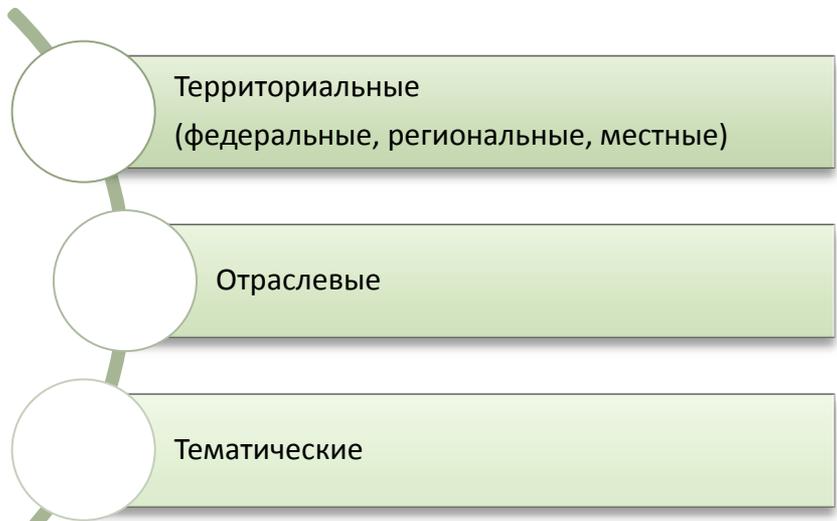


# МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

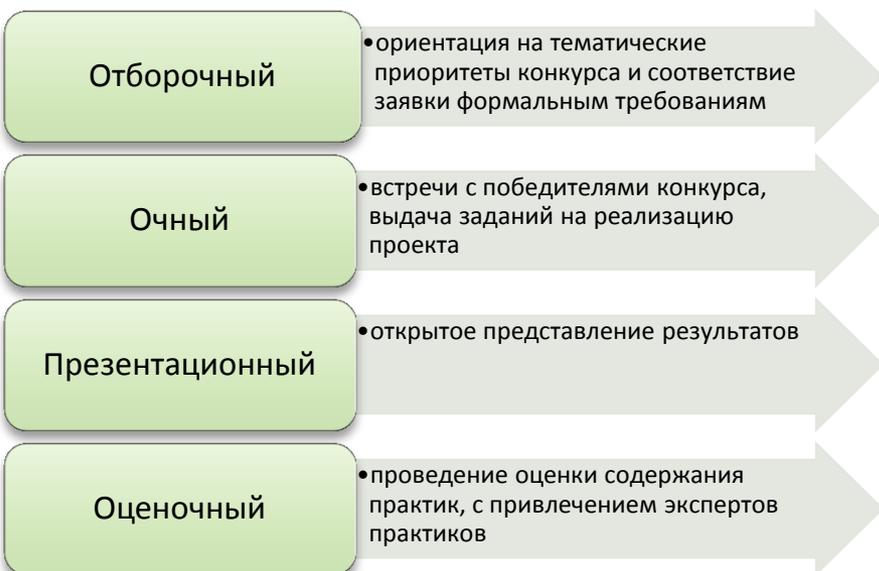
Конкурсы лучших практик предоставления инновационных услуг в социальной сфере



## Основания для конкурсов



## Этапы конкурса



## Варианты критериев отбора лучшей практики



Примеры

Конкурсный отбор инновационных социальных проектов муниципальных образований, направленных на развитие системы социальной поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на муниципальном уровне, проводится Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации ежегодно с 2009 года.

Конкурс по отбору заявок социально ориентированных некоммерческих организаций Красноярского края на финансирование части расходов, связанных с оказанием населению Красноярского края инновационных социальных услуг, проводится в соответствии с Законом Красноярского края от 07.02.2013 N 4-1041 "О государственной поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций в Красноярском крае" и Постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2013 N 509-п "Об утверждении государственной программы Красноярского края "Содействие развитию гражданского общества".

Конкурс инновационных проектов, направленных на решение проблем населения, нуждающегося в социальной защите, проведен Министерством труда, занятости и социального развития Архангельской области в рамках реализации государственной программы Архангельской области "Социальная поддержка граждан в Архангельской области на 2013 - 2015 годы".

Конкурс социальных проектов и идей "Территория социальных инноваций", проведен в 2015 году Новгородский региональный общественный Фонд Содействия Некоммерческим Проектам в рамках Программы «Создание новых возможностей и дополнительных условий для развития деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в Новгородской области» при поддержке Минэкономразвития РФ.

Конкурс проектов социально ориентированных некоммерческих организаций по апробации и внедрению стандартов семейно-ориентированных услуг, проведен в 2016 году АНО «Региональный центр практической психологии и социальной работы «ВЕКТОР» в рамках реализации программы при поддержке Минэкономразвития РФ.

# МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Сопоставительные исследования**



## Фокус исследований: успешный опыт



## Субъекты исследований

- ✓ Исследовательские центры
  - ✓ НКО
  - ✓ РЦ
- в том числе по заказу уполномоченных ОГВ (ОМСУ), частных доноров, благотворительных организаций и иных субъектов, в том числе в рамках реализации проектов ресурсной поддержки СОНКО и социальных предпринимателей, мониторингов и тематических исследований.

## Примеры исследований

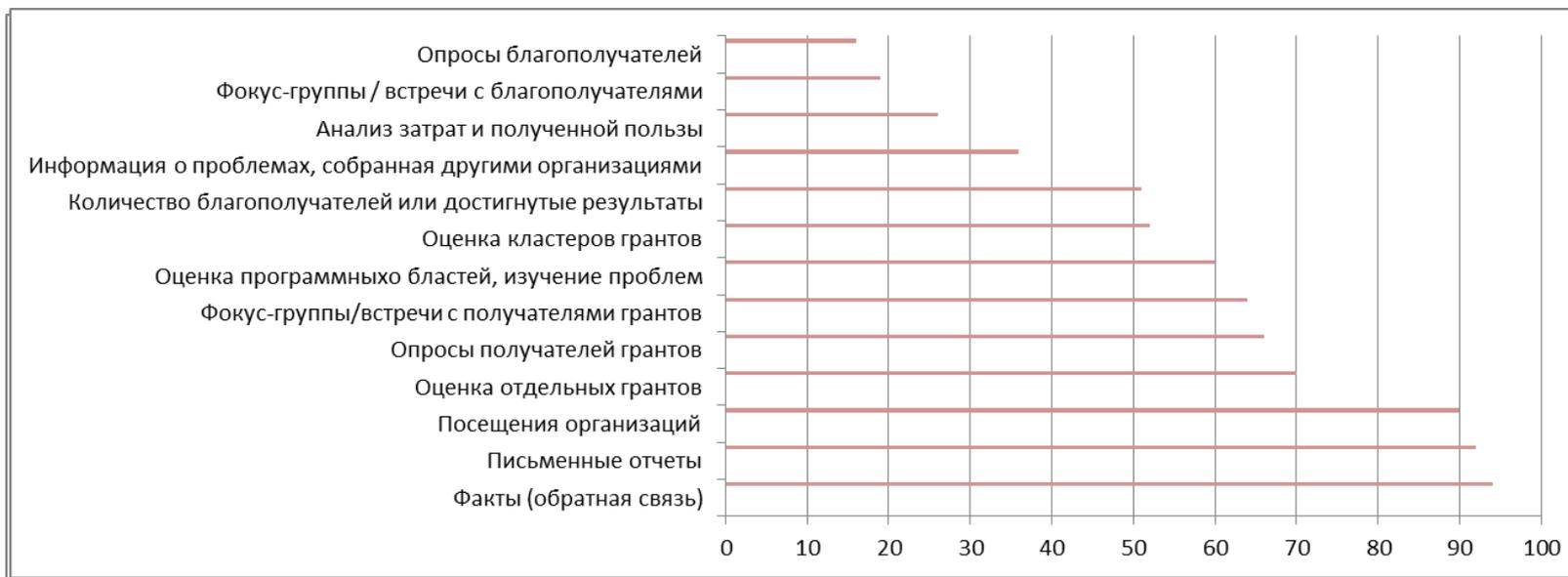
Исследование Центра ГРАНИ «Расширение внедрения лучших практик оказания услуг СО НКО, а также другими негосударственными организациями, в сферах образования, здравоохранения, социального обслуживания и культуры» (2014 г.)

Исследования лучшего российского инновационного опыта в сфере защиты детства «Отечественная система защиты детства: исследование лучших российских практик», проведенные Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения в рамках программы «Компас для детства»

Отраслевые исследования Т.И. Пуденко и соавторов «Современная ситуация в модернизации систем дошкольного образования»

Методы изучения лучшей практики	
Метод	Описание
Анализ документов	исследование результатов деятельности по оказанию услуг в социальной сфере на основе мониторинга состояния получателей услуги; сравнение документов авторов лучшего опыта с существующими рекомендациями
Анкетирование и др. социологически инструменты	исследование значимости изучаемого опыта
Анализ статистических данных	Использование статистических методов и моделей
Наблюдение	сбор информации путем прямой и непосредственной регистрации процессов оказания услуги
Сравнение	сопоставлении описанных процессов, результатов и т.п.
Самооценка	метод, оценки организацией самой себя в процессе оказания услуги, своих возможностей, качеств, мастерства среди иных поставщиков услуг
Интервьюирование	Индивидуальные и групповые: фокус-группы, а также экспертные совещания
Диагностика	установление состояния диагностируемых объектов: сооружений, процессов, процедур, состояний целевых групп получателей услуги
Изучение продуктов деятельности	Например, изучение умений и навыков воспитанников, приобретенных в процессе социально-воспитательного воздействия, их способностей, интересов по результатам деятельности
Эксперимент	проводится в тех случаях, когда нет других способов убедиться в целесообразности внедрения проверяемого опыта
обработка фактического материала	анализ идей, фактов, математического подсчета тех или иных показателей, процентного или графического выражения, а затем обобщения, установления определенных закономерностей.

На выходе: доклад, статья, отчет, методические рекомендации и т.п.



Центр эффективной филантропии, отмечает, что сегодня руководители благотворительных фондов используют более широкий спектр показателей эффективности.

Как правило, это факты, установленные в ходе обратной связи и посещения грантополучателей, их письменные отчеты и результаты оценки отдельных грантов, их групп и кластеров или целых программных областей.

Эксперты полагают, что именно эти такие фонды отличаются от остальных большей осведомленностью о промежуточных результатах на каждом этапе реализации стратегии, а также о социальном эффекте/влиянии фонда на сообщества и о приоритетных сферах деятельности.

\*«Дайджест публикаций Международного филантропического сообщества» № 21 (3), март 2012 г

Важна  
максимальная  
экономичность  
сбора данных!

Поддержка проведения  
соответствующих  
исследований по заказу ОИВ  
и ОМСУ

Включить в требования к  
содержанию отчетов указание  
сведений, об объеме и качестве  
услуг с разбивкой по показателям

Включение в соглашения о  
выделении бюджетных  
средств, направленных на  
проведение исследований,  
требований по публичному  
размещению результатов

Ведение каталогов  
исследовательских  
организаций и ресурсных  
центров

Ведение единого банка  
исследований социальной  
сферы

Обеспечить возможность анализа изменений с течением времени

Сравнивать результаты с утвержденными ведомственными целевыми показателями и стандартами качества предоставления услуг

Выделять данные для определения лучших и худших результатов

Выявлять примеры лучшей практики в сопоставлении с результатами аналогичных программ

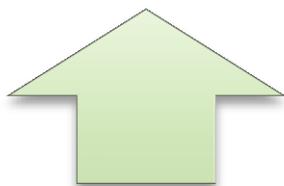
Результаты исследований и материалы могут учитываться при разработке законодательства, нормативных актов, инструкций, стандартов предоставления услуг, также при принятии управленческих решений и распределении ресурсов

# МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

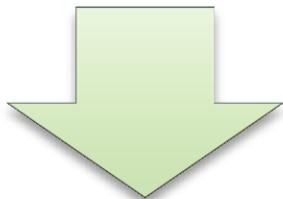
**Самооценка**



## Природа самооценки



Самостоятельное выявление и описание успешной практики предоставления услуг самими носителями практик



Стимулируется извне

## Рекомендуемые источники включения данных по самооценке

Публичные отчеты НКО-поставщиков услуг

Отчеты по самооценке образовательных организаций

Данные для портала [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Данные государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами "Электронный бюджет"

## Источники включения данных по самооценке

Составляющая специально организованных конкурсов

Отборочный этап для участия в конференциях, премиях, форумах и ярмарках

Размещение информации о практике в реестрах лучшей практики на Интернет-ресурсах

Включение в Кодексы и библиотеки лучшей практики

Составляющая часть требований к поставщикам услуг в социальной сфере, например в процессе проведения независимой оценки



## МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Выделение лучших практик предоставления услуг на основе данных независимой оценки качества деятельности учреждений социальной сферы**



## Понятие независимой оценки

– это одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы.

## Что оцениваем?

Оценивается не содержание самой услуги, а потребительски значимые характеристики качества организации процесса оказания услуги:

открытость и доступность информации об организации

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

время ожидания предоставления услуги

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

удовлетворенность граждан оказанными услугами

## Носители лучшей практики в рамках независимой оценки

организации, оказывающие услуги в социальной сфере, занимающие верхние строчки в рейтинге



лучшая практика в отдельно взятой организации

Носители лучшей практики

Приказом Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

Приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Приказом Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

Приказом Минздрава России от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

Письмом Минобрнауки России от 22.10.2015 № 08-1729 «О направлении методических рекомендаций»

Письмом Минобрнауки России от 14.09.2016 № 02-860 «О направлении методических рекомендаций»

Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Дополнительные критерии, установленные общественными советами

Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)



Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований»  
614045, Россия, г. Пермь, ул. Газеты "Звезда", 13  
т./ф.: +7(342)207-09-90, 207-09-29, 207-09-89  
e-mail: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)  
<http://grany-center.org/>

