

Практика СО НКО по предоставлению услуг высокого качества (наличие систем поддержки качества, в виде стандарта качества оказываемой услуги)

Вопросы закрепления качества процесса предоставления услуг и качества оказываемых услуг решаются некоммерческими организациями по-разному. По услугам, предоставляемым в первую очередь государственными (муниципальными) учреждениями, чаще всего на различных уровнях управления приняты стандарты услуги и (или) регламенты, порядки предоставления, требования и нормы. Как правило, это так называемые профильные (основные) услуги учреждений, СОНКО конкурирующие за потребителя с ведомственной сетью обязаны соблюдать утвержденные требования. Особенно это касается строго регламентированной сферы оказания медицинских и образовательных услуг, а также стационарного социального обслуживания. В кейсах лучшей практики описана услуга дошкольного образования автономной некоммерческой образовательной организации «Институт развития современных образовательных технологий» дошкольный образовательный центр «Беби-Лайф» г. Пермь, при организации предоставления которой выполняются все требования к качеству образовательной услуги, обеспечению процесса оказания услуги, требования к безопасности, применяемые к муниципальным дошкольным образовательным учреждениям Перми. В этом случае высокое качество гарантируется и воспроизводится соблюдением государственных стандартов оказания данной услуги и проверяется надзорными и контролирующими органами, в т.ч. в сфере образования.

Другим вариантом подтверждения высокого качества оказания услуги является принятие за основу своей деятельности стандартов разработанных признанными экспертами в данной области и тиражируемых в качестве прогрессивной практики, но не закрепленных законодательно. Такие стандарты являются элементом самоорганизации в сфере предоставления социальных услуг. Для примера, данном аналитическом обзоре лучшей практики описан кейс АНО "Региональный центр практической психологии и социальной работы «ВЕКТОР», детский телефон доверия "Перемена Плюс", который в качестве основы формирования системы качества услуги использует стандарт услуги «Телефон доверия», включенной в рекомендуемый пакет профилактических услуг по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми, разработанный Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Стандарты детально фиксируют требования к процессу и результатам каждого этапа оказания услуг, компетенциям специалистов, материально-техническому обеспечению, формам контроля качества. Они снабжены методическими руководствами для специалистов и примерными расчетами затрат на оказание услуг (выполнены совместно с Центром фискальной политики). Указанные стандарты, фиксирующие качество социальных услуг, выполняются и некоммерческими организациями, и государственными (муниципальными) учреждениями, поскольку

последние в целях улучшения качества работы активно подключаются к стандартизации, используя ее как методическое руководство с готовыми организационными и управленческими решениями.

Указанные выше системы стандартов могут использоваться при формировании региональных перечней социальных услуг и региональных (муниципальных) программ, в системах повышения квалификации специалистов социальной сферы, в проведении конкурсов на оказание поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, разработки технических заданий для проведения закупок.

В части случаев, в условиях отсутствия стандарта оказания услуги, закрепление качества происходит посредством фиксации значимых количественных и качественных характеристик в техническом задании при организации проведения закупок услуг для государственных (муниципальных) нужд. В качестве примера приведем муниципальную практику Комитета социальной защиты населения администрации города Перми закупки таких социальных услуг, вошедших в лучшую практику данного обзора, как услуги по проведению занятий по плаванию для детей-инвалидов с диагнозом ДЦП, заболеваниями опорно-двигательного аппарата; обеспечение транспортного обслуживания инвалидов по индивидуальным и коллективным заявкам; медико-социальная, психологическая услуга инвалидам-стомированным в результате онкозаболевания; услуги сиделок гражданам пожилого возраста старше 80 лет, инвалидам 1-ой, 2-ой группы, нуждающимся в постоянной посторонней помощи, проживающим на территории города Перми.

Все организации, вошедшие в обзор лучших практик, создают собственные стандарты, правила, порядки оказания услуги, принимают кодексы волонтера организации, инструкции специалистов. Эти документы закрепляются только внутренними решениями некоммерческой организации, служат основой проведения супервизии, обучения специалистов, волонтеров.

В качестве системы обеспечения качества используется так же супервизия как способ повышения качества работы специалистов, а так же системы обратной связи с получателями услуг (фокус-группы, групповая рефлексия по итогам получения комплекса услуг), например, в рамках услуги нижегородской региональной благотворительной общественной организации инвалидов "Забота" по обучению граждан пожилого возраста компьютерной грамотности проводятся IT-посиделки с целью обмена мнениями, приведения примеров использования полученных знаний в жизни.