

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра социальной работы и реабилитологии

ЖДАНОВИЧ
Наталья Владимировна

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В
ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Дипломная работа

Научный руководитель:
Кандидат социологических наук,
доцент Н.Н. Красовская

Допущена к защите

«_____» _____ 2017 г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии

кандидат социологических наук, доцент

_____ Н.Н. Красовская

Минск, 2017

РЕФЕРАТ

Дипломная работа объёмом 73 страницы, в том числе 16 рисунков, 2 таблицы, 30 источников, 8 приложений.

Ключевые слова: социальная сфера, территориальный центр социального обслуживания населения, эффективность и качество социальных услуг, трудная жизненная ситуация, социальное обслуживание населения, критерии оценки эффективности социальных услуг, удовлетворённость клиентами качеством социальных услуг, профессиональная квалификация персонала, материально-техническое обеспечение территориального центра.

Объектом исследования является эффективность услуг, предоставляемых территориальным центром социального обслуживания населения. *Предмет исследования* – критерии оценки эффективности социальных услуг.

Методами исследования являются теоретический анализ литературы, метод анкетного опроса и обработки полученных данных.

В дипломной работе изучены такие критерии оценки эффективности предоставляемых социальных услуг населению как удовлетворённость клиентами качеством социальных услуг и профессиональная квалификация персонала.

В работе даются рекомендации по применению результатов исследования в дальнейшей деятельности учреждения для улучшения качества предоставляемых услуг, повышения эффективности работы территориального центра. Рекомендации направлены на усовершенствование информационной и нормативной базы учреждения, внедрение новых информационных технологий, пересмотр подходов в оплате труда персонала, повышение сплочённости коллектива, разработки стандартов качества оказания социальных услуг, регулярного контроля эффективности деятельности центра.

РЭФЕРАТ

Дыпломная работа аб'ёмам 73 старонкі, у тым ліку 16 малюнкаў, 2 табліцы, 30 крыніц, 8 прыкладанняў.

Ключавыя словы: сацыяльная сфера, тэрытарыяльны цэнтр сацыяльнага абслугоўвання насельніцтва, эфектыўнасць і якасць сацыяльных паслуг, цяжкая жыццёвая сітуацыя, сацыяльнае абслугоўванне насельніцтва, крытэрыі ацэнкі эфектыўнасці сацыяльных паслуг, задаволенасць кліентамі якасцю сацыяльных паслуг, прафесійная кваліфікацыя персаналу, матэрыяльна-тэхнічнае забеспячэнне тэрытарыяльнага цэнтра.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца эфектыўнасць паслуг, якія прадстаўляюцца тэрытарыяльным цэнтрам сацыяльнага абслугоўвання насельніцтва. Прадмет даследавання – крытэрыі ацэнкі эфектыўнасці сацыяльных паслуг.

Метадамі даследавання з'яўляюцца тэарэтычны аналіз літаратуры, метады анкетнага апытання і апрацоўкі атрыманых дадзеных.

У дыпломнай рабоце вывучаны такія крытэрыі ацэнкі эфектыўнасці прадстаўлення сацыяльных паслуг насельніцтву як задаволенасць кліентамі якасцю сацыяльных паслуг і прафесійная кваліфікацыя персаналу.

У рабоце даюцца рэкамендацыі па ўжыванні вынікаў даследавання ў далейшай дзейнасці ўстановы для паляпшэння якасці прадстаўляемых паслуг, павышэння эфектыўнасці работы тэрытарыяльнага цэнтра. Рэкамендацыі накіраваны на ўдасканаленне інфармацыйнай і нарматыўнай базы ўстановы, ўкараненне новых інфармацыйных тэхналогій, перагляд падыходаў у аплаце працы персаналу, павышэнне згуртаванасці калектыву, распрацоўкі стандартаў якасці аказання сацыяльных паслуг, рэгулярнага кантролю эфектыўнасці дзейнасці цэнтра.

SUMMARY

Graduate work of 73 pages, 16 drawings, 2 tables, 30 sources, 8 attachment.

Key words: social sphere, territorial center for social services, efficiency and quality of social services, difficult life situation, social services for the population, criteria for assessing the effectiveness of social services, customer satisfaction with the quality of social services, professional qualification of personnel, material and technical equipment of the territorial center.

The object of the study is the effectiveness of services provided by the territorial center of social services for the population. *The subject* of the research is the criteria for evaluating the effectiveness of social services.

The methods of research are theoretical analysis of the literature, the method of questionnaire survey and processing of the data obtained.

In the thesis, such criteria were studied for assessing the effectiveness of social services provided to the population as customer satisfaction with the quality of social services and the professional qualification of the staff.

The work gives recommendations on the application of research results in the further activities of the institution to improve the quality of services provided, and to increase the efficiency of the territorial center. The recommendations are aimed at improving the information and regulatory base of the institution, introducing new information technologies, reviewing approaches to pay for staff, improving team cohesiveness, developing standards for the quality of social services, and regularly monitoring the effectiveness of the center's activities.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Басов, Н.В. Социальная работа : учебное пособие / Н.В. Басов. – М : ИТК, 2009. – 346 с.
2. Брюй, Х. Управление по результатам в государственном секторе [Электронный ресурс]. – М.: Институт стратегических исследований, 2005). – Режим доступа: <https://www.livelib.ru/book/1000111848/about-upravlenie-po-rezultatam-v-gosudarstvennom-sektore-hans-de-bryujn> . – Дата доступа: 07.11.2017.
3. Быковская, Л.И. Подходы к оценке качества социальных услуг учреждений социального обслуживания населения : [монография] / Л.И. Быковская, И.А. Козырева, Т.В. Изъюрова ; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО «Сыктывкарский гос. ун-т», Фак. психологии и социальной работы. – Сыктывкар : Изд-во Сыктывкарского ун-та, 2007. – 119 с.
4. Гатвинский, А. Развитие рынка социальных услуг / А. Гатвинский, С. Нечаева. [Электронный ресурс]. – 2010. – Режим доступа: <http://muc.renet.ru/jornal/number21/gatvinsky.htm>. – Дата доступа : 11.11.2017.
5. Государственная программа о социальной защите и содействии занятости населения на 2016-2020 годы: постановление Совета Министров Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – 30.01.2016 № 73. – Режим доступа: <http://mintrud.gov.by/system/nsions/spaw/uploads/files/Gosudarstvennaja-programma-na-2016-2020>. – Дата доступа: 02.11.2017.
6. Григорьев, А.Д. Социальная работа на Беларуси : история, опыт, проблемы : учеб. пособие. – Минск : Дизайн ПРО, 2000. – 240 с.
7. Иванов В.Н. Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др. // под ред. В.Н. Иванова – М.: Высш. шк., 2001. – 271 с.
8. Игнатов, В.Г. Экономика социальной сферы : учеб. пособие / В.Г. Игнатов, Л.А. Батурин, В.И. Бутов, Г.Г. Уварова и др. – Ростов н/Д : Издательский центр «Март», 2001. – 416 с.
9. Козырева, П.М. Толерантность и динамика социального самочувствия в современном российском обществе. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 2002. – 176 с.
10. Конституция Республики Беларусь от 15 марта 1994 года // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь № 1 (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – 2009. – Режим доступа: <http://pravo.by/pravovaya-informatsiya/konstitutsiya-respubliki-belarus/>. – Дата доступа: 02.11.2017.

11. Конти, Т. Самооценка в организациях. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2000. – 328 с.
12. Кучмаева, О.В. Статистическая оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей. – М.: «Ин-Кватро», 2007. – 155 с.
13. Лановенко О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели её оценки /О.А. Лановенко// Вестник Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина. – 2010. – № 889. – С.142-147.
14. Манцурова, Н.В. Развитие рынка социальных услуг в Республике Беларусь [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://elib.bsu.by/bitstream/14567/Mancurova/VestnikBGEU202012_1.pdf . Дата доступа: 02.11.2017.
15. Михалев, И. Рыночные механизмы и социальные услуги [Электронный ресурс] / И. Михалев // Человек и труд. – 2009. – № 8. С. 42 – Режим доступа: http://nwapa.spb.ru/sajt_ibo/infpacket/oglavl/ChIT2009-8.pdf. – Дата доступа: 11.11.2017.
16. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 24.06.2017, 2/2469 1 Закон Республики Беларусь, 19 июня 2017 г. № 31-3 О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О социальном обслуживании». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pravo.by/upload/docs/op/H11700031_1498251600.pdf – Дата доступа: 06.11.2017.
17. Пантюк, И.В. Теоретические основы социальной работы. / И.В. Пантюк. – Минск : Амалфея, 2010. – 388 с.
18. Полоник, С. Социальное развитие – приоритет деятельности государства / С. Полоник, Л. Боровик // Беларуская думка. – 2007. – № 9. – С. 5 – 13.
19. Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 10.01.2013 № 5 «Об утверждении положений об учреждениях социального обслуживания» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=3961&p0=W21327327> . – Дата доступа: 02.11.2017.
20. Романов, П. В. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярославской-Смирновой. // Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – 234 с.
21. Селивоненко, О.Г. Сущность и методы социально-педагогической помощи семье с детьми // Социальное обслуживание населения: сущность,

управление, технологии (материалы областной научно-практической конференции). – Орел, 1998. – С. 25-27.

22. Скрипник, К.Д. Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала / К.Д. Скрипник, А.Э. Гергелев, Т.Л. Кутасова и др. – М : Эксперт. бюро : Приор, 1999. – 188 с.

23. Стандарты качества социальных услуг, предоставляемых общественными объединениями Беларуси в сфере предупреждения домашнего насилия и предотвращения торговли людьми [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.genderperspectives.by/images/socstand.pdf> – Дата доступа: 05.11.2017.

24. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие / под ред. проф. П.Д. Павленка. — М.: ИНФРА-М, 2009. – 379 с.

25. Тимошина, Е.Н. Социологическая оценка качества социального обслуживания: к вопросу о построении системы показателей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsiologicheskaya-otsenka-kachestva-sotsialnogo-obsluzhivaniya-k-voprosu-o-postroenii-sistemy-pokazateley> – Дата доступа: 11.11.2017.

26. Топчий, Л.В. Актуальные проблемы развития теории социальной работы : историко-социол. очерки / Л.В. Топчий ; рецензент : С. И. Григорьев, П.Д. Павленок ; М-во образования и науки РФ, РГСУ. – М. : Изд-во РГСУ, 2007. – 212 с.

27. Украинец, П.П. Социология менеджмента / П.П. Украинец. – Мн. 2010. – 214 с.

28. Украинец, П.П. Социология управления : учеб.-метод. комплекс для студентов фак. философии и социальных наук / П.П. Украинец. – Минск : БГУ, 2008. – 327 с.

29. Хилл Н., Сельф Б., Роше Г. Измерение удовлетворенности потребителей по стандарту ИСО 9000:2000. – М.: Издательский дом «Технологии», 2004. – 192 с.

30. Щеткина, М.А. Новые технологии социального обслуживания населения: перспективы внедрения в РБ / М.А. Щеткина // Экономический бюллетень, 2009 / № 9. – С. 4.