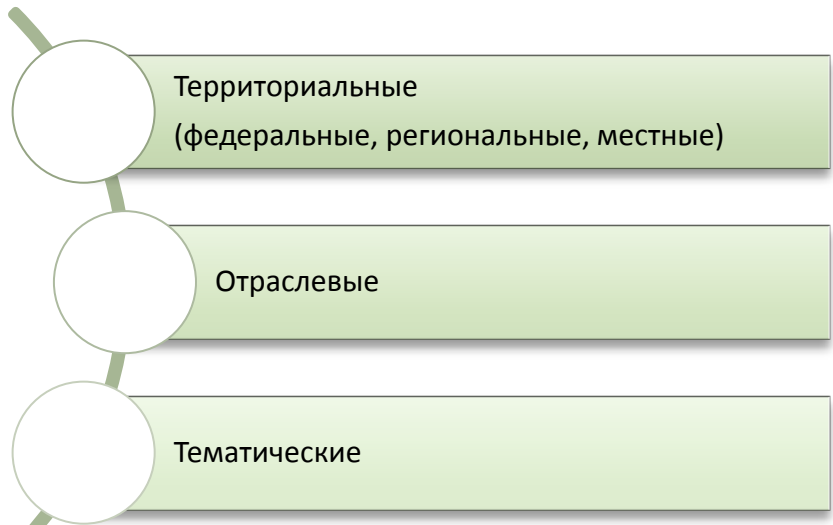


МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

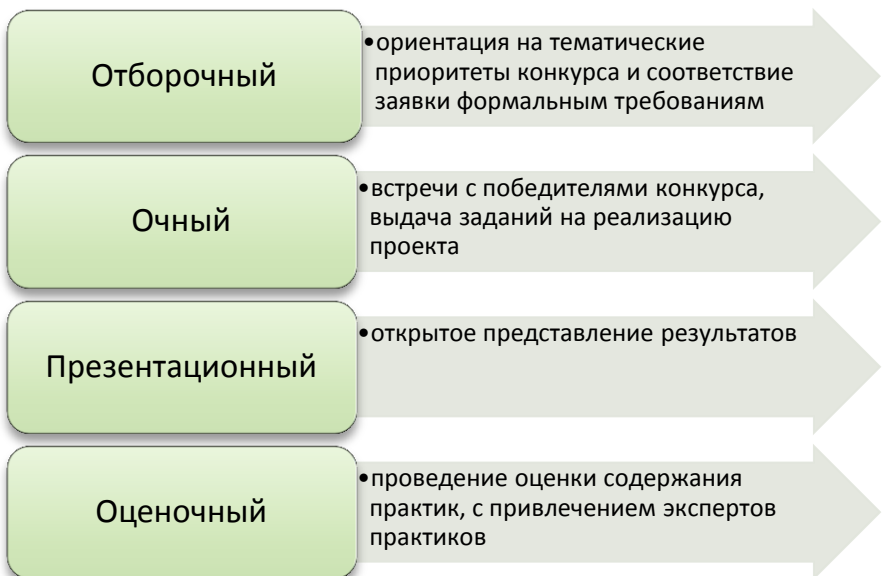
Конкурсы лучших практик предоставления инновационных услуг в социальной сфере



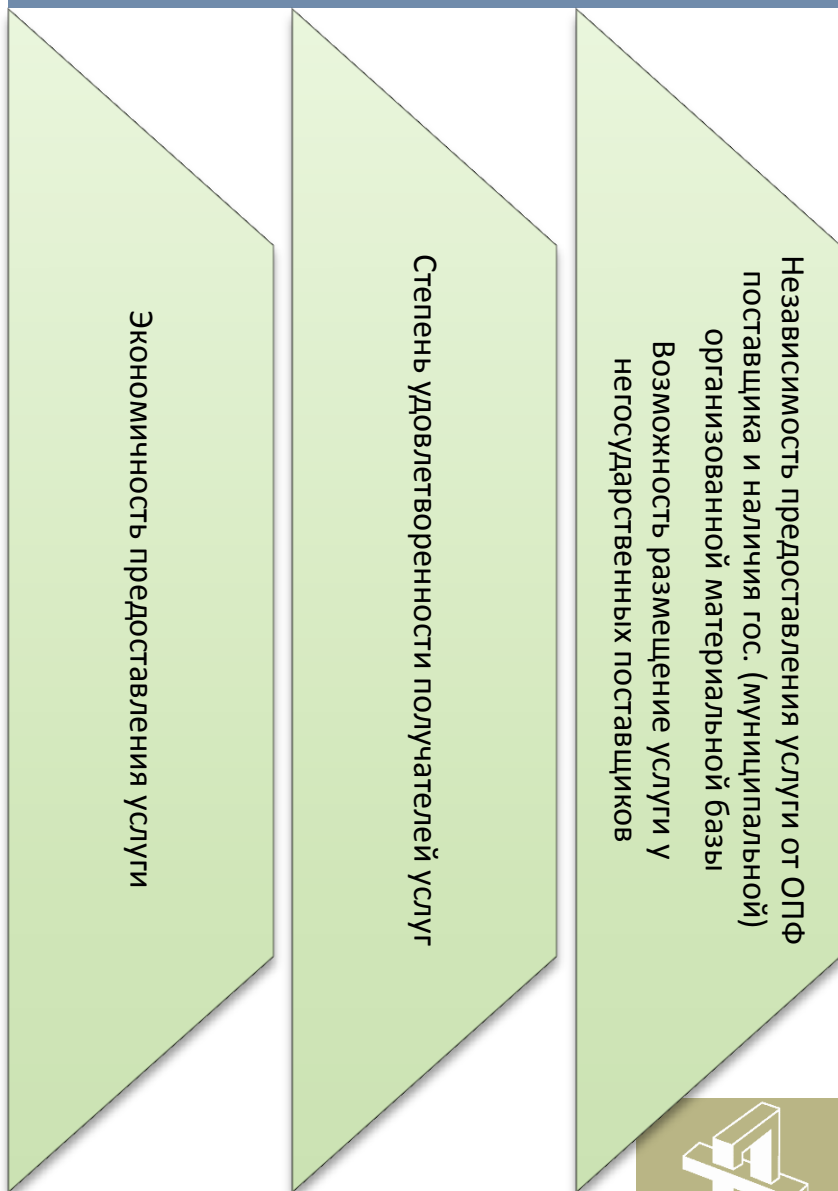
Основания для конкурсов



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

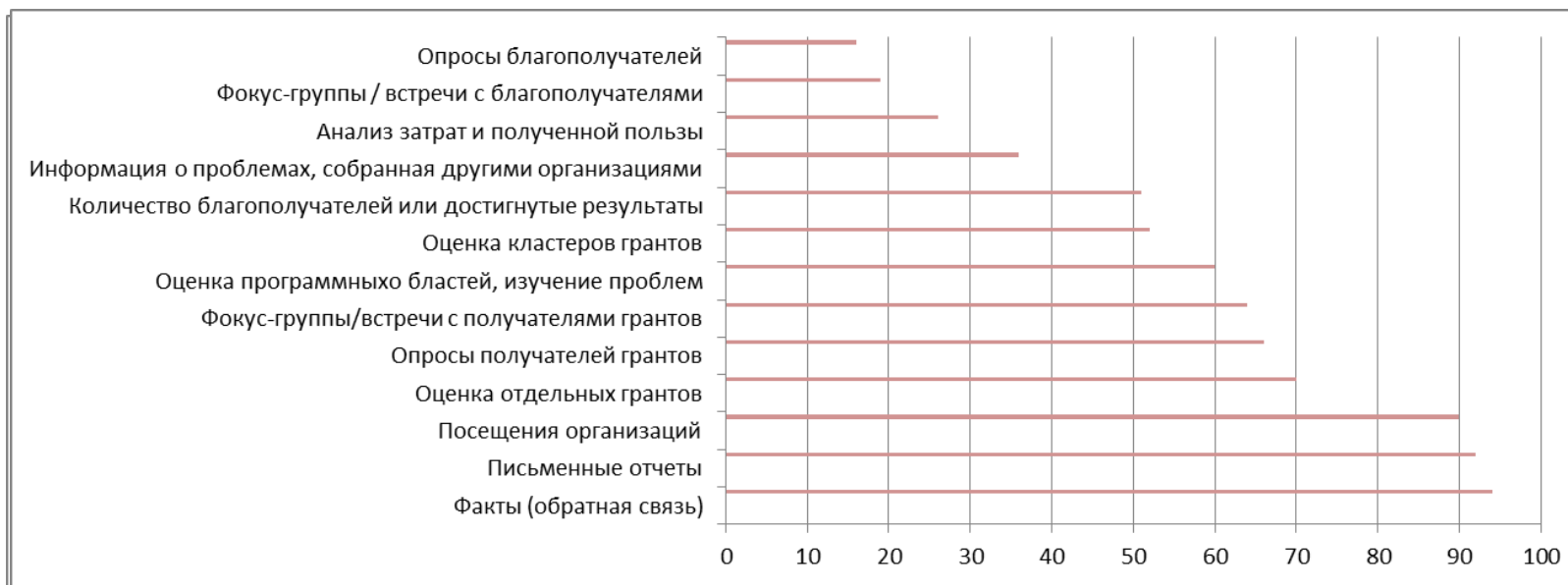
Исследование Центра ГРАНИ «Расширение внедрения лучших практик оказания услуг СО НКО, а также другими негосударственными организациями, в сферах образования, здравоохранения, социального обслуживания и культуры» (2014 г.)

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



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

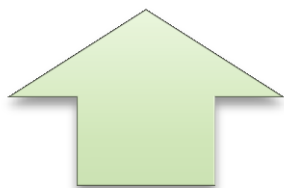
Результаты исследований и материалы могут учитываться при разработке законодательства, нормативных актов, инструкций, стандартов предоставления услуг, также при принятии управленческих решений и распределении ресурсов

МЕХАНИЗМЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

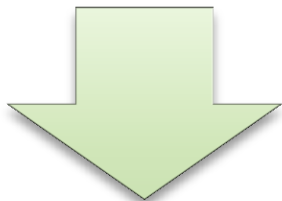
Самооценка



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

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



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
<http://grany-center.org/>

