

⁵ Бишин А.С. Развитие инновационного интеллектуального капитала фирмы // Вестник ЮУрГУ. Серия: Экономика и менеджмент. 2017. № 2.

⁶ Прохорова М.В., Терегулова А.Д. Диагностика адапторско-инноваторского когнитивного стиля // Вестник ННГУ. 2014. № 2-1.

INNOVATIVE CAPACITY AS A FACTOR OF A COMPANY'S DEVELOPMENT

© 2019 Kutuev Artem Valerievich
Student
Samara State University of Economics
E-mail: artem-kutuev@mail.ru

In modern conditions, companies need to encourage and carry out activities focused on adaptation to the changing context of external environment in order to provide successful functioning, growth and development. As long as business actively changes and adopts to the new conditions, it might be considered alive. Otherwise, it will face liquidation caused by the inability to meet the needs of the market. One of the factors in countering the negative outcome is innovation as well as development and effective implementation of innovative capacity of the organization.

Keywords: innovative capacity, intellectual capital, creative thinking, innovative thinking enhancement.

УДК 331.1
Код РИНЦ 06.00.00

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

© 2019 Мовсесян Виолетта Эльбрусовна
студент
© 2019 Кожухова Наталья Викторовна
кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный экономический университет
E-mail: movsesyan.violetta@yandex.ru, kuka_55_@mail.ru

В статье рассматриваются актуальные вопросы внедрения независимой оценки качества в социальную сферу. Определены подходы к независимой оценке, рассмотрена законодательная база по вопросам независимой оценки качества в социальной сфере.

Ключевые слова: независимая оценка, качество социальных услуг, внедрение независимой оценки.

В современной России, в связи с прогрессивным развитием социально-экономических процессов, разработка и внедрение новых национальных проектов не вызывает сомнения.¹ Один из проектов - это разработка системы независимой оценки качества услуг социальной сферы - является актуальным на сегодняшний день, так как подобный проект позволит проследивать деятельность социальных институтов, оценивать уровень оказываемых услуг в сфере образования, культуры, а также развивать экономику региона: обеспечить высокий уровень жизни населения, динамично развивать градообразующие предприятия². Поиск механизмов, которые позволят существенно повысить качество услуг, предоставляемых населению - одна из ведущих задач регионального управления³.

Оценка - это системное исследование деятельности, проекта, программы, стратегии для определения соответствия эффективности и результативности той или иной деятельности.

В литературе выделяются следующие основные подходы к оценке эффективности организаций:

1. Целевой подход, предполагающий оценку эффективности через степень достижения целей организации;
2. Процессный подход, где внимание обращено на социальные процессы - коммуникацию, мотивацию, работу в команде.
3. Подход системный ресурсов, где эффективность рассматривается с позиции возможности организации обеспечить себя ресурсами.
4. Репутационный подход, где оценка эффективности касается отдельных лиц.

Целями независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги является:

- Повышение качества и доступности социальных услуг для населения
- Улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных учреждений
- Стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и степени удовлетворенности потребителей.
- Воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в качестве услуг.

Объектом независимой оценки выступают государственные учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания; организации иных форм собственности, осуществляющих деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного задания, а также за счет средств иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей

деятельности для включения их в перечень учреждений для проведения оценки качества работы организаций и формирования рейтингов их деятельности.

Как известно, независимая оценка качества услуг в социальной сфере появилась в России в 2013 году и закреплена статьей 23.1 в Федеральном законе от 28.12. 2013 № 442- ФЗ (ред. От 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", где прописаны нормы, предусматривающие различные формы общественного контроля. Также, для реализации был издан приказ Минтруда России от 30.08.2013 № 391 "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания". Пункт 14 данного приказа отмечает, что при формировании независимой оценки качества (далее - НОК) важно создание рейтингов, учитывая типы организаций, виды социальных услуг и категорию получателей социальных услуг. По мнению Л.Г. Рагозиной и Е.А. Цацурой систему независимой оценки можно рассматривать как общественный институт, обеспечивающий независимую оценку особым функциональным органом, сформированным из общественности.

В приложении приказа Минтруда перечислены критерии НОК:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность услуг, в т.ч. и для граждан с ограниченными возможностями;
3. Время ожидания социальных услуг;
4. Коммуникативная эффективность (доброжелательность, вежливое отношение к получателям, высокая компетентность работников);
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Это основные критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Существенным толчком к развитию системы независимой оценки качества социальных услуг стало развитие общественного контроля. В Федеральном законе "Об основах общественного контроля в Российской Федерации", принятом в 2014 году, были определены формы, основные участники процедуры. Особо стоит отметить формирование гражданских институтов, определяющих права и обязанности основных участников.

В новом Федеральном законе 2017 года "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны, здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" был совершен переход от "оценки качества услуг" к оценке "условий оказания услуг", а также определены ограничения качественного состава общественных советов,

ужесточение норм, касающихся учета результатов и ответственности руководителей. Целью является вовлечение граждан в процедуру оценки, а также повышение независимости процесса оценивания.

Таким образом, развитие системы независимой оценки очень важно, так как позволяет беспристрастно оценивать качество оказания социальных услуг. Поэтому, развитие институтов гражданского общества, формирование осведомленности граждан по вопросам качественного социального обслуживания является одним из приоритетных направлений развития системы независимой оценки. Также, важно развивать принципы социальной справедливости среди граждан, чтобы повысить доверие к государству и перенимать зарубежный опыт независимой оценки.

¹ Бердников В.А, Вахтин А.А. Экономико-правовые аспекты независимой оценки качества услуг в социальной сфере // АНИ: экономика и управление. 2018. № 2 (23).

² Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Статья 23.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс URL: <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/30586.html> (дата обращения: 27.03.2019).

³ Савинская О.Б., Дудченко О.Н., Мытиль А.В., Методический аудит независимой оценки качества в социальной сфере: возможности и ограничения // ЖИСП. 2017. № 1.

⁴ Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. Январь-февраль 2015 г. 2015. № 1 (125). С. 3-13.

CURRENT ISSUES OF INDEPENDENT QUALITY ASSESSMENT IN THE SOCIAL SPHERE

© 2019 Movsesyan Violetta Elbrusovna
Student

© 2019 Kozhukhova Natalia Viktorovna
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Samara State University of Economics
E-mail: movsesyan.violetta@yandex.ru, kuka_55_@mail.ru

The article deals with topical issues of implementation of independent quality assessment in the social sphere. The approaches to independent assessment are defined, the legislative base on the issues of independent quality assessment in the social sphere is considered.

Keywords: independent evaluation, quality of social services, implementation of independent evaluation.