, гра-

мотным и позитивно развивающимся, если каждый член общества понимает и проявляет свою **гражданскую ответственность**. Она характеризуется, как **свойство личности, включающее в себя стремление и умение оценивать свое поведение с точки зрения пользы или вреда для общества, соизмерять свои поступки с господствующими в обществе требованиями, нормами, законами, соотносить потребности с реальными возможностями** [4]. Каждое действие человека рассматривается как целесообразная деятельность, где каждому гражданину государства адресуются правовые установки, законы государства. В свою очередь гражданин обладает правами, определенными обязанностями, предусмотренными законами Конституцией страны, а также получает право на защиту со стороны государства внутри и за пределами страны [1].

Структура гражданского общества состоит из институтов. **Институтом гражданского общества являются формы объединения граждан, действия которых направлены на реализацию каких-либо целей и задач, на разрешение собственных, общих для групп потребностей.** Это общественные движения, социально-ориентированные некоммерческие организации, общественные комитеты, палаты и советы при органах власти, гражданские инициативы и общественные объединения граждан в учреждениях разных сфер деятельности человека. Развитие в гражданском обществе таких форм раскрывает возможности для удовлетворения социальных потребностей и интересов у каждого гражданина, создает условия для взаимодействия гражданина с государством, направленных на совместное управление государственными процессами. **Развитие, как процесс, является всеобщим свойством как материи, так и сознания.** В философском значении это необратимое, направленное, закономерное изменение материальных объектов и сознания. Триединство этих функций обеспечивает возникновение нового качественного состояния объекта, которое проявляется в изменении его состава или структуры [9].

Развитие отношений между институтами гражданского общества (как «посредником» отдельного гражданина) с государством напрямую влияет на развитие всей социальной сфе-

ры — первый субъект отношений независим, действует в интересах улучшения жизни и точно выявляет запрос человека, как получателя. Идеальным примером такого взаимодействия является **Сотворчество. Это процесс совместного творчества людей, в равной степени принимающих и проявляющих ценность служения обществу.** Главная высота развития гражданского общества любой страны.

Таким образом, чем выше социальная активность каждого индивидуума и проявленность его гражданской позиции, тем больше оснований назвать такое общество граждански зрелым. От каждого гражданина зависит прогресс в развитии общества, улучшение качества его жизни, повышение эффективности и созидательности всех сфер деятельности человека. «Нравственная обязанность каждого гражданина заключается в том, чтобы каждый его поступок способствовал прогрессу общества», — утверждает доктор политических наук А. Н. Аринин [2]. В этом понимании, изучение уровня развития гражданского общества напрямую может показать, насколько граждане осознают собственную значимость в улучшении своей жизни и развитии страны в целом и выявить готовность сотрудничать с государством для повышения качества деятельности организаций.

Государство, как второй субъект отношений, открывает гражданскому обществу путь такого совместного движения — это участие в формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Каждый гражданин страны является потребителем социальных услуг. Он заинтересован в качестве их предоставления и результативности, определяет востребованность тех или иных организаций и в конечном итоге становится настоящим экспертом. Понимая такую взаимосвязь, государство обращается к гражданским институтам и предлагает независимо разработать основные показатели, критерии, индикаторы качества работы организации по предоставлению социальных услуг. Более того, государство предоставляет право институтам гражданского общества взять на себя роль эксперта в оценке качества и подкрепляет это важнейшими нормативно-правовыми документами:

— подпункт «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

— постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

— распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, которым утвержден План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы.

Таким образом, доверяя гражданам страны независимую оценку качества деятельности организаций, государство придает мощный импульс для становления в Российской Федерации гражданского общества.

ния услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования. [Эл. ресурс]: Ф3 Российской Федерации от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ. Режим доступа: <http://graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1;3645209> (дата обращения 02.10.2014)

9. Философский энциклопедический словарь/под ред. Л. Ф. Ильичёва [и др.] — М.: Сов. Энциклопедия, 1983. — 840 с.

В электронном варианте сборника содержится Приложение 4.1.8. Аналитический доклад по исследованию мнения населения о состоянии гражданского общества и эффективности деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, подтверждающее положения данной статьи

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Абдуллаев, М.И. Теория государства и права/М.И. Абдуллаев. — 2-е изд. — М.: Финансовый контроль, 2004. — 410 с.
2. Аринин, А.Н. Зрелость гражданского общества [Эл. ресурс]: Режим доступа: <http://alexgollev.chat.ru/otech/n02/article7.htm> (дата обращения 02.10.2014)
3. Большой юридический словарь/А.Я. Сухарев, В.Е. Крутских, А.Я. Сухарева. — М.: Инфра-М. 2003
4. Корешков, С.С. Проблемы развития гражданской ответственности в современном обществе [Эл. ресурс]: Общество: социология, психология. — 2002. — № 2. — Режим доступа: <http://dom-hors.ru/ru/component/content/article/62-2012-2.html> (дата обращения 05.10.2014 г.)
5. Павленко, Ю. Современное гражданское общество/Ю. Павленко//Вопросы экономики. — 2008. — № 10. — С. 96–107
6. Соловьев, А.И. Политология. Политическая теория, политические технологии: Учебник для студентов вузов/А.И. Соловьев. — М.: Аспект Пресс, 2000. — 559 с.
7. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики [Эл. ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597. Режим доступа: <http://graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1610840> (дата обращения 02.10.2014)
8. О внесении изменений отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказа-

Коллектив авторов-разработчиков методологии внутренней и независимой оценки качества в сфере социального обслуживания Республики Карелия:

1. Антошко Елена Анатольевна, Председатель Правления, преподаватель, независимый эксперт качества Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив», старший научный сотрудник Центра инноваций и экспертизы в образовании ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования», координатор экспертной группы при Общественном совете в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия, координатор временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия»
2. Белая Раиса Васильевна, к.э.н, старший научный сотрудник Института экономики Карельского научного центра Российской академии наук, старший аналитик Некоммерческого партнерства «Центр социального анализа и реконструкции «Социо — логос», научный консультант, преподаватель, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
3. Белова Марина Фридриховна, заведующая отделом учета ГУ «Национальный музей Республики Карелия», преподаватель ООО «Автошкола Престиж-плюс, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
4. Беляева Жанна Николаевна, руководитель Национального фонда развития автомобильного образования, директор ООО «Автошкола «Престиж», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2014 год
5. Борисова Инна Ивановна, МБУ СО Петрозаводского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения «Истоки», психолог, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
6. Боровкова-Неустроева Елена Юрьевна, преподаватель КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
7. Вечерко Инна Вячеславовна, специалист по социальной работе МУ СО «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства «Преодоление», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2014 год
8. Гехт Николай Леонидович, Председатель Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия, член Правления Карельской региональной общественной организации «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
9. Григорьева Галина Федоровна, Председатель Правления Карельской региональной общественной организации «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение», член Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год

10. Горанская Светлана Владимировна, канд. мед. наук, доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности и здоровьесберегающих технологий» Института физической культуры, спорта и туризма ГБОУ ВПО РФ «Петрозаводский государственный университет», заместитель Председателя Правления КРОО «Матери против наркотиков», научный консультант, независимый эксперт качества, со-руководитель образовательной программы комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
11. Дьяконова Мария Владимировна, к.э.н, научный сотрудник Института экономики Карельского научного центра Российской академии наук, участник Сортавальской благотворительной общественной организации «Мир детей организации», научный консультант, преподаватель, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
12. Ермакова Марина Александровна, МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калевальского муниципального района «Ауринко», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
13. Жукова Ирина Вячеславовна, заместитель Председателя Правления, со-руководитель Центра семейной культуры, преподаватель Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив», педагог-организатор МБУ Петрозаводского городского округа «Социально-досуговый Центр «Подросток», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2014 год
14. Зубанова Людмила Борисовна, заместитель директора по социально-реабилитационной работе с семьями и несовершеннолетними, МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калевальского муниципального района «Ауринко», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
15. Карпова Наталья Валерьевна, заместитель директора МБУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Родник», Независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
16. Коваль Оксана Александровна, воспитатель МДОУ «Центр развития ребенка — детский сад № 110 «Красная шапочка», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
17. Колеченок Елена Николаевна, главный специалист отдела реализации проектов и программ ГБУ РК «Карельский региональный Центр молодежи», Президент Межрегионального молодежного общественного движения «Ассоциация АВАРД», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
18. Комиссарова Ирина Анатольевна, методист отдела дошкольного и начального общего образования ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования», преподаватель Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год

19. Корзина Лариса Юрьевна, психолог Федерального казенного учреждения «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Карелия» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
20. Либерцова Екатерина Владимировна, заведующая кафедрой математики, информатики и физики МОУ Петрозаводского городского округа «Лицей № 1» г. Петрозаводск, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
21. Малышева Надежда Андреевна, заместитель директора МУ «Кондопожская централизованная районная библиотека им. Б. Е. Кравченко», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
22. Михайлова Людмила Ивановна, директор МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сортавальского муниципального района, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
23. Никитина Светлана Федоровна, заместитель директора МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суоярвского муниципального района», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
24. Ольнова Любовь Петровна, директор Негосударственное образовательное учреждение «Эврика», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2014 год
25. Обшатко Любовь Антоновна, координатор Карельского регионального отделения Всероссийской общественной организации «За государственность и возрождение Святой Руси», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия»
26. Пантелеева Валентина Федоровна, директор МБУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Родник», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
27. Подольский Марк Александрович, педагог-организатор МБУ Петрозаводского городского округа «Досугово-социальный центр «Подросток», независимый эксперт качества социально-значимых проектов
28. Поташева Ольга Вячеславовна, к.э.н, научный сотрудник Института экономики Карельского научного центра РАН, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
29. Предит Марина Вениаминовна Заместитель директора МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Медвежьегорского муниципального района, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
30. Решетина Анна Александровна, заместитель заведующего по ВМР МДОУ «Детский сад № 20», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества

31. Росенстанд Елена Владимировна, директор МБУ СО Петрозаводского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения «Истоки», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 годы»
32. Симакова Анна Васильевна, преподаватель Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив», магистрант социологии факультета политических и социальных наук ГБОУ ВПО РФ «Петрозаводский государственный университет», методист, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 годы
33. Скоробогатских Ксения Николаевна, специалист по работе с молодежью МУ Петрозаводского городского округа «Центр молодёжи», независимый эксперт качества социально-значимых проектов
34. Соколова Мария Петровна, заведующая отделением МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сортавальского муниципального района, участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
35. Суворова Лидия Васильевна, Председатель Правления региональной общественной организации ветеранов (пенсионеров) государственной службы Республики Карелия, член Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия, преподаватель, независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия» на 2013 –2014 годы»
36. Тунин Антон Ильич, специалист по социальной работе ГБСУСО «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
37. Чанжалова Галина Владимировна, заведующий МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад № 22 «Яблонька», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
38. Чусина Людмила Владимировна, старший воспитатель МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад комбинированного вида № 102 «Пингвин», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
39. Шамшина Оксана Евгеньевна, заведующий МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад № 34 «Радуга» участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
40. Шилова Галина Анатольевна, директор МУ «Кондопожский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», независимый эксперт качества комплексного проекта «Общественная экспертиза в интересах человека с инвалидностью в Республике Карелия», 2013–2014 год
41. Шилова Елена Александровна, заведующий МБДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад № 108», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества

42. Шуляк Ксения Владимировна, педагог-организатор МБУ Петрозаводского городского округа «Социально-досуговый Центр «Подросток», независимый эксперт качества социально-значимых проектов
43. Фекличева Наталья Юрьевна, Президент Библиотечной Ассоциации Республики Карелия, директор БУ «Карельская республиканская библиотека для слепых», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества
44. Яцкая Татьяна Анатольевна, консультант Автономной некоммерческой организации «Карельский центр профессионального развития «Призвание», участник временного творческого коллектива комплексной программы «Внутренняя и независимая оценка качества деятельности организаций и оказания социальных услуг в Республике Карелия», независимый эксперт качества

**«Формирование внутренней и независимой систем
оценки качества оказания социальных услуг
в сфере социального обслуживания Республики Карелия»**

Научно-методический сборник

Редакционная коллегия:

Антошко Е. А., Белая Р. В., Горанская С. В., Дьяконова М. В.

Материалы представлены в авторской редакции.

Приложение: полная электронная версия сборника
с приложениями методологии оценки качества.

Подписано в печать 19.11.2014 Формат 70 x100/16.

Бумага офсетная. Усл.печ. л.

Тираж 100 экз. Заказ №

Отпечатано в ООО «Версо».

185031, г. Петрозаводск, наб. Варкауса, 1 а.

