

УДК:332.024/332.055.2

## МЕТОДИКА ВЫЯВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ

Трапезникова И.С.

*ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»,  
Кемерово, e-mail: trapeznikova\_1976@mail.ru*

Эффективность социальной работы – многоплановое явление. Содержание и технология ее определения во многом зависят от того, с позиции какой науки и с какой конкретной научно-практической целью рассматривается социальная работа. Оценка эффективности может проводиться на основе как общих, так и специфических критериев, причем общие служат для оценки социальной работы в целом, а специфические – для оценки конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы, деятельности отдельных специалистов и учреждений. Сложность оценки эффективности социальных служб, заключается в некоммерческом характере, который они носят. Большинство предоставляемых услуг являются бесплатными, а источники прибыли – это бюджетное финансирование и деятельность благотворительных организаций. Если рассматривать эффективность социального учреждения с точки зрения доходов и расходов, то очевидна экономическая убыточность подобных учреждений, однако они являются неотъемлемой и очень важной частью жизни общества. В статье приводится методика оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, которая учитывает такие критерии, как количество обслуживаемого населения, наличие очередей, спектр обслуживаемого населения, осведомленность населения о предоставляемых услугах и условиях их получения, наличие квалифицированного штата сотрудников, удовлетворенность работников условиями труда. Предлагаемая методика апробирована в ходе оценки эффективности МКУ «Центр социального обслуживания населения Кемеровского муниципального района», в результате апробации был сделан вывод о средней эффективности работы учреждения, выявлены проблемные места и разработаны рекомендации, внедрение которых поможет достигнуть максимального уровня качества социального обслуживания и повысить уровень его доступности.

**Ключевые слова:** учреждения социального обслуживания, оценка эффективности социальной работы, организация и управление социальным обслуживанием населения, социально-экономические процессы

## METHODS OF DETECTION EFFICIENCY OF THE MUNICIPAL SOCIAL SERVICE AGENCIES AND THE CRITERIA FOR ITS EVALUATION

Trapeznikova I.S.

*Kemerovo State University, Kemerovo, e-mail: trapeznikova\_1976@mail.ru*

The effectiveness of social work – a multidimensional phenomenon. The content and technology of its definition depends on the position with some science and some specific scientific and practical purpose regarded social work. Evaluating the effectiveness can be based on both general and specific criteria, and serve to assess the overall social work in general, and specific – to evaluate specific social services, individual species and methods of social work, the activities of individual experts and institutions. The article provides a method of evaluating the performance of social service agencies, which takes into account such criteria as the number of the population served, the queues, the spectrum of the population served, public awareness of the services and conditions of their production, the availability of qualified staff, the satisfaction of employees working conditions. The proposed method has been tested in the course of evaluating the effectiveness of «Social service center of Kemerovo Municipal District» as a result of testing it was concluded that the average efficiency of the institutions identified problem areas and develop recommendations, implementation of which will help to achieve the maximum level of quality of social services and improve the level of its availability.

**Keywords:** social service agencies, evaluation of the effectiveness of social work, the organization and management of social services, social and economic processes

В условиях современной экономики развитие и формирование социально-экономических процессов является ключевым элементом становления региональных систем. Человек – центральное звено любого социально-экономического процесса, и реализация его прав и интересов, это неотъемлемая часть политической и экономической реальности. Отлаженное и бесперебойное функционирование системы социальной защиты позволяет обеспечить нормальные условия

жизни всех членов общества. Важнейшим звеном территориальных систем социальной защиты выступают муниципальные учреждения социального обслуживания населения, как механизм, позволяющий практически решать сложные вопросы жизнедеятельности общества, семьи и отдельного человека.

Эффективность деятельности муниципального учреждения социального обслуживания – многоплановое явление [2].

Определение критериев, по которым можно оценить деятельность такого учреждения – достаточно сложный процесс, так как стандартные критерии эффективности в данном случае не показательны.

Сложность оценки эффективности социальных служб, заключается в некоммерческом характере, который они носят. Большинство предоставляемых услуг являются бесплатными, а источники прибыли – это бюджетное финансирование и деятельность благотворительных организаций [6]. Данная ситуация исключает возможность рассматривать эффективность деятельности муниципального учреждения с точки зрения доходов и расходов, так как будет очевидна его экономическая убыточность, однако данные учреждения являются важной частью социально-экономического статуса региона.

Следовательно, для оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания необходимо использовать критерии, учитывающие не только финансовую составляющую. Эти критерии могут содержать количественные и качественные показатели. С одной стороны, они представляют собой систему нормативных критериев, отражающих эффективность этого процесса, с другой – систему показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб (отдельных личностей, семьи, социальной группы).

В первом случае они служат важным инструментом для исследования результативности предоставления социальных услуг населению, во втором – являются системой ориентиров, нацеливающих на достижение конкретных и действенных результатов в социальном обслуживании, адекватных реальным потребностям и нуждам различных категорий населения, а потому могут выступать в качестве стандартов социального обслуживания, системы нормативов [3].

Эффективность деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания населения может определяться на основе как общих, так и специфических критериев, причем общие служат для оценки ее эффективности в целом, а специфические – для оценки конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы, деятельности отдельных специалистов и учреждений.

Мы предлагаем проводить оценку эффективности деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания по совокупности следующих критериев:

1. Количество обслуживаемого населения. Данный критерий относится к исключительно количественным показателям, не всегда отражает реальную эффективность

работы социального учреждения, поскольку на него влияет слишком большое количество факторов: численность населения территории, состав населения, доступность социальных служб, организация работы социального учреждения и т.д.

2. Наличие очередей. Если клиент не может получить своевременную помощь по причине постоянных очередей, работу социального учреждения нельзя назвать эффективной.

3. Спектр категорий обслуживаемого населения. Чем шире спектр категорий населения, получающих помощь в учреждении социального обслуживания, тем эффективней можно считать деятельность такого учреждения.

4. Осведомленность населения о предоставляемых услугах и условиях их получения. Информированность населения о возможностях социальных служб зачастую находится на очень низком уровне, что, в свою очередь, приводит к замедлению работы специалистов.

5. Наличие квалифицированного штата сотрудников. Этот критерий является фактически одним из ведущих, так как субъект и объект деятельности социальной сферы – в первую очередь человек.

6. Наличие кризисных ситуаций как в системе клиент – сотрудник, так и в коллективе учреждения. Кризисные ситуации повышают стрессовое состояние, которое влияет на атмосферу в коллективе, затрагивает все грани профессиональной деятельности [4].

7. Удовлетворенность работников условиями труда. Данный показатель влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей.

8. Система поощрений. Сложный вопрос в сфере социального обслуживания, поскольку материальные стимулы сотрудников ограничены. Поэтому выстроенная система мотивации в учреждении социального обслуживания относится к значимым критериям эффективности его деятельности.

9. Уровень коммуникаций в коллективе. Сплоченность коллектива – это немаловажный показатель, так как случай клиента зачастую связан с работой сразу нескольких специалистов, иногда даже из разных отделов, поэтому необходимо, чтобы сотрудники имели навыки работы в группе [5].

10. Возможность повышения уровня квалификации сотрудников. Недостаток у работника тех или иных навыков, знаний приводит к неэффективной работе и выполнению поставленных задач, также способствует повышению у работника стрессов

и энергетических затрат, связанных с работой, а также снижению мотивации.

В данном перечне нет каких-то принципиально новых критериев, но их сведение в единую методику и приведение к единому показателю эффективности позволяет комплексно оценить результаты работы учреждений социального обслуживания населения.

Предложенная методика была использована для оценки эффективности деятельности МКУ «Центр социального обслуживания населения Кемеровского муниципального района».

Оценка количественных показателей проводилась на базе статистических данных, отраженных на официальном сайте Департамента социальной защиты населения Кемеровской области. Качественная оценка была получена с помощью анкетного опроса посетителей и сотрудников центра.

Нормативное значение критерия и оценка нормативного значения критерия рассчитывалась ранжированием по 5-балльной шкале.

При балльной оценке в диапазоне от 0 до 4 баллов:

**4 балла** – присваивается результату, который определен как целевой ориентир, т.е. результат, к достижению которого необходимо стремиться;

**3 балла** – присваивается результату, значение которого соответствует наилучшему показателю по региону;

**2 балла** – показатель нормы;

**1 балл** – оценивается результат, значение которого на 1–25% ниже нормы.

**0 баллов** – значение, которое на 26% и более ниже нормы.

После проведения оценки каждого критерия в баллах определяется коэффициент эффективности ( $K_{эф}$ ) каждого критерия,

который рассчитывается как отношение результата к целевому ориентиру. Общая эффективность ( $K_{эф}$ ) рассчитывается как отношение суммарного результата к суммарному целевому ориентиру [1].

Для качественной оценки полученного результата определены границы выявленных баллов:

- коэффициент до 0,4 – низкая эффективность;

- коэффициент от 0,4 до 0,8 – средняя эффективность;

- коэффициент от 0,8 до 1 – высокая эффективность.

Результаты комплексной критериальной оценки эффективности, проведенной на базе МКУ «Центр социального обслуживания населения Кемеровского муниципального района» приведены в таблице.

Апробация методики в условиях деятельности МКУ «ЦСОН Кемеровского муниципального района» показала, что работа данного учреждения является в большей степени эффективной, однако есть проблемные места, которые нуждаются в улучшении.

В частности необходимо:

1. Разработать веб-сайт, содержащий необходимую информацию о льготах и условиях их получения.

2. Создать колл-центр, как возможность для людей, не имеющих доступа в интернет, получить необходимую консультацию по телефону.

3. При подборе кадров учитывать специфику учреждений подобного рода и не допускать к работе с клиентами «случайных» людей, руководителям отделов четко обозначать роль и место каждого сотрудника, не допуская конфликтов внутри рабочего коллектива.

Комплексная критериальная оценка эффективности деятельности МКУ «Центр социального обслуживания населения Кемеровского муниципального района»

Критерий	Результат	Целевой ориентир	$K_{эф}$
Количество обслуживаемого населения	2	4	0,5
Наличие очередей	3	4	0,75
Спектр обслуживаемых категорий населения	4	4	1
Осведомленность населения о предоставляемых услугах	0	4	0
Квалифицированность специалистов	2	4	0,5
Удовлетворенность работников условиями труда	3	4	0,75
Наличие кризисных ситуаций	3	4	0,75
Форма распределений заданий между сотрудниками	3	4	0,75
Уровень коммуникаций в коллективе	3	4	0,75
Система поощрений	3	4	0,75
Суммарные показатели	26	40	0,65

4. Оптимизировать систему мотивации персонала, учитывая ограниченные возможности материальной мотивации, усилить значение организационной и социальной мотивации с целью привлечения квалифицированных сотрудников.

Осуществление данных мероприятий позволит рационализировать как внешние, так и внутренние информационные потоки, более четко определить ответственность исполнителей и руководителей, а также обеспечит достижение максимального уровня качества социального обслуживания, повышение уровня его доступности среди населения.

Методика может применяться для оценки эффективности деятельности любого муниципального учреждения социального обслуживания населения в данных конкретных условиях.

#### Список литературы

1. Методика оценки результативности и эффективности деятельности учреждений здравоохранения Иркутской области. – Иркутск, 2009. – 89 с.
2. Теория социальной работы / под ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юрист, 2012. – 456 с.
3. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы. – М.: Дашков и К. – 476 с.
4. Пантелеева Т.С. Экономические основы социальной работы / Т.С. Пантелеева, Г.А. Червякова. – М.: Гуманитарный изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 160 с.
5. Самарова Г.М. Эффективность принятия управленческих решений в системах муниципального управления // Управление персоналом. – 2008. – № 1. – С. 32–35.

6. Шиндер И.Г. Методика формирования системы оплаты труда и стимулирования работников государственных учреждений // Бюджетные учреждения образования: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2007. – № 11. – С. 12–17.

#### References

1. Metodika otsenki rezultativnosti i effektivnosti deyatel'nosti uchrezhdeniy zdравоохранeniya Irkutskoy oblasti. Irkutsk, 2009 89 p.
2. Teoriya sotsialnoy raboty / pod red E.I. Holostovoy. M.; Yurist 2012. 456 p.
3. Pavlenok P.D. Teoriya, istoriya i metodika sotsialnoy raboty. M.: Dashkov i K. 476 p.
4. Panteleeva T.S. Ekonomicheskie osnovy sotsialnoy raboty / T.S. Panteleeva, G.A. Chervyakova. M.: Gumanitarnyy izd. tsentr VLADOS, 2009. 160 p.
5. Shamarova G.M. Effektivnost prinyatiya upravlencheskih reshenii v sistemah munitsipalnogo upravleniya // Upravlenie personalom 2008 no. 1. pp. 32–35.
6. Shinder I.G. Metodika formirovaniya sistemyi oplyaty truda i stimulirovaniya rabotnikov gosudarstvennyih uchrezhdeniy // Byudzhetye uchrezhdeniya obrazovaniya: buhgalterskiy uchet i nalogooblozhenie. 2007 no. 11. pp. 12–17.

#### Рецензенты:

Березнев С.В., д.э.н., профессор кафедры производственного менеджмента Кузбасского государственного технического университета, г. Кемерово;

Старикова Л.Н., д.соц.н., профессор кафедры экономики и управления на предприятии, РЭУ им. Г.В. Плеханова (Кемеровский филиал), г. Кемерово.