

ИП Калашников Игорь Жоржович

ОТЧЕТ

**Определение критериев по оценке результативности и
эффективности предоставления услуги по обеспечению
социальной занятости**

Методические рекомендации

Нижний Тагил

2017 год

Исполнитель:

Калашников И.Ж., кандидат психологических наук

Содержание

1. Основные подходы к определению эффективности и результативности социальной услуги	4
2. Методы оценки эффективности	9
3. Определение эффективности государственных программ в области занятости	12

1. Основные подходы к определению эффективности и результативности социальной услуги

В настоящее время все более актуальной становится проблема эффективности и качества социальных услуг. К сожалению, научные разработки этого направления серьезно отстают от социальной практики. В связи с переходом на новые формы организации деятельности учреждений, требуется оценка предоставления услуг по качественным показателям, поэтому важно определить не только идеальный образ качественной услуги, но и оценку эффективной деятельности социальных служб.

Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы.

Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания определяется, исходя из таких показателей, как развитие сети учреждений, качество предоставленных услуг, состояние и использование материальных и людских (кадровых) ресурсов, отношение результата и затрат.

Для использования категорий качества, эффективности и результативности в практической деятельности введен для каждой из них набор конкретных параметров, выражающих ключевые характеристики, пригодные для построения измерительных инструментов (анкет, статистических показателей, сводных индексов).

Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает следующие параметры:

- полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами);

- доступность;
- своевременность;
- эффективность и результативность предоставления услуги.

Эффективность услуги определяется как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т.е. то, до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

Различают следующие виды эффективности.

Первый вид связан с оценкой соотношения целей и задач социальной работы с потребностями, идеями и нормами социальной политики государства. Эта потребностная или целевая эффективность ($\text{Эп} = \text{Ц} / \text{П}$) социальной работы показывает, насколько правильно (адекватно) были сформулированы цели социальной работы.

Второй вид эффективности рассматривает отношение достигнутых результатов социальной работы к ее целям и задачам. Такую эффективность называют целесообразностью, или результативностью ($\text{Эр} = \text{Р} / \text{Ц}$). Она выражает степень достижения поставленных целей и задач. Такое понимание эффективности социальной работы наиболее распространено в органах государственного управления.

Третий вид эффективности во главу угла ставит соотношение между достигнутыми результатами социальной работы и общей совокупностью понесенных затрат (средств, ресурсов, деятельности). Данный вид называют затратной эффективностью, или экономичностью форм и методов социальной работы ($\text{Эз} = \text{Р}/\text{З}$).

Частным случаем такого вида эффективности является понятие производительность, когда соотносят полученные результаты (в количественном выражении) социальной работы с продолжительностью времени, в течение которого они были достигнуты ($\text{Эпр} = \text{Р}/\text{t}$).

Названные виды эффективности технологий социальной работы взаимосвязаны. Системное (интегративное) выражение эффективности социальной работы можно представить следующим образом:

$$\text{Эф} = \text{Эп} \times \text{Эр} \times \text{Эз}.$$

Если же рассматривать изменение интегральной эффективности технологий социальной работы во времени (t), то мы получим ее динамическую характеристику (Эфд) с точки зрения качества управления, которая называется интенсификацией (Ин). Символически ее содержание можно выразить так:

$$\text{Эфд} = \text{Ин} = \text{Эп} \times \text{Эр} \times \text{Эз} \times \text{Эпр}.$$

Важнейшим компонентом эффективности является целепологание. Цель может рассматриваться как идеальный образ желаемых результатов социальной работы, возможного или необходимого состояния ее объектов, как указатель общего направления движения для достижения наилучшего результата, как форма знаний об объекте. Смысл постановки цели – в ее достижении и выборе необходимых для этого средств.

Когда цели социальной работы определены, необходимо оценить их с точки зрения качества. Для этого применяют следующие критерии.

- измеримость (цели должны содержать возможность их количественного измерения);
- конкретность (четкая фиксация того, что должно быть достигнуто и в какие сроки);
- приемлемость (цели должны учитывать интересы всех членов организации и общества в целом);
- сопоставимость (цели должны быть сопоставимы с другими целями организации);
- достижимость (цели должны быть реальными);

- гибкость (возможность корректировки целей).

Как и в любом виде деятельности, эффективность каждого компонента технологии социальной работы заключается в достижении определенных результатов с заранее определенными целевыми параметрами. Следовательно, проблема эффективности лежит в плоскости отношения «цель – результат», и ее исследование надо начинать с выяснения целей социальной работы.

Главная цель социальной работы – удовлетворение потребностей граждан. Общая цель дифференцируется на отдельные цели:

- создание условий, в которых индивиды могут максимально проявлять свои способности и возможности;
- адаптация и реабилитация граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- создание условий, при которых гражданин, несмотря на имеющиеся социальные трудности, может выполнять задачи в повседневной жизни и в сложных условиях обстановки.

Результативность включает следующие параметры:

- степень решенности материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом, при участии клиента в оценке качества услуги.

Качество и эффективность социального обслуживания – это две стороны одного явления. В социальном обслуживании понятие «качество» относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги. Следовательно, чтобы оценить качество услуги, нам понадобится набор показателей, или критериев, характеризующих услугу в этих аспектах. Это могут быть качественные и количественные показатели.

Условно можно разделить характеристики услуги на количественные, легко измеряемые, и качественные, которые не так просто измерить и подсчитать.

Количественные характеристики услуги:

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструментов, материалов;
- полнота услуги.

Качественные характеристики услуги:

– репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;

– доступность персонала;

– эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала;

– доверие к персоналу;

– надежность, безопасность;

– внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условия обслуживания.

2. Методы оценки эффективности

Параметрический метод находится в основе так называемых «параметрических методик». Он предполагает сопоставление двух ключевых параметров:

- 1) было состояние пациента (клиента) раньше;
- 2) нынешнее состояние пациента (клиента).

Данный метод предполагает описание состояния пациента (клиента) «на входе» (например, при приеме в центр реабилитации ребенка с ограниченными двигательными возможностями) и «на выходе», т.е. при завершении реабилитационного периода. Разница между этими двумя параметрами представляет «реабилитационный эффект» или результат, свидетельствующий об эффективности использованных реабилитационных средств, методик, организации реабилитации, квалификации персонала и др.

Главными проблемами разработки параметрических методик являются: разработка и описание параметров «на входе» и «на выходе»; определение основных факторов эффективности и неэффективности как с точки зрения промежуточных, так и конечных параметров.

Метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемого клиента (клиентов). Данный метод имеет следующие разновидности:

- 1) прямой оценочный метод, когда периодически проводятся устные и письменные (с помощью анкет) опросы клиентов;
- 2) параметрический метод, с помощью которого производится сопоставление (сравнение) того, что положено клиенту по нормам, нормативам или соответствующим стандартам, и того, что фактически выполняется в процессе обслуживания;
- 3) сочетание первого и второго методов.

При использовании данных методов приходится считаться с так называемыми «неожиданными реакциями клиентов», когда они обращаются в

орган соцзащиты с жалобами, вопросами, просьбами, в которых находят выражение их потребности.

С точки зрения структур, управляющих процессом соцобслуживания, важно обладать информацией об удовлетворяемых, не полностью удовлетворяемых и по каким-то причинам не удовлетворяемых потребностях своих клиентов. Это, как показывает практика, позволяет более целенаправленно строить работу по соцобслуживанию, добиваться необходимых ресурсов, использовать новые формы и методы и др.

Метод оценки эффективности/неэффективности относится к весьма прагматичным, так как позволяет систематизировать факторы эффективности и факторы неэффективности; представить их в наглядном и обозримом виде, например, с помощью соответствующей таблицы; разрабатывать и выполнять программы (планы) по совершенствованию деятельности соответствующего учреждения.

Анкетный опрос является одним из методов оценки как эффективности, так и неэффективности деятельности учреждений соцзащиты, работы пиков. При этом встречаются следующие разновидности этого метода:

Отдельные вопросы по оценке эффективности/неэффективности «встроены» в анкету, например, «Анкета работника социального обслуживания на дому» содержит такие вопросы:

— Как Вы оцениваете эффективность своей работы? высокая; достаточно высокая; средняя; низкая; очень низкая.

— Ваши предложения по улучшению Вашей работы по обслуживанию пожилых людей?

По своей конструкции первый вопрос закрытый, так как он «задает» уровни оценок. Второй вопрос — открытого типа и рассчитан на свободное высказывание мнений, предложений. Оба этих вопроса рассчитаны на выяснение так называемой «первичной картины» или на получение первоначальных оценок

и предложений. Далее могут производиться более глубокие оценки, позволяющие выявить и систематизировать проблемы эффективности/неэффективности.

На практике также используются анкеты, которые целиком посвящены выявлению факторов эффективности/неэффективности. Такие «целевые анкеты» позволяют собрать и обработать разнообразную информацию, позволяющую разрабатывать меры (мероприятия) по повышению эффективности. Для этого требуется квалифицированная разработка самой анкеты с учетом затрат на ее тиражирование, а также сбора и обработку информации.

При оценке эффективности деятельности учреждений социального обслуживания применяется также **метод оценки затрат**, т.е. стоимостная оценка соцобслуживания как по стоимости услуг для одного клиента, так и всего контингента обслуживаемых. При этом важно соотносить затраты на соцобслуживание с показателями, которые выбраны в качестве «результатов», и считаться с их «колебанием» — результаты стали выше, сохранились на прежнем уровне или ухудшились. Затраты также могут колебаться — возрастать, сохраняться в прежних пределах или уменьшаться, поэтому методики оценки эффективности должны учитывать эти колебания.

3. Определение эффективности государственных программ в области занятости

За последние годы в Российской Федерации значительно повысилось внимание государства и общества к проблеме осуществления социальных программ, в частности, направленных на обеспечение трудовой занятости инвалидов. Социальные программы представляют собой совокупность запланированных мероприятий и средств, необходимых для осуществления целевой социальной поддержки наиболее уязвимых категорий населения.

Государство создало правовые основы для труда инвалидов, обеспечив тем самым гарантии их занятости и повышение их уровня конкурентоспособности на рынках труда, в том числе за счет установления льгот специализированным предприятиям, применяющим труд инвалидов, введения квотирования и резервирования рабочих мест, развития предпринимательской деятельности, обучения новым профессиям и т.д.

В связи с тем, что большинство мероприятий в России по обеспечению трудовой занятости инвалидов представлено в виде программ, возникает вопрос об оценке их эффективности. Необходимость рассмотрения проблем оценки эффективности программ по обеспечению трудовой занятости инвалидов обусловлена следующими обстоятельствами. Во-первых, в регионах России многие годы осуществляются различные программы, в рамках которых, к сожалению, все еще не удается добиться переломных стратегических результатов. Это требует анализа и выяснения причин (качество разработки программы, эффективность ее мероприятий, совершенство механизмов реализации и т.д.). Во-вторых, следует постоянно совершенствовать процессы выделения средств на реализацию программ и повышать эффективность их использования. В-третьих, необходимо определить эффективность отдельных мер по обеспечению трудовой занятости инвалидов и принять решение о целесообразности их дальнейшего применения.

Следует заметить, что интересы участников программы содержательно и функционально отличаются между собой, что создает определенные трудности в согласовании их действий на практике.

До настоящего времени оценка степени реализации многих социальных программ производится преимущественно с точки зрения достижения их внутренних показателей и недостаточно отвечает интересам обеспечения социально-экономической эффективности государства или региона.

Согласно Приказу Минтруда России от 11 марта 2013 года N 94 «О методологическом обеспечении реализации органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации мер, направленных на создание условий для повышения уровня занятости инвалидов, в том числе на оборудованных (оснащенных) для них рабочих местах, и повышение эффективности реализации мероприятий по содействию трудоустройству инвалидов»

В целях создания условий для повышения уровня занятости инвалидов, в том числе на оборудованных (оснащенных) для них рабочих местах, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации разрабатываются программы (комплексы мер, планы мероприятий), утверждаемые в установленном в субъекте Российской Федерации порядке (далее - региональные программы), включающие следующие направления: квотирование рабочих мест для приема на работу инвалидов;

- создание условий для трудоустройства инвалидов на инклюзивном рынке труда;
- развитие центров содействия в трудоустройстве студентов и выпускников, включая инвалидов, при государственных или муниципальных организациях профессионального образования;
- взаимодействие с социально ориентированными некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность по сопровождению инвалидов при трудоустройстве, в том числе выпускников образовательных учреждений, в целях трудоустройства, адаптации и закрепления на рабочих местах;
- организация взаимодействия с частными агентствами занятости по вопросам трудоустройства инвалидов;

- развитие частно-государственного партнерства по вопросам трудоустройства инвалидов;
- организация взаимодействия с общественной палатой субъекта Российской Федерации по вопросам трудоустройства инвалидов;
- проведение социологических опросов в целях выявления потребности инвалидов в трудоустройстве;
- содействие самозанятости и предпринимательству инвалидов;
- предоставление инвалидам государственных услуг в области содействия занятости населения;
- содействие в трудоустройстве незанятых инвалидов на оборудованные (оснащенные) для них рабочие места за счет средств субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации;
- организация взаимодействия органов образования и органов службы занятости с учреждениями медико-социальной экспертизы и органами социальной защиты населения с целью реализации индивидуальной программы реабилитации инвалида в части профессиональной реабилитации инвалида;
- информирование населения о реализуемых мерах по содействию трудоустройству инвалидов.

Оценка эффективности реализации мер проводится по следующим показателям:

- уровень занятости инвалидов трудоспособного возраста;
- удельный вес квотируемых рабочих мест, занятых инвалидами, в общем количестве рабочих мест в пределах установленной квоты приема инвалидов на работу;
- численность инвалидов, получивших услуги по сопровождению при трудоустройстве и обучении;

уровень трудоустройства инвалидов, обратившихся в органы службы занятости за содействием в поиске подходящей работы;

- удельный вес численности безработных инвалидов, состоящих на регистрационном учете в органах службы занятости более 1 года, в численности безработных инвалидов, состоящих на регистрационном учете в органах службы занятости;
- уровень достижения целевого показателя по численности трудоустроенных инвалидов на оборудованные (оснащенные) для них рабочие места;
- удельный вес численности инвалидов, продолжающих осуществлять трудовую деятельность на оборудованных (оснащенных) рабочих местах, в общей численности инвалидов, трудоустроенных на оборудованные (оснащенные) рабочие места;
- удельный вес ликвидированных рабочих мест в общем количестве рабочих мест, созданных (оснащенных) для инвалидов в предыдущие периоды;
- удельный вес численности инвалидов, трудоустроенных на оборудованные (оснащенные) для них рабочие места, в общей численности инвалидов, трудоустроенных при содействии органов службы занятости.

Оценка эффективности реализации мер проводится методом сравнительного анализа значений показателей в отчетном году со значениями показателей в предыдущем году или с целевым значением.

Критериями эффективности работы органов службы занятости должны быть следующие показатели:

- роль служб занятости в организации рынков труда;
- степень удовлетворения спроса как со стороны незанятых трудовой деятельностью граждан, так и со стороны работодателей;

- удельный вес численности незанятых граждан, трудоустроенных по направлению службы занятости в общей численности принятых на работу в городе или районе;

- удельный вес численности незанятых граждан, трудоустроенных по направлению службы занятости в общей численности незанятых трудовой деятельностью граждан, обратившихся в центр занятости по вопросу трудоустройства;

- удельный вес безработных, трудоустроенных по направлению Центра занятости и оформленных на досрочную пенсию в общей численности снятых с учета безработных;

- удельный вес безработных, не работающих в течение более чем 6 месяцев;

- уровень предотвращения безработицы, рассчитываемый как отношение количества сохраненных и созданных рабочих мест к экономически активному населению.