

ва, а по ряду параметров здоровья имеют и худшие характеристики, и им требуется социальная поддержка. Интерес к проблеме здоровья медработников с каждым годом становится все более заметным. Анализ литературы, появляющийся в последние годы показывает, что, не смотря на определение важности здоровья медработников, для успешной профессиональной деятельности, данная проблема остается малоизученной и требует дальнейшего углубленного изучения.

Л.Э. Панкратова
РГППУ, Екатеринбург

К ВОПРОСУ ОБ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Проблема оценки качества социальных услуг остро встала на повестке дня, как в науке, так и в практике, после выхода Федерального закона «Об основах социального обслуживания населения РФ» в 1995 году. Разработка критериев и показателей оценки качества и эффективности социального обслуживания основывается на перечне гарантированных законом социальных услуг. К ним относятся услуги социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые, социально-педагогические. Согласно стандарту РФ (ГОСТ Р 52497-2005) «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» критериями качества социального обслуживания могут быть: - наличие в учреждениях всех необходимых документов и качество их подготовки;

- условия размещения учреждения;
- полноценность штатного расписания, уровень профессионализма сотрудников;
- оснащенность всеми видами оборудования;
- характер межведомственного взаимодействия.

Тем не менее, оценка качества социальных услуг, о также их эффективность и результативность, представляется определенной проблемой, как в теоретическом аспекте, так и в практическом. Есть разработанная и устоявшаяся нормативная и методическая база по оценке качества товаров. Качество товара – это его соответствие требованиям нормативной и технической документации [1, с. 7]. Определить качество услуг, в том числе и социальных услуг, методически гораздо проблематичнее. Социальные услуги отличаются от товаров неосвязаемостью, неотделимостью от источника, несохраняемостью, непостоянством качества, так как одну и ту же услугу социальные работники могут оказы-

вать разным людям по-разному. Сама система оказания социальных услуг затрудняет объективную оценку их качества. Оказание социальных услуг носит заявительный характер; социальные услуги не могут быть полностью формализованы; на процесс оказания социальных услуг оказывает влияние множество внешних факторов; изменения в жизни людей носят иногда отсроченный характер по отношению ко времени оказания услуги. Все эти факторы затрудняют оценку качества социальных услуг.

Ярская-Смирнова считает, что само понятие «услуга» нуждается в теоретическом уточнении. Чаще всего понятие «услуга» приравнивается к понятию «помощь», а это затрудняет определение критериев и показателей качества, эффективности и результативности социальных услуг. Кроме того, необходимо разделить понятия «обслуживание», «услуга», «процесс обслуживания», «процесс оказания услуги» [2]. Должен быть определен конечный результат услуги и его качественно-количественные показатели.

При оценке качества, эффективности и результативности социальных услуг в реальной практике преобладают количественные методы оценки. Это тоже является одной из существующих проблем в этой сфере. Все методы оценок и их результаты часто используются только как отчетный материал, а не как механизм поиска изменений. Но оценка нужна, прежде всего, для нахождения недостатков в работе и их исправления, закрепления успехов, привлечения спонсоров, для профилактики эмоционального выгорания, так как сотрудники увидят, что работают не впустую.

Социальная политика в сфере социального обслуживания предполагает переход к полноценному рынку социальных услуг. Должны быть государственные и частные институты, предоставляющие социальные услуги. Должна быть конкуренция между провайдерами этих услуг, а у клиентов возможность выбора. Это предполагает технологизацию и менеджериализацию социальной сферы. Во многих социальных учреждениях внедрена система менеджмента качества (СМК). Но данная сфера с трудом поддается технологизации и внедрению СМК. Исчезают эмоционально-коммуникативные составляющие социальной деятельности, которые не поддаются полной формализации и документированию, что является основным требованием СМК.

Переход к рыночной модели социального обслуживания предполагает анализ зарубежного опыта в этой сфере. Маркетинговые стратегии в учреждениях социальной сферы должны быть сориентированы на конкретные запросы рынка, на улучшение качества услуг, а предложения должны превышать спрос. В западной теоретической литературе существует несколько моделей маркетинга качества обслуживания. Классическая модель маркетинга услуг пред-

ставлена Ф. Котлером. Она предполагает три взаимосвязанных звена: 1) организация - потребитель; 2) организация – персонал; 3) персонал – потребитель.

К. Грэнрос предлагает функционально-инструментальную модель маркетинга качества обслуживания. Потребителю важнее не столько что он получает, сколько как этот процесс происходит. Менеджер социальной сферы может управлять ожиданиями клиентов, влиять на восприятие процесса обслуживания.

А. Парасурман, В. Зейталь обращают внимание на 5 составляющих услуги: осязаемость, надежность, оперативность. Внимание, сопереживание. Эти составляющие могут служить критериями качества оказания услуги.

Ч. Бернارد разработал модель нейтральных зон. Между желаемой и приемлемой услугой существует зона приемлемого отклонения, в рамках которой клиент может остаться удовлетворенным [2, с. 134].

Анализ существующих моделей маркетинга качества обслуживания позволит сориентироваться на конкретные потребности клиента, на запросы рынка и внедрять социальные услуги отвечающие интересам клиентов.

В современных условиях рыночной экономики проблема качества товаров и услуг выходит на первый план. Для успешного функционирования рынка социальных услуг необходимо строго определить содержание понятий «качество», «эффективность» и «результативность» социальных услуг. В практике деятельности социальных учреждений происходит смещение или отождествление данных понятий, а это влияет и на определение критериев и показателей.

Для характеристики социальной услуги используются три основных понятия: качество, эффективность и результативность. Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять потребности человека. Качество социальной услуги – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов. Ключевой характеристикой качества оказывается способность и степень удовлетворения потребностей. Качество услуги включает в себя: полноту предоставления в соответствии со стандартом; доступность, своевременность; эффективность и результативность. Таким образом, понятие «качество социальной услуги» наиболее широкое, включающее в себя эффективность и результативность. Составляющие качества являются показателями качества социальных услуг. И эффективность, и результативность тоже одни из данных показателей.

Тем не менее, возможно отдельно оценить и эффективность, и результативность социальной услуги и процесса социального обслуживания. Эффективность – это соотношение достигнутых результатов и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Эффективность услуги – это степень успешности

деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат. Итак, ключевыми в этих определениях является соотношение затрат и целей. Показатели эффективности характеризуют затраты для достижения целей. В научной литературе показателями эффективности считают: действенность, результативность, экономичность. Проблема неэффективного использования денежных средств в социальной сфере является одной из самых злободневных. Например, в Свердловской области правительство ежегодно выделяет 250 миллионов рублей на обеспечение жильем детей сирот. Практика показывает, что большая часть жилья утрачивается данной категорией в силу различных причин (социального инфантилизма, мошенничества, продажи жилья и т.д.).

Другим понятием, характеризующим качество, а с другой стороны, выделяемым в отдельную характеристику социальной услуги, является понятие «результативность». Результативность определяется как мера эффективности, характеризующаяся достижением цели деятельности. Результативность услуги – это степень решения материальных и других проблем клиента, степень улучшения его эмоционального, физического состояния. Показателями результативности может быть динамика изменений за определенный период времени. Клиенты социальных служб часто бывают недееспособны или тяжелое заболевание не позволяет им самим объективно оценить качество и результативность социальной услуги. Здесь возможно привлечение независимых наблюдателей и экспертов.

Универсальной формулы оценки в сфере социальных услуг не существует. В теоретической литературе есть лишь определенные методические подходы к проведению оценки. Для выявления оценки качества социальных услуг необходимо систематическое проведение оценочного исследования. Данное исследование должно сочетать количественные и качественные методы. Акцент должен быть сделан именно на качественные методы. Обязательно нужно привлекать потребителей к оценке услуг, используя методы интервью и анкетирования. Многие социальные учреждения сегодня используют опросные листы получателей конкретного вида услуг.

Оценка качества социальных услуг предполагает дальнейший переход к целостной системе управления качеством в социальной сфере. Эта система должна базироваться на участие всех членов организации на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребностей клиентов и достижение выгоды для организации и общества в целом.

Библиографический список

1. *Замедлина Е.А.* Управление качеством: конспект лекций / Е.А. Замедлина. Ростов н/дону, 2008. 186 с.

2. *Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой., М.: Московский общественный фонд, 2007. 234 с.*

Н.С.Сажина
РГППУ, Екатеринбург

ИСТОРИЯ ЕКАТЕРИНБУРГСКОЙ ТЮРЬМЫ (XVIII- НАЧАЛО XX ВВ)

Любому обществу в любые времена необходима система исполнения наказаний для обеспечения исправной и признанной обществом работы правоохранительных и судебных органов. Постепенно с развитием государства в обществе возрастает и крепнет потребность в уголовно-исполнительной структуре. Лишение свободы – по уголовному праву один из видов наказания, который заключается в изоляции осужденного от общества в колонии – поселении либо в исправительной колонии общего, строго или особого режима либо в тюрьме.

Тюремное заключение в России получило распространение с 1497 года и было введено в законодательство при Иване Грозном в 1550 г. Первые попытки определить порядок тюремного управления предпринимались при царе Алексее Михайловиче, отце Петра I. Много сил вложила в создание цивилизованной уголовно – исполнительной системы Екатерина II, при ней было построено несколько десятков тюрем, большая часть которых используется в качестве тюрем и сейчас. При Екатерине II был подготовлен подробный, основательный и весьма прогрессивный для того времени «Проект положения о тюрьмах».

Летопись пенитенциарных учреждений в столице горнозаводского Урала — городе Екатеринбурге начинает свой отсчет в первой половине XVIII века. Задолго до административных реформ XVIII века, в Екатеринбурге были сосредоточены основные органы управления казенными предприятиями Урала и Западной Сибири.

Вплоть до 1861 года базировавшаяся здесь Горная канцелярия обладала широкими властными полномочиями. Главный горный начальник Хребта Уральского одновременно являлся единоличным местным “законодателем”, командиром дислоцированных в регионе линейных войск, а также фактическим главой большинства промышленных городов Урала и региональной военно-судебной власти. Последняя считалась особенно весомой, поскольку по тогдашним правовым нормам любые уголовные дела в отношении работников казенных заводов рассматривались исключительно военным судом. Даже архиепископы православных епархий горнозаводского Урала согласовывали назначения священнослужителей с екатеринбургской Горной канцелярией. Кроме