

УДК 338.465.4

**ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ  
СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
(НА ПРИМЕРЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ)**

<sup>1,2</sup>Попова М.В., <sup>3</sup>Савченко В.В.

<sup>1</sup>ГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет», Ставрополь,  
e-mail: ppva-marina@mail.ru;

<sup>2</sup>ГАОУ ВПО НГТТИ «Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт»,  
Невинномысск, e-mail: ppva-marina@mail.ru;

<sup>3</sup>Ставропольский государственный медицинский университет, Ставрополь, e-mail: vellsav@mail.ru

Настоящая статья посвящена исследованию доступности и открытости информации, размещаемой на официальных сайтах учреждений системы социальной защиты, как показателя оценки качества оказания социальных услуг (на примере Ставропольского края). Был проведен анализ 65 сайтов учреждений системы социальной защиты Ставропольского края и анкетирование сотрудников и клиентов учреждений. В статье представлены результаты сравнительного анализа мотивов, интенсивности посещения сети Интернет и сайтов клиентами и сотрудниками учреждений, позиции в отношении информации, необходимой для размещения на сайте. Учреждения системы социальной защиты нуждаются в совершенствовании форм предоставления информации о предоставляемых социальных услугах и повышения информационной доступности организаций. В статье сформулированы недостатки и проблемы обеспечения информационной доступности учреждений социальной защиты.

**Ключевые слова:** информационная доступность, система социальной защиты, качество социальных услуг

**INFORMATION AVAILABILITY OF ESTABLISHMENTS OF SYSTEM OF SOCIAL  
PROTECTION AS THE INDICATOR OF THE ASSESSMENT OF QUALITY  
OF RENDERING SOCIAL SERVICES (ON THE EXAMPLE OF STAVROPOL KRAI)**

<sup>1,2</sup>Popova M.V., <sup>3</sup>Savchenko V.V.

<sup>1</sup>Stavropolsky state agricultural university, Stavropol,  
e-mail: ppva-marina@mail.ru;

<sup>2</sup>Nevinnomyssk State Humanitarian-Technical Institute, Nevinnomyssk, e-mail: ppva-marina@mail.ru;

<sup>3</sup>Stavropol state medical university, Stavropol, e-mail: vellsav@mail.ru

The present article is devoted to research of availability and openness of information published on the official sites of establishments of system of social protection as an indicator of an assessment of quality of rendering social services (on the example of Stavropol Krai). The analysis of 65 sites of establishments of system of social protection of Stavropol Krai and questioning of employees and clients of establishments was carried out. Results of the comparative analysis of motives, intensity of visit of the Internet and the sites by clients and the staff of institutions, positions concerning information necessary for placement on the site are presented in article. Establishments of system of social protection need improvement of forms of providing information on the provided social services and increases of information availability of the organizations. In article shortcomings and problems of ensuring information availability of establishments of social protection are formulated.

**Keywords:** information availability, system of social protection, quality of social services

Стратегической задачей развития государственной социальной политики является повышение качества оказания социальных услуг, эффективности деятельности учреждений социальной сферы. В связи с этим возрастает потребность в совершенствовании контроля качества оказания социальных услуг. В последние годы Правительством принят ряд шагов в развитии механизмов публичного, независимого мониторинга качества социального обслуживания, направленного на достижение следующих целей:

- повышение качества и доступности социальных услуг для населения,
- улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги,

– стимулирование повышения качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги населению,

– формирование общественной активности, воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» определяет порядок, критерии и показатели проведения независимой системы оценки качества работы

организаций, оказывающих социальные услуги [6].

Для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания рекомендуется использовать следующие показатели:

- открытость и доступность информации об организации,
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе и граждан с ограниченными возможностями здоровья,
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги,
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации,
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Развитие современного общества в XXI веке характеризуется переходом к информационной цивилизации, в рамках которой приоритетное развитие получают вычислительная техника и информационно-коммуникативные технологии. Современные органы власти стремятся к кардинальным изменениям взаимоотношений между Правительством и обществом, в основе которого лежит более эффективное и менее затратное администрирование с применением современных информационных технологий, внедрение технологий электронного правительства [3, 4, 5].

Внедрение независимой оценки качества оказываемых социальных услуг сталкивается с рядом проблем и сложностей, связанных, прежде всего, с несовершенством методологии проведения исследования, неравенством социально-экономического развития территорий современной России, несовершенством доступности социальных услуг для различных категорий населения [1, 7, 8].

Одним из ведущих показателей качества работы организаций социального обслуживания населения является открытость и доступность информации об организации, которые включают в себя полноту, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте.

**Цель исследования:** оценка доступности и открытости информации, размещаемой на официальном сайте организаций учреждений социальной защиты, как показателя оценки качества предоставления социальных услуг.

#### **Материалы и методы исследования**

В ходе оценки было проанализировано 65 сайтов учреждения социальной защиты Ставропольского края. На основе методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы орга-

низаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, были разработаны критерии оценки информации: общая информация об учреждении; информация об основных направлениях деятельности учреждения; наличие перечня необходимых документов, рекомендованных к размещению на официальном сайте организации; актуальность информации об учреждении.

С целью изучения удовлетворенности качеством и полнотой информации, размещаемой на официальных сайтах организаций социального обслуживания, был проведен социологический опрос в городах Ставрополе, Изобильный и Светлоград. В исследовании приняли участие 56 работников учреждений системы социальной защиты и 87 клиентов.

#### **Результаты исследования и их обсуждение**

В целом, информация, размещаемая на официальных сайтах, отвечает требованиям, сформулированным в приказе Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а.

В ходе исследования была оценена доступность сети Интернет. Большинство опрошенных имеет доступ к Интернету только дома. 87% клиентов и 71% сотрудников учреждений социальной защиты имеют доступ к сети Интернет только дома. 6% клиентов указали, что не имеют доступ к Интернет-ресурсам. Все они были жителями сельской местности старше 60 лет.

78% сотрудников учреждений социальной защиты посещают Интернет-ресурсы ежедневно, среди клиентов – их значительно меньше – 29%. С разной степенью интенсивности все сотрудники учреждений системы социальной защиты используют сеть Интернет. 12,5% клиентов не используют информационные ресурсы сети Интернет.

Самым распространенным мотивом посещения сети Интернет является поиск информации, с этой целью интернет-ресурсы посещают 70% сотрудников и 50% клиентов социальной защиты. Вторым по распространенности мотивом являются социальные сети – 51,4% сотрудников и 63% клиентов.

Согласно результатам проведенного исследования сотрудники учреждений социальной защиты значительно чаще, чем клиенты, посещают сайт организации, в которой они работают. Ежедневно 14% сотрудников учреждений социального обслуживания посещают сайт своей организации, а каждый третий несколько раз в неделю. 37% клиентов учреждений социального обслуживания отметили, что посещают сайт организации, услугами которой пользуются несколько раз в месяц и реже.

При этом 13% клиентов учреждения социального обслуживания первый раз во время проведения опроса узнали о наличии информационного сайта организации.

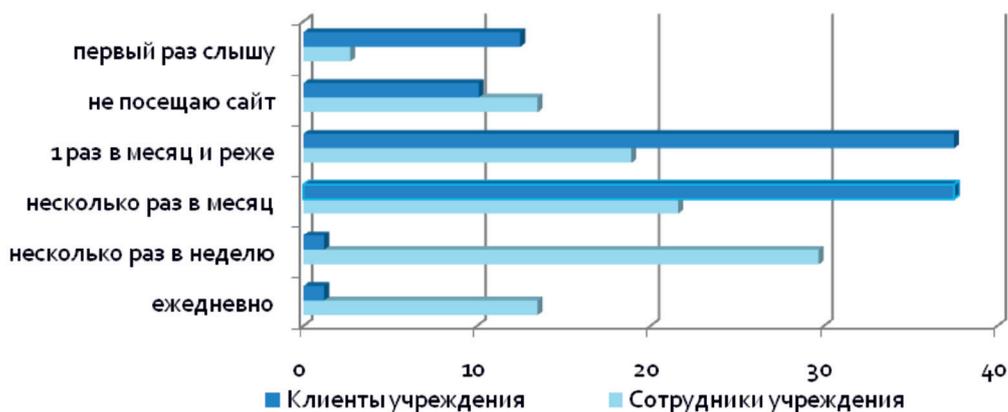


Рис. 1. Интенсивность посещения информационного сайта организаций социального обслуживания



Рис. 2. Мнение опрошенных об информации, необходимой для размещения на сайте организаций социального обслуживания

В целом и сотрудники, и клиенты удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте организаций социального обслуживания. 57% сотрудников и 31% клиентов отметили, что полностью удовлетворены качеством и полнотой информации. Однако 19% клиентов выразили неудовлетворенность полнотой информации, размещаемой на официальном сайте организации.

Анализ сайтов организаций системы социальной защиты позволил выявить ряд недостатков в области информационной доступности. Так, например, большинство учреждений не обратили должного внимания на информацию о стоимости платных услуг.

Особенно эта информация актуальна для центров социального обслуживания населения, лишь 34,5% центров социального обслуживания населения разместили данную информацию на своих сайтах. Лишь 24% центров социального обслуживания населения разместили на своих сайтах образцы договоров на оказание платных услуг, среди стационарных учреждений – лишь 5%.

Важным условием получения социальных услуг в учреждениях системы социальной защиты является информация о требованиях и документах, необходимых для поступления в учреждение. Однако лишь 25% стационарных учреждений, 34,5% центров социального обслуживания

населения, 30,7% учреждений социальной помощи семье и детям разместили данную информацию.

Большая часть учреждений не разместила информацию о правилах внутреннего распорядка получателей социальных услуг. Данная информация размещена только на 65% сайтов стационарных учреждений, 13,7% – центров социального обслуживания, 30,7% – центров социального обслуживания семьи и детей.

В ходе исследования анализировалось мнение респондентов об информации, необходимой для размещения на официальном сайте. Графически позиции респондентов представлены на рис. 2. Точки зрения клиентов и сотрудников учреждения по данному вопросу разделились. По мнению клиентов, самой актуальной информацией являются данные о руководстве и работниках организации, обеспечение возможности, условия получения бесплатной социальной помощи, направления заявления, предложений и отзывов. Сотрудники учреждения считают важным размещение новостей и анонсов мероприятий, информации о формах и видах социальных услуг, перечня платных услуг.

Вместе с тем анализ с сайтов показал, что именно информация о руководстве представлена в недостаточном объеме. Данная информация доступна на сайтах 50% стационарных учреждений, 37,9% – центров социального обслуживания, 46,1% – учреждений социальной помощи семье и детям.

Среди недостатков работы сайтов можно назвать отсутствие возможности получения ответа на электронный запрос в течение 3 дней. Наиболее оперативными в данном направлении были центры социального обслуживания: 79,3% учреждений ответили на вопрос, заданный на сайте, среди других типов учреждений подобных было 30%.

### Выводы

Учреждения системы социальной защиты нуждаются в совершенствовании форм предоставления информации о предоставляемых социальных услугах и повышения информационной доступности организаций. Официальные сайты организаций системы социальной защиты не являются ведущими источниками получения информации о необходимом перечне и объеме предоставляемых социальных услуг для населения.

Повышение открытости и доступности информации об организации, размещаемой на официальном сайте, требует решения ряда проблем.

Во-первых, разработка региональных перечней информации и документов, рекомендуемых к размещению в сети Интернет,

типовой структуры информационного сайта с учетом различных типов организаций социального обслуживания.

Во-вторых, повышение информационной культуры специалистов организаций социального обслуживания в области работы с информационным сайтом, обеспечение обратной связи с получателями социальных услуг.

В-третьих, повышение компьютерной грамотности клиентов учреждений социального обслуживания, особенно граждан пожилого возраста, проживающих в сельской местности.

Таким образом, проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, обеспечивает открытость и публичность информации о деятельности организаций, создает условия для выражения и учета мнения потребителей социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания, создание системы мотивационных стимулов для организаций в повышении качества работы.

### Список литературы

1. Красуцкая О.В. Доступность социальных услуг как элемент оценки качества социального обслуживания // Социальные инновации в развитии трудовых отношений и занятости в XXI веке. Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского; под общей редакцией З.Х. Саралиевой. – Нижний Новгород, 2014. – С. 855–859.
2. Митрофанова С.В., Савченко В.В. Проблемы внедрения новых механизмов финансирования учреждений бюджетной сферы // Региональная экономика: теория и практика. – 2012. – С. 47–51.
3. Муравьев О.В., Ловянникова Н.В., Ворохобина Я.В., Попова М.В., Сыроватская В.И. Информационные технологии: особенности применения и приоритетные направления развития. – Невинномысск: НГТИ, 2009. – 240 с.
4. Попова М.В. Мировой опыт процесса создания и развития электронного правительства // Экономические и информационные аспекты развития региона: теория и практика. Международная научно-практическая конференция. Ставропольский государственный аграрный университет. Издательство: Издательство «АГРУС» (Ставрополь). – 2015. – С. 210–213.
5. Попова М.В. Электронное правительство как концепция государственного управления в информационном обществе: монография. – Невинномысск: НГТИ. – 2013. – 206 с.
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» [Электронный ресурс <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70380338>].
7. Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2015. – № 1 (125). – С. 3–13.
8. Савченко В.В. Проблема неравенства ресурсов инвестирования семьи в развитие человеческого капитала в современной России // Региональная экономика. – 2012. – С. 40–46.

**References**

1. Krasuckaja O.V. Dostupnost socialnyh uslug kak jelement ocenki kachestva socialnogo obsluzhivaniya // Socialnye innovacii v razvitii trudovyh otnoshenij i zanjatosti v XXI veke. Nacionalnyj issledovatel'skij Nizhegorodskij gosudarstvennyj universitet im. N.I. Lobachevskogo; Pod obshej redakciej Z.H. Saralievov. Nizhnij Novgorod, 2014. pp. 855–859.

2. Mitrofanova S.V., Savchenko V.V. Problem vnedrenija novyh mehanizmov finansirovaniya uchrezhdenij bjudzhetnoj sfery // Regionalnaja jekonomika: teorija i praktika. 2012. pp. 47–51.

3. Muravev O.V., Lovjannikova N.V., Vorohobina Ja.V., Popova M.V., Syrovatskaja V.I. Informacionnye tehnologii: osobennosti primeneniya i prioritetye napravlenija razvitija. Nevinnomyssk: NGTI, 2009. 240 p.

4. Popova M.V. Mirovoj opyt processa sozdaniya i razvitija jelektronnoho pravitel'stva // Jekonomicheskie i informacionnye aspekty razvitija regiona: teorija i praktika. Mezhdunarodnaja nauchno-prakticheskaja konferencija. Stavropolskij gosudarstvennyj agrarnyj universitet. Izdatel'stvo: Izdatel'stvo «AGRUS» (Stavropol). 2015. pp. 210–213.

5. Popova M.V. Jelektronnoe pravitel'stvo kak koncepcija gosudarstvennogo upravlenija v informacionnom obshhestve: monografija. Nevinnomyssk: NGTI. 2013. 206 p.

6. Prikaz Ministerstva truda i socialnoj zashhity RF ot 30 avgusta 2013 g. no. 391a «O metodicheskikh rekomendacijah po provedeniju nezavisimoj ocenki kachestva raboty organizacij, okazyvajushhijh socialnye uslugi v sfere socialnogo obsluzhivaniya» [Jelektronnyj resurs <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70380338>].

7. Ragozina L.G., Cacara E.A. Nezavisimaja ocenka kachestva okazaniya socialnyh uslug: pervye rezultaty // Monitoring obshhestvennogo mnenija: jekonomicheskie i socialnye peremeny. 2015. no. 1 (125). pp. 3–13.

8. Savchenko V.V. Problema neravenstva resursov investirovaniya semi v razvitie chelovecheskogo kapitala v sovremennoj Rossii // Regionalnaja jekonomika. 2012. pp. 40–46.

**Рецензенты:**

Шуваев А.В., д.э.н., профессор кафедры «Информационные системы», Ставропольский государственный аграрный университет, г. Ставрополь;

Иванов Н.П., д.э.н., профессор, начальник управления стратегического развития Ставропольского государственного медицинского университета, г. Ставрополь.