

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет» (национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____/ В.С. Антонюк /

« ____ » _____ 2017 г.

Развитие системы социального обслуживания населения территории (на примере Карачельского сельского поселения
Курганской области)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.04.2017.313.ВКР

Руководитель, доц. каф. ЭТГМУ

_____/ А.Ж. Телюбаева /

« ____ » _____ 2017 г.

Автор

студент группы ЗЭУ – 547

_____/ И.В. Личман /

« ____ » _____ 2017 г.

Нормоконтролер, доц. каф. ЭТГМУ

_____/ А.В. Резепин /

« ____ » _____ 2017 г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Личман И.В. Развитие системы социального обслуживания населения территории (на примере Карачельского сельского поселения Курганской области). – Челябинск: ЮУрГУ, ЗЭУ – 547, 105 с., 4 ил., 9 табл., библиогр. список – 56 наим., 10 л. плакатов ф. А4.

Объектом дипломной работы является социальное обслуживание различных категорий населения.

Цель дипломной работы заключается в исследовании теоретических и практических аспектов оценки социального обслуживания населения.

В дипломном проекте представлен анализ развития системы социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения Курганской области. Выявлены проблемы в реализации системы социального обслуживания населения, разработаны рекомендации по совершенствованию политики социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, определено влияние предложенных рекомендаций на развитие социальной сферы Карачельского сельского поселения экономический эффект от внедрения этих рекомендаций.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения при осуществлении деятельности по социальному обслуживанию

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТЕРРИТОРИИ	
1.1 Содержание понятия «социальное обслуживание населения».....	12
1.2 Модели социального обслуживания населения территории.....	26
1.3 Методика анализа развития системы социального обслуживания территории.....	41
2 АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕРРИТОРИИ (НА ПРИМЕРЕ КАРАЧЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ)	
2.1 Социально-экономическое развитие Карачельского сельского поселения.....	53
2.2 Анализ развития системы социального обслуживания Карачельского сельского поселения.....	59
2.3 Проблемы в реализации системы социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения.....	79
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАРАЧЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ	
3.1 Рекомендации по совершенствованию политики социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения.....	84
3.2 Влияние предложенных рекомендаций на развитие социальной сферы Карачельского сельского поселения.....	91
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	97
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	100

ВВЕДЕНИЕ

Социальное обслуживание на сегодняшний день играет существенную роль в социальной защите пожилых граждан, поскольку направлено на удовлетворение базовых потребностей населения.

Переход к рынку, ухудшение условий жизни значительной части пожилых граждан выявили неспособность прежней системы социального обеспечения гарантировать каждому человеку достойный жизненный уровень. Современное состояние и перемены экономики нашей страны, происходящие в нашем обществе, отразились на ухудшении социального обслуживания пожилых граждан.

Организации социального обслуживания населения придаётся в нашей стране с каждым годом всё большее значение, оно рассматривается как крайне необходимое дополнение к денежным выплатам, значительно повышающим эффективность всей государственной системы социального обеспечения. Социальная политика по отношению к пожилым гражданам, ее масштабы, направленность и содержание на протяжении всей истории страны находились под влиянием и определялись социально-экономическими и конкретными общественно-политическими задачами, стоявшими перед обществом на том или ином этапе его развития. Выделение в общей структуре социальной политики особого направления - социального обслуживания, касающегося благосостояния и здоровья пожилых граждан, обусловлено довольно специфическими условиями и образом жизни, особенностями их потребностей, а также уровнем развития общества в целом, его культурой.

Осознаваемый нашим обществом дефицит чуткости и внимания к пожилым гражданам, недостаточный учёт их объективных запросов и нужд обязывает перейти от призывов об улучшении их медицинского обслуживания, совершенствования социальной помощи к радикальным мерам - созданию в стране широкой системы социального обслуживания пожилых граждан как

неотъемлемой части единой государственной системы социального обеспечения.

Система социального обслуживания охватывает широкий спектр услуг, в частности: медицинскую помощь, содержание и обслуживание в домах-интернатах, помощь на дому нуждающимся в постороннем уходе, жилищно-бытовое и коммунальное обслуживание, организацию досуга и т. д. В области социального обслуживания возможность реализации права на его получение часто зависит от решения компетентного органа, поскольку целый ряд социальных услуг, предоставляемых в данной сфере, всё ещё относится к числу дефицитных, негарантированных абсолютно каждому пожилому и нетрудоспособному человеку. Об этом, в частности, свидетельствует превышение числа нуждающихся в обслуживании с помещением в дома-интернаты по сравнению с общим числом мест в этих учреждениях; в социальной помощи на дому и возможностями данной службы и т. д.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов должно быть ориентировано на обеспечение доступности основных социальных услуг и гарантий независимо от места их проживания.

Свой негативный вклад в углубление кризиса старшего поколения внесло и резкое падение экономического статуса пожилых граждан: значительное уменьшение покупательской способности, пенсий, единовременное обесценивание пенсионных вкладов, независимость размера пенсии от трудового вклада и т.д.

Социальная незащищённость этой группы населения связана, прежде всего, с их физическим состоянием, наличием заболеваний, понижением двигательной активности, присутствием психологического фактора, формирующего контакт с остальными слоями населения. Поэтому пожилые граждане являются наименее защищённой и наиболее социально уязвимой частью общества.

Сложную социально-экономическую ситуацию призваны смягчить стационарные и нестационарные учреждения социального обслуживания, которые способствуют улучшению качества жизни пожилых граждан, создают

условия для оптимизации их жизненного уклада и решения различных проблем, связанных с психологической помощью и поддержанием здоровья.

Проблемы социального обслуживания пожилых граждан в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых граждан.

Актуальность исследования данной темы обусловлена необходимостью совершенствования базы социального обслуживания населения, усилением социальной поддержки наиболее уязвимых слоев общества.

Цель работы заключается в исследовании теоретических и практических аспектов оценки социального обслуживания населения.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- определить основные понятия, сущность, цели и задачи социального обслуживания населения;
- изучить систему социального обслуживания населения: принципы, функции, виды и формы деятельности;
- раскрыть сущность социальной политики государства;
- рассмотреть деятельность учреждений социального обслуживания населения: их виды, управление и специфику деятельности;
- дать представление о социальном обслуживании инвалидов;
- рассмотреть зарубежный опыт социального обслуживания населения;
- обозначить проблемы социального обслуживания в России и пути их решения.

В качестве объекта исследования выступает социальное обслуживание различных категорий населения.

Предметом исследования является система социального обслуживания населения сельского поселения.

Цели и основные задачи, поставленные в исследовании, определили структуру и логику работы, которая состоит из введения, трёх глав, заключения и списка

литературы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТЕРРИТОРИИ

1.1 Содержание понятия «социальное обслуживание населения»

Социальное обслуживание является частью системы социальной защиты населения.

В литературе не выделено единого подхода к понятию «социальное обслуживание». Так И.М. Невлева определяет «социальное обслуживание» как социальную деятельность, направленную на удовлетворение социальных потребностей различных категорий населения [34, с. 28]. А Л.Н. Шипулина связывает социальное обслуживание с процессом предоставления социальных услуг населению [54, с. 8].

В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» в ст.1 подчеркивается, что «социальное обслуживание представляет деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации»; также в законе прописано, что «социальное обслуживание представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей указанных граждан в социальных услугах» [8].

«Предприятия и учреждения, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица, выступают в качестве социальных служб, деятельность которых по функциональному назначению разграничены» [8].

Признаны две группы функций системы социального обслуживания:

1) Сущностно-деятельные функции (профилактическая, социально-реабилитационная, адаптационная, охранно-защитная, социальный патронаж).

2) Нравственно-гуманистические функции (личностно-гуманистическая, социально-гуманистическая).

В Российской Федерации развивается система социального обслуживания, социальные услуги предоставляют более 12 тысяч учреждений – стационарных, полустационарных и нестационарных. Сейчас действует более тысячи стационарных учреждений различного типа: 406 домов-интернатов (пансионатов) для ветеранов войны и труда, 442 психоневрологических интерната, 30 специальных домов-интернатов для людей с асоциальным поведением, отбывших наказание за преступления, 151 детский дом-интернат для умственно отсталых детей и др.

Создаются и развиваются различные службы: психолого-педагогической помощи, социально-психологические, психолого-медико-социальные, социально-досуговые, профориентационные, реабилитационные и др.

Наряду с образованием сети учреждений социального обслуживания, встают задачи профессионализма и высокой нравственности как неперенные качества работников социальных служб. Развитие сети учреждений социального обслуживания встречает определенные трудности:

1) Слабая правовая база.

2) Ограниченность финансовых ресурсов.

3) Отсутствие координации деятельности министерств и ведомств в сфере социального обслуживания.

4) Дефицит профессиональной подготовки персонала.

Нужна четкая государственная поддержка развития материально-технической базы учреждений социального обслуживания, строительство учреждений нового типа.

Условием эффективной работы учреждений социального обслуживания является их правовое обеспечение и механизм правового регулирования социального обслуживания.

Признаки правового обеспечения:

- 1) единый комплекс федеральных законов;
- 2) правовые акты, включающие нормы правообеспечения социального обслуживания;
- 3) правовые и нормативные акты;
- 4) нормативная регламентация деятельности социальных служб;
- 5) правовые акты по защите прав клиентов;
- 6) высокий уровень правосознания населения и работников социальных служб.

Необходима нормативно-правовая регламентация системы управления социального обслуживания. В Российской Федерации подготовлен сборник нормативных актов «Организация социального обслуживания населения», изданы сборники нормативно-правовых актов по различным категориям населения.

На федеральном уровне основными являются два вида документов:

- 1) законы как акты, обладающие высшей юридической силой (Конституция России, Федеральные законы);
- 2) подзаконные акты (указы президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, приказы, инструкции министерств и ведомств).

В современной России происходит становление правовой базы социального обслуживания населения. Прежде всего, это реализация федеральных законов, указов президента Российской Федерации и постановлений Правительства Российской Федерации.

Для специалистов социальных служб создается правовое поле, которое позволяет успешно решать поставленные задачи по социальной поддержке людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание населения рассматривается как:

1) современная парадигма социальной работы;

2) высокоэффективная социальная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы;

3) принципиально важный сектор социальной сферы.

Возможность осуществления социального обслуживания населения в условиях современной России становится реальной и ощутимой по мере организации и развития сети территориальных социальных служб и быстрого формирования отрядов социальных работников.

Социальное обслуживание населения как система характеризуется не просто суммой учреждений с динамикой их развития на определенных территориях Российской Федерации, а совокупностью таких составляющих, как: определенный порядок взаимодействия органов и учреждений социального обслуживания, межведомственная взаимосвязь, последовательные и обоснованные действия всех учреждений, направленные на поддержку различных слоев населения; финансово-экономическое и материально-техническое обеспечение деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги населению; многоуровневое научно-методическое и кадровое обеспечение деятельности территориальных социальных служб; степень сформированности нормативно-правового поля, создающего необходимые условия для становления и развития социальных служб; соотнесение усилий, направленных на становление социальных служб, и полученных результатов социального обслуживания, выражающихся прежде всего в степени удовлетворенности клиентов социальных служб, эффективности социальных услуг.

Новое представление о сущности социального обслуживания населения внесли федеральные законы «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», принятые в 1995 г. В настоящее время эти законы

отменены, но их основные положения отражены в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Социальное обслуживание основывается на принципах: адресность, доступность, добровольность, гуманность, приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним, пожилым людям и инвалидам, находящимся в трудной жизненной ситуации; конфиденциальность; профилактическая направленность; соблюдение прав человека и гражданина; преемственность всех видов социального обслуживания.

Социальное обслуживание – это вид социальной деятельности, осуществляемый главным образом через сеть социальных служб, взаимодействующих между собой для предоставления клиентам социальных услуг.

Поэтому, с методологической точки зрения, представляет познавательный и практический интерес уяснение сути такого понятия, как «социальные службы». Выделяются, с одной стороны, службы семьи, службы социально-медицинской помощи, службы психологической помощи, службы социального обеспечения, службы правовой помощи, службы образования, экологические службы, службы занятости, социальные службы помощи детям и молодежи, с другой – территориальные социальные службы (межведомственные), муниципальные и т.п.

Сущность социального обслуживания как социальной системы раскрывается путем выявления и уяснения: структуры видов, форм и методов социальных услуг; структуры социальных служб и отдельных учреждений социального обслуживания населения; подсистем и элементов системы территориальных и ведомственных социальных служб (государственные, муниципальные, общественные, церковные, частные и иные); организации социального обслуживания (учреждения и предприятия); управления социальным обслуживанием; ресурсного обеспечения социального обслуживания (имущественное, финансовое, кадровое, научно-методическое, информационное).

Согласно ст. 20 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» «получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги»[8].

Формы социального обслуживания определены в ст. 19 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

Стационарное социальное обслуживание осуществляется в стационарных учреждениях социального обслуживания (дома-интернаты, пансионаты, и др.) путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе. Стационарное социальное обслуживание обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга.

Нестационарное социальное обслуживание включает в себя:

- 1) социальное обслуживание на дому;
- 2) социально-медицинское обслуживание на дому;
- 3) срочное социальное обслуживание;
- 4) социально-консультативная помощь.

Социальное обслуживание на дому является одной из основных форм социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов.

Осуществляется путем предоставления гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании, частично утратившим способность к самообслуживанию помощи на дому в виде социально-бытовых, социально-медицинских услуг и иной помощи.

К числу надомных социальных услуг, предусмотряваемых перечнем гарантированных государством социальных услуг, относятся:

- 1) организация питания, включая доставку продуктов на дом;
- 2) помощь в приобретении медикаментов, продовольственных и промышленных товаров первой необходимости;
- 3) содействие в получении медицинской помощи, в том числе сопровождение в медицинские учреждения;
- 4) поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;
- 5) содействие в организации юридической помощи и иных правовых услуг;
- 6) содействие в организации ритуальных услуг;
- 7) другие надомные социальные услуги.

Кроме надомных социальных услуг, предусмотренных перечнями гарантированных государством социальных услуг, гражданам пожилого возраста и инвалидам могут быть предоставлены дополнительные услуги на условиях полной или частичной оплаты.

Социально-медицинское обслуживание на дому осуществляется в отношении нуждающихся в надомных социальных услугах граждан пожилого возраста и инвалидов, страдающих психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях, за исключением заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

Срочное социальное обслуживание может включать следующие социальные услуги:

- 1) разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами;

2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

3) разовое оказание материальной помощи;

4) содействие в получении временного жилого помещения;

5) организацию юридической помощи в целях защиты прав обслуживаемых лиц;

б) организацию экстренной медико-психологической помощи с привлечением для этой работы психологов и священнослужителей и выделением для этих целей дополнительных телефонных номеров;

7) иные срочные социальные услуги.

Социально-консультативная помощь гражданам и инвалидам направлена на их адаптацию в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

Социально-консультативная помощь гражданам и инвалидам ориентирована на их психологическую поддержку, активизацию усилий в решении собственных проблем и предусматривает:

1) выявление лиц, нуждающихся в социально-консультативной помощи;

2) профилактику различного рода социально-психологических отклонений;

3) работу с семьями, в которых живут граждане пожилого возраста и инвалиды, организацию их досуга;

4) консультативную помощь в обучении, профессиональной ориентации и трудоустройстве инвалидов;

5) обеспечение координации деятельности государственных учреждений и общественных объединений для решения проблем граждан пожилого возраста и инвалидов;

б) правовую помощь в пределах компетенции органов социального обслуживания;

7) иные меры по формированию здоровых взаимоотношений и созданию благоприятной социальной среды для граждан пожилого возраста и инвалидов.

Полустационарное социальное обслуживание включает социально-бытовое, медицинское и культурное обслуживание граждан и инвалидов, организацию их питания, отдыха, обеспечение их участия в посильной трудовой деятельности и поддержание активного образа жизни в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания.

На полустационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание.

Порядок и условия полустационарного социального обслуживания определяются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Порядок и условия предоставления бесплатного домашнего, полустационарного и стационарного социального обслуживания, а также на условиях полной или частичной оплаты устанавливаются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

На основании вышеизложенного материала на рисунке 1 представлена система «социального обслуживания» – увязав его элементы (структуру) функции и виды, а также цель социального обслуживания (см. рисунок 1).

Можно выделить следующие функции социального обеспечения:

- 1) экономическую;
- 2) защитную;
- 3) политическую;
- 4) социально-реабилитационную;
- 5) демографическую;
- 6) производственную.

Одной из важнейших функций социального обеспечения является экономическая функция. Она заключается в полном или частичном замещении

заработка или другого источника средств существования, утраченного в связи с возрастом, нетрудоспособностью или потерей кормильца, частичном возмещении дополнительных расходов при наступлении определенных жизненных обстоятельств, а также оказании минимальной денежной или натуральной помощи малоимущим гражданам.

Защитная функция социального обеспечения предполагает как экономические меры со стороны субъектов социального обеспечения, так и правовые. Защитная функция социального обеспечения реализуется отраслями, имеющими как публичный, так и частный характер. Право социального обеспечения относится к числу публичных отраслей.

В социальном обеспечении имеют место два разных защитных явления:

- 1) охрана социальных прав;
- 2) защита социальных прав.



Рисунок 1 – Система социального обслуживания населения

При этом охрана социальных прав - это совокупность различных взаимосвязанных между собой мер, осуществляемых органами государственной власти, органами местного самоуправления и общественными объединениями, и направленных на предупреждение нарушений социальных прав человека либо устранение препятствий, не являющихся правонарушениями, на пути осуществления его прав. Под защитой же понимается принудительный в отношении обязанного лица законный способ восстановления нарушенного права человека либо самим управомоченным лицом, либо компетентными органами.

Социально-реабилитационная функция ставит своей главной задачей восстановление общественного статуса нетрудоспособных граждан и других социально слабых групп населения путём предоставления им различных видов материального обеспечения и социальных услуг, для того чтобы избежать обнищания и поддерживать достойный уровень жизни, позволяющего им ощущать себя полноценными членами общества.

Политическая функция социального обеспечения помогает поддерживать стабильность в обществе, в котором имеются значительные различия в уровне жизни различных слоёв населения. Она позволяет государству специфическими для социального обеспечения средствами реализовывать основные направления социальной политики. От того, насколько эффективно социальное обеспечение выполняет свою политическую функцию, зависит состояние социального покоя в обществе.

Демографическая функция социального обеспечения стимулирует воспроизводство населения в поселении.

Представим функции социального обеспечения в виде схемы, изображенной на рисунке 2.



Рисунок 2 – Функции социального обеспечения

Итак, социальное обеспечение осуществляет различные функции, воздействует на общественные отношения в различных направлениях и с помощью разного рода экономических, политических и юридических средств, выполняя тем самым своё предназначение – создание человеку достойных его условий существования.

1.2 Модели социального обслуживания населения территории

Разработкой механизмов и моделей общественного благосостояния и их сущностного ядра – механизмов и моделей социальной защиты населения – занимались ученые на протяжении последних трех столетий. Наиболее значительный вклад в эту сферу знаний внесли немецкие, английские, французские, скандинавские и российские ученые и политики.

Анализ моделей социальной политики государств, определяющих модели социальной защиты населения, проводится, как правило, с позиции их сущностей, уровней защиты, институционального воплощения, правовых норм и финансовых механизмов, согласованности функционирования различных сфер (экономики и социальной сферы), а также соблюдения прав человека (рис. 1).

Например, существенным фактором, отличающим национальные модели социальной защиты населения друг от друга, являются структура и конфигурация (сочетание) важнейших их институтов (обязательного социального страхования, социальной помощи и государственного социального обеспечения), медицинской помощи и образования; размеры ресурсов, направляемых на их функционирование, а также доминирующая роль одного из институтов социальной защиты.

Широко известна, например, классификация моделей государства всеобщего благосостояния датского ученого Г. Эспин-Андерсена, изложенная в его книге "Три мира капитализма благосостояния".

В качестве отправного метода отнесения тех или иных государств к одному из трех типов государства Эспин-Андерсен использует показатели экономического развития стран, структур общества и степени расслоения социальных групп, применяемые методы распределения материальных благ, основанные на влиянии в западных странах социал-демократических партий и профсоюзов, т.е. на политической расстановке сил:

1) либеральная (англо-американская, или англосаксонская) модель, основанная на социальной поддержке уязвимых слоев общества, которая реализуется посредством института социальной помощи; государственные меры сводятся к установлению невысоких единых тарифных ставок в области пенсионного страхования; распределение материальных благ близко к тому, что обеспечивает рынок; такого рода модель государственной социальной политики характерна для Великобритании, США, Канады и Австралии;

2) консервативно-корпоративистская (франко-германская) модель, ориентированная на оказание содействия со стороны государства объединениям работников и работодателей в вопросах организации и функционирования институтов профессиональной самоподдержки (обязательного социального страхования), которые наделяются статусом публичных организаций; семьи с единственным кормильцем получают налоговые льготы и т.д. Среди стран с подобной социальной системой – Германия, Франция, Италия, Бельгия и Австрия;

3) социально-демократическая (скандинавская) модель. Государство представляет всем гражданам широкий круг гарантий, льгот и социальной поддержки в рамках государственного социального обеспечения с высоким уровнем дотаций семейных бюджетов; субсидируется сфера государственных социальных услуг; устанавливаются высокие налоговые ставки на предпринимательский доход и подоходный налог. В группу стран, чья социальная политика отвечает данной модели, входят Швеция, Финляндия, Дания и Норвегия.

Сильная сторона приведенной классификации состоит в макроэкономических и политических способах оценки характера социальной политики; слабая – в известной условности применяемых методов оценки. Представляется, что определенную их абстрактность могло бы нивелировать использование индикаторов распределения произведенного национального продукта и институциональный подход.

Распределение национального дохода, обуславливающее уровень и качество жизни населения, – центральное звено в конструкции модели социальной политики любой страны. Это связано с тем, что распределительные механизмы наполняют реальным содержанием социальные взаимоотношения в обществе, придают понятию «социальная справедливость» конкретный смысл.

Главную роль в распределении доходов играет государство. Это зафиксировано в положениях Конвенции МОТ № 117 «Об основных целях и нормах социальной политики», где основополагающая функция государства определяется следующим образом: «...принимать все меры для обеспечения такого жизненного уровня, включая пищу, одежду, жилище, медицинское обслуживание и социальное обеспечение, а также образование, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния».

Сформулированные в Европейской социальной хартии направления социальной политики Совета Европы близки позиции МОТ и доктрине "социальная сплоченность", сутью которых являются установки на реализацию прав человека в социально-трудовой сфере, обеспечение благосостояния всем членам общества, стремление к уменьшению неравенства в доступе к материальным и интеллектуальным благам, сведение к минимуму поляризации общества.

По мнению немецкого политика Лотара Витте, европейская социальная модель предполагает общность действий государства и гражданского общества, направленных на то, чтобы для всех граждан обеспечивалось удовлетворение (основных) материальных потребностей, участие в жизни общества, усиление социальной сплоченности.

Применительно к нашей стране очевидна необходимость трансформации модели распределения доходов, прежде всего в контексте повышения и оптимизации доли заработной платы наемных работников и доходов самозанятого населения в ВВП.

От решения этой крупной задачи во многом зависит построение национальной системы социальной защиты, формирование несущих конструкций которой определяется прежде всего исходя из задаваемого социальными программами макроэкономического соотношения – выплачиваемой ("текущей") заработной платы и законодательно резервируемой ее частью, предназначенной на пенсионное, медицинское и другие виды социального страхования.

В последнее десятилетие в России наблюдается рост затрат на социальные цели и осуществляется ряд государственных программ, направленных на повышение качества жизни и снижение уровня бедности населения.

Для оценки процессов в сфере социальной защиты населения важно обращать внимание на анализ государственной политики распределения и перераспределения доходов. Вопрос состоит в том, что главный механизм распределения и использования ограниченных ресурсов в рыночной экономике – это прежде всего механизм рынка, в котором центральное место принадлежит конкуренции и свободным рыночным ценам.

Вместе с тем во всех странах с рыночной экономикой значительную роль играет государство. Оно обеспечивает правовую базу и формирует институты доходов населения, осуществляет регулирование экономической деятельности частного сектора с помощью политики налогов, стимулирования инвестиций и создания рабочих мест. При осуществлении экономической и социальной политики государство призвано находить оптимальное сочетание применению критериев эффективности и социальной справедливости; в качестве последнего выступает недопущение чрезмерной дифференциации доходов населения и наличия значительных слоев бедного населения.

Наибольший интерес здесь представляют показатели неравенства в доходах населения, позволяющие получить представление о характере распределения национального дохода в России на протяжении первого десятилетия XXI в.

Как видно из таблицы 1, неравенство в доходах населения России на протяжении первого десятилетия XXI в. увеличивалось:

– доля беднейшего населения (первый квинтиль) в общих доходах населения уменьшилось с 5,7 до 5,1%;

– доля наиболее обеспеченного населения (пятый квинтиль) увеличилась за тот же период с 45,7 до 45,9%;

– коэффициент фондов вырос с 13,9 до 16,5 раза.

Столь высокая дифференциация доходов населения в стране отражает прежде всего негармонизированную систему заработной платы, что осложняет формирование системы социального страхования и вынуждает государство тратить значительные бюджетные средства на поддержание минимального уровня доходов малообеспеченных семей.

Таблица 1– Распределение населения в России по величине среднедушевых денежных доходов в 2005–2015 гг.

Показатель	Годы		
	2005	2009	2015
Денежные доходы – всего, %	100	100	100
В том числе по 20%-м группам населения: первая (с наименьшими доходами)	5,7	5,4	5,1
вторая	10,4	10,1	9,7
третья	15,4	15,1	14,8
четвертая	22,8	22,7	22,5
пятая (с наибольшими доходами)	45,7	46,7	47,9
Коэффициент фондов (коэффициент дифференциации доходов), в размах	13,9	15,2	16,5
Коэффициент Джинни	0,397	0,409	0,423

С целью смягчения материального положения малоимущих в большинстве экономически развитых стран государство выделяет для их поддержки средства из государственного бюджета в форме трансфертов на различные виды пособия и преференции, например понижая для этой группы населения цены на продукты питания. В то же время картина распределения социальных выплат в разных странах неодинакова. Такие страны, как Австрия, Англия, Голландия и Скандинавские страны, выплачивали бедной трети населения от 45 до 62% всех

социальных пособий. Вместе с тем в Австрии, Греции и Италии бедная треть населения получала менее 1/3 из общей суммы социальных выплат.

Важно отметить, что на процесс перераспределения доходов населения серьезное влияние оказывает установленный в той или иной стране порядок уплаты прогрессивного подоходного налога и взносов на социальное страхование, позволяющий сглаживать неравенство в распределении заработной платы и рыночных доходов населения. В отличие от России в экономически развитых странах наблюдается сохранение тенденции гораздо большего налогообложения богатых слоев населения по сравнению со средними и тем более бедными слоями работоспособного населения (табл. 2).

Таблица 2 – Размеры налогов и страховых взносов в ряде стран в 2008–2010 гг.

Страна	Налог на прибыль, %	Подоходный налог с граждан (средний), %	Страховой взнос с работодателей на соцстрахование, % от ЗП	Страховой взнос с работников на соцстрахование, % от ЗП	Совокупная величина страхового взноса работодателей и работников, % от ЗП
Германия	26,5	24	20,5	19,0	39,5
США	46,0	27	15,4	5,4	20,8
Франция	35,4	22	23,2	13,2	36,2
Россия	24,0	13,0	30,5	-	30,5

Такая политика государства способствует выравниванию доходов населения, уменьшению поляризации и уровня бедности, что подтверждается сравнением данных по первичным и окончательным показателям распределения личных доходов населения. После перераспределения личных доходов показатели разрыва в уровнях личных доходов, исчисленные как отношение крайних децилей, концентрируются в диапазоне 3–6 раз. Эти соотношения рассматриваются западными экспертами как наиболее приемлемые стандарты в сфере неравенства личных доходов.

В России величина показателя разрыва в уровнях личных доходов населения составляет 16,5 раза, что является недопустимым фактом.

Теоретико-методологическое обоснование государственной доктрины социальной защиты и ее законодательное выражение в каждом конкретном обществе зависят от развитости трех групп факторов: политических, экономических и социальных, которые формируют единое пространство жизнедеятельности людей.

Политические факторы охватывают идеологию, законодательство, институциональную структуру государства и общества. Они выражают уровень достигнутого общественного устройства (институциональная база) и задают вектор его развития (идеология и существующие рамки законодательства).

Экономические (материально-вещественные) факторы являются базой материального состояния населения страны, от которого во многом зависит динамика хозяйственного развития.

Социальные факторы (социально-психологические, морально-этические и религиозные компоненты жизнедеятельности) играют крайне важную роль в жизни любого общества, потому что именно в этой плоскости находится ключ к симметричному развитию общества и индивида, способных подчинить себе экономические условия, гуманно воспользоваться результатами научно-технического развития и оптимально модернизировать институциональную и законодательную основу.

Следует отметить, что вышеуказанные три группы факторов развиваются по своим собственным законам, а потому требуют постоянного поиска компромиссов для снятия существующих между ними и возникающих вновь противоречий. Известно, например, что в основе экономического и социального поведения субъектов трудовых отношений лежат различные интересы. Если в основу экономического поведения заложен принцип личной выгоды, а критериями успеха выступают прибыль и богатство, то в основе социального лежат морально-этические нормы.

Ориентация на социальные критерии означает, что в системе координат общественного развития всякая экономическая деятельность, направленная на реализацию личных целей, должна укладываться в рамки морали, т.е. естественного права. Добровольно на практике это соблюдается крайне редко. Естественное право реализует свои принципы только в тех случаях, когда оно воплощается (формализуется) в позитивное право, т.е. в закон. В этом и заключается политическая функция государства: в нахождении баланса интересов между различными классами и слоями общества по поводу сложившихся необходимых норм социальной защиты, закреплении их в форме законов и контроле за исполнением законов.

Законы при этом выступают регуляторами и ограничителями (рамками), в которых допускается реализация интересов различных субъектов. Это связано с тем, что субъектам, их выражающим, не присущи внутренние ограничители. Такой подход исповедует позитивная экономическая теория, предполагающая рациональное поведение людей, которые ставят перед собой определенные цели и стремятся к их достижению, а их поведение трактуется как достаточно последовательное и разумное: реакция на поощрения положительная, а на затраты и издержки – отрицательная.

Совершая свой выбор, работники и предприниматели руководствуются желаниями максимизации полезности или прибыли. Полезность и (или) прибыль выступают при этом характеристиками выбранных предпочтений, стимулов и представлений о личном интересе, а максимизация прибыли является частным случаем максимизации полезности, когда акцент ставится на денежной выгоде, а неденежные факторы просто игнорируются.

Таким образом, движущей силой интересов выступают личные, зачастую эгоистические, устремления людей. Например, в условиях рыночной экономики личные интересы предпринимателей, направленные на получение максимально возможной прибыли, определяют существующую тенденцию к минимизации издержек на заданный выпуск продукции, в том числе на заработную плату и

социальные выплаты. Данная тенденция вне рамок внешних ограничителей и регуляторов приводит к ухудшению материального положения наемного персонала, а крайние ее формы выливаются в деградацию условий жизнедеятельности работников и членов их семей.

Противостоять эгоистическим интересам предпринимателей, удерживать на приемлемом уровне социальное положение зависимых (и тем самым уязвимых) слоев и групп наемного труда, защищать их сложившееся материальное и социальное положение от посягательств работодателей – все это относится к основным политическим функциям государства.

Целеполагающий смысл этих функций состоит в обеспечении устойчивого и динамичного развития общества, что предполагает сбалансированный учет интересов всех слоев и классов общества как целостного социального образования. В этом отношении перераспределение ВВП является одним из необходимых и важных средств для улучшения положения наименее защищенных групп населения, что обеспечивается законами о минимальной заработной плате и пенсии, различными государственными программами социальной помощи и поддержки.

Дополняют политическую функцию государства и являются ее продолжением ряд других его функций. К ним относятся организационно-распорядительные функции, состоящие, во-первых, в распределении (делегировании) полномочий и ответственности между основными социальными субъектами (работодателями и работниками), а во-вторых, в координации и привлечении к деятельности в сфере социальной защиты структуры гражданского общества: профсоюзы, ассоциации предпринимателей, различные объединения по профессиональной принадлежности (инженеров, врачей, юристов, учителей и т.д.).

Критериями эффективности использования политических и организационно-распорядительных функций государства служат показатели материального положения основных слоев населения, продолжительность их

жизни, отсутствие массовых социальных конфликтов и проявлений открытых и скрытых форм абсентеизма и социального иждивенчества.

Необходимость гармонизации различных интересов наглядно видна при анализе трудовых отношений.

Интересы участников трудовых отношений включают в себя:

– единые, общие интересы их участников (работодателей и работников) по поводу необходимости обеспечения непрерывного процесса производства как основы их материального благополучия;

– противоречивые интересы их участников, проявляющиеся в том, что работодатель заинтересован прежде всего в повышении прибыли, а наемный работник – в благоприятных условиях жизнедеятельности.

Тем самым интересы работодателя сконцентрированы в экономической и производственной сферах, которые он рассматривает как источник обеспечения воспроизводства капитала в расширенных объемах. Интересы же работника сгруппированы в социально-экономических областях, важных для него с позиции приложения труда, являющегося для работника сферой реализации его творческих трудовых возможностей и источником дохода в виде заработной платы, достаточной по объему для личного материального обеспечения и содержания его семьи.

Как свидетельствует история вопроса, достижение гармонизации разнонаправленных интересов работодателя и работника (компромиссного их баланса) в сфере социальной защиты требует применения комплекса соответствующих методов и механизмов: переговоров, трудовых соглашений, нормативного регулирования. Среди них одним из основных, закрепляющим общепринятые нормы социальной защиты, является закон.

Важно при этом отметить, что базовые нормы социальной защиты, как правило, находят выражение в конституционном нраве, трудовом и социальном законодательстве (в сфере пенсионного обеспечения, медицинской помощи,

защиты инвалидов и т.д.). Так, в Конституции РФ в ряде норм закреплены основные положения по социальной защите граждан (ст. 2, 7, 37, 39).

«В Российской Федерации охраняется труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты» (ч. 2 ст. 7)[1, ст. 7].

Ориентирами для формирования национальной законодательной базы в сфере социальной защиты служат принятые международным сообществом документы.

Учитывая тот факт, что исполнение законодательных норм социальной защиты контролируется судебной ветвью власти государства, можно отметить их обязательный характер. Из этого вытекает следующее заключение: конституционное, трудовое и социальное право выражают законодательно закрепленные формы и степень социальной защиты, или, другими словами, представляют собой национальную доктрину социальной защиты.

Подобной точки зрения придерживается и немецкий ученый Ю. Хабермас, который считает, что «развитая система социальной защиты становится политическим содержанием массовой демократии. Политическая система не в состоянии добиться беспредельной лояльности масс и поэтому для придания легитимности своим действиям должна предлагать государственные и социальные программы, выполнение которых подлежит контролю»[49, с. 115].

Современное состояние социального обслуживания в России свидетельствует о дефиците теоретического обоснования его сущности и содержания как ведущего направления системы социальной защиты населения. Не разработаны теоретико-методологические и технологические основы адаптации и социальной реабилитации клиентов социальных служб. Нет достаточно глубоких обоснований структуры и функций территориальных комплексов социальных служб. В зачаточном состоянии находится научно- методологическое

обеспечение деятельности отдельных типов учреждений социального обслуживания населения. Слабо проработаны стандарты и нормы профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, критерии и показатели эффективности предоставления гражданам социальных услуг, как учреждениями, так и отдельными специалистами социальных служб.

Важным условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению является их правовое обеспечение.

Все документы, имеющие отношение к сфере социального обслуживания населения имеют три уровня:

- 1) международный: «Всеобщая декларация прав человека»;
- 2) федеральный: Конституция (Основной Закон) Российской Федерации, Гражданский и Семейный кодексы, Федеральные Законы;
- 3) уровень субъектов РФ - нормативно - правовые акты, которые разработаны и приняты в субъектах РФ.

Важным источником права в области социального обеспечения являются международные нормы, так как международное сотрудничество охватывает широкий спектр проблем здравоохранения, медицинской науки и социально-трудовой сферы и занимает важное место в общей системе международных отношений Российской Федерации. На этапе международного сотрудничества происходит непосредственное участие руководителей и специалистов департаментов Министерства здравоохранения РФ и Министерства труда и социальной защиты РФ, федеральных служб и агентств в разработке и реализации совместных международных проектов и программ, а также соглашений о международном сотрудничестве.

Общепризнанными международными правовыми актами можно назвать такие акты, как Всеобщая декларация прав человека, принятая Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 10 декабря 1948 г.; Международный пакт о гражданских и политических правах от 16 декабря 1966

г.; Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах от 19 декабря 1966 г. Также в качестве примера можно привести Конвенцию о правах ребенка, которая одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 г.

Согласно Всеобщей декларации прав человека идеал человеческой личности может быть осуществлен, только если будут созданы такие условия, при которых каждый может пользоваться своими экономическими, социальными и культурными правами. Государства - члены ООН обязаны поощрять всеобщее уважение и соблюдение прав и свобод человека, а каждый отдельный человек, имея обязанности в отношении других людей и того коллектива, к которому он принадлежит, должен добиваться поощрения и соблюдения прав, признаваемых мировым сообществом.

Международными актами, которые непосредственно затрагивают интересы социального развития, являются:

- Декларация социального прогресса и развития 1969 г.;
- Копенгагенская декларация о социальном развитии 1995 г.;
- Европейская социальная хартия 2000 г. Другими международными актами являются;
- Таллинские руководящие принципы для деятельности в области развития людских ресурсов применительно к инвалидам, 1989 г.;
- Принципы защиты психически больных лиц и улучшения психиатрической помощи, принятые Генеральной Ассамблеей ООН 1991 г.;
- Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятые Генеральной Ассамблеей ООН 1993 г.;
- Саламанкская декларация о принципах, политике и практической деятельности в сфере образования лиц с особыми потребностями, 1994 г.;
- Мадридская декларация 2007 г., принятая совещанием группы экспертов под названием "Участие гражданского общества в осуществлении Конвенции о правах инвалидов - оно должно дать результаты".

Последним международным правовым актом, подписанным и ратифицированным Россией, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. (подписана от имени Российской Федерации в Нью-Йорке 24 сентября 2008 г., ратифицирована Федеральным законом от 3 мая 2012 г. "О ратификации Конвенции о правах инвалидов").

В настоящее время в Российской Федерации отношения в области социального обслуживания населения регулируются Конституцией РФ, федеральными законами "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ и от 2 августа 1995 г. «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов». Ряд положений социального обслуживания предусмотрены в специальных федеральных законах от 24 июня 1999 г. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», от 12 января 1995 г. «О ветеранах». Все они принимались примерно в одно и то же время и на определенном историческом этапе сыграли важную роль в развитии социального обслуживания. В современный период развития российского законодательства существенно расширился как круг лиц, имеющих право на социальное обслуживание, так и перечень социальных услуг, предоставляемых им. В субъектах РФ получили развитие новые виды социального обслуживания. Изменилось и целевое назначение социального обслуживания, которое направлено на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной среде.

Вместе с тем существующая законодательная база и система организации социального обслуживания населения не в полной мере удовлетворяют его потребности в социальных услугах надлежащего качества. Развитие рыночных отношений в сфере предоставления социальных услуг диктует необходимость разработки современных механизмов, новых технологий социальной работы и их нормативного закрепления. Существующие региональные различия в объемах

прав граждан на социальное обслуживание, уровнях их реализации, в доступности и качестве предоставления социальных услуг требуют вмешательства федерального законодателя. Следует более четко урегулировать эти вопросы, так как уровень социальных гарантий для социально незащищенных категорий населения должен быть одинаков на всей территории Российской Федерации.

Несмотря на законодательное закрепление возможности осуществления социального обслуживания населения негосударственными социальными службами, в России они не получили должного развития. Вместе с тем активное внедрение в сферу социального обслуживания рыночных механизмов способствует формированию конкурентной среды в области предоставления социальных услуг, дает возможность гражданам выбирать поставщиков таких услуг.

Административная реформа, проводимая в Российской Федерации, направлена на повышение качества и доступности государственных услуг, эффективности деятельности органов исполнительной власти. Важным результатом данной реформы стало принятие Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», выступившего правовой базой для определения организационных основ предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Предоставление названных услуг в электронной форме - одна из главных составляющих в системе мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг. Это относится и к сфере социального обслуживания населения. Разработка и внедрение дистанционных технологий в деятельность социальных служб позволит расширить доступ населения к социальным услугам, однако потребуется четкая правовая регламентация процедуры предоставления услуг. Данная проблема должна быть решена путем принятия административных регламентов.

Развитие законодательства о социальном обслуживании оказывает влияние на теоретические положения науки права социального обеспечения. Значительное расширение перечня понятий и терминов, применяемых в сфере регулирования социально-обеспечительных отношений, требует их теоретического осмысления и четкого определения. Подлежат уточнению принципы правового регулирования социального обслуживания населения, вопрос о месте правовых норм о социальном обслуживании населения в праве социального обеспечения Российской Федерации.

1.3 Методика анализа развития системы социального обслуживания территории

В условиях современной экономики развитие и формирование социально-экономических процессов является ключевым элементом становления региональных систем. Человек – центральное звено любого социально-экономического процесса, и реализация его прав и интересов, это неотъемлемая часть политической реальности. Отлаженное и бесперебойное функционирование системы социальной защиты позволяет обеспечить нормальные условия жизни всех членов общества. Важнейшим звеном территориальных систем социальной защиты выступают муниципальные учреждения социального обслуживания населения, как механизм, позволяющий практически решать сложные вопросы жизнедеятельности общества, семьи и отдельного человека.

Эффективность деятельности муниципального учреждения социального обслуживания – многоплановое явление. Определение критериев, по которым можно оценить деятельность такого учреждения достаточно сложный процесс, так как стандартные критерии эффективности в данном случае не показательны.

Сложность оценки эффективности социальных служб, заключается в некоммерческом характере, который они носят. Большинство предоставляемых

услуг являются бесплатными, а источники прибыли – это бюджетное финансирование и деятельность благотворительных организаций. Данная ситуация исключает возможность рассматривать эффективность деятельности муниципального учреждения с точки зрения доходов и расходов, так как будет очевидна его экономическая убыточность, однако данные учреждения являются важной частью социально-экономического статуса региона.

Следовательно, для оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания необходимо использовать критерии, учитывающие не только финансовую составляющую. Эти критерии могут содержать количественные и качественные показатели. С одной стороны, они представляют собой систему нормативных критериев, отражающих эффективность этого процесса, с другой – систему показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб (отдельных личностей, семьи, социальной группы).

В первом случае они служат важным инструментом для исследования результативности предоставления социальных услуг населению, во втором – являются системой ориентиров, нацеливающих на достижение конкретных и действенных результатов в социальном обслуживании, адекватных реальным потребностям и нуждам различных категорий населения, а потому могут выступать в качестве стандартов социального обслуживания, системы нормативов.

Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения может определяться на основе как общих, так и специфических критериев, причем общие служат для оценки ее эффективности в целом, а специфические – для оценки конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы, деятельности отдельных специалистов и учреждений.

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных

учреждений по повышению качества социального обслуживания остается открытым. По мнению многих исследователей, развитие системы социального обслуживания в России давно требует четкого и однозначного понимания эффективности предоставления социальных услуг путем разработки критериев и показателей, позволяющих оценить качество работы социальных служб. Практика показывает, что оценка эффективности предоставления социальных услуг сегодня осуществляется органами власти в основном в количественных показателях (количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому; количество граждан, получивших натуральную, материальную помощь, объем данной помощи; рост числа учреждений социального обслуживания и так далее), однако, недостаточно внимания уделяется оценке эффективности социальных программ с точки зрения результативности и издержек (административных, моральных и других). В современной научной литературе выделяют два наиболее известных теоретических подхода к оценке эффективности организации: целевой и системно-ресурсный. Выделяют также интегративный подход к оценке эффективности (Р. Стирз), многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), «политэкономическая перспектива» и т.д. Среди современных западных подходов к эффективности организации можно выделить также подход с точки зрения удовлетворенности потребностей ее участников (Ч. Барнард, Г. Георгиу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан). Социальная эффективность предоставления социальных услуг может определяться с позиции общества, поставщиков социальных услуг, потребителей услуг, а также экспертов в области социального обслуживания. Социальная эффективность предоставления социальных услуг для общества будет заключаться в повышении уровня и качества жизни населения страны. Для поставщиков социальных услуг социальная эффективность будет заключаться в достижении цели и задач, поставленных перед учреждением, в котором он работает, и в выполнении служебных обязанностей. Для экспертов в области социального обслуживания – в

достижении цели и задач, поставленных перед каждым учреждением социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (административных) функций на каждом конкретном уровне руководства системой социальной защиты.

Для оценки эффективности социальной деятельности П.Д. Павленок предлагает использовать следующую формулу:

$$\Theta = (P / Ц) + З + У,$$

где P – полученный результат;

Ц – цель деятельности;

З – затраты;

У – условия деятельности.

Так как понятие эффективности в социальной работе очень сложно определить, то было бы целесообразным добавить в формулу ещё некоторые компоненты оценки эффективности предоставления социальных услуг, отражающими уровень удовлетворенности получателей услуг содержанием, формами, способами, качеством услуг.

Следовательно, формула оценки эффективности предоставления социальных услуг будет выглядеть следующим образом:

$$\Theta = ((P/Ц) + З + У) + (КУ + ДУ + АЖС)$$

где КУ – качество услуги;

ДУ – доступность услуги;

АЖС – направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента.

Качество услуги – совокупность характеристик, которые отражают способность предоставляемой услуги соответствовать потребностям и интересам получателя услуги. Доступность услуги характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в рамках которых предоставляются услуги; обеспечением населения информацией о работе социальных учреждений, о видах предоставляемых услуг и т.д. Активизация жизненных сил незащищенных слоев населения в процессе предоставления социальных услуг должна предполагать

повышение уровня социальной активности клиента, желания самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации и т.д.

В научной литературе понятия качества и эффективности часто рассматриваются как тождественные или очень близкие, и всегда понятие эффективности опирается на наличие высокого качества явления или процесса. Но в некоторых случаях эти составляющие объекта исследования не только не являются тождественными, но и могут прямо противоречить друг другу. Это затрудняет их правильную интерпретацию и негативно отражается на оценке. Особенно это проявляется в отношении качества и эффективности услуг организаций общественного сектора. В то же время, эти понятия определяют принципиально разные характеристики услуги и могут рассматриваться независимо друг от друга. Для потребителей социальных услуг одним из важных критериев является – качество оказанных услуг. Оценка качества социальных услуг можно определить благодаря методам, используемым в квалиметрии, которая изучает и реализует методы количественной оценки качества. На практике, оценка качества услуг по всей совокупности показателей может оказаться трудоемкой и неэффективной. Как правило, анализ качества конкретной услуги можно осуществить с использованием меньшего количества показателей. При этом для выборки репрезентативных показателей необходимо произвести анализ требований внешней среды:

- потребителей;
- учреждений социального назначения, участвующих в процессе производства услуги и т.д.

Социальные услуги отличаются от услуг, производимых коммерческой организацией, прежде всего тем, что их целью не является получение прибыли. Они имеют исключительное право на оказание такого рода услуг, таким образом, исключая конкурентную борьбу, которая зачастую является основным фактором, стимулирующим коммерческую организацию к улучшению качества услуг. В

социальной квалиметрии есть определенный алгоритм по оценке качества услуг такого рода, которые рассматриваются выше.

Он состоит из следующих основных этапов:

1) произвести мониторинг номенклатуры услуг, производимых социальными учреждениями и ранжировать их по степени значимости с позиции затрачиваемых ресурсов или степени распространения услуги на население;

2) выбрать услугу, соответствующую указанным условиям;

3) определить стороны, заинтересованные в деятельности организации, производящей социальную услугу и выявить требования заинтересованных сторон относительно характеристик услуги;

4) сформировать репрезентативную выборку показателей качества услуг посредством определения зависимости между требованиями сторон, заинтересованных в деятельности организации, и показателями качества услуги;

5) произвести сравнительный анализ фактических значений репрезентативных показателей качества услуги с их эталонными значениями;

б) на основании анализа принимается решение о качестве услуги.

При наличии показателей, по которым анализируемая услуга уступает эталонным значениям показателей, разработать систему мероприятий по улучшению качества данной услуги. Уровень качества социальной услуги определяется с помощью обобщенного показателя качества социальных услуг, который представляет собой совокупность четырех комплексных показателей качества (K_0) по группам.

Комплексный показатель качества услуги находят следующим образом: эксперты оценивают в баллах каждый показатель, затем средние результаты оценки умножают на коэффициенты весомости (значимости) и произведения суммируют:

$$K_0 = \sum K_i * a_i$$

где K_i – показатель i -го свойства оцениваемой услуги;

a_i – коэффициент весомости показателя K_i .

На основании консультаций со специалистами сферы социально-экономических отношений разработана система баллов (от 1 до 3, где 1 означает, что данный критерий не выполняется, 2 – выполняется частично, 3 – критерий полностью выполняется) и коэффициентов весомости (от 0 до 1) для каждого из показателей, а также коэффициенты весомости для каждой группы показателей:

0,1 – группа макроэкономических показателей:

0,2 – группа показателей эффективности деятельности социальных учреждений;

0,05 – время ожидания предоставления социальной услуги;

0,1 – группа показателей значимости услуги учреждения:

0,55 – группа показателей результативности услуг учреждения.

Для нахождения обобщенного показателя качества значение каждого комплексного показателя корректируется на соответствующий группе коэффициент весомости, затем значения суммируются. Основным достоинством представленной методики является возможность проведения оценки качества услуг на основе небольшого количества показателей качества отбираемых на основании требований сторон, заинтересованных в деятельности организации. С помощью предложенного алгоритма оценки качества услуг социальных учреждений можно постоянно следить за ходом протекания процессов услуги и своевременно обнаруживать услуги, не удовлетворяющие требованиям качества. В системе социального обслуживания эффективная работа рассматривается не только по отношению к производителям услуг, но и для получателей социальных услуг это понятие имеет большое значение. Для получения оптимального результата необходимо, чтобы все стороны, вступающие в процесс социальных отношений по поводу получения требуемых социальных услуг были удовлетворены. Поэтому в данном случае целесообразно говорить о том, что качественное оказание услуг, соответствующее потребностям получателей,

является необходимым компонентом эффективности в сфере оказания помощи и поддержки определенным категориям населения, обратившихся в социальные учреждения. На сегодняшний день, нет такого разнообразия в плане измерения эффективности в системе предоставления социальных услуг. Есть несколько формул, которые могли бы дать точную картину, если бы сами были более конкретизированы, но, по большому счету, в основном, это методы, которые носят описательный характер. Нет четко разработанной системы оценки эффективности и качества социальных услуг, так как сам процесс оказания услуги часто зависит от специалиста, работающего над конкретным случаем, а его наблюдения и характеристика носит субъективный характер. Методика оценки эффективности и качества социальных услуг нуждается в объективности, которая помогла бы выходить на новый более совершенный уровень в этой сфере.

Для проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения, необходимо:

1) определить учреждение, в котором будет проводиться проверка качества услуг в соответствии со схемой формирования интегральной оценки качества оказываемых услуг;

2) составить график проведения оценки качества оказываемых социальных услуг;

3) провести сбор информации для аналитической оценки качества оказываемых социальных услуг;

4) сформировать итоговые данные по учреждению социального обслуживания;

5) Провести оценку качества работы учреждения социального обслуживания, а также провести анализ оценки качества.

Представим схему формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обеспечения (рисунок 3).

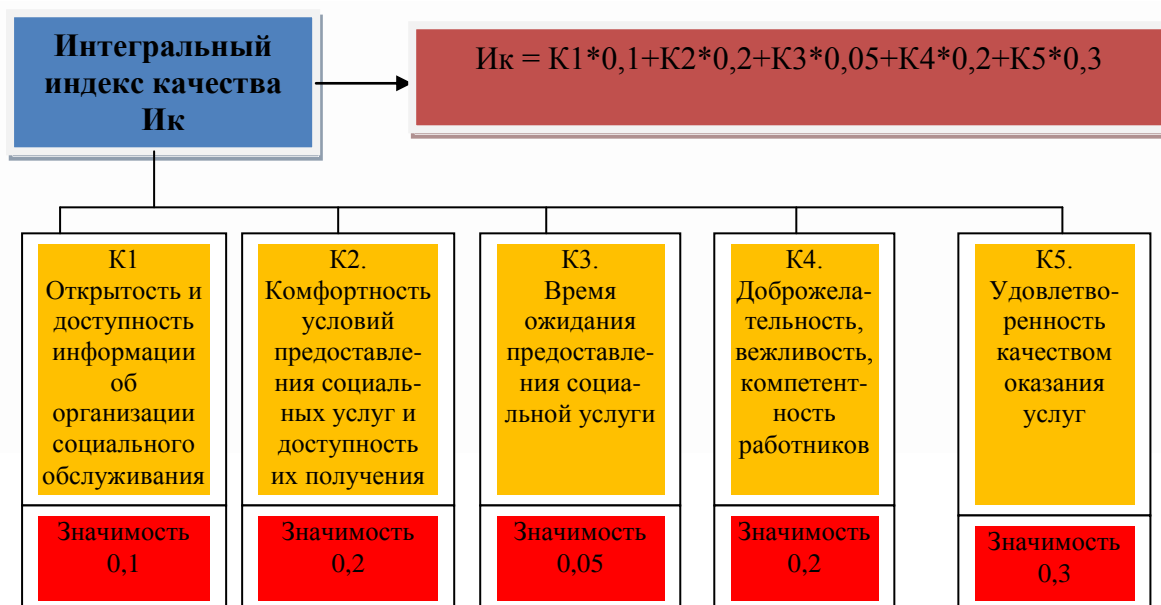


Рисунок 3 – Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обеспечения

Уполномоченный орган, проводящий независимую оценку качества определяет перечни организаций в которых проводится независимая оценка, составляет график проведения мероприятий и устанавливает критерии оценки.

Для расчета вышеуказанных показателей, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, которая необходима для проведения независимой оценки:

- 1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- 2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;
- 3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

- получателей социальных услуг;
- работников организаций;
- руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;
- представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;
- информацию общественных объединений;
- информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;
- информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

По итогам проведения независимой оценки уполномоченный орган разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

Выводы по разделу 1

Социальное обслуживание населения как система характеризуется не просто суммой учреждений с динамикой их развития на определенных территориях Российской Федерации, а совокупностью таких составляющих, как: определенный порядок взаимодействия органов и учреждений социального обслуживания, межведомственная взаимосвязь, последовательные и

обоснованные действия всех учреждений, направленные на поддержку различных слоев населения; финансово-экономическое и материально-техническое обеспечение деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги населению; многоуровневое научно-методическое и кадровое обеспечение деятельности территориальных социальных служб; степень сформированности нормативно-правового поля, создающего необходимые условия для становления и развития социальных служб; соотнесение усилий, направленных на становление социальных служб, и полученных результатов социального обслуживания, выражающихся прежде всего в степени удовлетворенности клиентов социальных служб, эффективности социальных услуг.

Социальное обеспечение осуществляет различные функции, воздействует на общественные отношения в различных направлениях и с помощью разного рода экономических, политических и юридических средств, выполняя тем самым своё предназначение – создание человеку достойных его условий существования.

Развитие законодательства о социальном обслуживании оказывает влияние на теоретические положения науки права социального обеспечения. Значительное расширение перечня понятий и терминов, применяемых в сфере регулирования социально-обеспечительных отношений, требует их теоретического осмысления и четкого определения. Подлежат уточнению принципы правового регулирования социального обслуживания населения, вопрос о месте правовых норм о социальном обслуживании населения в праве социального обеспечения Российской Федерации.

Социальные услуги отличаются от услуг, производимых коммерческой организацией, прежде всего тем, что их целью не является получение прибыли. Они имеют исключительное право на оказание такого рода услуг, таким образом, исключая конкурентную борьбу, которая зачастую является основным фактором, стимулирующим коммерческую организацию к улучшению качества услуг. В социальной квалиметрии есть определенный алгоритм по оценке качества услуг.

Уполномоченный орган, проводящий независимую оценку качества определяет перечни организаций в которых проводится независимая оценка, составляет график проведения мероприятий и устанавливает критерии оценки.

Для расчета показателей, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, которая необходима для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп).

По итогам проведения независимой оценки уполномоченный орган разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

2 АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕРРИТОРИИ (НА ПРИМЕРЕ КАРАЧЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ)

2.1 Социально-экономическое развитие Карачельского сельского поселения

Карачельское сельское поселение располагается в западной части Шумихинского района Курганской области. Площадь сельского поселения составляет около 900 000 га. По площади, Карачельское сельское поселение является одним из самых крупных сельских поселений Шумихинского района. Поселение граничит с Рижским сельским поселением, со Стариковским сельским поселением, с Крутогорским сельским поселением. В состав поселения входят следующие населенные пункты: д. Красный Холм, с. Карачельское, д. Береговая, д. Большое Дюрягино. Численность постоянно проживающего населения на территории сельского поселения составила 3 823 человека, из них большая часть населения проживает на территории с. Карачельское.

По территории поселения протекает река Миасс. Русло реки глубокое, течение спокойное, весенние разливы крайне редки. Основным источником питания рек служат весенние талые воды, летом и осенью они подпитываются водой из болот, дождями и грунтовыми водами. Вследствие малого падения местности река течет медленно, образуя извилистые русла, намывные отмели, старицы. Период замерзания рек длительный (в среднем около 7 месяцев). Кроме рек на территории много болот и озер.

Глубина нахождения грунтовых вод -14-30 м, в понижениях грунтовые воды подходят ближе к поверхности.

Карачельское сельское поселение расположено в лесной зоне. Лесами и кустарниками занято до 50% площади землепользования. Лесные массивы представлены следующими типами лесов – осиново-березовыми суходольными,

смешанными и березовыми с сосной. Площадь лесов государственного лесного фонда составляет 869,8 тыс. га, доля хвойного леса 23%, лиственного 77%.

В целом климат на территории муниципального образования вполне благоприятен для выращивания сельскохозяйственных культур и плодово-ягодных растений, имеющих короткий вегетационный период.

В поселении наблюдается негативная демографическая ситуация, характеризующаяся продолжающимся процессом убыли населения и старением населения. Основная причина - высокий уровень смертности и миграция трудоспособного населения в более благополучные с экономической точки зрения территории.

Основой экономики поселения является сельское хозяйство (растениеводство).

К числу позитивных факторов можно отнести неуклонную тенденцию роста денежных доходов населения в текущих ценах и постепенное восстановление объёмов производства в сельском хозяйстве.

Бюджет поселения является дотационным. Доля собственных доходов (без субсидий, субвенций и дополнительных нормативов отчислений) составляет на 1,6% доходной части бюджета. Расходы на содержание жилищно-коммунального хозяйства в структуре расходов бюджета в 2015 г. составили 10,8% (3,824 млн. руб.) Уровень бюджетной обеспеченности по сельскому поселению составляет только 23,9 тыс.рублей на человека.

На начало 2016 года жилищный фонд Карачельского поселения составил 34,7 тыс. кв. м общей площади. В настоящее время 24 % жилищного фонда находится в многоквартирных зданиях, 76 % - многоквартирный жилищный фонд.

Уровень обеспеченности жилплощадью населения поселения составляет 23,48 м² на человека. Благоустройство жилищного фонда Карачельского поселения практически не менялось в течение последних лет. На начало 2016 г. 28 % жилого фонда не оборудовано водоснабжением, 89% - газом, 90% - централизованным отоплением. Система централизованного водоотведения в поселении отсутствует.

По экспертным оценкам, существующая экономическая ситуация в поселении не дает оснований ожидать в ближайшие 10 лет резкого роста промышленного производства, и как следствие, потребления коммунальных ресурсов. Плана застройки населенного пункта не разрабатывалось. Строительство и ввод в эксплуатацию объектов бюджетной сферы также не запланировано.

Коммунальная сфера является важной составляющей экономики района и поселения в частности.

В Карачельском сельском поселении составлена программа модернизации и развития, которая представляет собой увязанный по задачам, ресурсам и срокам осуществления комплекс мероприятий, направленных на обеспечение эффективных решений системных проблем в области социального обслуживания населения.

Основными видами социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении являются:

- 1) социальное обслуживание на дому;
- 2) социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания;
- 3) предоставление временного приюта;
- 4) социальная реабилитация;
- 5) социальный патронаж;
- 6) срочное социальное обслуживание;
- 7) социально-консультативная помощь;
- 8) материальная помощь.

Социальное обслуживание на дому осуществляется путём предоставления учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения социальных услуг гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании. Одиноким гражданам и гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с преклонным

возрастом, болезнью, инвалидностью предоставляется помощь на дому в виде социально-бытовых, социально-медицинских услуг и иной помощи.

Социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания в дневное время предоставляется социально-бытовое, социально-медицинское и иное обслуживание сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению гражданам преклонного возраста и инвалидам, а также другим лицам, в том числе несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Временный приют в учреждении социального обслуживания Карачельского сельского поселения представлен в виде одного помещения, пребывание в котором возможно только на кратковременный период. Временный приют предоставляется:

- детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей;
- безнадзорным несовершеннолетним, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- гражданам без определённого места жительства.

Социальная реабилитация включает:

- социально-медицинскую реабилитацию, направленную на полное или частичное восстановление (компенсацию) той или иной утраченной функции жизнедеятельности организма или возможное замедление ухудшения состояния здоровья;
- социально-психологическую реабилитацию, направленную на повышение уровня психического здоровья, содействие в адаптации к изменяющимся условиям жизнедеятельности;
- социально-педагогическую реабилитацию, направленную на предоставление педагогической помощи при нарушении способности к получению образования, в том числе на овладение необходимыми умениями и навыками по самообслуживанию, получение образования, развитие творческого потенциала;

- социально-профессиональную реабилитацию, направленную на профессиональную ориентацию и содействие в трудоустройстве;

- социально-бытовую реабилитацию, состоящую из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и социально-бытового устройства.

Социальный патронаж проводится в зависимости от ситуации, которая привела к трудной жизненной ситуации. Социальный патронаж проводится в виде:

- социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей, в том числе с ограниченными возможностями. Учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения осуществляется наблюдение за 5 семьями с целью своевременного выявления возникающих в них проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей, и оказания им необходимой социально-медицинской помощи;

- социально-психологического патронажа. Учреждением проводится наблюдение для своевременного выявления ситуаций межличностных конфликтов, которые могут осложнить трудную жизненную ситуацию;

- социально-педагогический патронаж семей, проводимый с учётом их отнесения к конкретной группе: многодетные семьи, малообеспеченные семьи и т.п. Патронаж проводится для определения психического и физического состояния членов семьи, характера взаимоотношений между родителями и детьми и создания в семье нормальной социально-педагогической обстановки;

- социально-экономический патронаж. Учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения такой вид патронажа осуществляется в отношении малообеспеченных семей и одиноких граждан пожилого возраста, с целью своевременного выявления угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации и оказания им необходимых социально-экономических услуг;

- социально-правового патронажа, который осуществляется в отношении детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся в семьях,

где существует угроза насилия в отношении их, с целью осуществления юридической помощи семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Срочное социальное обслуживание в учреждении социального обслуживания Карачельского сельского поселения осуществляется с целью оказания неотложной помощи разового характера гражданам, которые оказались в трудной жизненной ситуации, также пожилым гражданам и инвалидам, которые остро нуждаются в социальной поддержке.

Социально-консультативная помощь в учреждении социального обслуживания Карачельского сельского поселения предоставляется в виде консультаций по вопросам социально-медицинского и социально-бытового обеспечения жизнедеятельности, социально-педагогической и социально-психологической помощи, социально-правовой защиты.

Материальная помощь предоставляется учреждением социального обслуживания гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

За период с 2012 по 2016 год произошли значительные изменения в основных видах социального обслуживания, оказываемых учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения. Так, в 2012 году отмечено наличие следующих видов социального обслуживания: социальное обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, материальная помощь. В 2013 году к этим видам добавлены: социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания, социальная реабилитация. В 2014 году: предоставление временного приюта, социальный патронаж, социально-консультативная помощь.

Следует также отметить, что финансирование оказываемых социальных услуг за исследуемый период времени (2012 – 2016 гг.) имеет положительную динамику. Финансовое обеспечение деятельности учреждения социального обслуживания осуществляется за счет средств федерального, областного, районного и местного бюджетов, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или

частичную плату. Объем финансовых ресурсов, направленных на оказание социальных услуг представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Объем финансовых ресурсов, направленных на оказание социальных услуг

в тыс. руб.

Вид социальной услуги	Объем финансовых ресурсов				
	2012	2013	2014	2015	2016
Социальное обслуживание на дому	48,1	48,7	48,9	51,0	52,0
Социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания	0,00	12,0	12,2	12,3	12,4
Временный приют	0,00	0,00	1,0	1,0	1,2
Социальная реабилитация	0,00	1,0	1,1	1,1	1,2
Социальный патронаж	0,00	0,00	0,8	1,0	1,4
Срочное социальное обслуживание	42,0	44,2	44,5	44,9	46,0
Социально-консультативная помощь	0,00	0,00	1,0	1,0	1,1
Материальная помощь	12,0	12,2	12,4	12,7	12,8
Итого	102,1	118,1	121,9	125,0	128,1

Таким образом, следует отметить, что в учреждении социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения наблюдается положительная динамика в области улучшения оказываемых социальных услуг населению. Финансирование оказываемых социальных услуг имеет положительную динамику.

2.2 Анализ развития системы социального обслуживания Карачельского сельского поселения

Орган социальной защиты населения в Карачельском сельском поселении — это муниципальный орган управления в структуре администрации района. Он подчиняется как администрации Шумихинского района, так и органам социальной защиты населения Курганской области. Управление социальной

защиты населения обеспечивают реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения; труда и трудовых отношений; социальных гарантий и социальной поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, семьи, материнства и детства, развития системы социального обслуживания населения.

Орган социальной защиты создан по решению органов местного самоуправления. В своей деятельности руководствуется законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и края, области, главы администрации края и города или района, приказами и указаниями, постановлениями вышестоящего органа социальной защиты населения области и другими нормативными актами.

Орган социальной защиты населения Карачельского сельского поселения является отделением Комплексного центра социального обслуживания населения Шумихинского района. В своей структуре имеет подразделения:

- пенсионный отдел;
- отдел по труду и социальным вопросам;
- отдел социальной помощи семье и детям;
- службы социального обслуживания.

Основные задачи и функции Органа социальной защиты населения в Карачельском сельском поселении осуществляет в соответствии с «Положением об осуществлении социальной защиты населения», которое утверждает глава администрации Шумихинского района. Орган социальной защиты населения Карачельского сельского поселения является муниципальным органом управления в структуре администрации Шумихинского района и подчиняется в своей деятельности как администрации района, так и Департаменту по социальной защите населения администрации Курганской области.

Орган социальной защиты населения обеспечивает реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения, труда и трудовых

отношений; социальных гарантий и социальной поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, семьи, материнства и детства, развития системы социального обслуживания населения.

Орган социальной защиты населения осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами местного самоуправления, государственными внебюджетными фондами, сбербанками, узлами связи, предприятиями, учреждениями, организациями, общественными объединениями, гражданами. В своей деятельности руководствуется законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Курганской области, главы администрации Шумихинского района, актами Законодательного собрания края, приказами, указаниями, постановлениями вышестоящего органа социальной защиты населения края и другими нормативными актами.

Орган социальной защиты населения Карачельского сельского поселения создается, реорганизуется и ликвидируется по решению органов местного самоуправления, состоит на бюджете Шумихинского района, является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, свой расчетный счет, гербовую печать, штампы, бланки, обладает правом оперативного управления обособленным имуществом и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Место нахождения управления — с. Карачельское, ул. Центральная, 25.

Основные задачи Органа социальной защиты населения Карачельского сельского поселения:

1) участие в разработке прогнозов социально-экономического развития сельского поселения;

2) разработка на основе прогнозирования социальных процессов и реализация программ по социальной поддержке инвалидов, пожилых граждан, семей с детьми и малообеспеченных групп населения;

3) разработка мер, направленных на реализацию законодательства Российской Федерации в области социальной защиты населения;

4) организация социальной поддержки семьи, материнства и детства, пожилых граждан, ветеранов, людей, оказавшихся в экстремальных ситуациях;

5) обеспечение реализации государственной политики в области пенсионного обеспечения, проведения пенсионной реформы;

6) защита прав граждан, их интересов, государственных гарантий, предусмотренных действующим законодательством;

7) . осуществление мер по практической реализации государственной политики в социальной-трудовой сфере;

8) развитие системы социального партнерства и договорного регулирования трудовых отношений;

9) координация вопросов охраны и условий труда.

Эффективное функционирование системы социальной поддержки и социального обслуживания населения направлено на предоставление мер социальной поддержки, социальных гарантий и выплат в полном объеме и в доступной форме с учетом адресного подхода, а также предоставление социальных услуг в соответствии с установленными стандартами.

Муниципальная программа включает мероприятия по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Курганской области области и направлена на организацию своевременного и в полном объеме обеспечения прав отдельных категорий граждан на меры социальной поддержки.

В целом в поселении в полном объеме обеспечена реализация мер социальной поддержки, установленных федеральным законодательством, и действует

широкий спектр мер социальной поддержки, направленных на повышение жизненного уровня как социально незащищенных категорий граждан.

С учетом решения задач социального обеспечения, а также кризисных явлений в экономике, отрицательно сказывающихся на росте доходов, выполнение в полном объеме социальных обязательств государства перед населением, усиление социальной поддержки, обеспечение необходимого объема и качества социальных услуг является приоритетным направлением государственной политики в социальной сфере. Актуальным остается не дополнительное наращивание льгот, а обеспечение уже установленных мер социальной поддержки с учетом их индексации.

При этом на первый план выходит информированность населения о своих правах на получение мер социальной поддержки, качество и доступность получения государственных услуг.

Следует отметить, что процессы старения населения, вызывают необходимость развития всех форм социального обслуживания граждан пожилого возраста.

В Карачельском сельском поселении разработана Программа, целью которой является создание условий для повышения благосостояния и уровня жизни населения.

Программа реализуется в 2013 – 2018 годах. Мероприятия Программы будут выполняться в соответствии с установленными сроками.

Этапы реализации Программы не предусматриваются, так как программные мероприятия будут реализовываться весь период.

Финансирование Программы осуществляется в пределах средств, предусматриваемых ежегодно в бюджете главных распорядителей средств.

При изменении объемов бюджетного финансирования Программы государственный заказчик Программы в установленном порядке уточняет объемы финансирования за счет средств областного, федерального бюджетов, внебюджетных источников, а также мероприятия Программы.

В подпрограмму «Социальная поддержка населения» включены мероприятия, направленные на реализацию прав граждан на социальную поддержку, в соответствии с федеральным и областным законодательством.

Социальная эффективность реализации мероприятий Программы будет выражена в улучшении качества жизни отдельных категорий населения Карачельского сельского поселения, путем предоставления своевременно и в полном объеме мер социальной поддержки, увеличении числа детей, проживающих на территории поселения, имеющих возможность получать оздоровительные услуги круглогодично, обеспечении развития творческого потенциала детей, профилактику заболеваний и формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности, повышения качества и расширения спектра предоставляемых социальных услуг.

Формирование современной и комфортной социальной среды, ориентированной на действенную поддержку людей, в силу объективных причин оказавшихся в трудной жизненной ситуации, создание условий для того, чтобы каждый человек мог самостоятельно формировать стабильные благополучные социальные позиции для себя и своей семьи, решение задач по улучшению качества жизни населения напрямую связаны с повышением эффективности социальной политики. Все это предполагает осуществление системной и целенаправленной работы, принятие и реализацию Программы.

Оценка эффективности муниципальной программы «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан» осуществляется в целях достижения оптимального соотношения затрат, связанных с реализацией Программы, и достигнутых результатов, а также обеспечения принципов бюджетной системы Российской Федерации: результативности и эффективности использования бюджетных средств; прозрачности; адресности и целевого характера бюджетных средств.

Таблица 4 – Критерии оценки качества

Направление	Методы	Объем выборки
Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания	1.Аудит сайтов учреждений	
	2. Наблюдение – внешняя оценка учреждения	учреждения стационарного социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения: анализ информационных стендов учреждений
	3.Анализ документов – информационных брошюр и буклетов	информационные буклеты учреждений, листовки и брошюры
	4.Анализ документов – книг жалоб и предложений, имеющихся в учреждении	
Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1.Наблюдение – внешняя оценка учреждений	учреждения стационарного социального обслуживания населения
	2.Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения	клиенты, учреждений социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения
	3.Анализ документов – государственных стандартов оказания социальных услуг	Анализ нормативно-правовых актов
Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания	Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения	клиенты, учреждений социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения
Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания	1.Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения	клиенты, учреждений социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения
	2.Анализ документов - справок о кадровой обеспеченности учреждений социального обслуживания	Справки учреждений социального обслуживания Карачельского сельского поселения
	3.Опрос руководителей учреждений и филиалов о кадровой обеспеченности и кадровой политике	Беседы с руководителями учреждений

Окончание таблицы 4

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	1. Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения	клиенты, учреждений социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения
---	---	--

Нами была проведена оценка качества социальных услуг в Карачельском сельском поселении в период 2012 – 2016 гг. Оценка проводилась по следующим критериям.

Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания населения проводилась по нескольким критериям.

Показатель для анализа: 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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет").

По данному показателю группы "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показателю рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" - учреждение может получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». По результатам проверки установлено, что на сайте информация о государственном учреждении отсутствует. То есть по данному показателю учреждение оценено на 0 баллов. В рассматриваемом периоде (2012 – 2016 гг.) информации на сайте не обнаружено, на это указано учреждению социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения.

Оценка наличия информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

Анализ информационных стендов.

Для анализа информационной доступности учреждений социального обслуживания был использован метод наблюдения. Проведен осмотр информационных стендов, где предоставляется информация для потребителей услуг, сделан анализ информационных буклетов.

Кроме того, фиксировалось наличие/отсутствие информации на стендах учреждений:

– ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442 от 25.12.2013 г.;

– перечень услуг, предоставляемых в учреждении;

– тарифы на оказание платных услуг;

– информация об учреждении, его структурных подразделениях, отделениях;

– тематическая информация о деятельности учреждения, графике и количестве проводимых мероприятий, месте и времени работы специалистов.

В соответствии с методикой оценки учреждений социального обслуживания наличие данной информации на стендах оценивалось в 1 балл.

По итогам наблюдения в 2015 г. и в 2016 г. можно сделать вывод, в учреждениях информация данного типа была представлена на стендах, а также размещена в папках для клиентов, которые находились в непосредственной близости от информационных стендов. В 2012 г. данной информации предоставлено не было, на что указывалось руководителю учреждения при проведении проверки. В 2013–2014 гг. помещения социального обслуживания населения оснащены стендами и буклетами. Недостатки, выявленные в ходе проведения оценки информации, размещенной на стендах (характерны для большинства учреждений):

– стенды, чаще всего, находятся высоко и не учитывают интересы и возможности маломобильных потребителей услуг;

– информация, как правило, имеет мелкий шрифт, не всегда размещены разъяснения содержания новых норм.

Как положительный момент в работе с новой информацией необходимо отметить следующее. Из бесед со специалистами учреждений, руководителями филиалов и учреждений было выявлено, что специалисты проводят групповые разъяснительные мероприятия с потребителями услуг и доводят до них информацию, в том числе, с учетом специфических особенностей проживающих.

Анализ информационных буклетов и брошюр учреждений.

Для анализа информационных буклетов и услуг учреждений в 2016 г. были представлены информационные материалы в виде 1 буклета и 1 брошюры, в которых отражена информация, содержащаяся на стендах, что является вполне приемлемым для сельского поселения.

Показатель для анализа - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

Для анализа информации о порядке подачи жалобы был изучен информационный стенды учреждения социального обслуживания. В качестве единиц для анализа выступили:

– наличие информации о порядке подачи обращения и/или жалобы в учреждение социального обслуживания (наличие регламента оказания социально-правовых услуг), в том числе – в адаптированной для потребителей услуг - форме;

– наличие информации о вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактов (информации о Министерстве социального развития Курганской области, Уполномоченном по правам человека, Роспотребнадзоре).

Показатель «1» говорит о наличии данной информации, «0,5» - частичном наличии, «0» - об отсутствии. В исследуемом случае необходимо отметить, что

информация такого вида представлена в полном объёме, следовательно оценка «1».

В качестве рекомендации можно предложить специалистам учреждений уточнить наличие информации о контрольно-надзорных органах и разместить информацию о порядке подачи жалобы/обращения в данные учреждения в адаптированной для клиентов форме.

В связи с тем, что критерий оценивается по нескольким показателям, то общая оценка в 2016 г. будет составлять «0,5» балла. Оценка по этому же критерию в 2012 г. составляет «0» баллов, так как вся информация предоставлялась сотрудниками учреждения социального обслуживания при личном общении и граждане не могли самостоятельно ознакомиться с информацией. В 2013 г. – «0,2» балла, в 2014 – 2015 гг. – «0,4» балла.

В таблице 5 систематизированы данные по оценке открытости и доступности информации об организации социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении.

Таблица 5 – Результаты оценки открытости и доступности информации об организации социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении за 2012–2016 гг.

Направление	Методы	2012	2013	2014	2015	2016
		Балл				
Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (К1)	1.Аудит сайтов учреждений	0	0	0	0	0
	2. Наблюдение – внешняя оценка учреждения	0	0,3	0,3	0,4	0,5
	3.Анализ документов – информационных брошюр и буклетов	0	0,2	0,5	0,5	0,6
	4.Анализ документов – книг жалоб и предложений	0	0,2	0,8	0,9	0,9
	Итоговое значение показателя К1	0	0,2	0,4	0,4	0,5

В целом анализируя ситуацию необходимо отметить, что в настоящее время принимаются меры по улучшению оценки по данному критерию. Руководитель учреждения принимает верные управленческие решения для устранения всех замечаний. За период с 2012 г. по 2016 г. проведена работа по оснащению помещений информационными стендами, отпечатаны буклеты и брошюры, что указывает на заинтересованность учреждения в благополучном развитии системы социального обслуживания в Карачельском сельском поселении.

Для получения высокой оценки по данному критерию руководителю учреждения указано на необходимость размещения информации об Учреждении социального обслуживания населения на официальном сайте для информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет".

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (К2)

Показатель для анализа – доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

Доступность условий для получения услуг представителями маломобильных групп осуществлялась посредством наблюдения и оценки соответствия помещения, занимаемого учреждением, и прилегающей территории требованиям стандартов в области доступности среды для маломобильных категорий граждан.

Учреждение считается соответствующим требованиям, если:

– оборудована территория для представителей маломобильных групп, в том числе, потребителей услуг с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха;

– оборудованы входные зоны (ширина входных и комнатных дверей соответствует требованиям ГОСТ, отсутствуют пороги, есть пандус и/или подъемник, в здании есть лифт);

– в здании есть специально оборудованные для представителей маломобильных групп санитарно-гигиенические помещения (оборудованные поручнями, специальными подъемниками);

– в помещениях имеются видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями зрения и слуха.

Необходимо отметить, что Карачельское учреждение социального обслуживания населения находится не в приспособленном здании. Поэтому, признать соответствие требованиям ГОСТа сложно. В 2012 году при проведении комплексной проверки учреждения, руководителю указано на то, что помещение необходимо привести в соответствие с требованиями ГОСТа. Отмечено, что помещение не имеет пандуса, входные конструкции не соответствуют нормам. То есть в 2012 году по данному критерию выставлена оценка «0» баллов. При проведении анализа работы учреждения в данном направлении установлено, что руководителем принимались меры для приведения в соответствие с нормами помещения. Так в 2013 году помещение оснащено пандусами, в 2014 году проведена реконструкция входных конструкций, а именно установлены входные двери, которые по ширине соответствуют ГОСТу, но как выяснилось дверные конструкции не имеют механизма автоматического открытия/закрытия. Но следует отметить, что учреждением проведена значительная работа по обеспечению доступной среды для маломобильных групп. В 2013 г. выставлена оценка «0,3» балла, в 2014 г. – «0,4» балла, в 2015 г. – «0,5» баллов.

По данному критерию оценки в 2016 г. нами выставлена оценка «частично оборудовано», то есть «0,5». На момент проведения оценки установлено, что установлены пандусы, но входные конструкции соответствуют ГОСТу частично, отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями зрения и слуха, проведена работа оборудованию санитарно-гигиенического помещения для представителей маломобильных групп.

В таблице 6 систематизированы данные по оценке комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в Карачельском сельском поселении.

Таблица 6 – Результаты оценки комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в Карачельском сельском поселении за 2012–2016 гг.

Направление	Методы	2012	2013	2014	2015	2016
		Балл				
Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (К2)	1.Наблюдение – внешняя оценка учреждений	0	0,3	0,4	0,5	0,5
	2.Анкетирование – опрос клиентов учреждения социального обслуживания	0	0,3	0,4	0,5	0,5
	3.Анализ документов – государственных стандартов оказания социальных услуг	0	0,2	0,5	0,5	0,6
	Итоговое значение показателя К2	0	0,3	0,4	0,5	0,5

Опрос жителей сельского поселения, проведённый в 2017 г. показал, что, в целом, они удовлетворены благоустройством и содержанием помещений и территорий, более 70 % клиентов учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения оценили благоустройство и содержание помещений и территорий как хорошее. Кроме того населением Карачельского сельского поселения отмечено, что в период 2012 – 2016 гг. произошли значительные улучшения в учреждении социального обслуживания.

Оценка ожидания предоставления услуг в учреждении социального обслуживания (К3).

Данный показатель оценивался путём опроса населения, обращавшегося в учреждение социального обслуживания, для анализа нами взят период 2012 – 2016 гг. По данному критерию в 2012 – 2016 гг. оценка в «1» балл так как все 100 % обращавшихся отметили, что они практически никогда не затрачивают время

на ожидание предоставления услуги. Скорее всего высокая оценка данного показателя обусловлена также тем фактом, что население Карачельского сельского поселения составляет около 4 000 человек и сотрудники Учреждения имеют возможность в кратчайшие сроки предоставить услуги населению.

Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания (К4).

Следует отметить, что нами проведено анкетирование не за один год, а период – 5 лет. Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг социального учреждения Карачельского сельского поселения. При проведении анкетного опроса указывалось, что необходимо оценить доброжелательность, вежливость, компетентность работников, ежегодно, то есть отдельно по годам. В 2012 г. 80 % получателей услуг социального учреждения Карачельского сельского поселения отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников, в 2013 г. эта цифра составила 83 %, в 2014 г. – 87 %, в 2015 г. 89 %.

В 2016 г. 89 % получателей услуг социального учреждения Карачельского сельского поселения отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников.

Поэтому по данному критерию учреждение оценено в 2012 – 2013 гг. в «0,8» баллов, в 2014 г. в «0,9» баллов и в 2015 – 2016 г. в «1» балл. То есть учреждение в 2015 – 2016 гг. получило наивысшую оценку по данному критерию.

В таблице 7 систематизированы данные по оценке доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания в Карачельском сельском поселении.

Здесь необходимо отметить, что больше всего доброжелательное отношение отмечают молодые клиенты, меньше – клиенты старших возрастных групп. Скорее всего, это объясняется возрастными особенностями людей пожилого возраста, их повышенной чувствительностью, эмоциональностью, требовательностью к внимательности со стороны других.

Таблица 7 – Результаты оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания в Карачельском сельском поселении за 2012–2016 гг.

Направление	Методы	2012	2013	2014	2015	2016
		Балл				
Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания (К4)	Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения	0,8	0,8	0,9	0,9	1
	Анализ документов - справок о кадровой обеспеченности учреждений социального обслуживания	0,8	0,8	0,9	1	1
	Опрос руководителей учреждений и филиалов о кадровой обеспеченности и кадровой политике	0,8	0,8	0,9	1	1
	Итоговое значение показателя К4	0,8	0,8	0,9	1	1

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг (К5).

Показателем для оценки является доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.

Проведён опрос получателей социальных услуг учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения, в котором участвовали получатели социальных услуг в период с 2012 г. до 2016 г. По результатам опроса получено, что:

1) в 2012 г. 87 % опрошенных пояснили, что качество их жизни в результате получения социальных услуг – улучшилось, 13% опрошенных отметили, что осталось без изменений, о том, что качество жизни ухудшилось никто из получателей не отмечал;

2) в 2013 г. – 89% опрошенных получателей социальных услуг учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения отметили, что качество их жизни в результате получения социальных услуг в данном учреждении, улучшилось, 8 % клиентов сказали, что осталось без изменений, 3% - что ухудшилось;

3) в 2014 г. – 88% пояснили, что качество их жизни в результате получения социальных услуг – улучшилось, 11% опрошенных отметили, что осталось без изменений, о том, что качество жизни ухудшилось отметил 1%;

4) в 2015 г. 90 % опрошенных получателей социальных услуг отметили, что качество их жизни в результате получения социальных услуг, улучшилось, 7 % сказали, что осталось без изменений, 3% - что ухудшилось.

5) в 2016 г. почти 92 % опрошенных получателей социальных услуг учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения отметили, что качество их жизни в результате получения социальных услуг в данном учреждении, улучшилось, 6 % клиентов сказали, что осталось без изменений, 2% - что ухудшилось.

Кроме того исследовался такой показатель как доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для предоставления социальных услуг.

При исследовании данного показателя установлено, что в 2012 г. только 4% получателей социальных услуг были удовлетворены оборудованием для предоставления социальных услуг, 47% частично устраивает оборудование, 49% опрошенных высказали мнение, что оборудование не устраивает. Практически все опрошенные подтвердили, что оборудование требует обновления. На данный факт при проведении комплексной проверки руководителю было указано.

Принятыми мерами руководителя в 2013 году удалось частично обновить оборудование, но показатели удовлетворения оборудованием остаются низкими: 24% - удовлетворено, 32% - частично устраивает и 44% - не устраивает.

В 2014 году данный показатель составил: 26% - удовлетворено, 32% - частично удовлетворено, 42% - не удовлетворено.

В 2015 и 2016 годах доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для предоставления социальных услуг, в целом, составляет 35 %. 32 % опрошенных клиентов частично устраивает оборудование для предоставления социальных услуг, 33 % - не устраивает совсем. Не смотря на то, что принимаются меры к обновлению старого оборудования и приобретению нового, практика показывает, что этого не достаточно. В течении периода 2012 – 2016 гг. существенно улучшить данный показатель не удалось, поэтому по данному показателю учреждение в целом можно оценить на «0» баллов за весь исследуемый период, так как в учреждении для предоставления социальных услуг не всегда имеется необходимое оборудование.

В данном случае средний показатель составит:

- в 2012 г. – «0,2» балла;
- в 2013 г. – «0,3» балла;
- в 2014 г. – «0,4» балла;
- в 2015 и 2016 гг. «0,5» балла.

В таблице 8 систематизированы данные по оценке удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением социального обслуживания в Карачельском сельском поселении.

Проведя анализ учреждения социального обслуживания населения по всем критериям отдельно в период 2012 – 2016 гг. рассчитаем интегральный индекс качества оказываемых услуг учреждением социального обслуживания населения по годам.

Как отмечалось ранее индекс качества рассчитывается по формуле:

$$Ик = K1*0,1+K2*0,2+K3*0,05+K4*0,2+K5*0,3$$

Таблица 8 – Результаты оценки удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением социального обслуживания в Карачельском сельском поселении за 2012–2016 гг.

Направление	Методы	2012	2013	2014	2015	2016
		Балл				
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг (К5)	Анкетирование – опрос клиентов учреждений стационарного социального обслуживания населения	0,2	0,3	0,4	0,5	0,5
	Итоговое значение показателя К5	0,2	0,3	0,4	0,5	0,5

Систематизируем данные для расчёта индекса качества оказания услуг в виде единой таблицы, и рассчитаем индекс качества оказания услуг учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения.

Таблица 9 – Результаты расчёта индекса качества оказания услуг учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения

Показатель	Значимость	Годы, анализируемого периода				
		2012	2013	2014	2015	2016
К1	0,1	0	0,2	0,4	0,4	0,5
К2	0,2	0	0,3	0,4	0,5	0,5
К3	0,05	1	1	1	1	1
К4	0,2	0,8	0,8	0,9	1	1
К5	0,3	0,2	0,3	0,4	0,5	0,5
Ик	-	0,27	0,38	0,47	0,54	0,55

Для того, чтобы наглядно увидеть динамику изменения эффективности индекса качества оказания услуг представим данные в виде диаграммы (рисунок 4).

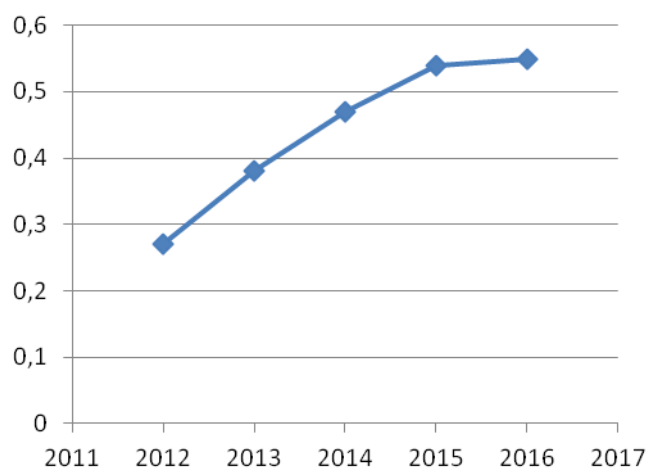


Рисунок 4 – Значение индекса качества социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения

Таким образом, определив интегральный индекс качества оказываемых услуг учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения по годам мы получили, что за исследуемый период (2012 – 2016 гг.) данный показатель имеет тенденцию к увеличению. Так, интегральный индекс, с 2012 г. увеличился по сравнению с 2016 г. в 2 раза, что свидетельствует о том, что учреждение социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении развивается, руководителем принимаются меры, необходимые для поддержания надлежащего качества оказываемых услуг.

Следует отметить, что в Карачельском сельском поселении оказывается необходимый спектр услуг для населения, такие как социальное обеспечение людей пожилого возраста и инвалидов, пенсионное обеспечение, помощь семьям оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Для поддержания взаимодействия учреждения социального обслуживания с населением работниками учреждения проводятся постоянные мониторинги, благодаря которым возможно установить недостатки в деятельности.

2.3 Проблемы в реализации системы социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения

Перспективы существования и развития различных форм социального обслуживания зависят от разного рода условий, среди которых:

- законодательные – развитие нормативно-правовой базы на федеральном, региональном уровнях;
- организационно-структурные – уровень развития в целом системы социального обслуживания и его отдельных структурных элементов;
- финансовые – уровень направляемых финансовых средств на развитие и функционирование системы социального обслуживания;
- кадровые – уровень квалификации специалистов, условия переподготовки и повышения квалификации исполнителей;
- информационные – уровень открытости и доступности информации о предоставляемых социальных услугах.

Оценивая эффективность социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении в настоящее время в сложившихся условиях, большая часть респондентов целевой группы «исполнители» – 42,7% ставит «3» балла; 33,8% респондентов оценивают эффективность на «4»; 12,5% – на «2»; 5,2% – на «5»; 2,9% – на «1» балл.

Данную позицию респондентов можно объяснить различными причинами:

- во-первых, не определены источники финансирования большого числа учреждений социального обслуживания, что связано с дефицитом бюджета Курганской области и Шумихинского района в частности, и финансированием социальной сферы по остаточному принципу;
- во-вторых, отсутствуют требования к оценке эффективности социального обслуживания населения;
- в-третьих, существует несоответствие условий функционирования социального обслуживания требованиям времени.

Таким образом, гипотеза о том, что по мнению исполнителей, развитие социального обслуживания населения на муниципальном уровне в настоящее время находится на достаточно высоком уровне, была подтверждена.

Оценивая эффективность социального обслуживания большая часть респондентов целевой группы «потребители» ставит оценку «4» балла – 61%; 20% респондентов оценивают эффективность на «5»; 15% респондентов – на «3». Так, гипотеза о том, что, по мнению потребителей, развитие социального обслуживания населения на муниципальном уровне в настоящее время находится на не достаточно высоком уровне была опровергнута.

Это объясняется, во-первых, тем, что внедрена модель работы с клиентом, что позволило сократить очереди, оптимизировать работу специалистов по приему документов от клиента. Модель интегрирует процесс управления в системе социальной защиты, централизуя ряд функций и устраняя, таким образом, их дублирование.

Так, анализ результатов показывает, что респонденты понимают важность учета мнений всех заинтересованных сторон процесса социального обслуживания. Правильная позиция респондентов – клиент выступает в роли активного субъекта (заказчика) социальной услуги, позволит обеспечить надлежащие качество и повысить эффективность процесса социального обслуживания населения.

Таким образом, целесообразно разрабатывать стандарты социального обслуживания, объединяя усилия профессиональных социальных работников, управленческого персонала, потребителей социальных услуг, исследователей в области социального обслуживания.

Таким образом, в настоящее время актуальны исследования проблем обеспечения качества социальных услуг, разработки стандартов как основы подтверждения соответствия и оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения, выявления особенностей организации социального обслуживания населения на различных уровнях, в том числе

муниципальном. Требованием времени становится повышение уровня безопасности жизни, здоровья граждан в процессе социального обслуживания, предоставление качественных социальных услуг.

Обеспечение соответствия услуг и процесса обслуживания этим требованиям входит в число задач стандартизации социального обслуживания населения. В связи с этим, особую актуальность представляет исследование вопросов стандартизации социальных услуг, предоставляемых населению; анализ существующих нормативно-правовых документов, регламентирующих процесс предоставления и потребления социальных услуг разными группами населения; определение механизмов стандартизации социальных услуг на региональном и муниципальном уровнях.

Основной проблемой реализации программы социального обслуживания населения является проблема нехватки кадров, то есть, в сельском поселении большинство жителей пенсионного или предпенсионного возраста, молодое население старается переезжать в районный или областной центр. Средний возраст сотрудников Органа социальной защиты населения составляет 45 лет.

В целом рассматривая и анализируя состояние социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении в сравнении с другими сельскими поселениями Шумихинского района можно сделать вывод, что социальное обслуживание население здесь на высоком уровне, не смотря на низкие показатели коэффициента эффективности социального обслуживания.

Выводы по разделу 2

Основными видами социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении являются:

- 1) социальное обслуживание на дому;
- 2) социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания;

- 3) предоставление временного приюта;
- 4) социальная реабилитация;
- 5) социальный патронаж;
- 6) срочное социальное обслуживание;
- 7) социально-консультативная помощь;
- 8) материальная помощь.

За период с 2012 по 2016 год произошли значительные изменения в основных видах социального обслуживания, оказываемых учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения. Так, в 2012 году отмечено наличие следующих видов социального обслуживания: социальное обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, материальная помощь. В 2013 году к этим видам добавлены: социальное обслуживание в отделении дневного пребывания учреждения социального обслуживания, социальная реабилитация. В 2014 году: предоставление временного приюта, социальный патронаж, социально-консультативная помощь.

В учреждении социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения наблюдается положительная динамика в области улучшения оказываемых социальных услуг населению. Финансирование оказываемых социальных услуг имеет положительную динамику.

Определив интегральный индекс качества оказываемых услуг учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения по годам мы получили, что за исследуемый период (2012–2016 гг.) данный показатель имеет тенденцию к увеличению. Так, интегральный индекс, с 2012 г. увеличился по сравнению с 2016 г. в 2 раза, что свидетельствует о том, что учреждение социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении развивается, руководителем принимаются меры, необходимые для поддержания надлежащего качества оказываемых услуг.

Следует отметить, что в Карачельском сельском поселении оказывается необходимый спектр услуг для населения, такие как социальное обеспечение

людей пожилого возраста и инвалидов, пенсионное обеспечение, помощь семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Для поддержания взаимодействия учреждения социального обслуживания с населением работниками учреждения проводятся постоянные мониторинги, благодаря которым возможно установить недостатки в деятельности.

В целом рассматривая и анализируя состояние социального обслуживания населения в Карачельском сельском поселении в сравнении с другими сельскими поселениями Шумихинского района можно сделать вывод, что социальное обслуживание населения здесь на высоком уровне, не смотря на низкие показатели коэффициента эффективности социального обслуживания.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАРАЧЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

3.1 Рекомендации по совершенствованию политики социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения

Целью государственной политики в области социальной поддержки населения Карачельского сельского поселения является улучшение качества жизни престарелых граждан, инвалидов, малоимущих семей на основе повышения эффективности предоставления различных форм помощи, обеспечения доступности и повышения качества предоставляемых социальных услуг, предотвращения социального иждивенчества.

Для достижения поставленных целей необходимо решить ряд задач, которые поставлены не только перед руководителем учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, но и перед руководителями всех учреждений такого типа в нашей стране.

В учреждении социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения намечены следующие задачи:

1) необходимо выполнение Указа Президента Российской Федерации № 597 от 07 мая 2012 года «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2) реализация Плана мероприятий по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, разработанного в 2012 году, на период 2012–2018 гг.;

3) выполнение обязательств государства по социальной поддержке граждан; обеспечение эффективной социальной поддержки семей с детьми, в том числе находящихся в трудной жизненной ситуации;

4) обеспечение доступности социальных услуг высокого качества для всех нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов;

5) развитие эффективной системы социального обслуживания: модернизация учреждений социального обслуживания, формирование доступной среды жизнедеятельности инвалидов, развитие сектора социальных услуг;

6) развитие взаимодействия государства, населения, бизнеса и структур гражданского общества, в том числе с применением механизмов частно-государственного партнёрства.

Руководителем учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения определены основные мероприятия для решения поставленных задач, установлены сроки исполнения.

Следует отметить, что руководителем отслеживается обеспечение своевременных выплат пособий и компенсаций, гарантированных на федеральном и региональном уровне, гражданам, которые имеют право на такие пособия и компенсации. По данному направлению, возможно, указать руководителю учреждения социального обслуживания населения на продолжение контроля с его стороны за данной категорией выплат. При проведении анализа установлено, что в данном направлении замечаний нет.

Учреждением социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения уделяется большое внимание поддержке малоимущих семей, малоимущих одиноко проживающих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Не смотря на то, что данные граждане на постоянной основе поддерживаются учреждением социальной защиты населения, данной помощи не хватает. В настоящее время в селах большая часть населения – граждане пожилого возраста, и малоимущие семьи у которых нет возможности переезда в город, а в селе не хватает рабочих мест. Кроме того на данный показатель оказывает влияние число граждан ведущих асоциальный образ жизни. Так, в качестве примера можно привести то, что на территории Карачельского сельского поселения проживает 8 многодетных семей, в которых один из

родителей ведёт асоциальный образ жизни, а заработной платы второго родителя хватает лишь на приобретение предметов первой необходимости. Для решения данной проблемы принимаются меры по профилактике употребления спиртных напитков, проводится такая работа совместно с правоохранительными органами и органами опеки и попечительства Шумихинского района.

Требует внимания развитие системы стационарного социального обслуживания населения, улучшения качества обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Для решения этой задачи необходимо отметить, что учреждение социального обслуживания населения нуждается в обновлении и пополнении оборудования для оказания помощи. Руководителю учреждения следует составить списки необходимого оборудования и обратиться в вышестоящие учреждения для решения данной проблемы. В Карачельском сельском поселении, как уже отмечалось ранее, большая часть населения – граждане пожилого возраста, следовательно, стационарное социальное обслуживание населения должно быть надлежащего качества.

Для оценки качества и доступности услуг в сфере социального обслуживания в учреждении проводится мониторинг, по результатам которого определяются приоритетные направления деятельности и направления, которые требуют повышенного внимания. Так, в качестве рекомендации по данному вопросу, следует указать на проведение такого мониторинга ежегодно (в настоящее время он проводится один раз в три года), для более объективной оценки качества и доступности услуг.

В качестве рекомендации можно предложить внедрение новых видов услуг «мобильных бригад», развитие службы сопровождения семей, находящихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации.

Одной из приоритетных задач является обеспечение комплексной системы реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов. Создание безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов. Как уже отмечалось во второй главе, при проведении оценки, учреждение социального обслуживания населения частично

приспособлено для обслуживания маломобильных граждан. Полагаю, что в данном случае руководителю необходимо обращаться к вышестоящему руководству для решения возникшей проблемы. В настоящее время в России много федеральных и региональных программ, приоритетным видом деятельности по которым, является как раз оказание помощи инвалидам, ветеранам ВОВ, детям-инвалидам, детям-сиротам.

В рамках реализации Плана руководителю учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения предстоит сформировать комфортную среду для пожилых людей и людей с ограниченными возможностями, создать условия для полноценной и интересной жизни, существенно расширить возможности для участия этой категории граждан в общественных делах. С целью повышения уровня благосостояния старшего поколения необходимо продолжить предоставление мер социальной поддержки и адресной социальной помощи.

Кроме этого, предстоит повысить качество получаемой пожилыми людьми медицинской помощи и их лекарственное обеспечение. Чтобы среда стала по-настоящему доступной, к её адаптации к нуждам маломобильных групп должны подключиться проектировщики и заказчики частных объектов.

Особое место в совершенствовании социальной работы необходимо уделить поддержке общественной и частной инициативы. Предстоит найти формы полного или частичного делегирования ряда социальных функций негосударственной организации, что позволит повысить качество услуг, а также более эффективно привлекать и расходовать средства, направляемые в эту сферу.

Ознакомившись с работой учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, проведя анкетирование и опрос граждан можно сделать вывод, что для организации досуга населения (как пожилого населения, так и молодежи) необходим клуб организации досуга. Поэтому ещё одной рекомендацией по совершенствованию системы социального обслуживания, является рекомендация создания клуба организации досуга.

Данный клуб будет проводить индивидуальную профилактическую работу с несовершеннолетними и их семьями. Организация досуга несовершеннолетних способствует эффективной адаптации подростков в социуме, выступает в качестве профилактики правонарушений среди несовершеннолетних.

Для населения старшего возраста открытие такого клуба также имеет большое значение. В клубе граждане пенсионного и предпенсионного возраста могут общаться друг с другом, найти общие интересы, обмениваться накопленным опытом.

Целью создания такого клуба будет организация досуга населения Карачельского сельского поселения, пропаганда здорового образа жизни, привлечение населения к занятиям спортом и альтернативной досуговой деятельности.

Задачами по реализации такого проекта будут являться:

- организация досуга подростков;
- организация досуга населения старшего возраста;
- развитие культуры здорового образа жизни среди населения;
- профилактика употребления алкогольных напитков, наркомании;
- организация мероприятий, направленных на общение населения.

В рамках реализации такого проекта возможно проведение различных мероприятий.

Для населения старшего возраста:

- возможно проведение интеллектуальных викторин, на которых они будут не только показывать свои знания, но и могут узнать много нового и интересного для себя;
- проведение тематических конкурсов, например, «Урожай – 2017», «Сделано своими руками» и т.п. При проведении таких конкурсов население сельского поселения будет иметь возможность больше общаться друг с другом, делиться своим мастерством в определённом направлении;

– проведение таких мероприятий, как «Вечер вальса», «Воспоминания». Такие мероприятия необходимы для того, чтобы люди делились своими воспоминаниями, вспоминали историю своего поселения, сторожил поселения, ветеранов Великой Отечественной Войны;

– проведение встреч с сотрудниками Пенсионного фонда, со специалистами в области права. Это позволит данной категории населения узнать о пенсии, о планируемых прибавках к пенсии, о субсидиях, а также проконсультироваться у юристов в случае возникновения спорных вопросов.

Для несовершеннолетних жителей Карачельского сельского поселения в клубе могут проводиться:

– знакомство с разнообразными видами спорта. Выезды на спортивные площадки в районный центр – г. Шумиха, а возможно и в областной центр – г. Курган, для участия в соревнованиях районного и областного значения;

– проведение интерактивных занятий, соревнований с использованием приставок;

– проведение турниров по шашкам, шахматам на территории клуба;

– возможно проведение совместных тематических вечеров с населением старшего возраста. В процессе общения молодое поколение будет узнавать историю своего поселения, знакомиться с героями поселения;

– проведение соревнований среди посетителей клуба и населения Карачельского сельского поселения.

По нашему мнению клуб имел бы большие перспективы развития, так как деятельность клуба будет ежегодно пополняться новыми интересными и содержательными мероприятиями. Здесь будет происходить сплочение молодого населения с населением старшего возраста.

Изначально участников клуба будет не много, но благодаря проводимым мероприятиям число членов клуба будет постепенно увеличиваться. Дети и подростки смогут принимать участие в соревнованиях, общаться друг с другом и с более старшими членами клуба. Люди пенсионного и предпенсионного

возраста также как и дети смогут устраивать конкурсы, общаться, делиться опытом.

Для реализации рекомендации по открытию клуба необходимо помещение. В данном случае таким помещением может являться 3 пустующих служебных кабинета в помещении Отдела культуры Администрации Карачельского сельского поселения. Данные помещения отапливаемы и имеют отдельный выход, то есть не будут мешать работе Отдела культуры. Кроме того учреждение социального обслуживания населения находится в непосредственной близости, поэтому руководитель и сотрудники учреждения могут присутствовать на мероприятиях.

При проведении осмотра помещений установлено, что помещения требуют косметического ремонта и частичного меблирования. По данному направлению опрошены граждане, которые поддерживают инициативу создания такого клуба, они пояснили, что ремонт они смогут сделать самостоятельно, при положительном решении об открытии клуба организации досуга. Меблирование помещения граждане предложили также осуществить своими силами, принести мебель, которую уже не используют дома.

В связи с тем, что на финансирование клуба организации досуга Администрация Карачельского сельского поселения и Администрация Шумихинского района денежные средства выделять не может, следует рассмотреть предложение спонсорской помощи. На территории Карачельского сельского поселения зарегистрированы Индивидуальные предприниматели, которые осуществляют торговлю продовольственными и непродовольственными товарами, кроме того есть фермерские хозяйства. Поэтому первоначально источником финансирования может служить спонсорская помощь. В процессе развития деятельности клуба, возможно проведение ярмарок и аукционов, вырученные денежные средства от которых пойдут на развитие клуба.

Так, в рамках деятельности клуба возможно проведение такого мероприятия как «День пенсионера». В России день пенсионера отмечается в последнее

воскресенье августа, поэтому проведения мероприятия необходимо запланировать как раз на это день. К проведению мероприятия возможно подключение сотрудников Отдела Культуры Администрации Карачельского сельского поселения. Для подготовки к мероприятию, возможно, провести выставку – конкурс декоративно-прикладного творчества пожилых людей, фестиваль творчества пожилых людей, ярмарку изделий ручной работы.

В день проведения мероприятия необходимо организовать концерт, в котором примут участие молодое поколение и люди старшего возраста, посещающие клуб, сотрудники и артисты Отдела культуры, а также возможно приглашение талантливых жителей Карачельского сельского поселения для выступления. В этот же день необходимо организовать бесплатные юридические консультации для пенсионеров.

Для проведения мероприятия необходимы финансовые затраты. В рассматриваемом случае финансовые затраты будут понесены только на оплату проезда квалифицированного юриста из города Шумиха в Карачельское сельское поселение. Местом для проведения концерта может служить концертный зал Отдела культуры или зал совещаний Администрации Карачельского сельского поселения, в случае благоприятных погодных условий, можно запланировать проведение мероприятия на улице.

Проведение данного мероприятия будет эффективно, так как пожилые граждане смогут не только посмотреть концерт и выставки, но и принять непосредственное участие в этих мероприятиях. А также смогут получить консультацию квалифицированного юриста по всем интересующим их вопросам.

3.2 Влияние предложенных рекомендаций на развитие социальной сферы Карачельского сельского поселения

Под развитием социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения следует понимать комплекс мер, направленных на

улучшение условий и качества жизни сельского населения, основанных на выявлении факторов, оказывающих влияние на качество жизни и условия проживания в сельской местности. Развитие сферы социального обслуживания в сельском поселении является основополагающим фактором роста продолжительности жизни населения, развития института взаимопомощи в сельском поселении, обеспечивает благоприятный климат для проживания в сельском поселении.

Причиной сложившегося положения в сфере социального обслуживания Карачельского сельского поселения является не только общий экономический кризис, но и отсутствие постоянной целостной государственной политики в этой области. Преодоление обострившихся проблем сельского поселения, отставание сферы социального обслуживания населения, возможно лишь путем усиления роли государства в решении этих проблем. Необходимо государственное финансирование целевых программ социального развития сельских поселений.

Государственное регулирование сферы социального обслуживания осуществляется путем разработки и реализации нормативных правовых актов в целях решения проблем граждан, нуждающихся в поддержке государства.

Демографическая ситуация в Карачельском сельском поселении, как и в целом по Российской Федерации, характеризуется увеличением доли граждан пожилого возраста. Старение населения имеет довольно устойчивый характер. В общем составе населения Карачельского сельского поселения доля граждан пожилого возраста ежегодно увеличивается. С неуклонным ростом численности населения пенсионного возраста возрастает необходимость оказания большего объема социальных услуг. В качестве рекомендации внимание руководителя учреждения социального обслуживания обращено на тот факт, что необходим постоянный мониторинг, для своевременного оказания социальных услуг.

В учреждении социального обслуживания Карачельского сельского поселения в 2012 году проведена комплексная проверка деятельности. В результате проверки выявлены недостатки, на которые указано руководителю. Кроме того

определены сроки устранения недостатков. В 2012 году началась работа по оптимизации деятельности учреждения социального обслуживания, в результате оптимизации к середине 2013 года получены первые положительные результаты.

В настоящее время государством предъявляются определённые требования к качеству предоставления услуг учреждениями социального обслуживания. В 2013 году значительно изменились требования к квалификации социальных работников учреждений социального обслуживания. Следует отметить, что все работники учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения соответствуют занимаемым должностям. Работники учреждения прошли курсы повышения квалификации.

Для открытости и доступности информации об учреждении социального обслуживания населения руководителю указано на необходимость размещения информации об Учреждении на официальном сайте для информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет". Данная информация необходима в первую очередь для маломобильных групп, которые через сеть «Интернет» могут, не выходя из дома получить всю необходимую информацию.

Развитие социальной защиты населения в Карачельском сельском поселении должно происходить путём сосредоточения усилий на последовательной реализации мер по усилению и расширению системы социального обслуживания населения, обеспечивающей гарантированный государством уровень социальной защиты.

Для решения задач по развитию социальной защиты населения Карачельского сельского поселения необходимо улучшить взаимодействие с органами местного самоуправления Шумихинского района, а по необходимости возможно и с федеральными органами исполнительной власти. Озвучивание проблем учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения даст положительный результат при решении проблемных вопросов, связанных с приобретением оборудования.

Постоянное совершенствование кадровой политики в системе социальной защиты населения позволит улучшить качество оказываемых услуг, уменьшить время ожидания оказания социальных услуг.

Руководителю учреждения следует обратить внимание на обеспечение максимальной реализации принятых федеральных и областных программ социальной защиты населения. Участие в таких программах значительно увеличивает уровень жизни населения, позволяет приобрести необходимое оборудование, автотранспорт, обеспечить помещения всей необходимой техникой.

Реализация задач поставленных для учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения (в разделе 3.1) позволит создать:

- достойные условия жизни для представителей старшего поколения и людей с ограниченными возможностями, улучшить их материальное положение;
- обеспечить возможность активного долголетия гражданам пожилого возраста и инвалидам путём привлечения к проводимым общественным и праздничным мероприятиям;
- снизить уровень бедности среди получателей мер социальной поддержки;
- улучшить эффективность социальной поддержки малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- повысить обеспеченность населения местами в стационарных учреждениях социального обслуживания для престарелых и инвалидов;
- повысить доступность учреждений, создать «универсальную среду»; повысить престиж профессии «социальный работник», обеспечить приток молодых специалистов, сократить дефицит социальных работников в сфере социального обслуживания населения.

Таким образом, предложенные рекомендации позволят активизировать комплексный подход к решению проблем организации социального

обслуживания учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения.

Выводы по разделу 3

Ознакомившись с работой учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, проведя анкетирование и опрос граждан можно сделать вывод, что для организации досуга населения (как пожилого населения, так и молодежи) необходим клуб организации досуга. Поэтому ещё одной рекомендацией по совершенствованию системы социального обслуживания, является рекомендация создания клуба организации досуга. Данный клуб будет проводить индивидуальную профилактическую работу с несовершеннолетними и их семьями. Организация досуга несовершеннолетних способствует эффективной адаптации подростков в социуме, выступает в качестве профилактики правонарушений среди несовершеннолетних.

Для населения старшего возраста открытие такого клуба также имеет большое значение. В клубе граждане пенсионного и предпенсионного возраста могут общаться друг с другом, найти общие интересы, обмениваться накопленным опытом.

Целью создания такого клуба будет организация досуга населения Карачельского сельского поселения, пропаганда здорового образа жизни, привлечение населения к занятиям спортом и альтернативной досуговой деятельности.

Так, в рамках деятельности клуба возможно проведение такого мероприятия как «День пенсионера». В России день пенсионера отмечается в последнее воскресенье августа, поэтому проведения мероприятия необходимо запланировать как раз на это день. К проведению мероприятия возможно подключение сотрудников Отдела Культуры Администрации Карачельского сельского поселения. Для подготовки к мероприятию, возможно, провести

выставку – конкурс декоративно-прикладного творчества пожилых людей, фестиваль творчества пожилых людей, ярмарку изделий ручной работы.

Для проведения мероприятия необходимы финансовые затраты. В рассматриваемом случае финансовые затраты будут понесены только на оплату проезда квалифицированного юриста из города Шумиха в Карачельское сельское поселение. Местом для проведения концерта может служить концертный зал Отдела культуры или зал совещаний Администрации Карачельского сельского поселения, в случае благоприятных погодных условий, можно запланировать проведение мероприятия на улице.

Предложенные рекомендации позволят активизировать комплексный подход к решению проблем организации социального обслуживания учреждением социального обслуживания Карачельского сельского поселения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Экономический кризис в стране оказал отрицательное влияние на условия жизни значительной части сельских поселений. В особенности это сказалось на безработных, пенсионерах, многодетных семьях. При написании дипломной работы неоднократно отмечалось, что система социального обслуживания населения должна обеспечивать каждому человеку достойный жизненный уровень. Социальные услуги населения Карачельского сельского поселения оказываются Учреждением социального обслуживания.

Развитие социальной защиты населения в Карачельском сельском поселении должно происходить путем сосредоточения всех сил на последовательной реализации мер по расширению и усилению системы социального обслуживания населения, обеспечивающей гарантированный государством уровень социальной защиты.

Для решения задач по развитию социальной защиты населения Карачельского сельского поселения необходимо улучшить взаимодействие с органами местного самоуправления Шумихинского района Курганской области, а по необходимости возможно и с федеральными органами исполнительной власти. Озвучивание проблем учреждения социального обслуживания Карачельского сельского поселения даст положительный результат при решении проблемных вопросов, связанных с приобретением оборудования.

В учреждении социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения намечены следующие задачи:

1) необходимо выполнение Указа Президента Российской Федерации № 597 от 07 мая 2012 года «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2) реализация Плана мероприятий по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения, разработанного в 2012 году, на период 2012 – 2018 гг.;

3) выполнение обязательств государства по социальной поддержке граждан; обеспечение эффективной социальной поддержки семей с детьми, в том числе находящихся в трудной жизненной ситуации;

4) обеспечение доступности социальных услуг высокого качества для всех нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов;

5) развитие эффективной системы социального обслуживания: модернизация учреждений социального обслуживания, формирование доступной среды жизнедеятельности инвалидов, развитие сектора социальных услуг;

6) развитие взаимодействия государства, населения, бизнеса и структур гражданского общества, в том числе с применением механизмов частно-государственного партнёрства.

Реализация задач поставленных для учреждения социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения позволит создать:

- достойные условия жизни для представителей старшего поколения и людей с ограниченными возможностями, улучшить их материальное положение;

- обеспечить возможность активного долголетия гражданам пожилого возраста и инвалидам путём привлечения к проводимым общественным и праздничным мероприятиям;

- снизить уровень бедности среди получателей мер социальной поддержки;

- улучшить эффективность социальной поддержки малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- повысить обеспеченность населения местами в стационарных учреждениях социального обслуживания для престарелых и инвалидов;

- повысить доступность учреждений, создать «универсальную среду»; повысить престиж профессии «социальный работник», обеспечить приток молодых специалистов, сократить дефицит социальных работников в сфере социального обслуживания населения.

На основании выводов, составленных при написании дипломной работы, нам представляется вполне обоснованным следование принципу комплексного подхода к управлению сферой социального обслуживания населения Карачельского сельского поселения с учетом организационно-управленческих, функциональных и экономических рычагов регулирования.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 года: (с поправками от 30.12.2008 г., 30.12.2008 г., 05.02.2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): Федеральный закон РФ от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): Федеральный закон РФ от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья): Федеральный закон РФ от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
5. Семейный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ (ред. от 01.05.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
6. Об опеке и попечительстве: Федеральный закон РФ от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (ред. от 28.11.2015) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
7. Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: Федеральный закон Российской Федерации от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ (ред. от 03.07.2016) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
8. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (ред. 21.07.2014) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
9. Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ (ред. от 28.12.2016) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

10. О государственной социальной помощи: Федеральный закон РФ от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ (ред. от 01.01.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

11. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ (ред. от 07.03.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

12. Александрова, А.Л. Городская бедность в России и социальная помощь городским бедным: аналитический доклад / А.Л. Александрова, Е.Е. Гришина. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2004. – 168 с.

13. Бабосов, Е.М. Социология науки: учебник / Е.М. Бабосов. – М.: Наука, 2009. – 224 с.

14. Буянова, М.О. Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография / М.О. Буянова. – М.: «Проспект», 2012. – 431 с.

15. Галаганов, В.П. Организация работы органов социального обеспечения: учебник / В.П. Галаганов. – М.: Академия, 2009. – 176 с.

16. Гембаренко, В.И. Управление процессами реформирования социальной сферы современной России: Монография / В.И. Гембаренко. – М.: РГСУ, 2010. – 229 с.

17. Горшков, М.К. Средний класс как отражение экономической и социокультурной модели современного развития России / М.К. Горшков // Социологические исследования. 2015. – №1. – С. 35–44.

18. Горшков, М.К. Общественные неравенства как объект социологического анализа / М.К. Горшков // Социологические исследования. 2014. – №7. – С. 20–31.

19. Друкер, П.Ф. Эффективный руководитель: учебное пособие / П.Ф. Друкер. – М.: Вильямс, 2010. – 224 с.

20. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: Учебное пособие / Р.И. Ерусланова. – М.: «Дашков и К», 2010. – 164 с.

21. Климантова, Г.И. Административная реформа и её влияние на формирование социальной политики России: Учебно-методическое пособие / Г.И. Климантова. – М.: ИПК ДСЗН, 2012. – 102 с.
22. Ковалев, В.Н. Социология управления социальной сферой: учебное пособие / В.Н. Ковалев. – М.: МГСУ, 2003. – 123 с.
23. Козырева, П.М. Ресурсы и практики социально-экономической адаптации населения России: учебник / П.М. Козырева, А.Э. Низамова, А.И. Смирнов. – М.: Новый хронограф, 2013. – 328 с.
24. Стрельникова, Н.Н. Управление эффективностью социальных учреждений: Учебно-практическое пособие / Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. – М.: «Дашков и К», 2013. – 304 с.
25. Комаров, Е.И. Методологический инструментарий современного социального управления: Учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров. – М.: «Дашков и К», 2013. – 316 с.
26. Комарова, Н.Ю. Комплексный мониторинг уровня и качества жизни граждан пожилого возраста: информационно-аналитический доклад / Н.Ю. Комарова, И.В. Малофеев, Т.Н. Успенская и др. – М.: ИПК ДСЗН, 2015. – 196 с.
27. Комарова, Н.Ю. Комплексный мониторинг уровня и качества жизни граждан пожилого возраста: информационно-аналитический доклад. Шестой этап / Н.Ю. Комарова, И.В. Малофеев, Т.Н. Успенская и др. – М.: ИПК ДСЗН, 2013. – 96 с.
28. Комарова, Н.Ю. Комплексный мониторинг уровня и качества жизни граждан пожилого возраста: информационно-аналитический доклад. Пятый этап / Н.Ю. Комарова, И.В. Малофеев, Т.Н. Успенская и др. – М.: ИПК ДСЗН, 2013. – 71 с.
29. Кучмаева, О.В. Статистическая оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей: монография / О.В. Кучмаева. – М.: «Ин-Кватро», 2007. – 160 с.

30. Малофеев, И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса: монография / И.В. Малофеев. – М.: ИПК ДСЗН, 2010. – 208 с.
31. Малофеев, И.В. Технологии социальной работы с пожилыми людьми при обслуживании на дому: монография / И.В. Малофеев, П.В. Попов. – М.: ИПК ДСЗН, 2010. – 210 с.
32. Манукян, Э.А. Социальное обслуживание семьи и детей: социологический характер: учебник / Э.А. Манукян. – М.: «Волтерс», 2000, – 315 с.
33. Менеджмент в сфере услуг / под ред. В.Э. Гордина. – СПб.: СПб ГУЭФ, 2005. – 177 с.
34. Невлева, И.М. Теория социальной работы: учебное пособие / И.М. Невлева, Л.В. Соловьёва. – Белгород: Кооперативное образование, 2005. – 431 с.
35. О повышении доступности и качества социальных услуг: Информационно-аналитические материалы / под ред. В.Э. Гордина. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 271 с
36. Осадчая, Г.И. Социология социальной сферы: учебное пособие для высшей школы / Г.И. Осадчая. – 177 с М.: Академический Проект, 2015. – 336 с.
37. Оценка результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной защиты населения: учебник / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – Саратов: Научная книга, 2007. – 451 с.
38. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения: учебное пособие / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд, 2007. – 234 с.
39. Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой. – М.: «Дашков и К», 2013. – 256 с.
40. Пригожин, А.И. Методы развития организаций: учебник / А.И. Пригожин – М.: МЦФЭР, 2003. – 863 с.
41. Санникова, Л.В. Услуги в гражданском праве России: учебник / Л.В. Санникова. – М.: Волтерс Клувер, 2006. – 268 с.

42. Современная энциклопедия социальной работы: учебник / под ред. В.И. Жукова. – М.: РГСУ, 2008. – 412 с.
43. Социальная политика: учебник для бакалавров / под ред. проф. Е.И. Холостовой, проф. Г.И. Климантовой. – М.: Юрайт, 2011. – 367 с.
44. Технология социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – М.: Юрайт, 2011. – 503 с.
45. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – М.: «Дашков и К», 2013. – 478 с.
46. Топчий, Л.В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки: учебное пособие / Л.В. Топчий. – М.: РГСУ, 2006. – 218 с.
47. Топчий, Л.В. Методологические проблемы теории социальной работы: учебное пособие / Л.В. Топчий. – М.: РГСУ, 2011. – 234 с.
48. Управление в социальной работе: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Е.И. Комарова, О.Г. Прохоровой. – М.: «Дашков и К», 2013. – 300 с.
49. Хабермас, Ю. Политические работы: выдержки из книги / Ю. Хабермас. – М.:Праксис, 2005г. – 250 с.
50. Хайкин, М.М. Управление организациями социальной сферы: учебник / М.М. Хайкин. – СПб.: СПбГУЭФ, 2004 . – 120 с.
51. Холостова, Е.И. История социальной работы в России: учебник / Е.И. Холостова. – М.: «Дашков и К», 2012. – 282 с.
52. Холостова, Е.И. Социальная работа и социальная сплоченность общества. учебное пособие для бакалавров / Е.И. Холостова. – М.: «Дашков и К», 2014. – 128 с.
53. Холостова, Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебник для бакалавров / Е.И. Холостова. – М.: «Дашков и К», 2014. – 340 с.
54. Шипулина, Л. Н. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: правовые вопросы : автореферат диссертации на соискание ученой

степени кандидата юридических наук / Л.Н. Шипулина. – Екатеринбург: Единство, 2012. – 27 с.

55. Энциклопедия социальных практик поддержки семьи и детства в Российской Федерации: учебник / под ред. Е.И. Холостовой, Г.И. Климантовой. – М.: «Дашков и К», 2014. – 752 с.

56. Якушев, А.В. Социальная защита. Социальная работа: конспект лекций / А.В. Якушев. – М.: «А-Приор», 2010. – 144с.