

**Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края
Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»**

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГАУ ДПО «Центр
повышения квалификации и
профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»

К. В. Багмет

(подпись)

«15» января 2021 г.

**Аннотация рабочей программы к модулю 8
«Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и
предоставления мер социальной поддержки»
дополнительной профессиональной программы
профессиональной переподготовки**

Управление организацией социального обслуживания
330 ч.

Автор-составитель:

Багмет Ксения Викторовна – доктор
экономических наук, директор Центра
Литвинова Наталья Николаевна – кандидат
педагогических наук, доцент, методист

Рецензент:

Королевская Татьяна Васильевна – директор
ГБУСО «Грачёвский комплексный центр
социального обслуживания»

Ставрополь
2021

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации образовательной программы

Формирование у слушателя профессиональной компетенции и повышение профессионального уровня, необходимых для обеспечения деятельности организации социального обслуживания населения, оказания социальных услуг гражданам.

Компетенции

в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа»

№ п/п	Компетенции	Код компетенций
1.	Способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.	ПК-8

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Код компетенций
1.	З1: Основные направления государственной социальной политики, положения стратегий и программ в области социального обслуживания федерального и регионального уровня.	ПК-8
2.	З2: Основы управления персоналом организации.	
№ п/п	Уметь	Код компетенций
1.	У1: Анализировать социально-экономическую, социально-демографическую ситуацию.	ПК-8
2.	У4: Осуществлять консультирование клиентов в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации.	

Срок освоения модуля – 22 часа.

Раздел 2. Учебная программа
(заочная форма с применением электронного обучения / заочная форма
(полностью дистанционная)

Темы	Виды учебных занятий	Содержание
Тема 8.1. Независимая оценка качества социального обслуживания.	Лекция – 6 часов	Критерии контроля качества социальных услуг по обслуживанию населения. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Мероприятия по независимой оценке качества обслуживания и услуг в социальной сфере. Мониторинг общественными советами качества предоставления социальных услуг. Общественные советы по проведению независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания. Информация об оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Показатели контроля качества предоставления социальных услуг.
	Самостоятельная работа – 6 часов	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 282-326). Управление в социальной работе. Учебник для бакалавров / Под редакцией Е.И. Холостовой, Е.И. Комаровой, О.Г. Прохоровой. – М.: Издательство, 2012, 333 с.
Тема 8.2. Организационно-методические основы использования опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.	Лекция – 4 часа	Качество и эффективность социального обслуживания. Три подхода к оценке эффективности социальных услуг. Системный подход к оценке эффективности социальных услуг, выплат, льгот и субсидий, предоставляемых целевым группам населения. Адресная социальная поддержка. Методики оценки эффективности.
	Самостоятельная работа – 6 часов	Ознакомиться с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Раздел 3. Формы аттестации слушателей

Промежуточная аттестация слушателей к модулю 8 «Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки» проводится в форме тестирования в системе дистанционного обучения.

Тестирование к модулю 8 «Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки»

1. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- б) условия размещения учреждения;
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
- ж) все ответы правильные.**

2. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, не предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- а) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- б) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- в) время ожидания предоставления социальной услуги;
- г) выпуск продукции;**
- д) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- е) удовлетворенность качеством оказания услуг.

3. Информационная открытость организации – это:

- а) обеспечение размещения информационных и рекламных стендов, содержащих сведения об организации, в общественных местах с целью распространения информации об организации;
- б) обеспечение формирования открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организации, обеспечение доступа к ним, посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте организации в сети «Интернет»;**
- в) оба варианта верные.

4. Участниками независимой оценки учреждений не могут являться:

- а) общественные советы;
- б) сотрудники министерства;**
- в) попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений;
- г) организации социального обслуживания;
- д) граждане-получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- е) экспертное сообщество.

5. Независимая оценка качества работы учреждений и формирование их рейтинга проводится:

- а) ежеквартально;
 - б) ежемесячно;
 - в) ежегодно.**
6. При проведении независимой оценки учреждений могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:
- а) анализ документов;**
 - б) психологическое тестирование;
 - в) опрос;**

г) наблюдение.

7. На втором этапе проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания проводится:

а) анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

б) анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, статистических и отчетных данных и др.);

в) проведение полевого исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

г) разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов заполнения форм сбора первичной информации, анкет, в зависимости от ответов респондента, порядок опроса).

8. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

а) максимальное значение – 3 балла;

б) максимальное значение – 0-1 балл;

в) максимальное значение – 5 баллов.