

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС РУКОВОДИТЕЛЯ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Научный руководитель – Коваленко Татьяна Николаевна

*Мамурков Евгений Викторович*

*Студент (бакалавр)*

Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы,  
Факультет психолого-социальной работы, Санкт-Петербург, Россия

*E-mail: mevgo@bk.ru*

Оценка качества социальных услуг является важным компонентом в системе социального обслуживания и социальной защиты населения. Она позволяет осуществлять контроль обслуживания, устанавливать обратную связь с получателями социальных услуг и служит основой для анализа и принятия управленческих решений. Управление в социальной работе имеет свою специфику и представляет собой в широком смысле систему гибкого управления, направленного на устранение социального неравенства и регулирование социального положения отдельных категорий граждан, а в наиболее локализованном значении, осуществление деятельности по социальной поддержке и оказанию социальных услуг в конкретном учреждении в соответствии с принятыми стандартами качества. В основе повышения качества деятельности учреждений лежит ее оценка. Показатели, отражающие деятельность учреждений социальной защиты, должны быть актуальными, компактными, сопоставимыми, служить основой прогнозирования и разработки проектов нормативных правовых актов, управленческих решений, демонстрировать адекватность выбранной социальной политики и стратегии [1]. Критерии эффективности деятельности учреждений социального обслуживания имеют интегративный характер. С одной стороны, это система нормативных показателей и стандартов, отображающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны - система показателей, представляющих качественные и количественные индикаторы психологического, социально-экономического и другого состояния личности, семьи, социальной группы [3]. Для руководителя показатели оценки качества будут являться управленческой информацией. Научно-техническая, а также информация о возникновении отклонений плановых показателей играет существенную роль в процессе принятия управленческих решений. В связи с этим понятие «информация» может рассматриваться как особый информационный ресурс, наряду с трудовыми, материальными, финансовыми и другими ресурсами. Информационный ресурс можно рассматривать как совокупность собранной, обработанной информации, представленной на любом носителе, который обеспечит ее передачу в пространстве и времени, для решения оперативных и стратегических задач [2]. На ее основе можно определить, элементы организации, нуждающиеся в улучшении, а также принять своевременные меры по устранению факторов снижающих качество предоставления социальных услуг.

Таким образом, оценка качества социальных услуг учреждения социального обслуживания, как информационный ресурс руководителя позволяет проводить диагностику системы управления, разработку и принятие мер, направленных на ее модернизацию, что позволяет решать сложные управленческие задачи по организации социального обслуживания и социальной защите населения.

*Литература*

Гричук А.Г. Система показателей оценки деятельности учреждений социального обслуживания / А.Г. Гричук, И.А. Кизина // Чиновник. - 2007. №3.

Гумерова Г.Р. Информационные ресурсы теория и практика управления / Г.Р. Гумерова // «Актуальные проблемы экономики и права». 2010. № 4. С. 178-182.

Мещанинова Е.Ю. Проблемы определения эффективности социального обслуживания / Е.Ю. Мещанинова // Работник социальной службы. - 2005. № 4. С.8-10.