



СЕВЕРНЫЙ (АРКТИЧЕСКИЙ)
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА

Цифровизация обучения общественных активистов экспертизе услуг в социальной сфере

Голубева Елена Юрьевна

д.б.н., профессор кафедры социальной работы и социальной безопасности Северного Арктического федерального университета им. М.В. Ломоносова, Председатель Общественного Совета по НОК Министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области

Шишкин Артем Николаевич

ведущий эксперт отдела развития образовательных программ САФУ; магистрант 2 курса кафедры Социальной работы и социальной безопасности САФУ

Третья Всероссийская научная конференция с международным участием
«Отложенное старение во времена постковида и неопределенности»

Санкт-Петербург, 19 – 20 ноября 2024 г.



Общественный совет

На заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания от 14 апреля 2017 г. (протокол № 1) принят перечень организаций социального обслуживания, включенных в проведение независимой оценки в 2017 году, одобрен оператор по проведению независимой оценки – региональная общественная организация «Центр социальных измерений «ФОКУС». Представители Общественного совета посетили 6 организаций социального обслуживания, включенных в проведение независимой оценки в 2017 году.

[Рейтинги](#)[Формирование общественного совета](#)[Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги](#)[Протоколы](#)[Нормативно-правовые документы](#)[Письма](#)[Планы, график посещений учреждений](#)[Презентации](#)[Фото](#)



Нормативно-правовые основания деятельности общественных советов в Российской Федерации

Основной законодательный акт, регулирующий деятельность общественных советов, это Федеральный закон № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

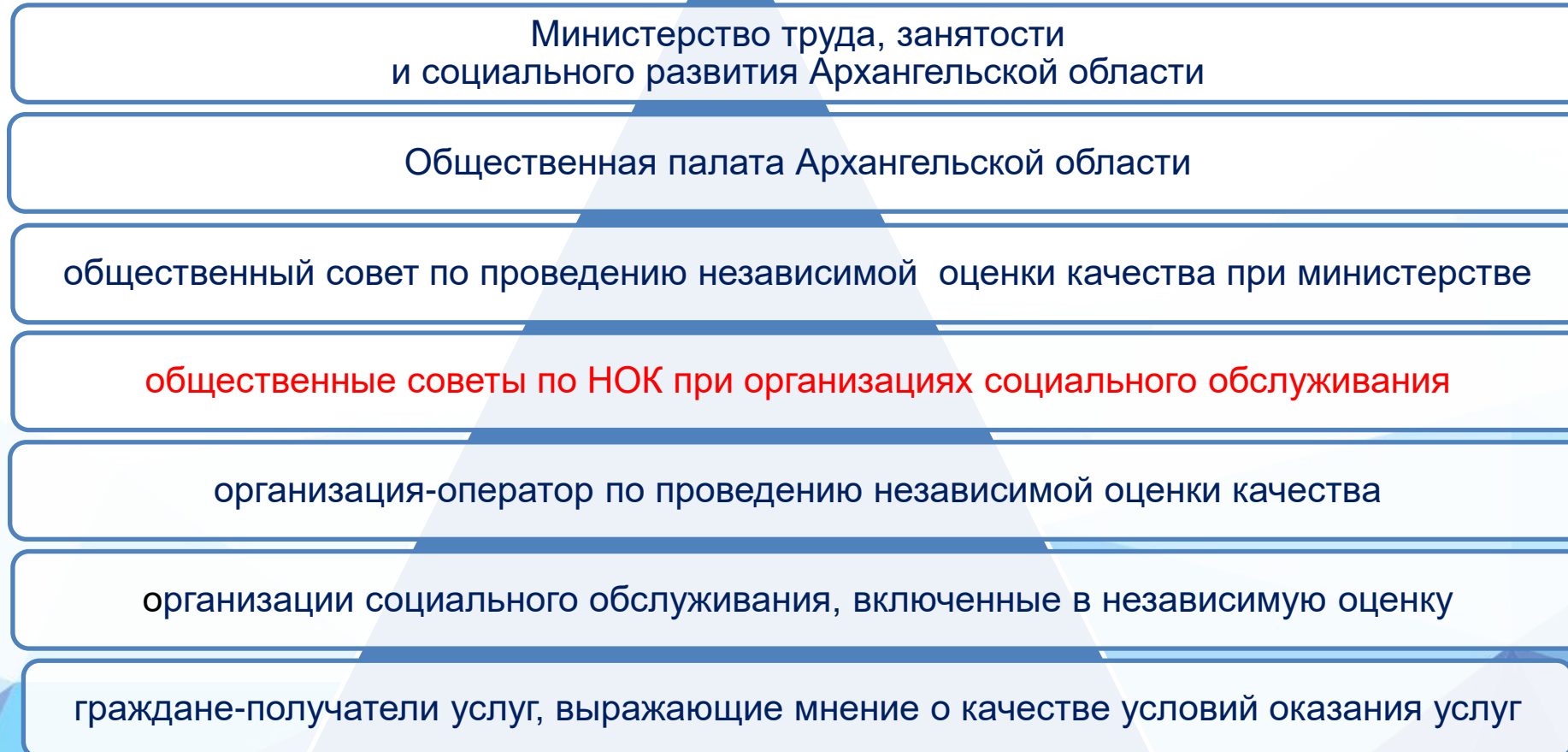
В тринадцатой статье данного закона представлено содержание деятельности общественных советов. Они имеют право на:

- выполнение совещательных и консультативных функций при законодательных, исполнительных органах власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления,
- участие в формах общественного контроля, предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации и её субъектов.



СЕВЕРНЫЙ (АРКТИЧЕСКИЙ)
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА

Модель проведения независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания в Архангельской области





Проблемные места модели НОК

1. Недостаток субъектов общественного контроля
2. Выбор организации-оператора по проведению НОК
3. Уровень независимости общественного совета по НОК
4. Влияние на рейтинг результатов НОК
5. Недостаточный контроль за уровнем подготовки участников НОК
6. Недостаточная информационная поддержка мероприятий независимой оценки
7. Слабый уровень заинтересованности получателей услуг
8. Проблемные места критериев оценки и опросного инструментария
 - Критерии, имеющие большую значимость для потребителя услуг (график работы и перечень услуг), оцениваются так же как и менее важные
 - Довольно трудно оценить репрезентативность результатов, так как организация-оператор или общественный совет, ответственные за проведения опроса, не обязаны выкладывать количество опрошенных получателей услуг



Возможные способы совершенствования роли общественного контроля в проведении НОК

В современной научной среде предлагаются следующие методы улучшения модели общественного контроля в рамках НОК:

- изменение действующего законодательства;
- расширение роли граждан-получателей услуг;
- дополнение списка субъектов, проводящих мероприятия независимой оценки;
- создание системы привлечения граждан к участию в НОК.

Стоит отметить, что вышеописанные способы улучшения нынешней модели НОК будут неэффективны, если не повысить уровень компетенции участников оценки.



Проектная деятельность по НОК

Статус проекта: **победитель конкурса**

Повышение компетентности и расширение участия активистов НКО в общественном мониторинге в социальной сфере

Конкурс

Второй конкурс грантов Губернатора Архангельской области на поддержку целевых проектов социально ориентированных некоммерческих организаций в 2022 г.

Грантовое направление

Социальное обслуживание, социальная поддержка и защита граждан

Рейтинг заявки

★ 77,0

Номер заявки

2022-1-000039

Дата подачи

21.06.2022

Размер гранта

1 884 903,00 ₽

Софинансирование

1 582 900,00 ₽

Общая сумма расходов на реализацию проекта

3 467 803,00 ₽

Сроки реализации

01.09.2022 - 31.12.2023

Организация

РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "СОЮЗ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ИНВАЛИДОВ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ"

ИНН

2901142276

ОГРН

1052900012780



Модель подготовки общественных активистов

Предложенная модель основана на принципах, представленных в работе Витвар О. И. «Подготовка общественных экспертов по оценке качества образования в системе повышения квалификации».

Это значит, что в ходе процесса подготовки должны быть решены следующие задачи:

1. актуализировать знания в области нормативно-правовой базы;
2. обучить теоретическим основам проведения оценки в целом и по каждому критерию в частности;
3. сформировать практические навыки по проведению процедур общественной экспертизы.

Целью является знакомство общественных активистов с процедурой проведения НОК, правилами, критериями оценки и показателями: **Открытость и доступность информации об организации (учреждении), Комфортность условий предоставления услуг; Доступность услуг для инвалидов; Доброжелательность, вежливость работников организации; Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Также в рамках предложенной модели рассматриваются вопросы организационно-правового характера НОК, доступной среды для инвалидов, цифровой доступности информационных ресурсов оцениваемых учреждений и другие темы, связанные с оценкой качества.



Программа курса по НОК для общественных активистов

1 часть дистанционный курс – 6 вебинаров, январь – март 2023 года.

Темы:

- НОК как форма общественного контроля. Нормативная основа НОК в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальное обслуживание). Показатели и критерии НОК;
- нормативно-правовые основы оценки доступности объекта социальной инфраструктуры для МГН;
- основные требования к доступности прилегающих территорий, входных зон, путей движения, мест получения услуг, санузлов, систем информации и связи, комфортность условий для МГН;
- оценка доступности сайтов организаций, учреждений, объектов оказания услуг;
- оценка действий персонала на объекте социальной инфраструктуры, оказание ситуационной помощи человеку с инвалидностью при обращении за услугой;
- применение методов социальных исследований при проведении НОК;
- оценка качества жизни людей в стационарных социальных учреждениях (интернатах).

2 часть – очный семинар-тренинг – март – июнь 2023 года (Котлас, Вельск, пос. Октябрьский, Онега, Няндом, Северодвинск, Архангельск, Новодвинск)

Рис. 1 Какая тема вызвала больше всего вопросов?





Основные выводы по результатам анкетирования

1. Программа обучающего курса «Основы независимой оценки качества условий предоставления услуг в социальной сфере» хорошо проработана и не требует расширения.
2. Наиболее трудной для понимания темой курса является «Оценка доступности объекта социальной инфраструктуры для маломобильных граждан. Нормативно-правовые основы. Основные требования к доступности прилегающих территорий и т. д.»
3. Необходимость проведения обучающих семинаров по теме НОК подтверждена результатами анкетирования.
4. Мнения участников общественных организаций и респондентов, которые не входят в какие-либо общественные объединения, совпадают по многим вопросам.
5. Среди основных слабых сторон отмечаются следующие: ограниченное участие общественных организаций, **слабая информационная поддержка** и незаинтересованность среди получателей услуг. Респонденты, имеющие опыт участия в НОК, также отметили недостаточный контроль за качеством сбора данных как один из основных недостатков.



Рекомендации по совершенствованию модели НОК

По итогам проведённого эмпирического исследования можно представить следующие предложения, которые могут быть рассмотрены как направления совершенствования модели НОК, в т.ч. в рамках реализующегося проекта:

- внедрение системы информационной поддержки мероприятий независимой оценки на базе общественных организаций;
- разработка модели подготовки общественных активистов;
- применение других форм общественного контроля: общественные слушания, выборы в общественный совет, экспертная оценка.

Вне рамок проекта данные рекомендации могут быть использованы при формировании методических рекомендаций по проведению НОК в исполнительном органе власти, отвечающим за этот процесс.



Использование новых медиапродуктов для обучения НОК

1. У получателей информации о социальных услугах появились требования к повышению качества визуализации информации. Для получателя важно чтобы информация была наполнена рисунками, анимацией, графикой, схемами. Аудитория получателей информации меньше читает и смотрит картинки, с каждым днем все большее количество получателей информации смотрит видео, причем короткого хронометража.
2. Персонализация контента является важным компонентом передачи информации, что связано с возрастно-половыми и социальными характеристиками получателей услуг социальных учреждений. Психологические особенности распространения информации важны: формат и модель донесения информация для молодежи не будет эффективна для людей пожилого возраста.
3. Ключевая особенность- интерактивность. Новые медиа предлагают принципиально иные формы интерактивности, что обеспечивает персональный и адресный подход к каждому получателю информации, имеется возможность индивидуальных настроек определенного медиа-ресурса, и при этом иметь широкий выбор способов получения информации (рассылки, подписки, соц. сети)



СЕВЕРНЫЙ
АРКТИЧЕСКИЙ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М. В. ЛОМОНОСОВА



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД
ВЛАДИМИРА
ПОТАНИНА

Цель проекта «ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ОБЩЕСТВЕННЫХ АКТИВИСТОВ для НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

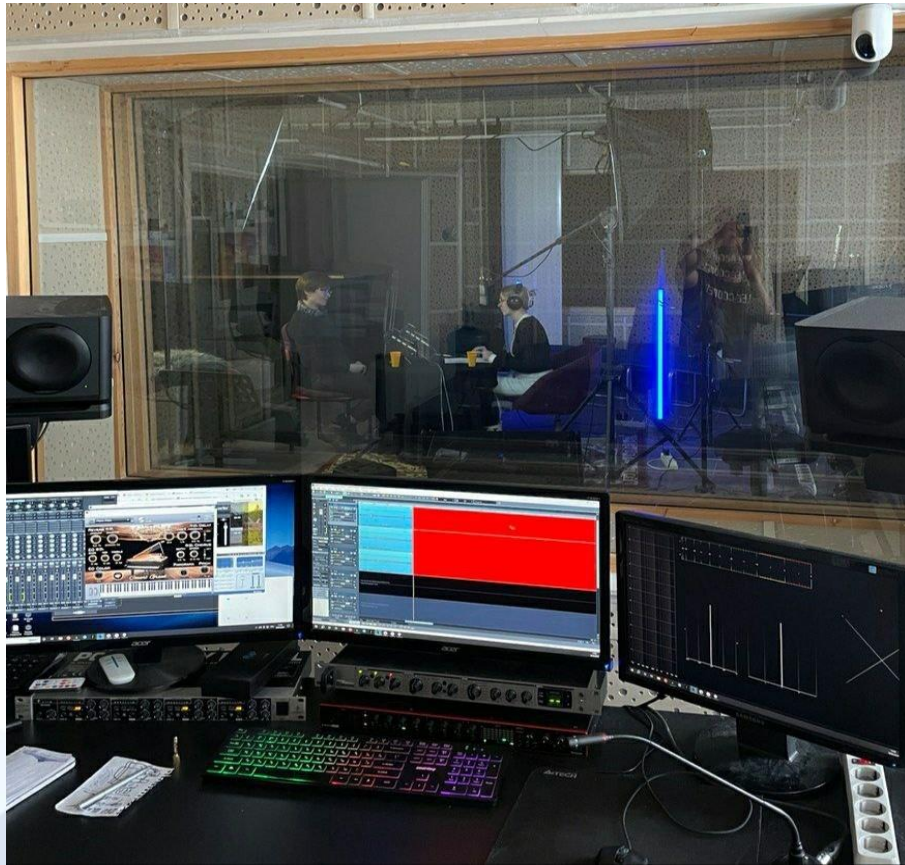
-создание доступного обучающего видеоконтента по НОК в социальной сфере для общественных активистов, членов общественных советов организаций, а также студентов направления "социальная работа" и "организация работы с молодежью".

Задачи:

1. Создание медиапродуктов (6 видеолекций, 2 подкаста, 2 социальных ролика) и проведение циклов семинаров по НОК в Архангельской области и Ненецком автономном округе.
2. Подготовка пула общественных активистов, которые обладают специальными знаниями по НОК для качественного его проведения в разных субъектах РФ.
3. Вовлечение студенческого объединения кафедры социальной работы и социальной безопасности в проектную деятельность по предмету "Социальная защита и социальной обслуживание населения», "Стандартизация, квалиметрия и экспертная работа с в системе социального обслуживания населения", «Социальная работа с пожилыми людьми», способствующего получению дополнительных навыков в профессиональной сфере у студентов.



«Цифровизация подготовки общественных активистов для независимой оценки деятельности социальной сферы»



Аудиодорожка подкаста

АФИША
ГОТОВ ОЦЕНИТЬ?
ЧЕРНОВИК



Создание информационных продуктов

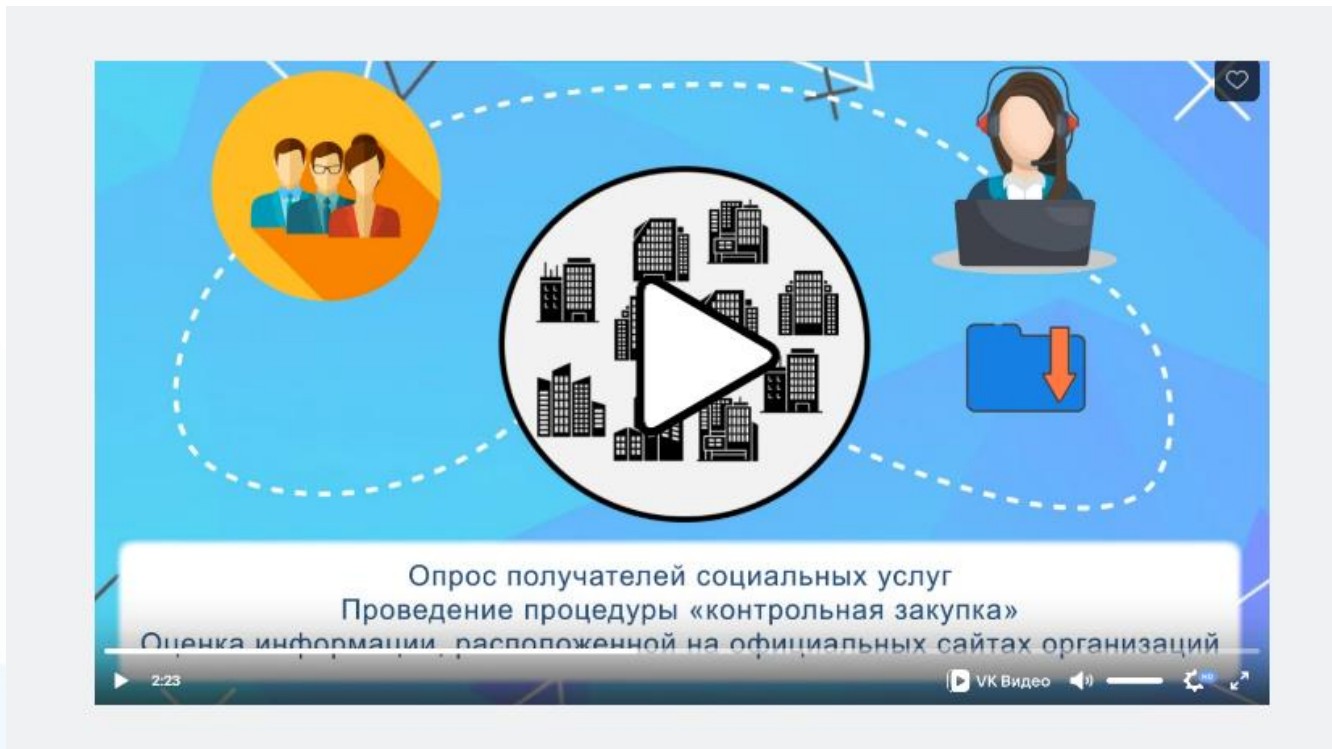


Рис.2 - Скриншот созданного видео

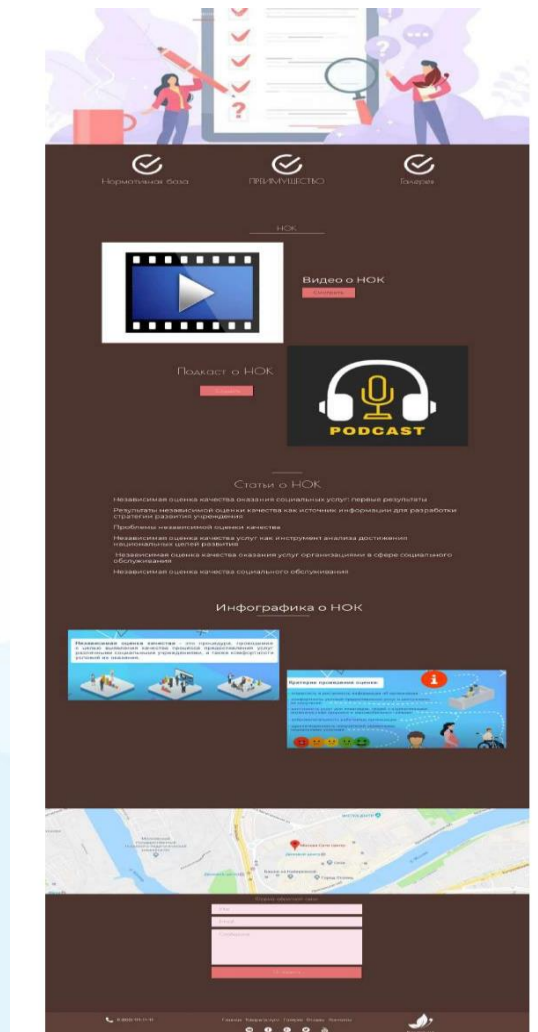


Рис. 3 –Созданный прототип сайта

Создание информационных продуктов



Рис.4 - Скриншот мобильного видео

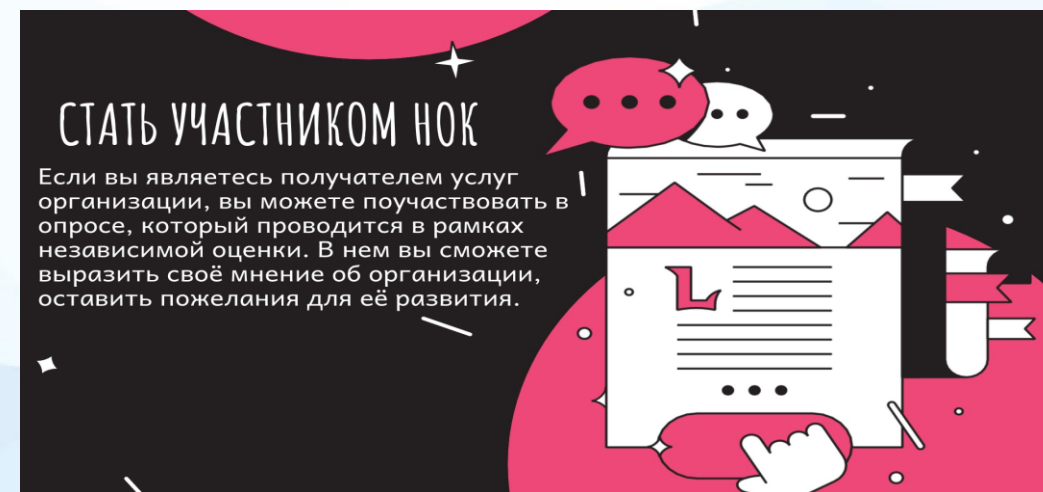


Рис. 5 - Информационные карточки



Апробация

- Ушакова Р.И. , Голубева Е.Ю. Совершенствование модели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания // Новаторство в социальной работе: теоретические и практические аспекты. 2020. С. 14-27.
- Денисов, Д. Д. , Голубева Е. Ю. Подготовка общественных активистов к проведению независимой оценки качества в социальном обслуживании // Социальные проблемы современного общества и пути их решения: коллективная монография / отв. ред. А.Ю. Нагорнова. Ульяновск, 2023. С. 16-28.
- Шишкин А.Н., Голубева Е.Ю. Отечественный и зарубежный опыт использования и развития медиаресурсов в практике социальной сферы// Социальная работа в России: проблемы и их решения: коллективная монография /отв. ред. А.Ю. Нагорнова. – Ульяновск: Зебра, 2024. – С. 30-40.
- Попова Е.А., Голубева Е.Ю. Инновационно-образовательные аспекты создания и использования онлайн-медиа в сфере социального обслуживания// Инновации в отечественном и зарубежном образовании: коллективная монография / отв. ред. А.Ю. Нагорнова. – Ульяновск: Зебра, 2024.- С. 585-594.

С благодарностью и для дальнейшего
сотрудничества

e.golubeva@narfu.ru

Спасибо