

було винесене не на їхню користь. Із них 11,4% планують оскаржувати рішення суду. Водночас 91,1% громадян справу яких завершено стверджують, що повний текст рішення по своїй справі вони одержали вчасно. При цьому рішення було викладене доступною мовою (думка 95,4% опитаних) і добре обгрунтованим (на погляд 90,6% осіб).

Цікаво, що у 16,9% відвідувачів враження від візиту до суду є кращими порівняно з їхніми очікуваннями, у 76,4% - відповідають очікуванням, і лише у 6,7% - враження гірші, ніж вони очікували. Позитивною в цілому є й тенденція щодо загальних змін у роботі суду. Так 28,5% респондентів які раніше відвідували суд вважають, що його робота «несуттєво» або «значно» покращилася. Ще 51,6% опитаних переконані, що якість роботи суду залишилась без змін. 17,7% респондентів вказали, що їм важко визначитися із відповіддю на це запитання. І лише 2,1% опитаних які повторно відвідують суд зазначили, що його робота «дещо» або «значно» погіршилася.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Дослідження якості роботи судів: Посібник для використання методології карток громадянського звітування / Проект USAID «Справедливе правосуддя». – Київ, 2015. – 125 с.

Крапетян М. М.
юрисконсульт Союза
добровольцев "Еркрапа", город
Ереван, Республика Армения

ПОНЯТИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СОЦИАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ

Среди разных социальных учреждений наиболее распространённым есть государственное. Государственное учреждение рассматривается как государственная организация, созданная для управления какой-либо сферой или объектом, обслуживания населения, обеспечения деятельности государственных органов, рассмотрения заявлений, жалоб и иных обращений граждан. Разнообразие задач предполагает и существование различных учреждений. Во-первых, это могут быть государственные учреждения, непосредственно осуществляющие те или иные оперативные культурные, социальные и иные функции, например: государственные больницы, театры, университеты, дома для престарелых и др. Во-вторых, в широком смысле слова государственными учреждениями являются органы исполнительной и судебной власти, осуществляющие соответственно управление и разрешение дел по своей сфере ведения, в том числе по обращениям граждан - любые министерства, комитеты, департаменты, суды, прокуратуры и т. д. В-третьих, к государственным учреждениям можно отнести штатные аппараты, обслуживающие органы законодательной (представительной) власти [2]. Поэтому важно контролировать качество социальных услуг, предоставляемых этими государственными учреждениями.

Качество предоставления социальных услуг - а) совокупность характеристик и свойств (своевременность, полнота, доступность, соответствие

потребностям получателя, экономичность, конфиденциальность и т.д.) социальных услуг, что указывает на их способность удовлетворить, с одной стороны, имеющиеся потребности целевой группы клиентов, а с другой - ожидание социальных служб по содержанию (результату) услуги; б) полное соответствие показателей предоставленных социальных услуг ожидаемым результатам или требованиям установленных государственным стандартом социального обслуживания или другими нормативными документами в сфере социального обслуживания населения, которые содержат требования к условиям, содержанию, объемам, формам, методам и технологиям их предоставления [1].

Качество предоставления социальных услуг рассматривают на разных уровнях: общегосударственной социальной институт, региональной сети организаций социальной сферы, местного учреждения, отдельного участка или конкретного специалиста. При этом выделяют количественные (статистические данные о предоставлении социальных услуг за установленный период, средний размер адресной помощи, время ожидания услуги, продолжительность ее предоставления) и качественные (компетентность и уровень мастерства исполнителя услуги, индивидуальный подход к клиенту, соблюдение этических норм и т.п.) критерии оценки качества предоставления социальных услуг.

Также различают *материальные* (непосредственное наличие социально-бытовых результатов оказания услуги) и *нематериальные* (улучшение психоэмоционального состояния клиента, его социально-правовой или психолого-педагогической осведомленности и др.) *показатели качества* предоставления социальных услуг как инструменты его анализа.

К основным факторам, которые определяют качество социальных услуг относятся: укомплектованность учреждения надлежащим количеством специалистов, наличие у работников соответствующей квалификации и опыта работы; уровень организации труда персонала и его правильности (в т.ч. заработной платы); уровень развития инфраструктуры и технического оснащения учреждения; доступность и открытость информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; максимальная упрощенность и "прозрачность" процедур предоставления услуг; наличие внутренней и внешней систем (служб) контроля за деятельностью подразделений учреждения и тому подобное.

Основными же путями совершенствования качества социальных услуг считают: 1) совершенствование государственных механизмов организации, управления и контроля в области социальных услуг (сбалансированная социальная политика, регистрация, лицензирование, сертификация, инспектирование учреждений различных форм собственности, предоставляющих социальные услуги; аттестация их персонала и стандартизация качества услуг); 2) внедрение рыночных механизмов (конкуренция, эффективный маркетинг, закупка услуг и т.д.) в сферу предоставления социальных услуг; 3) привлечение потребителей социальных услуг и общественных организаций к разработке программ социальной помощи, принятия решений в местных тендерах или конкурсах в социальной сфере и оценки качества предоставления социальных услуг; 4) внедрение инновационных моделей предотвращения, минимизации рисков и своевременного выявления сложных жизненных ситуаций, которые вызывают потребность в получении социальных услуг; 5) налаживание партнерских отношений и обратной связи между субъектами социальной работы с целью

активизации жизненной позиции клиента по выбору путей и самостоятельного преодоления собственных жизненных трудностей [1].

Отметим, что термин "качество социальной услуги" связан с понятием о "результативности (эффективности) оказанной услуги" под которым понимают соотношение между поставленными задачами, достигнутыми результатами и затратами, направленными на обеспечение этих результатов. Важными аспектами проблематики эффективности социальных услуг является технологизация процесса оценки эффективности, выбор предметов оценки эффективности и отбор субъектов которые его осуществляют; методы и методики оценки эффективности, а также условия, влияющие на эффективность социальных услуг.

Для оперативного реагирования на жалобы о ненадлежащей деятельности или бездействии социальных учреждений либо их работников, нарушающих (ограничивающих) законные права клиентов, внедряется механизм внутреннего и внешнего контроля и мониторинга соблюдения стандартов качества и устанавливаются соответствующие санкции за допущенные нарушения. При этом речь идет как об общественном контроле, так и мониторинге, который осуществляется экспертами государственной мониторинговой инспекции. Если же предоставление некачественной услуги нанесло вред жизни, здоровью или имуществу клиента, он вправе предъявить учреждению требования о возмещении этого ущерба, в т.ч. и в судебном порядке.

Таким образом качественная социальная услуга является конечным результатом организационно-административной работы профессионалов и их непосредственного взаимодействия с клиентом. Поэтому, стремясь улучшить результат, нужно прежде всего улучшать процесс его достижения.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Все про соціальну роботу: [Навчальний енциклопедичний словник-довідник] / За наук. ред. д.с.н., проф. В. М. Пічі. – Львів: «Новий Світ - 2000», 2013. – С. 567-568.

2. Энциклопедический словарь конституционного права. Режим доступа к статье:http://constitutional_law.academic.ru.

Кулик С. В.

судья Жовтневого районного суда
м.Маріуполя, здобувач Інституту
законодавства Верховної Ради України

МЕТОДОЛОГІЧНІ ТА КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ КОНСТИТУЦІЙНОЇ РЕФОРМИ В СФЕРІ СУДОВОЇ ВЛАДИ

Постреволюційний період новітнього конституційного процесу у державі може бути сприйнятий українським суспільством та міжнародної спільнотою за умови як дотримання конституційної процедури здійснення конституційно-правової модернізації, так і того, що подальші конституційні зміни матимуть характер продуманого, наукового системного процесу [1]. Саме з урахуванням такого підходу ще у 2010 році Венеціанська комісія рекомендувала провести в