

Независимая система оценки качества работы организаций,  
оказывающих социальные услуги в Республике Карелия

Аналитическая записка

по результатам независимой оценки качества процессов осуществления деятельности  
организации Карельский региональный общественный благотворительный фонд  
«Центр развития молодежных и общественных инициатив»

<b>Цель проведения независимой оценки качества:</b>	Выявление уровня и определение механизмов повышения качества процессов предоставления социальных услуг/осуществления деятельности организации, оказывающих социальные услуги.
<b>Задачи экспертизы:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Провести внутреннюю и внешнюю экспертизу уровня эффективности и сотворчества в управленческой системе организации, проявленности профессиональных компетентностей сотрудников, качества процесса предоставления организацией услуг, соответствующих современным (нормативным, правовым, методологическим и др.) требованиям.</li><li>2. Оказать экспертную поддержку организациям в создании программы действий, направленных на совершенствование процессов управления и предоставления социальных услуг.</li><li>3. Способствовать осознанному участию сотрудников организации и получателей услуг в апробации инструментария независимой оценки качества процессов предоставления социальных услуг/осуществления деятельности организаций, оказывающих социальные услуги.</li></ol>
<b>Исследуемый период:</b>	2013 -2014 гг.
<b>Срок проведения независимой оценки</b>	Октябрь 2014г

**качества:**

**Используемые методы:**

- теоретические - анализ нормативных правовых документов; изучение общедоступной информации, представленной организацией, в том числе размещенной в интернет – источниках;
- практические – анализ, измерение, интерпретация, сравнение, обобщение полученных результатов;
- опросные - анкетирование, интервьюирование в режиме фокус-групп;
- математические – статистическая обработка количественных данных, качественный анализ, вычисление процентных соотношений, построение диаграмм по результатам исследования

**Независимая оценка качества процессов основана на основных показателях качества осуществления процесса деятельности организации:**

**Показатель № 1. Созидательность управленческого процесса** (единство в стратегии управления, оптимальность структуры органов управления, экспертность управленческого процесса, сотворчество участников управленческого процесса)

**Показатель № 2. Продуктивность процесса предоставления услуг** (компетентность работников, учет индивидуальных особенностей потребителя, действенность процесса, очевидность ожидаемого результата)

**Эксперты:**

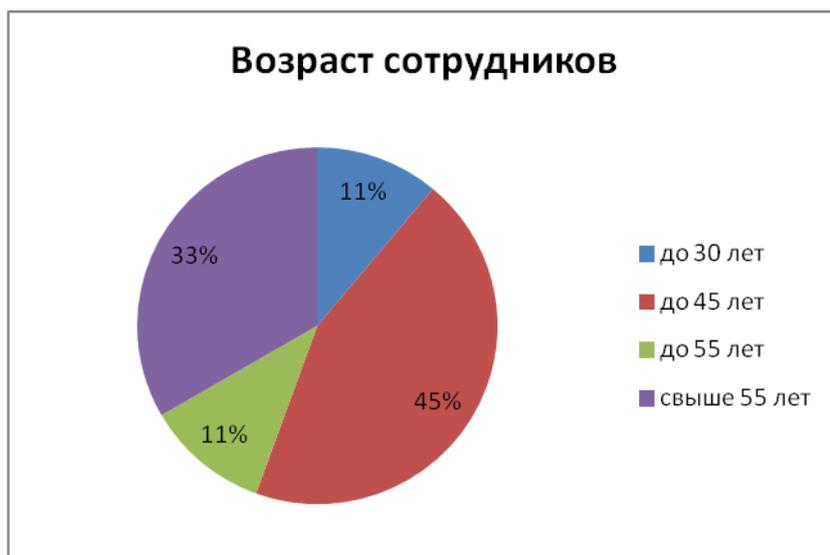
1. *Обшатко Л.А.*
2. *Яцкая Т.А.*

Исследование информации, материалов, документов, сведений, проведенное в рамках независимой оценки качества, дает достаточные основания для объективной оценки качества процессов осуществления деятельности организацией. С целью выявления состоятельности и перспективы развития командного потенциала Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив» в качественном предоставлении услуг, организация провела анкетирование сотрудников и получателей услуг, результаты которого предполагают определить степень развития

универсальных и управленческих навыков, готовности грамотно участвовать в оказании социальных услуг. Всего было опрошено 17 получателей услуг данного учреждения и 8 сотрудников организации.

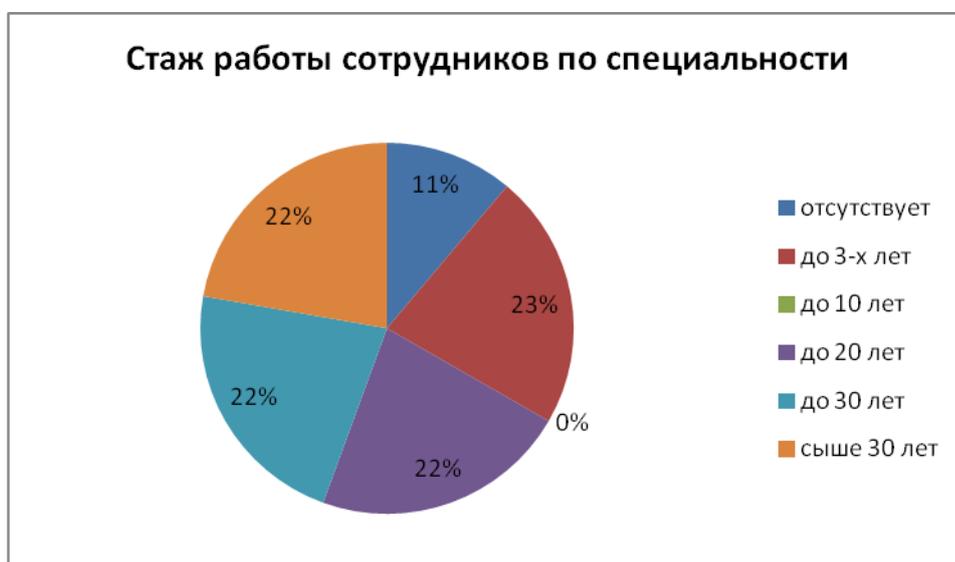
Возрастной состав сотрудников организации, участвовавших в самооценке качества компетентностей, проявляемых в деятельности и при предоставлении услуг, представлен следующим образом: до 30 лет - 1 человек, до 45 лет - 4 человека, до 55 лет - 1 человек и свыше 55 лет – 3 человека.

Таблица 1



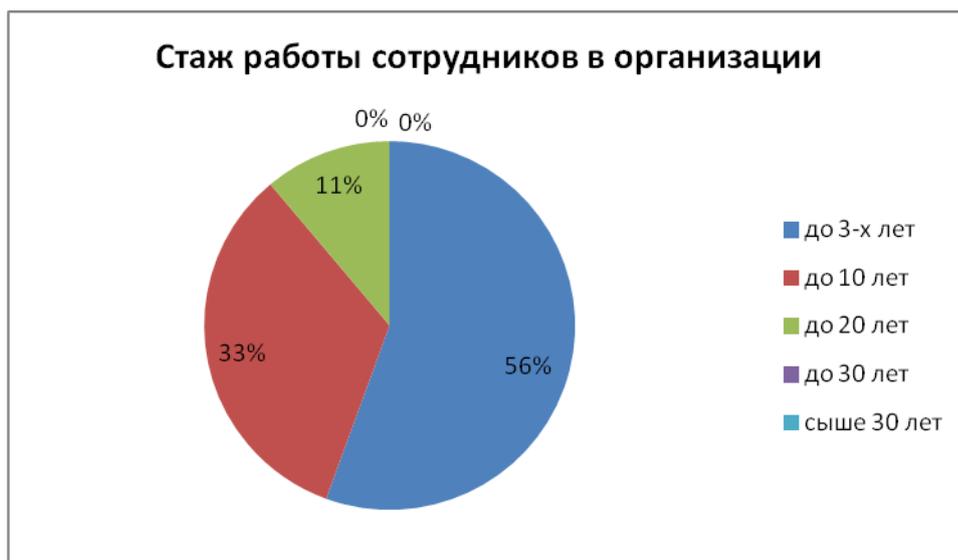
У 11% стаж работы по специальности отсутствует, 23% респондентов от общего числа опрошенных имеют стаж работы по специальности до 3 лет, 22% - до 20 лет и 22% - до 30 лет, а также 22% - свыше 30 лет стажа.

Таблица 2



56% сотрудников работают в организации менее 3 лет, 33% - до 10 лет, 11% - до 20 лет.

Таблица 3



Анализ состава опрошенных получателей и сотрудников организации позволяет сделать вывод о том, что их оценка может являться объективной для определения уровня удовлетворенности качеством процессов и полезной для раскрытия потенциала дальнейшего развития организации.

Так же, Фонд предоставил информацию о включенности получателей и сотрудников в процессы управления и предоставления услуг (сведения об органах управления и результатах их работы по повышению качества деятельности организации и предоставления услуг, сведения о реализованных и реализуемых проектах; сведения о получателях услуг; сведения о сотрудниках, оказывающих услуги; сведения о реализуемых услугах).

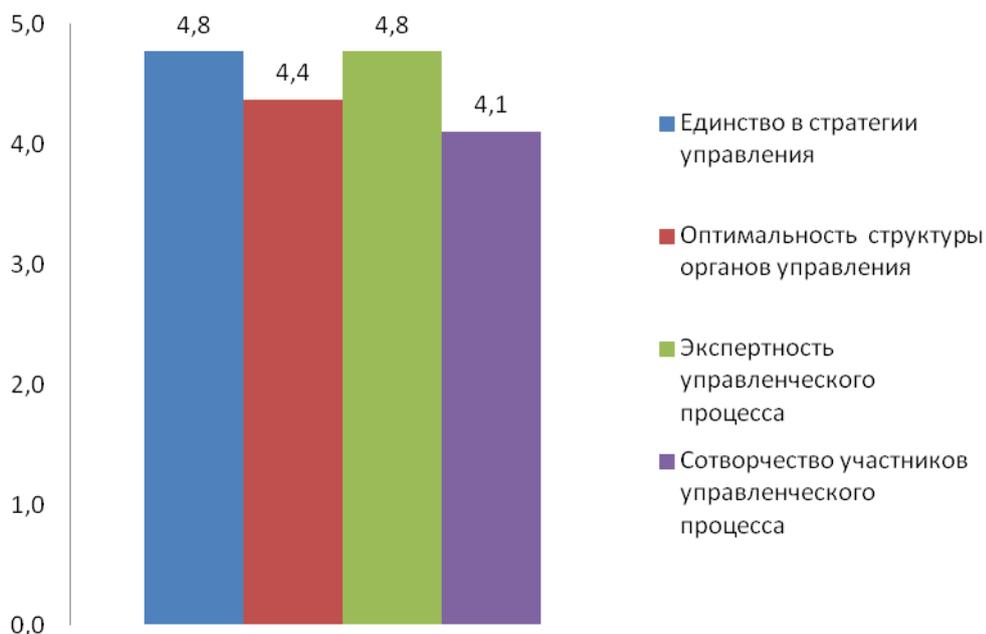
Итоги интервьюирования получателей услуг и самооценки сотрудников представлены в Приложениях к Аналитической записке.

### **Анализ полученных данных по критерию** **«Созидательность управленческого процесса»**

Оценке критерия "Созидательность управленческого процесса" в графическом выражении имеет следующий вид:

Таблица 4

### Созидательность управленческого процесса



Индикаторы «Единство в стратегии управления» и «Экспертность управленческого процесса» имеют довольно высокое значение 4,8. Меньшее значение 4,3 балла имеет индикатор «Оптимальность структуры управления». Индикатор «Сотворчество участников управленческого процесса» имеет значение 4,1.

Обобщая результаты независимой оценки качества по показателю «Созидательность управленческого процесса», сотрудники организации и эксперты отмечают, что в организации проводится активная и содержательная работа по достижению качества осуществления деятельности органов управления и эффективности принятия ими решений, содействию сотрудникам в принятии ими миссии и целей организации и проявлению ими удовлетворенности своей деятельностью по выполнению общих задач. Фонд обладает оптимальным и достаточным количеством органов управления для реализации социальных услуг, а также принимаемые решения, безусловно, направлены на повышение качества и развитие организации.

Высокий результат по критерию свидетельствует о проявлении высокого управленческого коллективного потенциала. По результатам самообследования сотрудников организации процент проявления управленческих навыков в организации составляет в среднем 50 %. Наиболее высокий уровень проявления имеют:

- навыки понимания миссии организации в обществе (67 %);
- понимание целей и задач организации (67 %);
- осознания своей необходимости в достижении общих целей организации (67 %);
- навык осознания себя участником эффективно действующей сотворческой команды нашей организации (67%).

По мнению же самих сотрудников, им не хватает уверенности в способности успешно справиться с выполнением общих целей и задач нашей организации (11 %), активно вносить конструктивные предложения по совершенствованию работы организации (33 %), использовать все возможности для участия в управлении организации (33 %).

Диаграмма №1



В результате 56 % опрошенных сотрудников обладают высоким уровнем проявления управленческих навыков, из них 11 % опрошенных оценивают уровень проявления своих управленческих навыков на 60 %, 45 % - оценивают уровень проявления своих управленческих навыков от 80 до 100 %. 44 % опрошенных пока низко оценивают уровень проявления своих управленческих навыков.

Важным основанием высокого уровня управленческого коллективного потенциала, выявленного в результате самообследования сотрудников организации, является уверенное проявление универсальных навыков.

Диаграмма №2



По результатам самооценки сотрудников, 56 % опрошенных эффективно организуют рабочее пространство и поддерживают чистоту и порядок на рабочем месте, 56% процентов опрошенных активно работает в команде и выстраивает гармоничные отношения с разными людьми. 33 % опрошенных, по результатам самооценки, владеют навыками самодисциплины и грамотно используют время для осуществления профессиональной деятельности, обладают хорошим физическим, душевным и социальным здоровьем, а также могут качественно и безопасно использовать оргтехнику и Интернет в профессиональной деятельности.

Явными точками роста, сотрудники видят в развитии и проявлении следующих универсальных навыков:

- последовательно, лаконично и ясно излагать мысли публично и на бумаге (письменно);

- уверенно работать с документами, легко усваивать и анализировать необходимые для профессиональной деятельности сведения, принимать логически обоснованные и целесообразные решения;

- принимать новое, проявлять инновационность в профессиональной деятельности и предлагать новые пути решения, по результатам самооценки;

- управлять финансами и применением основ экономики в рамках реализуемой профессиональной деятельности (0 %).

По результатам независимой оценки эксперты определяют следующие точки роста в развитии созидательности управленческого процесса Фонда:

- Доступность информации для получателей услуги и коллектива о миссии, целях и задачах организации через размещение на интернет-ресурсах, в печатной продукции (например, презентационных буклетах) и информационных стендах.

- Оптимальное и правильное распределение функций, определяющих полномочия каждого органа управления.

- Развитие четкой системы взаимных связей и согласованности действий среди руководителей и участников органов управления, оперативности принятия решений и доведения их до исполняющего персонала.

- Повышения мотивации сотрудников и создание условий по развитию позитивной самооценки сотрудников Фонда в достижении поставленных целей и задач.

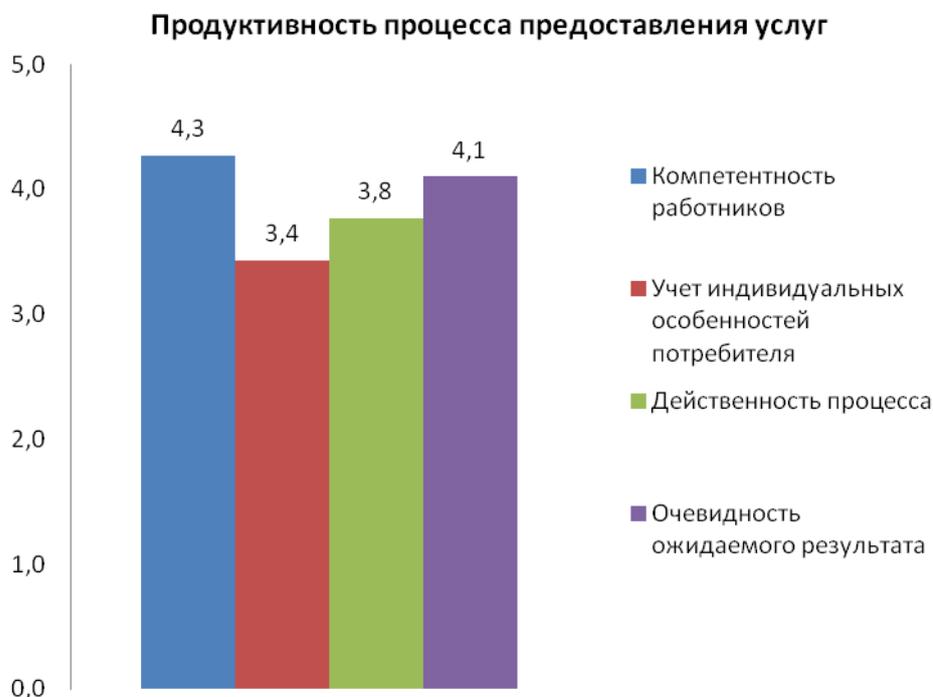
**В целом же по итогам независимой оценки качества средний балл по данному показателю составляет 4,5 балла.**

### **Анализ полученных данных по критерию**

### **«Продуктивность процесса предоставления услуг».**

При анализе данного критерия в ходе экспертизы выявлен уровень качества процесса предоставления услуг.

Таблица 5



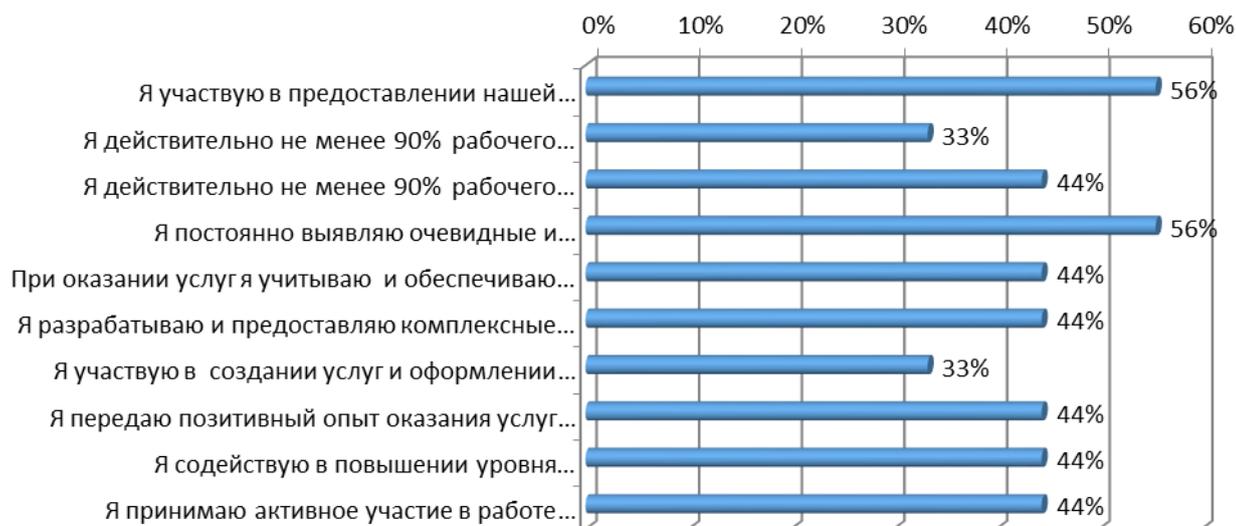
На высоком уровне находится показатель индикатора «Компетентность работников» - 4,3 балла. Индикаторы «Учет индивидуальных особенностей получателя услуги» и «Действенность процесса» имеет более низкий показатель 3,4 и 3,8 балла соответственно. Несмотря на это, индикатор «Очевидность ожидаемого результата» достигает 4,1 баллов.

Обобщая результаты по независимой оценке качества продуктивности процесса предоставления услуг, руководство организации и эксперты отмечают, что в организации проводится последовательная работа по достижению качества действенности процесса, учета индивидуальных особенностей получателей услуг, предоставлению услуг системно и комплексно, что **подтверждается средним баллом 3,9** по всем индикаторам, включенным в показатель «Продуктивность процесса предоставления услуг».

Результаты по индикатору «Компетентность работников» обусловлены уверенным проявлением сотрудниками организаций навыков предоставления социальных услуг населению.

Диаграмма №3

### Уровень проявления навыков предоставления услуг



Все сотрудники Фонда, участвовавших в самообследовании, проявляют навыки предоставления услуг в организации на уверенном среднем уровне - 44 %.

56 % опрошенных постоянно участвуют в предоставлении организацией социальных услуг населению и постоянно выявляют очевидные и неочевидные потребности людей в получении услуг. 33 % опрошенных осознают, что не менее 90% рабочего времени ежедневно используют для оказания услуг потребителям, 33% сотрудников признают, что участвуют в создании услуг и оформлении процесса их предоставления. Достаточно высоким уровнем проявления навыков предоставлении организацией социальных услуг населению, по результатам самооценки, обладают 56 % опрошенных сотрудников. Очень важно, что 22 % из них оценивают уровень проявления своих навыков предоставления услуг в 100 %, 34 % - оценивают уровень проявления своих навыков предоставления услуг от 50 до 60 %.

Не мало важным аспектом является то, в организации доля сотрудников, имеющих статус профессионального или общественного эксперта, составляет 77%. Радует то, что по результатам самообследования сотрудников организации, все 100% ощущают и осознают, что удовлетворены собственной самореализацией.

По результатам анализа самообследования Фонда проявился высокий уровень качества предоставления услуг в организации. Сотрудники Фонда учитывают особые индивидуальные потребности получателей услуг (100%), обеспечивают индивидуальное сопровождение специалистами по запросу получателя (100%). Продолжение мониторинга индивидуальных особых потребностей получателей услуг будет способствовать увеличению количества удовлетворенных процессом получения услуг. Сами же получатели услуг, участвовавших в интервьюировании, отмечают, что удовлетворены качеством процесса предоставления услуг (100%) и отмечают открытость и уважительное отношение к получателям услуг, полезность содержания и открытые возможности для собственного саморазвития.

Вместе с тем, очевидными точками роста организации является повышение компетентности сотрудников, осуществляющих процесс предоставления услуг, через:

- Дополнительное образование, вдохновляющее окружение на самосовершенствование.
- Создание благоприятных условий для творчества в коллективе и привлечение новых участников в процесс создания авторских проектов.
- Проведение различных событий, направленных на развитие сплоченности и творческого потенциала коллектива.

В целом "Фонд является востребованной организацией, оказывающей значимые социальные услуги для части населения г.Петрозаводска, юридических лиц и муниципальных образований, а также органов государственной власти.

Получатели услуг и сотрудники Центра в целом удовлетворены качеством предоставления услуг и заинтересованы в качественной работе учреждения, о чем свидетельствуют их ответы при интервьюировании и самооценке, в коллективе наблюдается положительная тенденция на совместную деятельность по предоставлению услуг. Помимо этого, существенное внимание уделяется удовлетворению особых потребностей получателей услуг при реализации деятельности Центра.

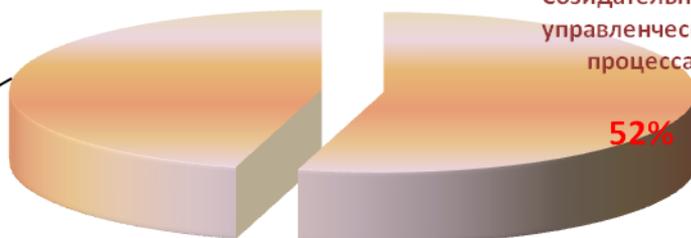
Самообследование организации и экспертная оценка позволили выявить качество процессов предоставления услуг, которые по показателю «Созидательность управленческого процесса» составляют 4,5 балла, а по показателю «Продуктивность процесса предоставления услуг» - 3,9 балла.

### **Результаты оценки качества процессов организации.**

*Таблица 6*

## Качество процессов осуществления деятельности организации.

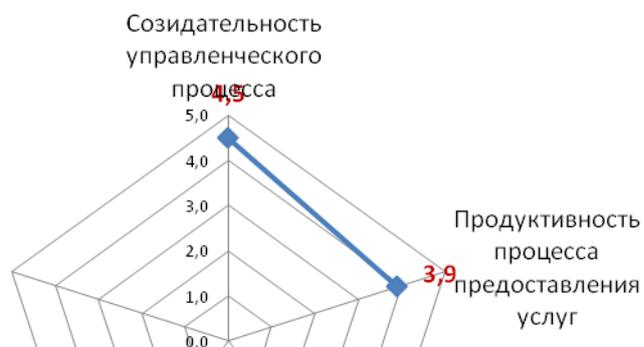
Показатель 2.  
Продуктивность  
процесса  
предоставления  
услуг  
**48%**



Показатель 1.  
Созидательность  
управленческого  
процесса  
**52%**

Таблица 7

### Результаты оценки качества процессов



### Выводы о качестве процессов предоставления социальных услуг/ осуществления деятельности организации:

1. В Фонде в рамках осуществляемых процессов уделяется серьезное внимание повышению качества предоставления реализуемых услуг и развитию внутренней системы оценки качества.

2. Сотрудники организации заинтересованы в качественной работе своего учреждения, о чем свидетельствуют высокие показатели их вовлеченности в принятие решений по повышению качества управленческого процесса.

3. Предоставление услуг и реализация деятельности строятся на принципах сотрудничества и взаимопомощи, что значительно повышает качество и продуктивность процесса предоставления услуг и формирует коллективный творческий потенциал, подтверждаемый уровнем удовлетворенности сотрудников и получателей услуг деятельностью организации.

**Основные рекомендации по развитию потенциала качества процессов  
предоставления социальных услуг/ осуществления деятельности  
организации:**

1. Необходимо доработать внутреннюю документацию организации, н-р положение об органах управления, Приказы разных уровней, дополнительные методики в области компетенций в развитии качества деятельности и предоставлении услуг.

2. Важно продолжить целенаправленную и системную деятельность по развитию у сотрудников Центра 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. Для руководства проводить тренинги для увеличения доверия к подчиненным и вовлечения в различные процессы наравне с ними.

3. Описать и утвердить паспорта/ регламенты 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.

Подписи Экспертов:



Т.А. Яцкая



Л.А. Обшатко

Дата: