

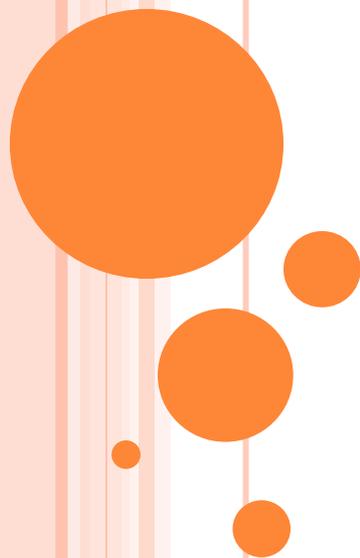
РОЛЬ СТАНДАРТОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРАКТИКЕ

Костенко Наталья Борисовна,

канд. психол. наук,

заместитель директора

КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»



Реформирование системы социальных услуг в современной России обусловлено:

- ❖ передачей полномочий по оказанию услуг в сфере социальной защиты на региональный уровень;**
- ❖ ориентацией социальных услуг на беднейшие слои населения;**
- ❖ снижением административных издержек, на содержание социальной сферы и оказание социальных услуг;**
- ❖ разработкой социальных стандартов на услуги**



Новая модель социальной политики предложила следующие изменения в системе предоставления социальных услуг:

Внедрение элементов рыночных отношений в социальную сферу

- платность части социальных услуг, конкуренция организаций, предоставляющих услуги, увеличения спектра и круга социальных услуг и т.п. (ФЗ№ 122, ФЗ№ 83)

Изменение статуса специалистов социальной сферы

- повышение требований к подотчетности, уровню профессионализма и квалификации

Переход от дистанцированных к партнерским отношениям с потребителями социальных услуг

- Привлечение потребителей к процессу оценки качества социальных услуг

Повышение роли экспертного знания, направленного на анализ и повышение качества социальных услуг

- Внедрение систем менеджмента качества

Стандартизация социальных услуг, требований к их качеству и к специалистам

- Усиление формализации социальной сферы, конвейерный характер деятельности специалистов в ущерб эмоционально-коммуникативной ее стороне
- Формирование жестких административных систем и стандартов управления социальной сферой

Виды социальных услуг по степени сложности



Стандартизация является
инструментом обеспечения
качества услуг



КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей, совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Качество основано на взаимодействии потребителя с услугой, а измеряется в соответствии с удовлетворением его требований.

Уровень качества услуги – относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей

Включает следующие параметры:

- полнота предоставления в соответствии с стандартами,
- доступность,
- своевременность,
- эффективность и результативность предоставления услуги

