

**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»**

**РАБОТА ПРОВЕРЕНА**

Рецензент, начальник управления

\_\_\_\_\_ / В.В. Райфикестр /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ / В.С. Антонюк /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Совершенствование управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании**  
**(на примере Верхотурского района Свердловской области)**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**ЮУрГУ – 38.04.04.2018.234.ВКР**

**Руководитель, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / Т.Ф. Амирова /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Автор**

**студент группы ЭУ – 219**

\_\_\_\_\_ / К.Е. Черных /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Нормоконтролер, ассист. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / Д.В. Кремер /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Челябинск 2018**

## АННОТАЦИЯ

Черных К.Е. Совершенствование управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании (на примере Управления социальной политики по Верхотурскому району). – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 219, 98 с., 46 ил., 43 табл., библиогр. список – 31 наим., 18 л. плакатов ф. А4.

Объектом дипломной работы является социальное обслуживание по Верхотурскому району.

Цель дипломной работы – разработка рекомендаций по повышению эффективности сферы социального обслуживания по Верхотурскому району

В дипломном проекте выявлена сущность сферы социального обслуживания, проведен анализ эффективности управления сферой социального обслуживания в муниципальном образовании, разработаны рекомендации по повышению эффективности Управления социальной политики по Верхотурскому району, определен экономический эффект от внедрения этих рекомендаций.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться в других субъектах РФ.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ .....	6
1.1 Сущность, функции и формы социального обслуживания населения .....	6
1.2 Инструменты, цели, источники управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании .....	10
1.3 Методика анализа и оценки эффективности управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании .....	13
2 АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ НА ПРИМЕРЕ «УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ПО ВЕРХОТУРСКОМУ РАЙОНУ» .....	22
2.1 Анализ источников финансирования учреждений социального обслуживания населения .....	22
2.2 Анализ показателей эффективности управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании на примере Управления социальной политики по Верхотурскому району. ....	35
3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ	56
3.1 Основные направления совершенствования управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании .....	56
3.2 Прогноз эффективности предлагаемого мероприятия .....	87
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	91
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	92

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы заключается в том, что социальная защита населения является важной составляющей социальной политики любого государства.

В наше время социальное обслуживание является одним из важнейших элементов социальной защиты населения России, потребность в этом обслуживании особенно ярко наблюдается у пожилых, инвалидов и других граждан, то есть у нетрудоспособного населения.

С течением времени социальная защита населения постоянно подвергалась изменениям вместе с развитием общества, также она тесно связана с экономической эволюцией государства в целом. В любом обществе – феодальном, капиталистическом, социалистическом и пр. постоянно присутствуют риски, которым подвержен, по сути, каждый человек. В первую очередь эти риски могут быть связаны с лишением средств необходимых для существования, потери трудоспособности в результате болезни или травмы, старость, безработица и др. Именно поэтому государство предоставляет помощь или услуги, чтобы уменьшить или ликвидировать эти риски.

В ст. 7 Конституции Российской Федерации наша страна провозглашена социальным государством. Однако простое провозглашение автоматически не приводит к реальным изменениям на пути строительства в России такового.

Государственная социальная помощь в последние годы становится достаточно актуальным полем для исследования. Сегодня все больше ученых заинтересованы в решении данной проблемы, но, к сожалению, еще нет точного научного и практического решения.

В последнее время правительство стремится модернизировать социальную сферу. На современном этапе изменилось общественное представление о социальной помощи. Люди перестают относиться к государственной помощи как к покровительству и заботе. Теперь граждане осознают, что сами отчисляют средства на социальную сферу. В связи с этим они получают право требовать

именно те услуги, которые им необходимы. В сложившейся ситуации граждане ожидают от государства не унифицированных решений, а конкретных услуг для каждого индивида.

Социальная политика представляет собой систему мер, направленных на осуществление социальных программ, поддержания доходов, уровня жизни населения, обеспечения занятости, поддержки отраслей социальной сферы, предотвращения социальных конфликтов. Система социальной защиты населения является целостной системой, представляет собой самостоятельный социальный институт, призванный решать определенные социальные и экономические проблемы.

В соответствии со ст. 7 Конституции РФ, Российская Федерация - социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

Объект исследования: Управление социальной политики по Верхотурскому району

Предмет исследования: Сфера социального обслуживания населения в муниципальном образовании.

Цель – состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании

Основными задачами являются:

- изучить сущность и функции системы социального обслуживания населения;
- исследовать источники финансирования государственного учреждения системы социального обслуживания населения;
- провести анализ обеспеченности материальными и трудовыми ресурсами государственного учреждения системы социального обслуживания населения;
- провести анализ обеспеченности финансовыми ресурсами государственного учреждения системы социального обслуживания населения;
- определить основные направления совершенствования управления сферой социального обслуживания населения.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

## 1.1 Сущность, функции и формы социального обслуживания населения

В наше время социальное обслуживание является одним из важнейших элементов социальной защиты населения России, потребность в этом обслуживании наблюдается у пожилых, инвалидов и других граждан, то есть у нетрудоспособного населения.

В Российской Федерации по данным среднего варианта прогноза Федеральной службы государственной статистики, доля граждан старше трудоспособного возраста увеличится с 2016 года по 2025 год с 24,6% до 27% и составит 39,9 млн человек. В связи с этим вопросы социального обслуживания граждан занимают одно из важных мест в системе социальной защиты [9].

Социальное обслуживание принадлежит к числу наиболее устойчивых форм социальной защиты, уходящих своими корнями в историю, понятие социального обслуживания достаточно востребовано, употребляется многими, понятие социального обслуживания образовалось под натиском определенных ситуаций, произошедших в обществе, следовательно, оно сформировалось вследствие того, что люди в нем нуждались. Проанализировав разного рода литературу и информацию из других источников, можно сказать о том, что понятие социального обслуживания можно трактовать в двух смыслах: узком и широком.

В том случае, если употреблять понятие социального обслуживания населения в узком смысле, то будет верным использовать такую трактовку понятия: предоставление гражданам различных социальных бытовых услуг:

- осуществление помощи в ведении хозяйства;
- помещение граждан в учреждение социальной защиты на некоторый период времени;
- предоставление бесплатного питания;

– предоставление медицинской помощи и другое.

Рассматривая социальное обслуживание в широком смысле, можно сформировать такое определение: социальное обслуживание – вид обслуживания, содержащий в себе все виды социального обеспечения, кроме выплат в денежном эквиваленте. Тех лиц, которые имеют право на социальное обслуживание на дому, определяют различные нормативно-правовые акты. Помощь гражданам осуществляется на территориальном уровне для правильного предоставления обслуживания, этот вид помощи зависит также от организаций, которые помогают в осуществлении данной помощи [13].

Рассмотрим подробнее определение социального обслуживания (таблица 1).

Таблица 1 – Обзор точек зрения на понятие «социальное обслуживание»

Автор	Содержание
В.И.Жукова	Социальное обслуживание – как составная часть социальной политики государства, воплощенная в его социальных программах и практике, регулирующей отношения в обществе в интересах и через интересы основных социальных групп.
Ю.В.Колесников	Социальное обслуживание – деятельность государства по воплощению в жизнь целей и приоритетных задач социальной политики, по реализации совокупности законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий, обеспечивающих каждому члену общества соблюдение важных социальных прав, в том числе права на достойный уровень жизни, необходимый для нормального воспроизводства и развития личности.
Г.И.Осадчей	Социальное обслуживание – есть система социальных отношений, мер и правовых гарантий, защищающих любого члена общества от экономической, социальной и физической деградации вследствие внезапного и резкого ухудшения условий его благосостояния, угрозы здоровью и жизни, невозможности по независящим от него причинам реализовать свой трудовой и гражданский потенциал.
Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018)	Социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.
М.Б. Кановская	Социальное обслуживание – форма выражения социальной политики государства, направленной на материальное обеспечение определенных категорий граждан из средств госбюджета и специальных внебюджетных государственных фондов в случае наступления событий, признаваемых государством на данном этапе своего развития социально значимыми, с целью выравнивания социального положения этих граждан по сравнению с остальными членами общества.

Понятие достойной жизни можно встретить в Конституции РФ. Если говорить кратко, то данное понятие достойной жизни основывается на пяти конкретных принципах:

- 1) наличие надлежащих жилищных условий;
- 2) наличие рационального и калорийного питания;
- 3) наличие доступа к культурным благам;
- 4) наличие свободы для развития личности;
- 5) наличие средства для передвижения.

В том случае, если граждане хотят пользоваться социальным обслуживанием на дому, они должны иметь существенные основания для этого, то есть должна быть нужда в этом и учитываться причина, по которой гражданин хочет этим пользоваться, ситуация вследствие которой у гражданина проявился интерес в данном виде услуг [1].

Виды социального обслуживания (рисунок 1).



Рисунок 1 – Виды социального обслуживания населения



В соответствии с федеральным законодательством, определены следующие формы социального обслуживания пенсионеров (рисунок 2).

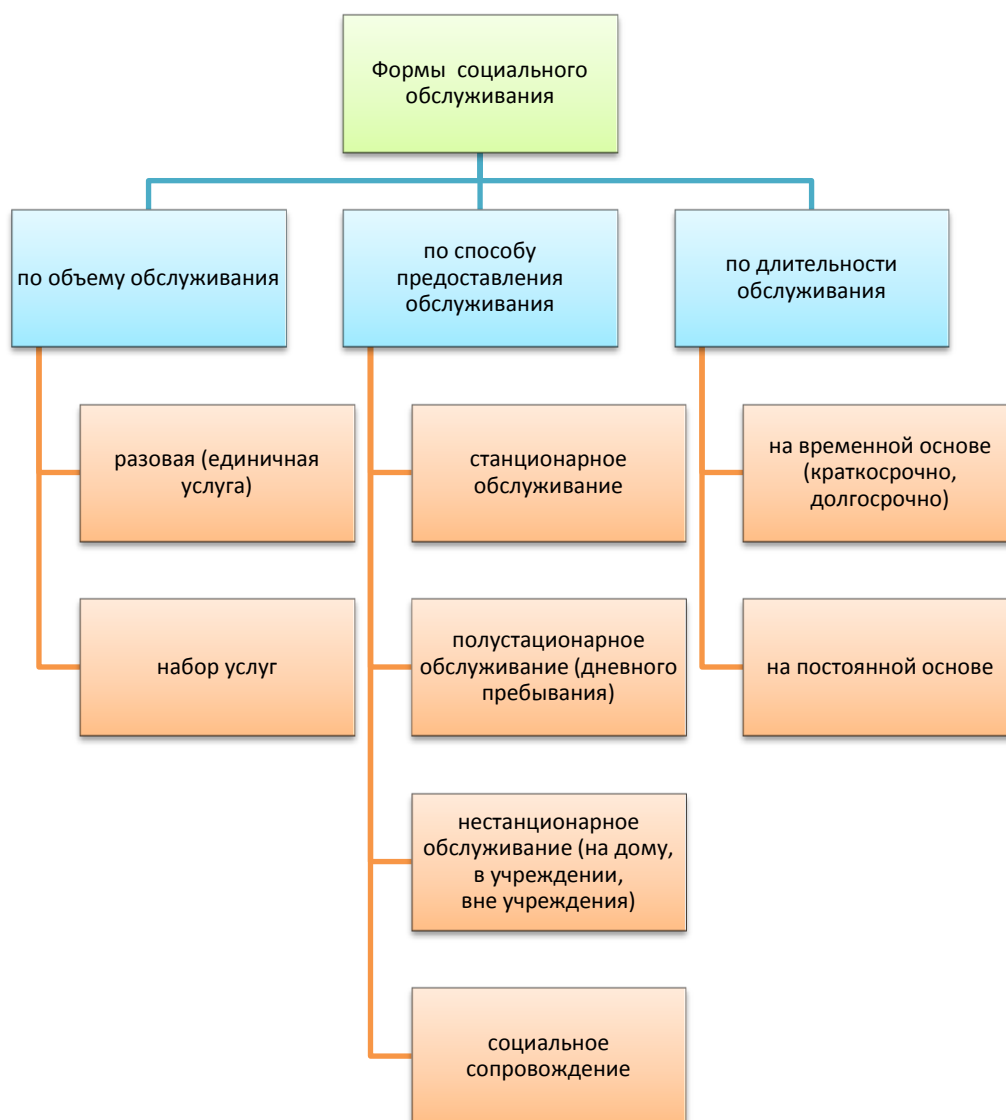


Рисунок 2 – Формы социального обслуживания (195-ФЗ)

Задачами таких центров социального обслуживания является:

- 1) осуществление разработки системных мероприятий по организации социального обслуживания граждан;
- 2) проведение анализа социальной, а также демографической ситуации в области социального и экономического обеспечения;
- 3) определение видов помощи, в которых, исходя из состояния здоровья и

возможности самообслуживания нуждается гражданин;

4) оказание социальных, бытовых, социально-медицинских, консультативных и других услуг гражданам, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) осуществление определенных мероприятий по повышению профессионального, материального уровня, улучшение уровня жизни [2, 3].

Исходя из всего выше сказанного, можно сказать, что основной целью социального обслуживания является: обеспечение получателям социального обслуживания (граждан Российской Федерации) равных с другими гражданами, возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, которые предусмотрены Конституцией РФ, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами РФ, а система социального обслуживания имеет целью решение неотложных и главных проблем граждан, мешающих жить достойно.

На сегодняшний день категории людей, которым предоставляется социальная помощь значительно увеличилось, поэтому термин «социальное обслуживание» в праве рассматривается в узком и широком смысле.

Также важно заметить, что социальное обслуживание населения можно выделить и как социальную технологию, благодаря которой государство может оказать необходимую поддержку гражданам, которые находятся в сложной жизненной ситуации и которую он не может преодолеть своими силами.

## 1.2 Инструменты, цели, источники управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании

В соответствии со ст. 30 гл. 8 Федерального закона № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации источниками финансового обеспечения социального обслуживания являются:

- 1) средства бюджетов бюджетной системы Российской Федерации;
- 2) благотворительные взносы и пожертвования;
- 3) средства получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или частичную плату;
- 4) доходы от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, осуществляемой организациями социального обслуживания, а также иные не запрещенные законом источники.

Финансовое обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, осуществляется в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или частичную плату [4].

Финансовое обеспечение деятельности организаций социального обслуживания субъекта Российской Федерации осуществляется в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или частичную плату.

Финансовое обеспечение предоставления социальных услуг негосударственными организациями, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность по социальному обслуживанию, и предоставляющими социальные услуги социально ориентированными некоммерческими организациями осуществляется путем предоставления субсидий из соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации, проведения закупок социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении

социальных услуг за плату или частичную плату [15].

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный орган субъекта Российской Федерации вправе привлекать иные источники финансирования социального обслуживания, в том числе для реализации совместных проектов в данной сфере.

Источниками финансирования муниципального учреждения являются (рисунок 3).

Бюджетные источники:

- субсидии на возмещение затрат, связанных с выполнением задания;
- субсидии на иные цели;
- бюджетные инвестиции;

Внебюджетные источники:

- доходы от оказания платных услуг: за счет оказания платных услуг населению;
- средства благотворительности: общественные организации и юридические лица.

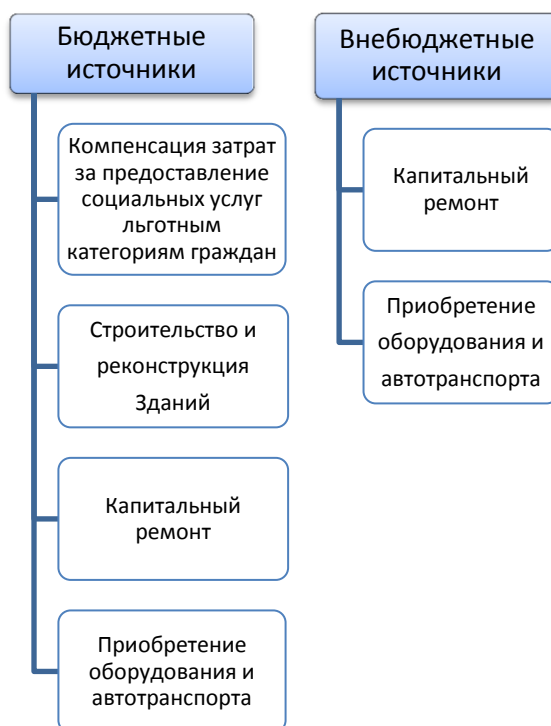


Рисунок 3 – Источники финансирования муниципального учреждения

Дополнительными внебюджетными источниками финансирования мер по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов являются:

- средства, поступающие из целевых социальных фондов;
- кредиты банков и средства других кредиторов;
- доходы от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности предприятий, учреждений и организаций системы социальной защиты населения,
- осуществляемой в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- средства, поступившие от граждан пожилого возраста и инвалидов в качестве платы за социальные услуги;
- благотворительные взносы и пожертвования.

Финансирование муниципального сектора системы социального обслуживания осуществляется за счет субвенций из средств федерального бюджета и бюджетов субъектов РФ, направленных в муниципальный бюджет на содержание и развитие сети учреждений социального обслуживания, а также на оплату гарантированных государством социальных услуг, включенных в федеральные и региональные перечни [5].

### 1.3 Методика анализа и оценки эффективности управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании

Социальное обслуживание включает в себя деятельность специализированных служб по социальной поддержке, оказанию социальных услуг и материальной помощи, проведению адаптации и реабилитации граждан (в том числе несовершеннолетних) и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации [6].

Масштабы и значимость социального обслуживания предопределили необходимость выделения такой отрасли социальной статистики, как статистика социального обслуживания. Схематично место учреждений социального обслуживания семьи и детей в системе социальной статистики определено на рисунке 4.

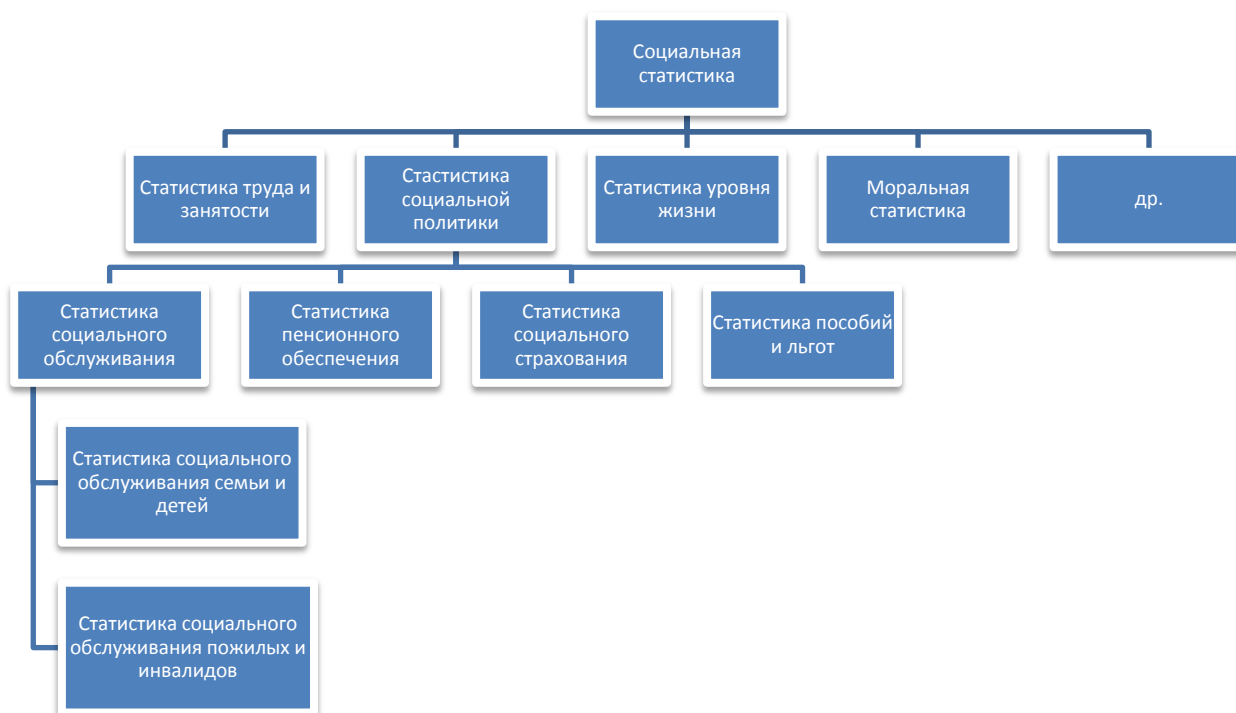


Рисунок 4 – Место учреждений социального обслуживания семьи и детей в системе социальной статистики

Комплексность исследований в сфере социального обслуживания обусловлена охватом трех взаимосвязанных сегментов:

- 1) массив клиентов социальных служб;
- 2) инфраструктура учреждений социального обслуживания, классифицируемых по типам;
- 3) номенклатура социальных услуг, делящихся по шести видам:
  - экономические;
  - медицинские;
  - правовые;
  - психологические;
  - педагогические;
  - бытовые.

Статистическая информация о деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей представляет собой совокупность сведений социального и экономического характера, на основании которых осуществляется

учет, планирование, анализ и управление деятельностью системой этих учреждений в целом [17]. Для проведения анализа необходимо создание комплексного массива информации, характеризующего все стороны деятельности этих учреждений. Статистика социального обслуживания основывается, прежде всего, на данных статистической отчетности (государственной и ведомственной) и специальных выборочных исследований, а также данных оперативного и бухгалтерского учета.

Статистическое исследование развития социального обслуживания в нашей стране сопряжено с проблемой ограниченности информационной базы.

Совершенствование статистической отчетности учреждений социального обслуживания семьи и детей должно идти по пути обеспечения контроля и оценки объема социальной поддержки, предоставляемой различным категориям населения, выявления потребностей в формах социальной помощи и ее достаточности [8].

Представляется необходимым предпринять следующие шаги в направлении совершенствования статистической отчетности учреждений социального обслуживания семьи и детей (рисунок 5).

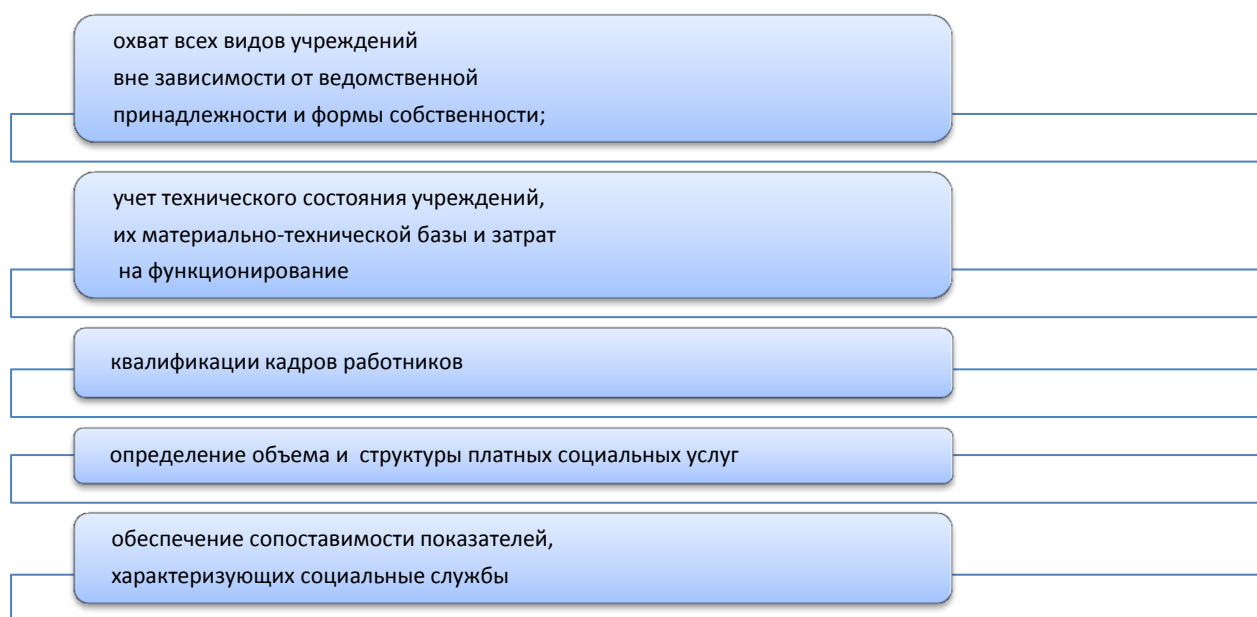


Рисунок 5 – Шаги в направлении совершенствования статистической отчетности учреждений социального обслуживания семьи и детей

Эффективность относится к числу интегральных показателей любой деятельности, и характеризует ее социальную или личностную значимость. Мы полагаем, что проблема непосредственно экономической эффективности при анализе деятельности в сфере социального обслуживания далеко не полностью отражает результативность деятельности. Понятие «эффективности» деятельности в сфере социального обслуживания можно выразить как максимально возможное достижение цели по удовлетворению потребностей населения (клиента социальной службы) в помощи с учетом ограничений на затраты.

Измеримость и сравнимость результатов деятельности социальных служб представляет собой серьезную проблему.

Наиболее оптимальный путь определения эффективности деятельности в сфере социального обслуживания – это сравнение получаемых результатов с ранее выдвигавшимися целями и установленными нормативами деятельности. Чем ближе достигнутый результат деятельности к поставленной цели, тем выше ее эффективность.

Показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания неизбежно должны носить комплексный характер. Количественные параметры позволяют оценивать результат путем соотнесения финансовых, материальных, временных и других затрат с уровнем реализации стратегических и тактических целей. В случае опоры на качественные показатели достигнутый результат сопоставляется с общепринятым уровнем, качеством обслуживания, которое признается нормальным [19].

При определении эффективности деятельности в сфере социального обслуживания необходимо пользоваться органично связанными группами показателей, выделяя микро-, мезо- и макроуровни деятельности. В отношении деятельности учреждений социального обслуживания на макроуровне наиболее общим критерием ее эффективности можно считать стабилизацию социального здоровья общества, его постепенное улучшение. К этой группе относятся



показатели динамики отдельных социальных девиаций.

Вторая группа показателей - статистические данные о состоянии и динамике развития системы социальных служб, доступности и распространенности их услуг. На мезоуровне речь идет о результатах работы конкретных учреждений социального обслуживания семьи и детей по удовлетворению потребностей, обратившихся в социальных услугах. При этом могут быть использованы характеристики, измеряемые в ранговых шкалах (степень соответствия нормативам обеспеченности), а также дихотомические переменные (соответствие или несоответствие нормативам).

При оценке эффективности деятельности системы учреждений социального обслуживания путем сопоставления фактических значений показателей деятельности с установленными нормативами можно воспользоваться следующим показателем:

$$\mathcal{E} = \sum_{i=1}^n Vi * \frac{k_{\text{фактический}}}{k_{\text{нормативный}}} \quad (1)$$

где  $Vi$  – весовые коэффициенты значимости локального критерия эффективности  $ki$ , причем  $\sum Vi = 1$  ;

$k_1$ , – фактические и нормативные значения  $n$ -го показателя эффективности;

$n$  – число локальных показателей эффективности.

Третья группа показателей – оценка качества услуг со стороны потребителей и соответствия оказанных услуг действующим стандартам (на микроуровне). С точки зрения эффективности принципиально важно, чтобы запросы клиента были удовлетворены вовремя, с высоким качеством и в полном объеме, все социальные услуги были доступны и оказаны на высоком уровне [7].

Для оценки эффективности на мезоуровне может быть предложена группа показателей, непосредственная оценка которых показателей производится в баллах. Сравнение эффективности деятельности различных учреждений производится на основании суммирования баллов отдельных показателей, информация для расчета которых может собираться в рамках статистической отчетности ежегодно. В данном случае максимальная сумма баллов составляет 85,

минимальная – 0 баллов:

$$\mathcal{E}_{\text{факт}} = \sum_{i=1}^n \mathcal{E}, \quad (2)$$

$$\mathcal{E}_{\min} \geq \mathcal{E}_{\text{факт}} \geq \mathcal{E}_{\max}, \quad (3)$$

$$\mathcal{E}_{\min} = 0, \mathcal{E}_{\max} = 100. \quad (4)$$

где  $\mathcal{E}$  – эффективность;

n – число локальных показателей эффективности.

Предложенная система показателей для оценки эффективности деятельности учреждений на мезоуровне охватывает такие параметры деятельности, как

- 1) нагрузка на социального работника;
- 2) соотношение фактической и нормативной наполняемости отделений, продолжительность обслуживания, повышение профессионального уровня работников, уровень текучести персонала в учреждениях;
- 3) качество обслуживания (удовлетворенность оказанной помощью).

Динамика оценок даст возможность выявить тенденцию изменения эффективности деятельности исследуемой социальной службы [12].

Обобщение и использование совокупности методов оценки даёт возможность производить комплексную оценку эффективности учреждений социального обслуживания. Предлагаемая методика статистического исследования эффективности деятельности в сфере социального обслуживания использует методы анализа динамических рядов, корреляционно-регрессионного и индексного анализа, нормативную оценку и позволяет исследовать эффективность социального обслуживания населения на основе системы качественных и количественных показателей на микро-, мезо- и макроуровнях (рисунок 6).

Определяя уровень доступности услуг, необходимо в первую очередь обращать внимание на нуждающиеся категории населения (нетрудоспособные, малообеспеченные, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации). Можно выделить следующие компоненты доступности учреждений социального обслуживания:

- 1) количество учреждений на территории; транспортная доступность;
- 2) время ожидания услуги;
- 3) время работы учреждений;
- 4) информационная доступность;
- 5) наличие достаточного количества профессиональных кадров.

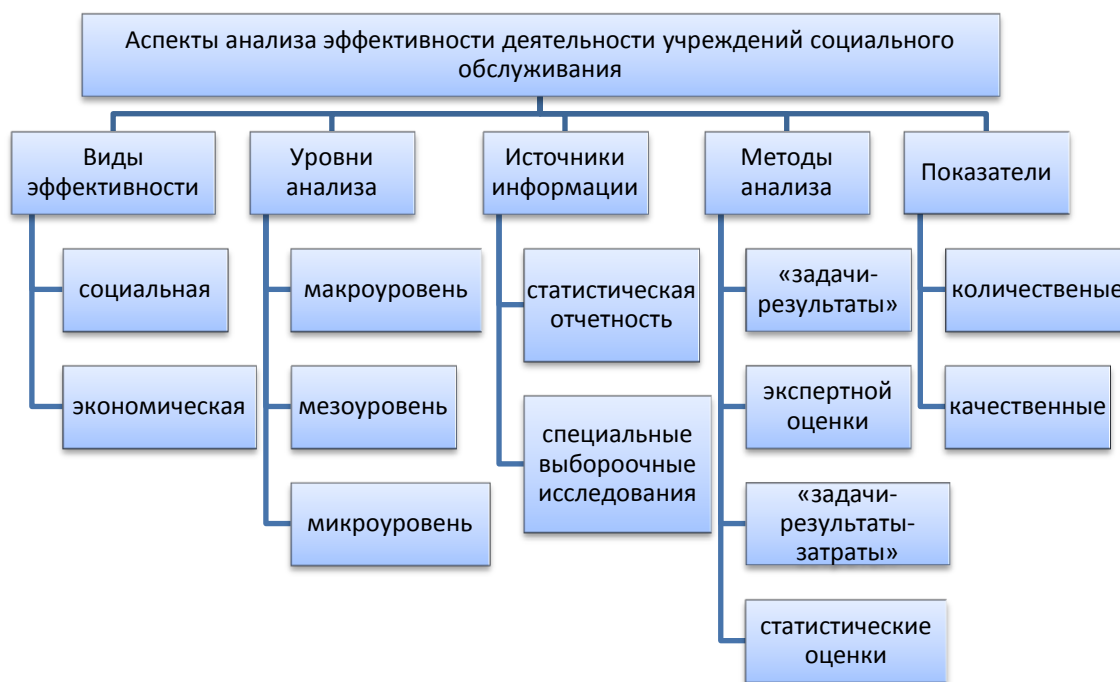


Рисунок 6 – Алгоритм анализа эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения

Для оценки уровня обеспеченности услугами учреждений целесообразно использовать показатели, позволяющие оценить обеспеченность различных категорий населения услугами социальных служб, социальными работниками, а также различными специализированными отделениями учреждений.

Статистический анализ соответствия развития сети социальных служб действующим нормативам является одним из важнейших вопросов в оценке обеспеченности населения социальными услугами. С учетом соблюдения принципа нормативной обеспеченности показатель обеспеченности социальными службами может быть представлен следующим образом:

$$K_{\text{учр}}^{\text{н}} = \frac{y_i^{\phi}}{y_i^{\text{н}}} * 100. \quad (5)$$

где  $K_{\text{учр}}^{\text{н}}$  – коэффициент нормативной обеспеченности учреждениями социального обслуживания  $i$ -го вида;

$y_i^{\phi}$ ,  $y_i^{\text{н}}$  – фактическое и нормативное число учреждений.

Используя данные о нормативах обеспеченности различных категорий населения учреждениями социального обслуживания ( $N_i^{\text{норм}}$ ) и численности потенциальных клиентов ( $\bar{S}_j$ ), мы можем получить необходимое (нормативное) количество учреждений социального обслуживания:

$$Y_i^{\text{н}} = \bar{S}_j / N_i^{\text{норм}}. \quad (6)$$

Где  $Y_i^{\text{н}}$  – нормативное количество учреждений социального обслуживания;

$\bar{S}_j$  – численность потенциальных клиентов;

$N_i^{\text{норм}}$  – нормативы обеспеченности различных категорий населения учреждениями социального обслуживания.

Действующие нормативы пока носят достаточно фрагментарный характер. Если ориентироваться на действующие социальные нормативы, в которых указано, что норматив обеспеченности территориальными центрами социальной помощи семье и детям составляет 1 на 50 тыс. жителей, то потребность в них удовлетворена только на 18% [10].

Можно предложить следующую шкалу для оценки обеспеченности учреждениями социального обслуживания (таблица 2).

Таблица 2 – Шкала для оценки уровня обеспеченности населения учреждениями социального обслуживания семьи и детей)

Доля от нормативного числа учреждений, (%)	Характеристика
свыше 100%	повышенный уровень обеспеченности
100%	оптимальный уровень
70-90%	уровень выше среднего
50-60%	средний уровень
30-40%	уровень ниже среднего
менее 30%	низкий уровень

Динамичный рост количества большинства видов учреждений привел и к росту показателя числа учреждений в расчете на 1 млн. человек.

За период с 1994 г. к 2005 г. показатель увеличился с 0,72 до 24,1 учреждения на каждый миллион россиян (в 33,5 раза). Однако сложившийся уровень обеспеченности услугами учреждений, безусловно, нельзя назвать достаточным.

## ВЫВОДЕ ПО ГЛАВЕ 1

В данной главе рассмотрели определение «социальное обслуживание», его основные функции и формы. Далее были описаны инструменты, цели, и основные источники управления сферой социального обслуживания населения, в последующем, была описана методика анализа и оценки расчета эффективности качества обслуживания.

## 2 АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ НА ПРИМЕРЕ «УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ПО ВЕРХОТУРСКОМУ РАЙОНУ»

### 2.1 Анализ источников финансирования учреждений социального обслуживания населения

Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области Управление социальной политики по Верхотурскому району является территориальным отраслевым исполнительным органом государственной власти Свердловской области, входящим в структуру органов исполнительной власти Свердловской области, обеспечивающий в пределах своей компетенции проведение государственной политики и осуществляющий управление в сфере социальной защиты населения на территории Верхотурского района.

Сокращенное наименование Управления – Управление социальной политики по Верхотурскому району (далее – Управление).

Начальник Управления: Райфикестр Валентина Викторовна.

Управление выполняет возложенные на него функции по реализации основных направлений государственной социальной политики, федеральных и областных законов по представлению гражданам мер социальной поддержки, в том числе:

- проводит государственную политику в сфере социальной защиты населения, осуществляет мероприятия по повышению уровня социального обеспечения населения;
- организует работу по предоставлению материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

– принимает решение о назначении либо об отказе в назначении пособий и компенсаций, обращение за предоставлением которых федеральным законодательством и законодательством Свердловской области предусмотрено в органы социальной защиты населения, организует осуществление их выплаты;

– принимает решение о назначении социального пособия или об отказе в его предоставлении малоимущей семье или малоимущему одиноко проживающему гражданину либо о проведении дополнительной проверки сведений, указанных в заявлении, организует осуществление выплаты;

– осуществляет функции по опеке и попечительству и иные функции, возложенные на Управление;

– обеспечивает граждан путевками в санаторно-курортные организации;

– организует и обеспечивает отдых и оздоровление детей;

– проводит государственную политику и осуществляет функции по оказанию государственных услуг в сфере социального развития.

В своей деятельности Управление руководствуется Постановлением Правительства Свердловской области от 07.11.2008 № 1164ПП «Об утверждении Положений о территориальных отраслевых исполнительных органах государственной власти Свердловской области – управлениях социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области в новой редакции» (в ред. Постановлений Правительства Свердловской области от 09.07.2009 № 813-ПП, от 09.09.2010 № 1313-ПП, от 27.10.2011 № 1456-ПП, от 12.07.2012 № 783-ПП, от 04.04.2013 № 435-ПП, от 06.05.2013 №562-ПП, от 05.07.2013 № 835-ПП, от 18.03.2014 № 188-ПП, от 26.08.2015 №766-ПП, от 22.01.2016 №44-ПП, от 22.01.2016 №45-ПП, от 02.03.2016 №131-ПП, от 31.03.2016 №202-ПП, от 27.07.2016 №522-ПП, от 18.10.2016 №734-ПП)

Главный распорядитель бюджетных средств: Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство).

Организационно-правовая форма Управления – государственное казенное учреждение субъектов Российской Федерации (рисунок 7).



Рисунок 7 – Организационная структура управления

Работники являются государственными гражданскими служащими.

Структура Управления:

- начальник Управления (1 ед.);
- заместитель начальника Управления (1 ед.);
- ведущий специалист - главный бухгалтер (1 ед.);
- отдел семейной политики, опеки и попечительства социальных гарантий и организации социального обслуживания (6 ед.);
- отдел обеспечения мер социальной поддержки (4 ед.);
- работники, занимающие должности, не отнесенные к государственным должностям государственной гражданской службы Свердловской области, и осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов государственной власти Свердловской области (1 ед.);
- рабочие и младший обслуживающий персонал (4,5 ед.).

В связи с отсутствием в штатном расписании Управления финансово-экономической службы, отсутствует подпись руководителя финансово-экономической службы в формах бюджетной отчетности, предусматривающих данную подпись [26].



## Организация деятельности Управления

Управление возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором Свердловской области по представлению Председателя Правительства Свердловской области. Начальник Управления несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Управление полномочий и осуществление им своих функций.

Главный распорядитель бюджетных средств: Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство).

Организационно-правовая форма Управления – государственное казенное учреждение субъектов Российской Федерации.

Финансирование Управления осуществляется из бюджета Свердловской области в пределах сметы расходов, утверждаемой на его содержание Министерством.

Управление находится в ведомственном подчинении Министерства, является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс [18].

В Управлении открыто 3 счета. Из них:

1) Лицевой счет №03015360800 в УФК по Свердловской области (Министерство финансов Свердловской области, Управление социальной политики по Верхотурскому району) для осуществления кассовых расходов на выплату социальных пособий, компенсаций по законам социальной направленности, на осуществление государственных функций за счет средств областного бюджета.

2) Лицевой счет №0362022023440 в Отделении по Управлению Федерального казначейства по Свердловской области, Управление социальной политики по Верхотурскому району, для осуществления кассовых расходов на выплату социальных пособий, компенсаций по законам социальной направленности за счет средств федерального бюджета.

3) Лицевой счет №05015360800 в УФК по Свердловской области (Министерство финансов Свердловской области, Управление социальной

политики по Верхотурскому району) для учета операций со средствами, поступающими во временное распоряжение.

Объемы бюджетного финансирования, направленного на социальную поддержку жителей Свердловской области, ежегодно возрастают.

Всего по итогам 2016 года финансирование отрасли социальной защиты населения Свердловской области составило 39,31 млрд рублей, фактические расходы составили 37,7 млрд рублей. В т.ч. расходы областного бюджета – 32,6 млрд рублей, федерального бюджета – 4,4 млрд рублей, из внебюджетных источников – 0,67 млрд рублей.

Большая часть всех расходов направлена на обеспечение мер социальной поддержки, всего на эти цели направлено – 29,7 млрд рублей или 79% от годового объема расходов. Объемы бюджетного финансирования, направленного на социальную поддержку жителей Свердловской области, ежегодно возрастают (в 2015 году расходы составили 27,9 млрд рублей).

Тенденция роста расходов по отрасли сохранится и в 2017 году. Министерству социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) как главному распорядителю бюджетных средств на реализацию полномочий в областном бюджете на 2017 год предусмотрено 40,920 млрд рублей, что на 5,6% больше, чем в 2016 году, в том числе:

- расходы областного бюджета – 35 703 млрд рублей;
- расходы федерального бюджета – 5217 млрд рублей.

Из них 80% расходов (32,8 млрд рублей) – средства на реализацию законов и проведение мероприятий социальной направленности.

По состоянию на 01.01.2017 численность льготных категорий граждан, состоящих на учете в территориальных управлениях социальной политики Свердловской области (далее – управление социальной политики), составляет 753,9 тыс. человек, из них:

- в федеральном регистре – 358,3 тыс. человек;
- в областном регистре – 395,6 тыс. человек.

Ежегодно численность граждан, включенных в областной и федеральный регистры, сокращается. Если на 01.01.2011 в федеральном регистре состояло 406 тыс. человек, в областном регистре – 438 тыс. человек, то на 01.01.2017 в федеральном регистре зафиксировано 358,3 тыс. человек, в областном регистре – 395,6 тыс. человек (рисунок 8).

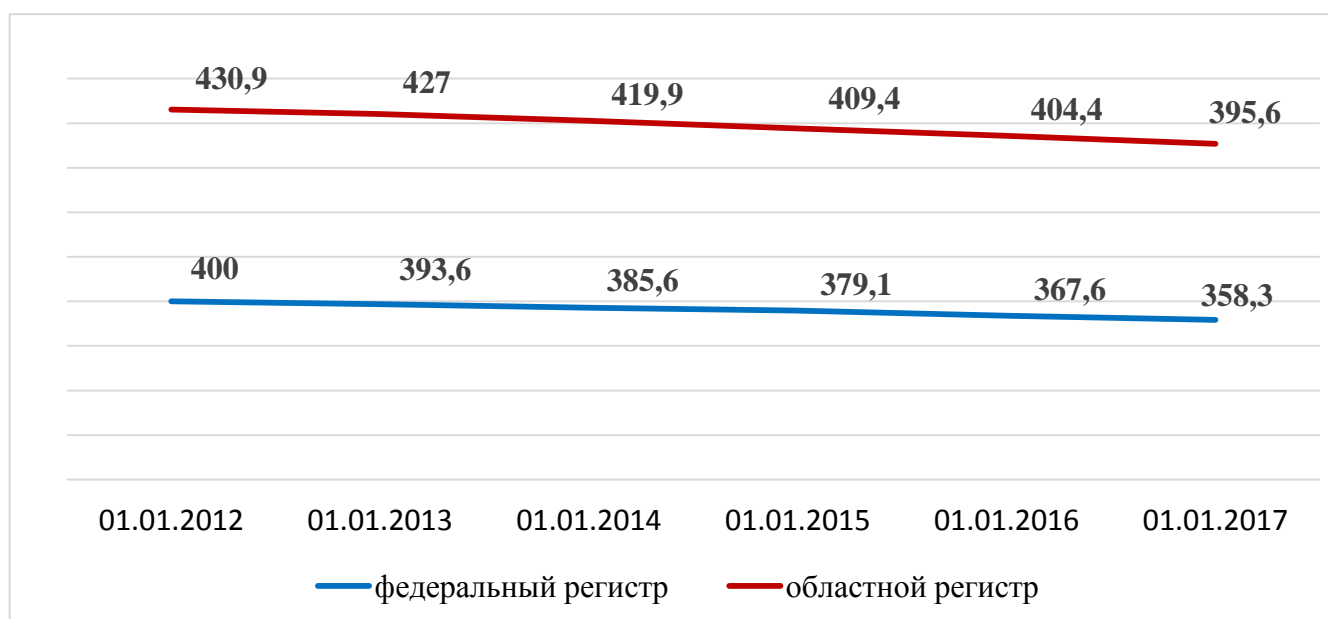


Рисунок 8 – Динамика численности граждан, включенных в областной и федеральный регистры (тыс. человек)

Кроме категорий граждан, включенных в областной или федеральный регистры, право на получение мер социальной поддержки имеют около 580 тыс. человек.

Договора заключаются в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 года №44–ФЗ «О контрактной системе в сфере товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Объем бюджетных закупок по состоянию на 01 апреля 2017 года составил 78471,09 рублей. Экономия по закупкам по состоянию на 01.04.2017 составила 0,00 рублей.

В Управлении в целях эффективности использования бюджетных средств регулярно проводятся мероприятия по экономии финансовых, материально –

технических и топливно-энергетических ресурсов.

С целью сохранности, эффективного использования имущества, рационального использования бюджетных средств создан приказ Управления от 31.12.2015 №51 Приказ включает перечень мероприятий:

- осуществление контроля за работой электрооборудования и осветительных приборов и их своевременным отключением в помещениях;
- обеспечение экономного и рационального использования бумаги и канцелярских товаров;
- обеспечение сохранности мебели, оргтехники и офисного оборудования.

Приказом Управления от 31.12.2015 №50 «О лимите пробега автомобиля» введены нормативы расходования горюче–смазочных материалов лимиты пробега автомобиля, введены ограничения пользования междугородней и мобильной связью.

В Управлении установлены энергосберегающие лампы, производится отключение средств вычислительной и оргтехники в обеденное время. Данные меры позволили сэкономить бюджетные средства в сумме 0,00 рублей.

Введение нормативов расходования горюче–смазочных материалов, установление лимитов средне–дневного, средне–месячного пробега автомобилей, контроль по рациональному использованию канцелярских товаров привел к экономии бюджетных средств на сумму 0,00 рублей.

Установление лимитов на пользование служебной связью, введение запретов на личные переговоры позволили получить экономию бюджетных средств на сумму 0,00 рублей.

В результате оптимизации поездок и согласованности действий между Управлением и учреждениями образовалась экономия бюджетных средств по транспортным расходам, которая составила 0,00 рублей.

В 2017 году в результате проведенной оптимизации численность осталась прежней, экономия бюджетных средств составляет 0,00 рублей.

Всего экономия бюджетных средств по состоянию на 01.04.2017 г. составила

0,00 рублей.

Численность, согласно штатному расписанию, составляет 18,5 единиц.

Фактическая численность составляет 19 человек (17,5 штатных единицы).

В Управлении по состоянию на 01.04.2017 г. имеется одна вакантная ставка – специалиста 1 категории Отдела семейной политики, опеки и попечительства, социальных гарантий и организации социального обслуживания.

Повышение квалификации является обязательным требованием для государственных служащих. Сотрудники Управления регулярно направляются на курсы повышения квалификации по разным направлениям.

По состоянию на 01.04.2017 повышение квалификации и переподготовку специалистов Управления не проходили.

Бюджетные расходы по состоянию на 01.04.2017 г. составили 9 886 156,61 рублей.

На балансе Управления по состоянию на 01.04.2017 г. числится имущество с остаточной стоимостью 64 393,84 рублей и материальных запасов на 815,72 рублей.

Материальные запасы поступают своевременно на основании накладных в полной комплектации.

Рабочие места оснащены компьютерной техникой на 100%.

Таблица 3 – Сводная таблица по бухгалтерской отчетности за 2016 г.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Данные за 2016 год	Пояснения
1.	Количество специалистов, прошедших повышение квалификации и переподготовку	человек	0	
2.	Численность работников (штатная)	штатных единиц	18,5	согласно штатному расписанию.
3.	Численность работников (фактическая)	штатных единиц	17,5	Ведется процедура согласования на должность специалиста 1 категории с МСП.
4.	Стоимость имущества всего, в т.ч.:	рублей	65209,56	

Окончание таблицы 3

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Данные за 2016 год	Пояснения
4.1	основные средства (остаточная стоимость)	рублей	64393,84	
2	материальные запасы	рублей	815,72	
5.	Бюджетные расходы (кассовые)	рублей	9886156,61	Данные соответствуют форме 0503127 графа 8
6.	Объемы закупок	рублей	85375,48	Закупка товаров, работ и услуг осуществляется в соответствии с ФЗ №44 от 05.04.2013г.
7.	Экономия бюджетных средств, полученная в результате снижения начальной (максимальной) цены товаров при проведении закупок	рублей	0	
8.	Обеспеченность субъекта бюджетной отчетности и его структурных подразделений основными фондами (отражает уровень соответствия величины, состава и технического уровня фондов реальной потребности в них)	%	90	

Источник: по данным бухгалтерской отчетности Управления социальной политики по Верхотурскому району.

На рисунке 9 представлена диаграмма разницы между штатной численности работников и фактическим количеством.

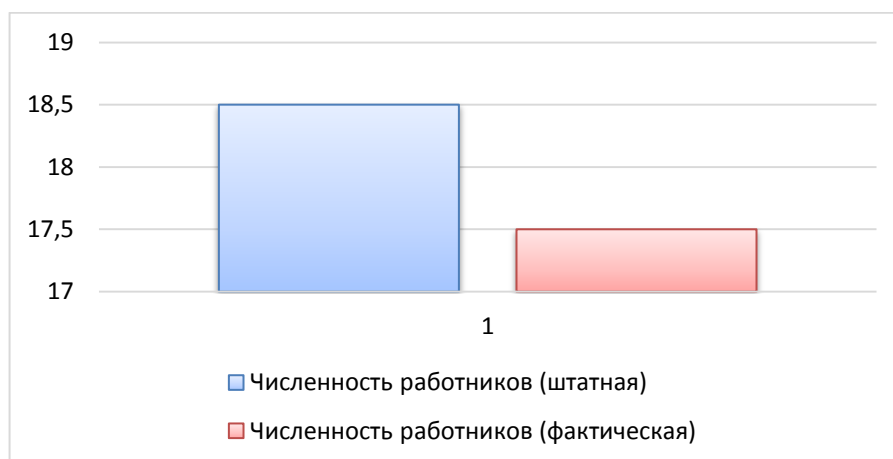


Рисунок 9 – Количество фактической и штатной численности работников

По состоянию на 01.04.2017 г. на балансе Управления числится автомобиль марки «HUNDAU» остаточная стоимость которого составляет 0,00 рублей.

По состоянию на 01.04.2017 г. года численность получателей пособий и компенсаций составила 4138 человек.

По состоянию на 01.04.2017 г. обслужено 813 клиентов, оказано 996 социальных услуг.

По состоянию на 01.04.2017 г. доля граждан, получивших меры социальной поддержки, в общей численности граждан, имеющих право на соответствующие меры социальной поддержки и обратившихся в Управление составила 100%.

Количество детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, прошедших оздоровление составила 0 человека, по плану 11 человек.

Количество многодетных семей составила 356 человека.

По состоянию на 01.04.2017 доля детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, переданных на воспитание в семьи, в общей численности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей составила 83%.

Доля детей, оставшихся без попечения родителей, переданных на воспитание в семьи граждан (на усыновление (удочерение) и под опеку (попечительство), в том числе по договору о приемной семье) к общей численности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей составила 84%.

Рассмотрим размер суммы финансирования, выделенной из средств областного бюджета за 2015-2017 гг.

Таблица 4 – Размер суммы финансирования за 2015 г. из средств областного бюджета.

	План финансирования на 2015 год (тыс.рублей)	Кассовые расходы на 31.12.2015 г. (тыс.рублей)	% исполнения плана
Всего по отрасли «социальная защита»	75 652,6	75 581,7	99,9
Содержание управления социальной политики	7 257,8	7 257,8	100
ГБУ «КЦСОН Верхотурского района»	38 400	38 400	100

Окончание таблицы 4

	План финансирования на 2015 год (тыс.рублей)	Кассовые расходы на 31.12.2015 г. (тыс.рублей)	% исполнения плана
Финансирование законов социальной направленности: Управление социальной политики по Верхотурскому району	29 887,7	29 817,7	100

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

Исполнения мероприятий в рамках областных целевых программ за 2015 г. отображены в таблице 5.

Таблица 5 – Исполнение мероприятий в рамках областных целевых программ за 2015 г.

Мероприятия	Тыс.рублей
Наименование программ	
«О мерах социальной поддержки отдельной категории граждан, проживающих в Свердловской области»	76,0
«Социальная поддержка и социальное обслуживание население Свердловской области до 2020 года»	30,1
Приобретение ТСР	76,0
Приобретение настольных игр	30,1

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

Таблица 6 – Размер суммы финансирования за 2016 г. из средств областного бюджета.

	План финансирования на 2016 год (тыс.рублей)	Кассовые расходы на 31.12.2016 г. (тыс.рублей)	% исполнения плана
Всего по отрасли «социальная защита»	112 214,9	110 759,4	99,9
Содержание управления социальной политики	7 508,0	7 425,9	100
ГБУ «КЦСОН Верхотурского района»	38 051,00	38 051,00	100
Финансирование законов социальной направленности: Управление социальной политики по Верхотурскому району	34 917,9	33 572,9	96



Окончание таблицы 6

	План финансирования на 2016 год (тыс.рублей)	Кассовые расходы на 31.12.2016 г. (тыс.рублей)	% исполнения плана
ГКУ «СРЦН Верхотурского района»	31 738,1	31 709,6	99,9

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

Таблица 7 – Исполнение мероприятий в рамках областных целевых программ за 2016 г.

Мероприятия	Тыс.рублей
Наименование программ	
«Социальная поддержка и социальное обслуживание население Свердловской области до 2020 года»	0

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

Таблица 8 – Размер суммы финансирования за 2017 г. из средств областного бюджета.

	План финансирования на 2017 год (тыс.рублей)	Кассовые расходы на 31.12.2017 г. (тыс.рублей)	% исполнения плана
Всего по отрасли «социальная защита»	200620,1	200257,2	97,92
Содержание отраслевых исполнительных органов государственной власти	8 141,9	8 141,9	100
Содержание организаций социального обслуживания населения	77 401,7	77 240,1	99,79
ГБУ «КЦСОН Верхотурского района»	43 298,0	43 298,0	100
Финансирование законов социальной направленности: Управление социальной политики по Верхотурскому району	37 674,7	35 275,2	99,63
ГКУ «СРЦН Верхотурского района»	34 103,7	33 942,1	99,53

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2018)

Таблица 9 – Исполнение мероприятий в рамках областных целевых программ за 2017 г.

Мероприятия	Тыс.рублей
Наименование программ	
«Социальная поддержка и социальное обслуживание население Свердловской области до 2020 года»	0

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2018)

Вывод: за 2015 г. реализация всех выделенных средств составляла 100%, в последующие года сумма выделяемых средств возросла. В 2016 г. был открыт ГКУ «СРЦН Верхотурского района», средства на него также выделялись из областного бюджета. После 2015 гг. прекратилось выделение средств на мероприятия в рамках целевых программ.

Рассмотрим размер финансирования в разрезе 2015-2017 гг. (рисунок 10).

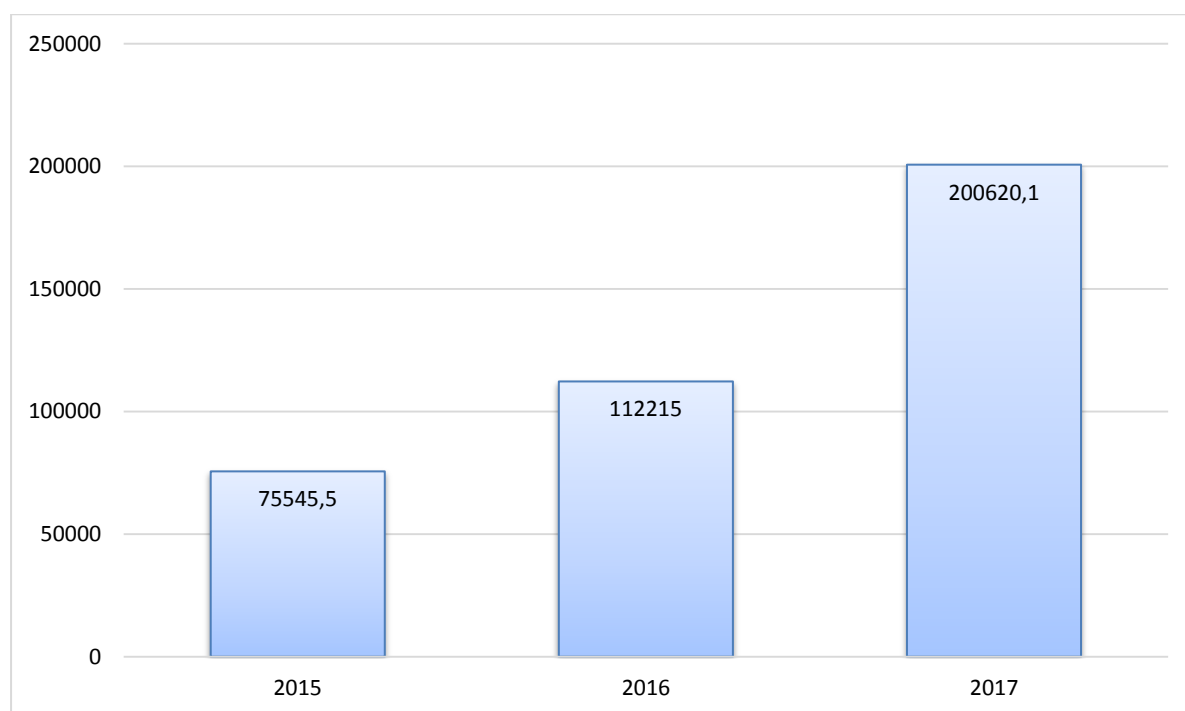


Рисунок 10 – Размер суммы финансирования

Далее рассмотрим размер расходов по отрасли «социальная защита» за 2015-2017 гг. (рисунок 11).

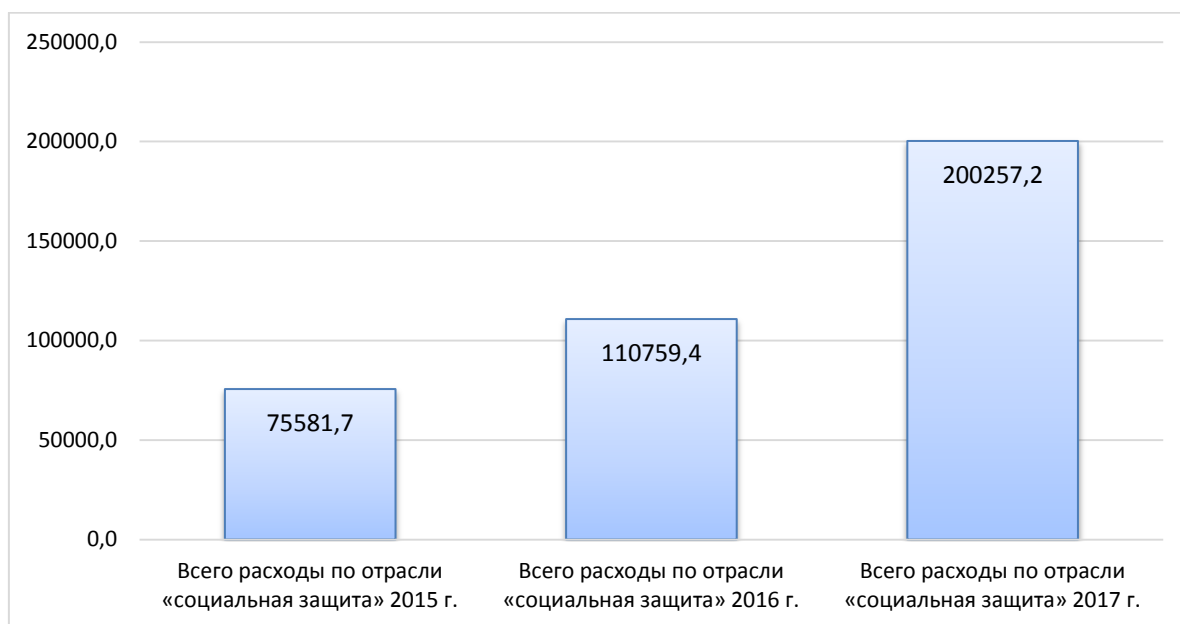


Рисунок 11 – Расходы по отрасли «социальная защита»

По данным диаграммам видно, что размер расходов за 2015 г. превысил размер суммы финансирования, однако за 2016-2017 гг. кассовые расходы не реализовывались по плану финансирования.

## 2.2 Анализ показателей эффективности управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании на примере Управления социальной политики по Верхотурскому району

Рассмотрим основные показатели Управления социальной политики по Верхотурскому району за период 2015-2017 гг.

На период 01.01.2016 г.

Общая площадь – 49 260 км<sup>2</sup>.

Плотность населения – 3 чел/км<sup>2</sup>.

Общая численность населения – 16 385 чел.

Численность льготных категорий граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики – 4 572 чел., из них:

Федеральный регистр – 1 555 чел.

Областной регистр – 2 854 чел.

Иные (Ветераны труда Свердловской области) – 163 чел.

В таблице 10 отображены категория граждан нуждающиеся в социальной поддержке.

Таблица 10 – Категория граждан нуждающиеся в социальной поддержке

№	Категория	01.01.2016	01.01.2016/ 01.01.2015
		Человек	%
1	Пенсионеры	4838	100
2	Многодетные семьи с 3 и более детьми	324	104
2.1	в них детей	1146	105
3	Одиноким матери	303	115
3.1	у них детей	354	113
4	Несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении	95	109
	Несовершеннолетние, находящиеся на социальном контроле, в неблагополучных семьях, в семьях группы социального риска	99	115
5	Несовершеннолетние, находящиеся в учреждениях социального обслуживания семьи и детей	0	0

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

В таблице 11 отображена численность работников сельской местности, состоящих на учете в Управлении социальной политики на 31.12.2015 г.

Таблица 11 – Численность работников состоящих на учете в Управлении

Всего	533
Педагогические работники (№78-ОЗ)	410
Медицинские работники(№91-ОЗ)	42
Работники культуры	29
Работники государственной системы социальных служб	41
Работники ветеринарной службы	11

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

На рисунке 12 графически представлена диаграмма численности работников, состоящих в Управлении.

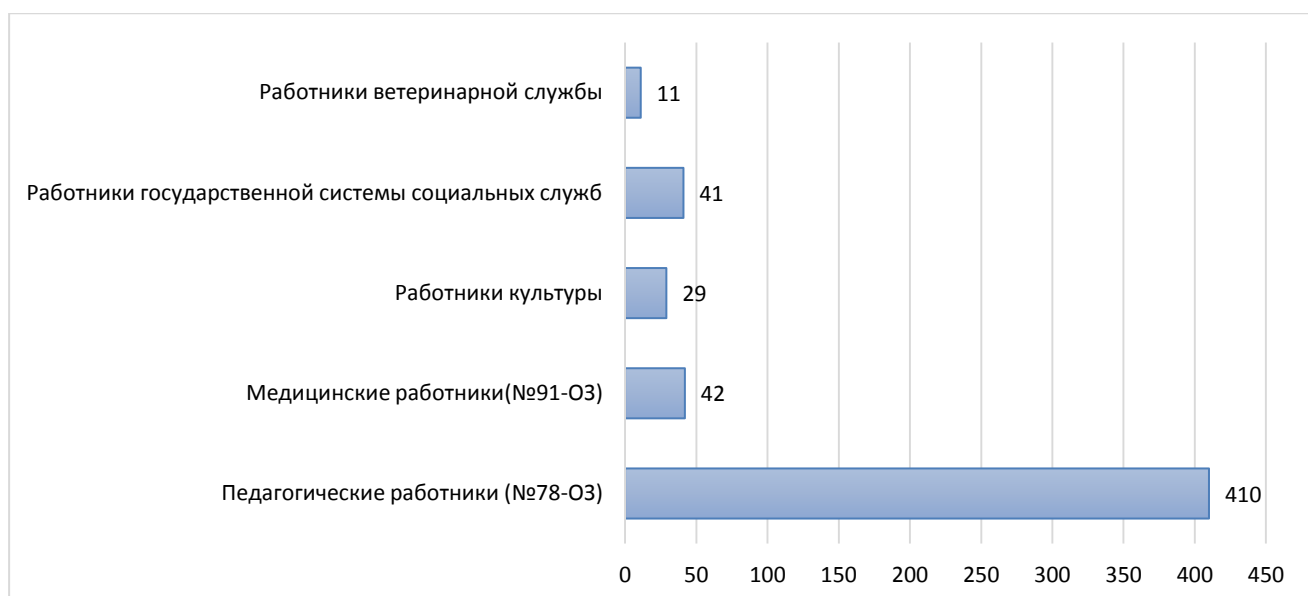


Рисунок 12 – Численность работников, состоящих на учете в Управлении на период 31.12.15 г.

Рассмотрим обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации (таблица 12).

Таблица 12 – Обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации

Количество пунктов проката ТСР всего	1
Всего ТСР в пунктах проката (единиц)	598
Воспользовались услугами пункта проката (человек)	500

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

На рисунке 13 отражено количество технических средств для реабилитации и их фактическое использование за 2015 г.

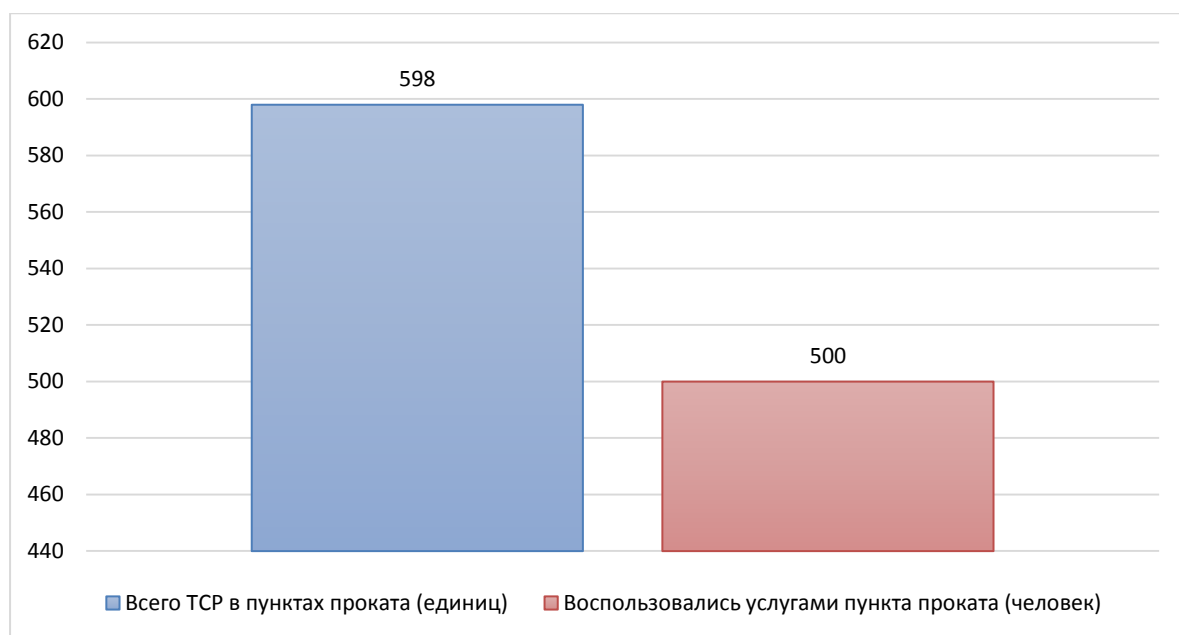


Рисунок 13 – Разница количества между имеющихся технических средств реабилитации и их использования за 2015 г.

Количество граждан, обеспеченных санитарно-курортным лечением через органы социальной защиты населения:

- взрослое население – 0 человек;
- несовершеннолетние: оздоровительная путевка – 10 чел.

Рассмотрим количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов (таблица 13).

Таблица 13 – Количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов

Организации	Количество организаций	Количество обслуженных граждан
<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>		
Дошкольные образовательные организации	11	5
Организации дополнительного образования	3	1
Общеобразовательные организации	9	22
Профессиональные образовательные организации	1	9

## Окончание таблицы 13

УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ		
Больницы	1	874
Диспансер	0	0
Поликлиники	1	874
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ		
	2	586

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2016)

По данной таблице видно, что при данном количестве учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию, количество обслуженных граждан за 2015 г. составляет 2371 человек. Рассмотрим данное количество в разрезе учреждений (рисунок 14).

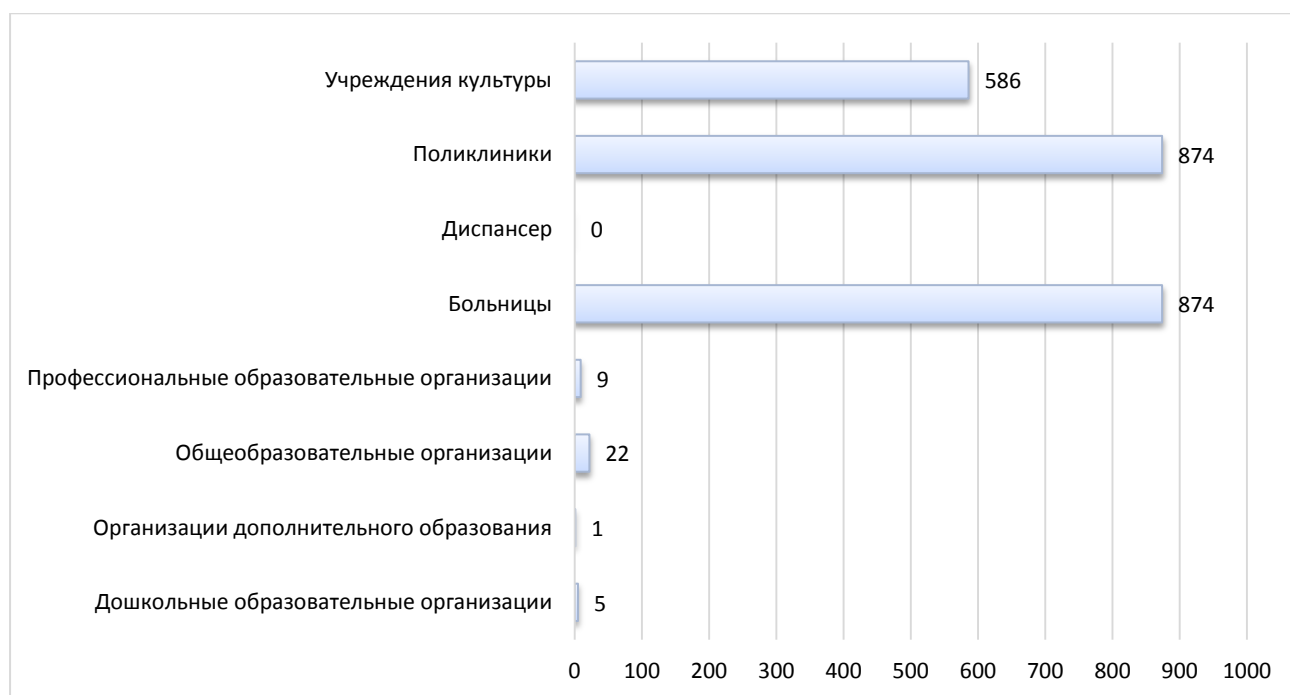


Рисунок 14 – Количество обслуженных граждан по типам учреждений, осуществляющих реабилитацию, за 2015 г.

Основные проблемные вопросы социальной сферы на 2015 г.

- предоставление мер социальной поддержки граждан из числа «Детей войны», не имеющих других льготных статусов;
- предоставление гражданину, достигшему возраста 18 лет, из числа детей

сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, выплаты денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой и попечительством, до окончания им обучения в учреждение общего образования.

На период 11.01.2017 г.

Общая площадь – 49 260 км<sup>2</sup>.

Плотность населения – 3 чел/км<sup>2</sup>.

Общая численность населения – 16 220 чел.

Численность льготных категорий граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики – 4 159 чел., из них:

Федеральный регистр – 1 543 чел.

Областной регистр – 2 436 чел.

Иные (Ветераны труда Свердловской области) – 180 чел.

В таблице 14 отображены категория граждан нуждающиеся в социальной поддержке.

Таблица 14 – Категория граждан нуждающихся в социальной поддержке

№	Категория	01.01.2017	11.01.2017/ 01.01.2016
		Человек	%
1	Пенсионеры	4841	100
2	Многодетные семьи с 3 и более детьми	352	108
2.1	в них детей	1223	106
3	Одинокие матери	246	74
3.1	у них детей	283	73
4	Несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении	100	105
5	Несовершеннолетние, находящиеся в учреждениях социального обслуживания семьи и детей	0	0

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

В таблице 15 отображена численность работников сельской местности, состоящих на учете в Управлении социальной политики на 31.12.2016 г.



Таблица 15 – Численность работников состоящих на учете в Управлении

Всего	519
Педагогические работники (№78-ОЗ)	388
Медицинские работники(№91-ОЗ)	37
Работники культуры	25
Работники государственной системы социальных служб	58
Работники ветеринарной службы	11

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

Данную таблицу представим в виде диаграммы (рисунок 15).

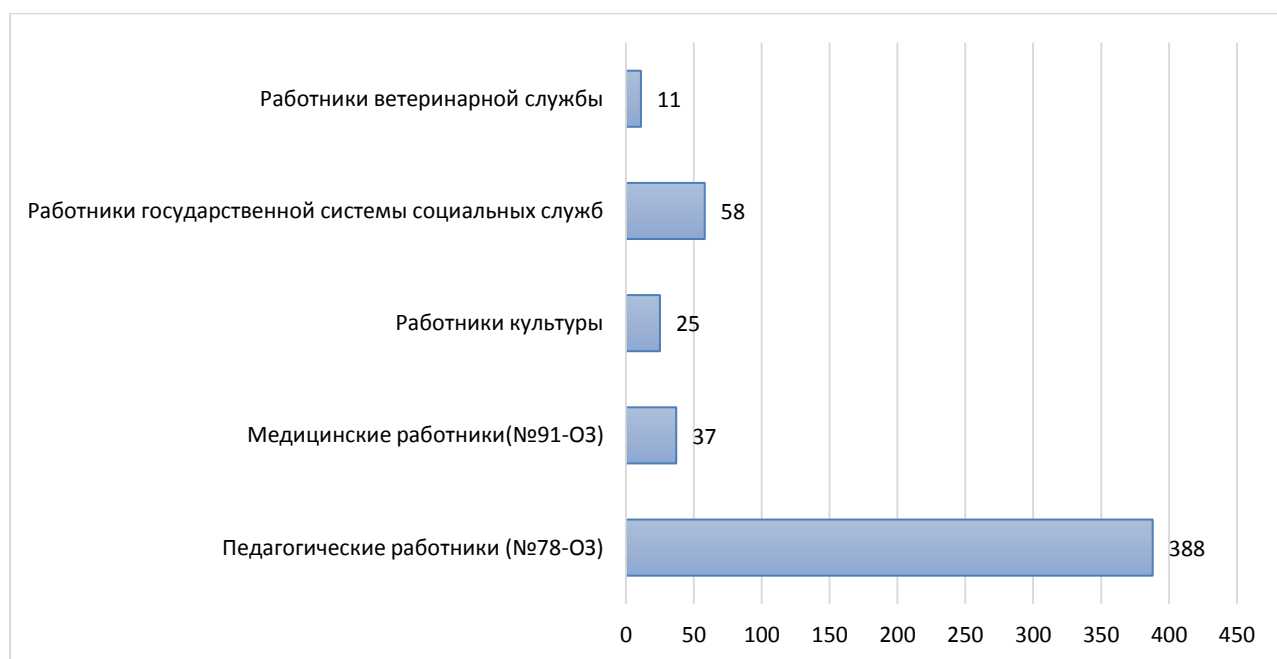


Рисунок 15 – Численность работников, состоящих на учете в Управлении на период 01.01.17 г.

Рассмотрим обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации (таблица 16).

Таблица 16 – Обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации

Количество пунктов проката ТСР всего	1
Всего ТСР в пунктах проката (единиц)	605
Воспользовались услугами пункта проката (человек)	502

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

По данной таблице видно, что по сравнению с 2015 г. увеличилось количество ТСР в пунктах проката, и незначительно больше человек воспользовались данными услугами. Представим таблицу в виде диаграммы (рисунок 16).

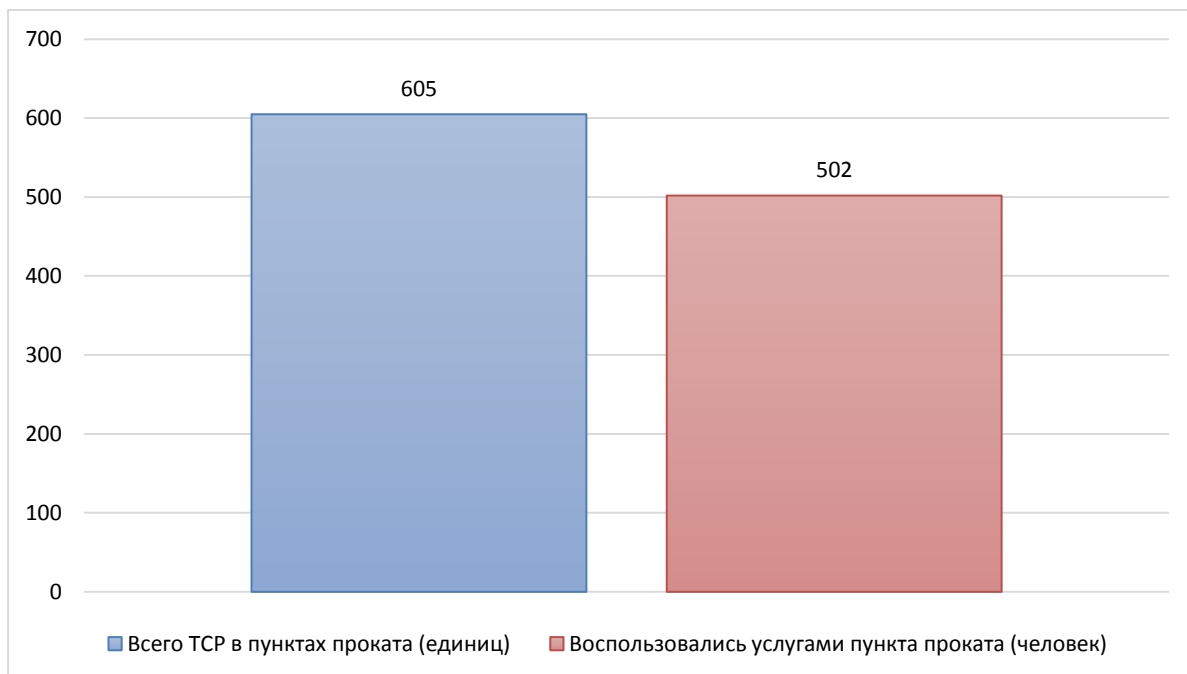


Рисунок 16 – Разница количества между имеющихся технических средств реабилитации и их использования за 2016 г.

Количество граждан, обеспеченных санитарно-курортным лечением через органы социальной защиты населения:

- взрослое население – 0 человек;
- несовершеннолетние: оздоровительная путевка – 2 чел.

Рассмотрим количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов (таблица 17).

Таблица 17 – Количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов

Организации	Количество организаций	Количество обслуженных граждан
<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>		
Дошкольные образовательные организации	11	4
Организации дополнительного образования	3	7
Общеобразовательные организации	9	26
Профессиональные образовательные организации	1	7
<b>УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ</b>		
Больницы	1	783
Диспансер	0	0
Поликлиники	1	0
<b>УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ</b>	<b>2</b>	<b>615</b>

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2017)

За 2016 г. значительно снизилось количество обслуженных граждан, их суммарное количество по всем типам учреждений составляет 1442 человек. На рисунке 17 отражено данное количество в разрезе учреждений.

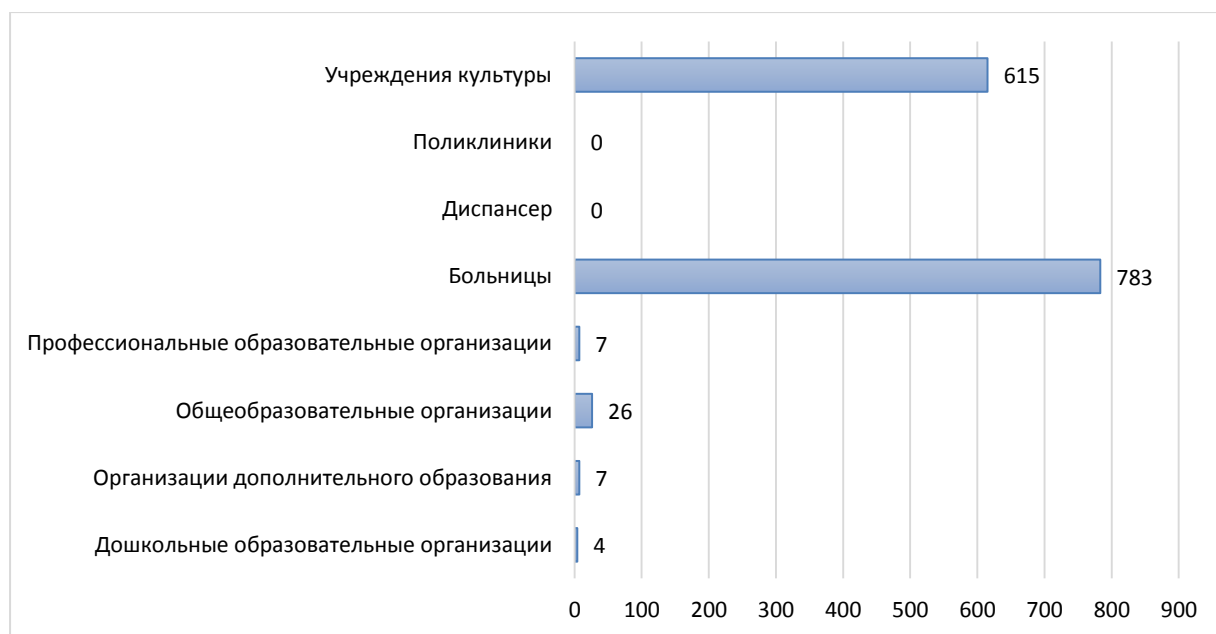


Рисунок 17 – Количество обслуженных граждан по типам учреждений, осуществляющих реабилитацию, за 2016 г.

Основные проблемные вопросы социальной сферы на 2016 г.

– предоставление мер социальной поддержки граждан из числа «Детей войны», не имеющих других льготных статусов;

– предоставление гражданину, достигшему возраста 18 лет, из числа детей сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, выплаты денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой и попечительством, до окончания им обучения в учреждение общего образования.

На период 01.01.2018 г.

Общая площадь – 49 260 км<sup>2</sup>.

Плотность населения – 3 чел/км<sup>2</sup>.

Общая численность населения – 16 076 чел.

Численность льготных категорий граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики – 4 151 чел., из них:

Федеральный регистр – 1 414 чел.

Областной регистр – 2 522 чел.

Иные (Ветераны труда Свердловской области) – 215 чел.

В таблице 18 отображены категория граждан нуждающиеся в социальной поддержке.

Таблица 18 – Категория граждан нуждающихся в социальной поддержке

№	Категория	01.01.2018	01.01.2018/ 01.01.2017
		Человек	%
1	Пенсионеры	4646	96
2	Многодетные семьи с 3 и более детьми	380	108
2.1	в них детей	1361	111
3	Одинокие матери	232	94
3.1	у них детей	287	99
4	Несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении	104	104
5	Несовершеннолетние, находящиеся в учреждениях социального обслуживания семьи и детей	0	0
6	Семьи, находящиеся в социально опасном положении	39	39

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2018)

В таблице 19 отображена численность работников сельской местности, состоящих на учете в Управлении социальной политики на 31.12.2017 г.

Таблица 19 – Численность работников состоящих на учете в Управлении

Всего	472
Педагогические работники (№78-ОЗ)	334
Медицинские работники(№91-ОЗ)	38
Работники культуры	23
Работники государственной системы социальных служб	56
Работники ветеринарной службы	11

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2018)

Представим данную таблицу в виде линейчатой диаграммы с группировкой (рисунок 18).

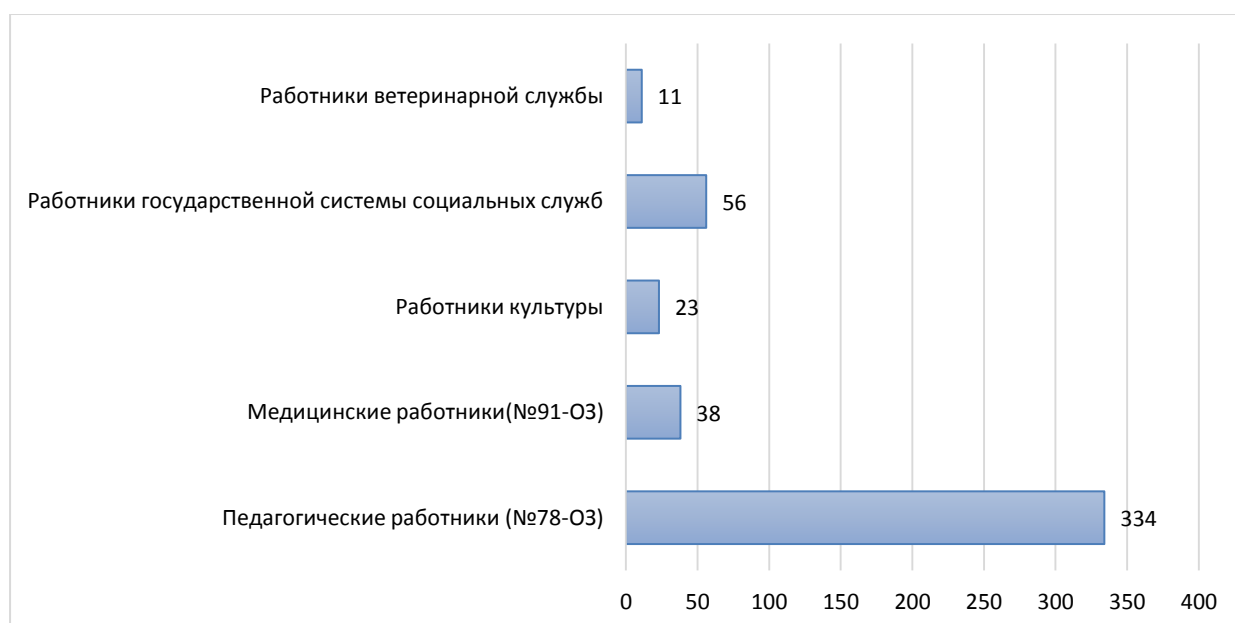


Рисунок 18 – Численность работников, состоящих на учете в Управлении на период 31.12.17 г.

Рассмотрим обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации (таблица 20).

Таблица 20 – Обеспечение социальных пунктов проката технических средств реабилитации

Количество пунктов проката ТСР всего	1
Всего ТСР в пунктах проката (единиц)	540
Воспользовались услугами пункта проката (человек)	510

На рисунке 20 отражено количество технических средств для реабилитации и их фактическое использование за 2017 г.



Рисунок 20 – Разница количества между имеющихся технических средств реабилитации и их использования за 2017 г.

Количество граждан, обеспеченных санитарно-курортным лечением через органы социальной защиты населения:

- взрослое население – 0 человек;
- несовершеннолетние: оздоровительная путевка – 0 человек.

Рассмотрим количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов (таблица 21).

Таблица 21 – Количество учреждений, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию инвалидов

Организации	Количество организаций	Количество обслуженных граждан
<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>		
Дошкольные образовательные организации	11	3
Организации дополнительного образования	3	3
Общеобразовательные организации	9	57
Профессиональные образовательные организации	1	6
<b>УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ</b>		
Больницы	1	872
Диспансер	0	0
Поликлиники	1	0
<b>УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ</b>	<b>2</b>	<b>454</b>

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 01.01.2018)

Суммарное количество обслуженных граждан по всем типам учреждений составляет 1395 человек. На рисунке 21 отражено данное количество в разрезе учреждений.

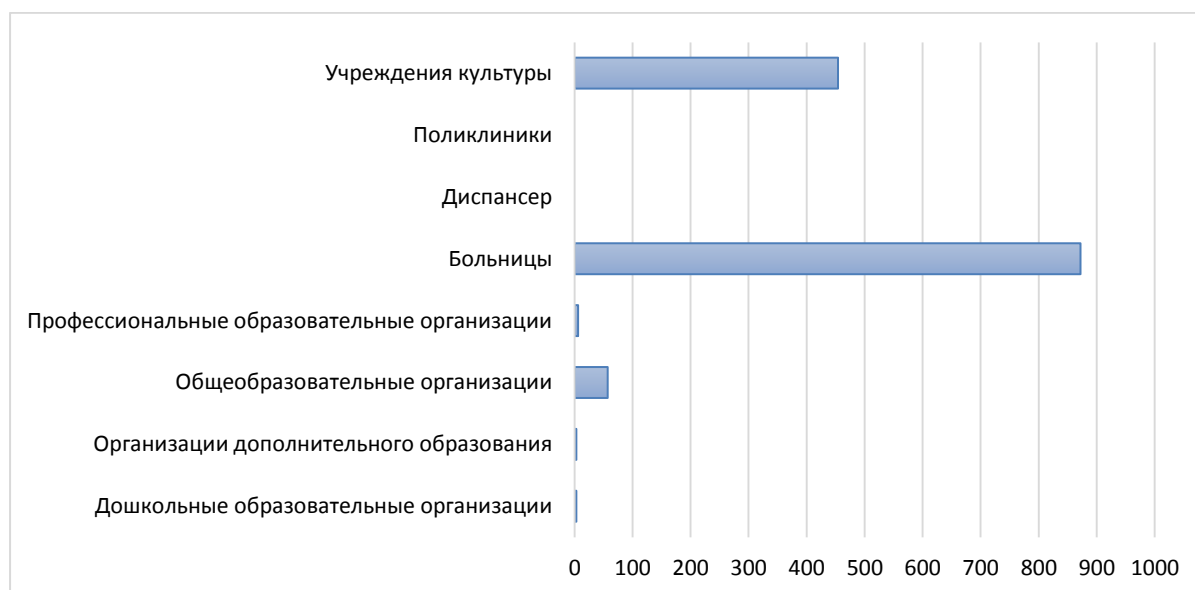


Рисунок 21 – Количество обслуженных граждан по типам учреждений, осуществляющих реабилитацию, за 2017 г.

## Основные проблемные вопросы социальной сферы на 2017 г.

- предоставление мер социальной поддержки граждан из числа «Детей войны», не имеющих других льготных статусов;

В разрезе за 2015 – 2017 гг. можно увидеть сокращение численности льготных категорий граждан (рисунок 22).

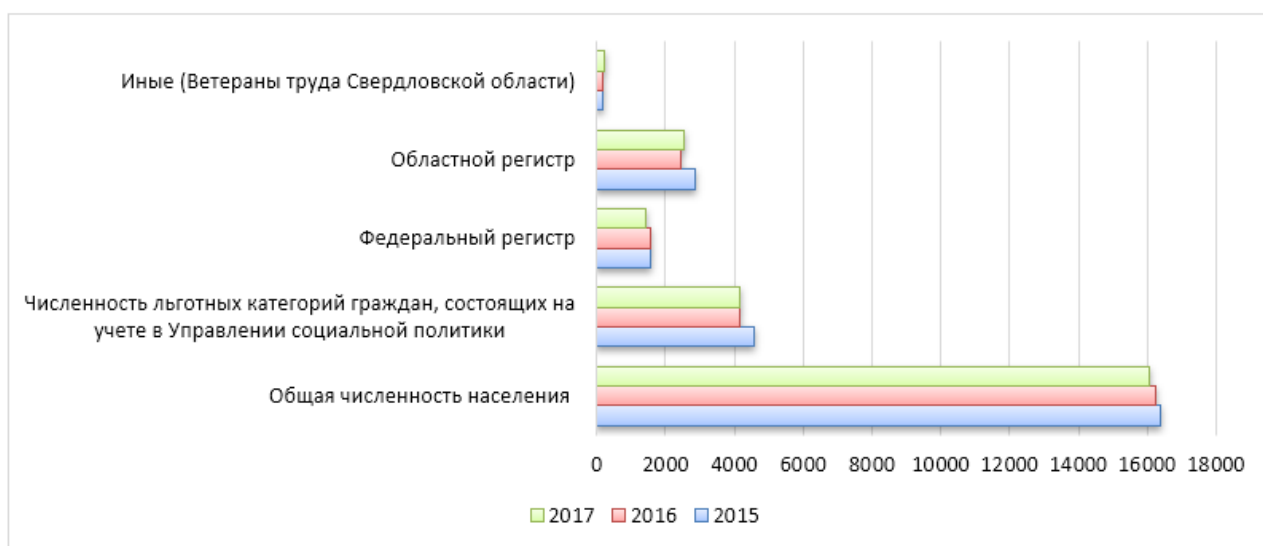


Рисунок 22 – Сокращение численности категорий льготных граждан

По данному рисунку видно, что общая численность населения сократилась по сравнению с 2015 г., сократилось и число граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики по Верхотурскому району. Однако можно заметить, что за 2017 г. численность граждан в областном регистре выше, чем их численность за 2016 г.

За 2017 г. по сравнению с 2016 г. увеличилось количество многодетных семей (с 3 и более детьми) на 108%, заметно уменьшилось количество матерей одиночек – на 6%. Также за 2017 г. сократилось количество пенсионеров, нуждающихся в поддержке. Данная статистика представлена на рисунке 23.



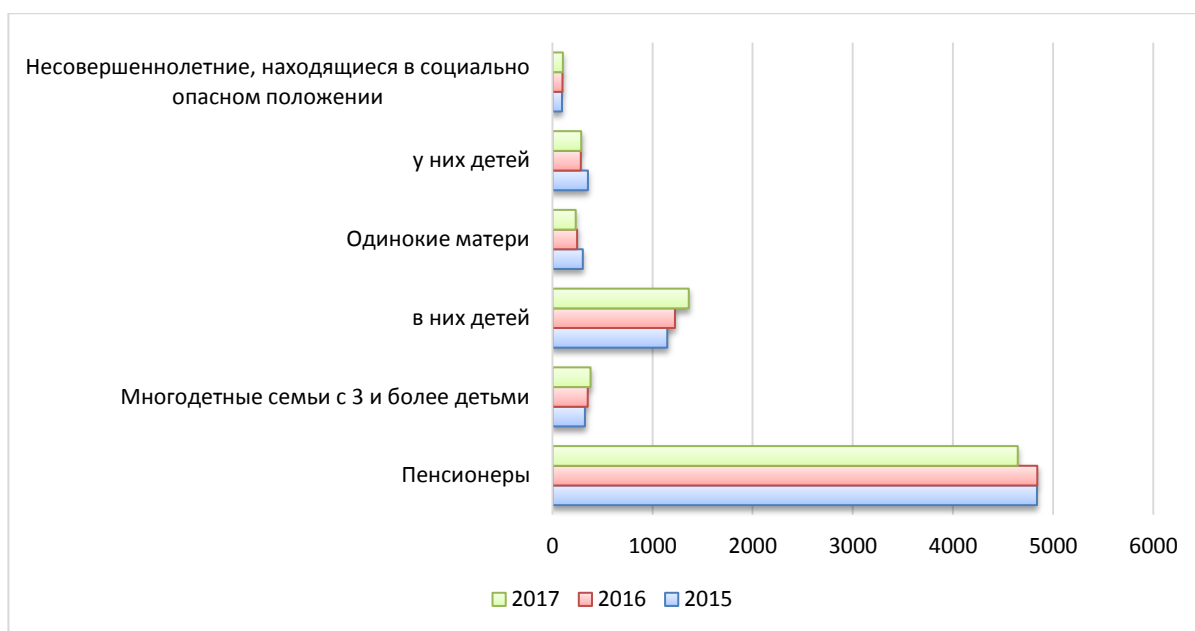


Рисунок 23 – Отдельные категории граждан нуждающиеся в поддержке

На рисунке 24 представлена общая численность льготной категории граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики.

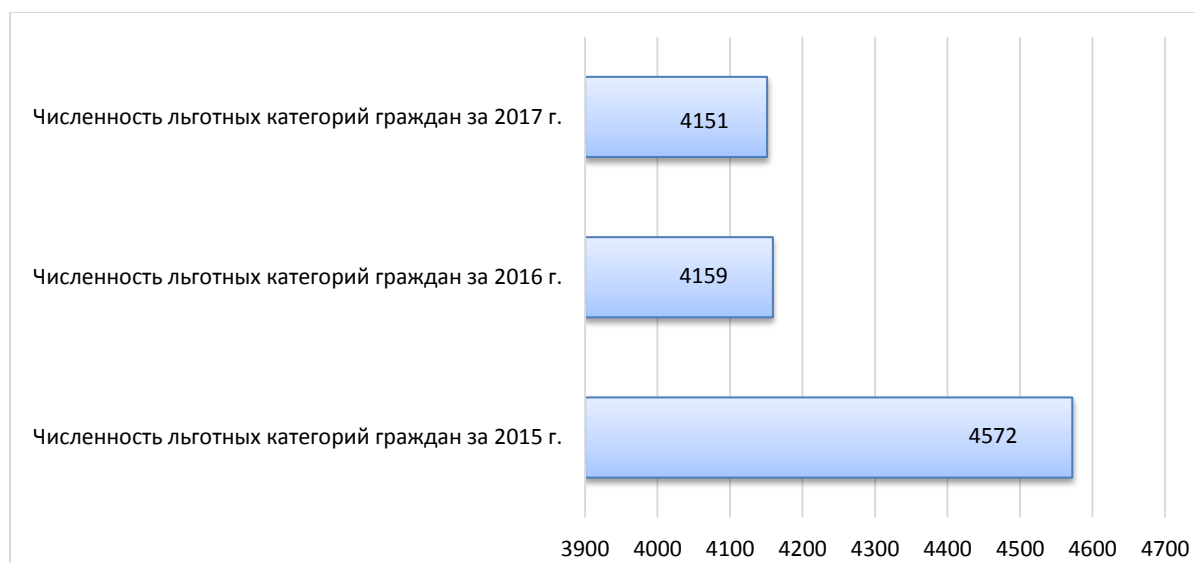


Рисунок 24 – Численность льготной категории граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики по Верхотурскому району.

На предыдущих диаграммах была отражена численность граждан по категориям, рассматривая общую численность льготных граждан, можно заметить значительное сокращение численности за 2016-2017 гг.

В связи сокращением численности граждан, состоящих на учете в Управлении, следует заметить и общее сокращение штата Управления (рисунок 25).



Рисунок 25 – Разница количества сотрудников за 2015-2017 гг.

Также рассмотрим разницу количества обслуженных граждан в учреждениях, осуществляющих медицинскую, социокультурную и психолого-педагогическую реабилитацию, за период 2015-2017 гг. (рисунок 26).



Рисунок 26 – Разница обслуженных граждан в учреждениях осуществляющих реабилитацию граждан за 2015-2017 гг.

Представим разницу количества имеющихся ТСР и использованных в виде графика (рисунок 27).

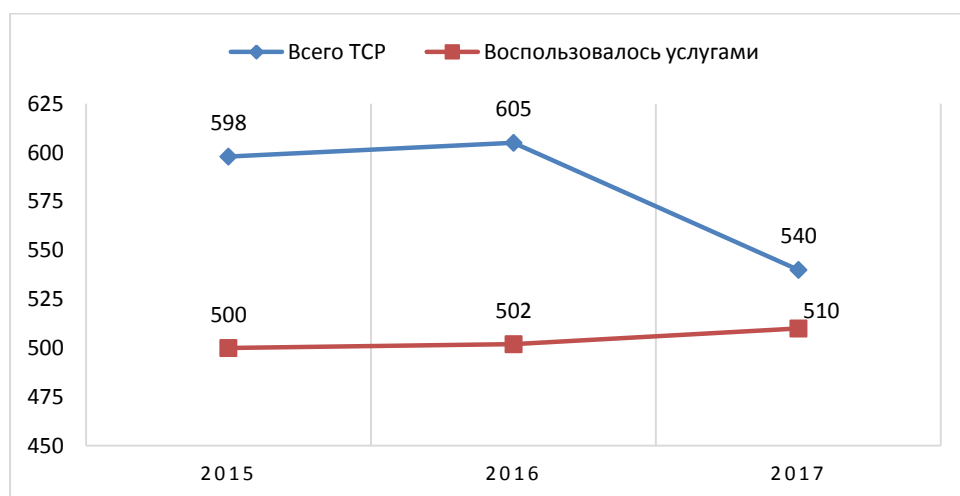


Рисунок 27 – Разница имеющихся ТСР и использованных в период 2015-2017 гг.

По данному графику видно, что за 2017 г. количество ТСР значительно сократилось, но при этом, количество граждан, воспользовавшихся услугами по сравнению 2015-2016 гг. увеличилось, при использовании прогнозирования, ожидается, что при данной динамике к 2019 г. ожидается нехватка количества ТСР (рисунок 28).

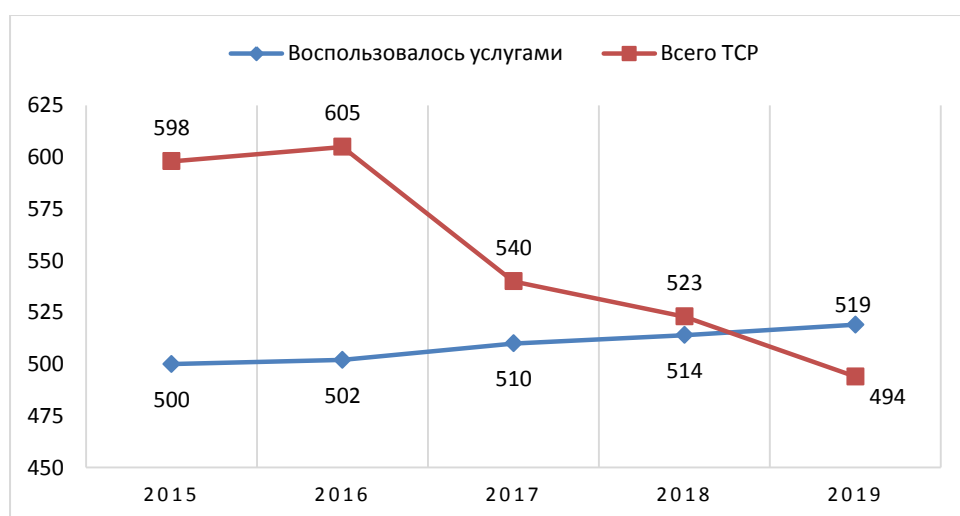


Рисунок 28 – Ожидаемая нехватка ТСР в прогнозе до 2019 г.

Рассмотрим количество оказываемых услуг на платной и бесплатной основе за период 2015-2016 гг. (таблица 22).

Таблица 22 – Количество услуг, оказанных на платной и бесплатной основе за 2015г.

№	Наименование услуги	Кол-во услуг (план)	Кол-во услуг (факт)	Процент выполнения
1	социально-бытовые услуги на дому	164580	164580	100%
2	социально-бытовые услуги в полустационарной форме	28364	28364	100%
3	социально-бытовые услуги в стационарной форме	145032	145032	100%
4	социально-медицинские услуги на дома	4657	4657	100%
5	социально-медицинские услуги в полустационарной форме	13561	13561	100%
6	социально-медицинские услуги в стационарной форме	86676	86676	100%
7	социально-психологические услуги на дома	9550	9550	100%
8	социально-психологические услуги в полустационарной форме	2801	2801	100%
9	социально-психологические услуги в стационарной форме	300	300	100%
10	социально-педагогические услуги на дому	2313	2313	100%
11	социально-педагогические услуги в полустационарной форме	10139	10139	100%
12	социально-педагогические услуги в стационарной форме	720	720	100%
13	социально-трудовые услуги в полустационарной форме	2652	2652	100%
14	социально-правовые услуги на дома	1474	1474	100%
15	социально-правовые услуги в полустационарной форме	1441	1441	100%
16	услуги в целях повышения коммуникативного потенциала в стационарной форме	337	337	100%
17	услуги в целях повышения коммуникативного потенциала в полустационарной форме	3085	3085	100%
18	срочные социальные услуги на дому	415	415	100%
19	срочные социальные услуги в полустационарной форме	7764	7764	100%
20	осуществление профилактических обстоятельств обуславливающих нуждаемость клиентов	12	12	100%
21	осуществление мероприятий по социальному сопровождению	12	12	100%

Таблица 23 – Количество услуг, оказанных на платной и бесплатной основе за 2016г.

№	Наименование услуги	Кол-во услуг (план)	Кол-во услуг (факт)	Процент выполнения
1	социально-бытовые услуги	325481	407707	125%
2	социально-медицинские услуги	72770	80246	110%
3	социально-педагогические услуги	16202	18823	120%
4	социально-правовые услуги	1641	1984	120%
5	социально-психологические услуги	18011	19927	110%
6	социально-трудовые	2652	3037	114%
7	коммуникативные	6205	6867	110%
8	срочно-социальные	11500	12217	106%
9	социально-экономические услуги	0	0	0%
10	предоставление материальной помощи в натуральном выражении	0	0	0%
11	консультативная помощь по вопросам социального бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты	8578	8578	100%
12	социальная услуга "социальное такси"	0	0	0%
13	социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода реабилитации и адаптации	0	0	0%
14	социальная услуга по обеспечению протезно-ортопедическими изделиями	0	0	0%

Источник: Социальный паспорт Верхотурского городского округа (по состоянию на 2017 г.)

По данным таблицам видно, что количество социально-бытовых, социально-психологических, социально-педагогических услуг за 2017 г. значительно увеличилось, но также значительно и сократилось количество социально-медицинских услуг. Данную динамику рассмотрим на рисунках 29–32.

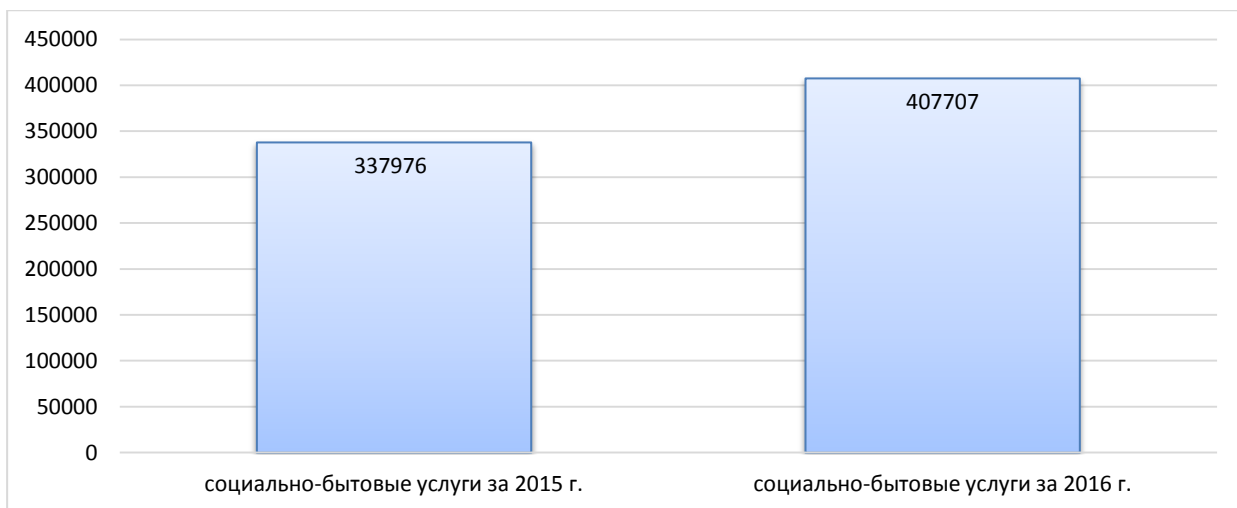


Рисунок 29 – Разница оказанных социально-бытовых услуг за 2015-2016 гг.

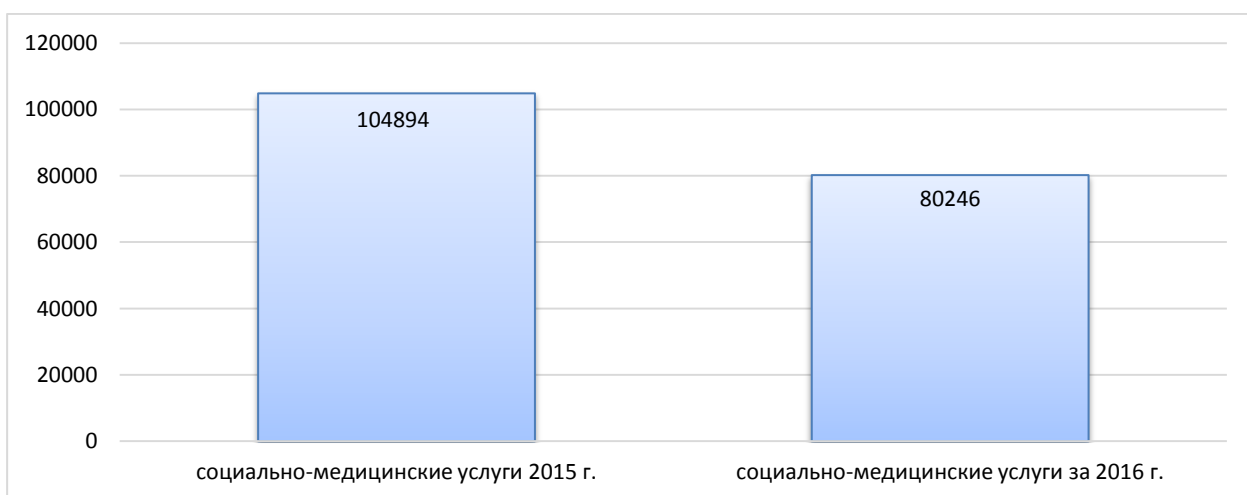


Рисунок 30 – Разница оказанных социально-медицинских услуг за 2015-2016 гг.



Рисунок 31 – Разница оказанных социально-психологических услуг



Рисунок 32 – Разница оказанных социально-педагогических услуг

## ВЫВОД ПО ГЛАВЕ 2

В данной главе были описаны источники финансирования учреждения и рассмотрена организационная структура организации. Далее рассмотрели основные показатели эффективности управления в УСП по Верхотурскому району, анализ показал, что за 2017 г. по сравнению с 2016 г. увеличилось количество многодетных семей (с 3 и более детьми) на 108%, заметно уменьшилось количество матерей одиночек – на 6% и процент количества услуг превысил плановые значения.

Также в приведенной статистике видно, что численность категорий граждан, состоящих на учете в Управлении социальной политики по Верхотурскому району, значительно снизилось, по сравнению за 2015 годом, также, за 2015 год оказано намного больше социально-медицинских услуг, но при этом в 2016 году оказано больше социально-бытовых, социально-психологических, социально-педагогических услуг в сравнении с 2015 годом.

### 3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

#### 3.1 Основные направления совершенствования управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании

Перед выявлением основных направлений для совершенствования управления сферой социального обслуживания населения в муниципальном образовании рассмотрим несколько видов качественного анализа:

- наблюдение;
- интервью;
- анкетирование;
- эксперимент;
- моделирование бизнес-ситуаций;
- социологические опросы;
- SWOT-анализы другие [23].

В данном разделе рассмотрим несколько видов качественного анализа.

Для начала рассмотрим воздействия факторов внешней среды на сферу социального обслуживания, для этого проведем PEST-анализ по проблемам детей-инвалидов [24].

Факторы PEST-анализа:

#### 1. Политические (P):

– Политическая нестабильность. Данный фактор может повлиять сферу социального обслуживания в целом.

#### 2. Экономические (E):

- Нехватка финансирования со стороны государства.
- Повышение з/п сотрудникам сферы социального обслуживания.



– Достаточно небольшая величина социальных выплат.

### 3. Социальные(S):

– Ухудшение экологической обстановки, в связи с высоким уровнем заболеваемости родителей, ряд проблем увеличивает число детей-инвалидов.

– Проблемы в общении со сверстниками, высокая нуждаемость в помощи специалиста.

– Недостаток внимания, уделяемого данной проблеме.

– Социальная, территориальная и экономическая зависимость инвалидов от родителей и опекунов.

– Проводится слабая подготовка таких детей

– Трудности движения по городу, что приводит к изоляции инвалида.

### 4. Технологические(T):

– Необходимость обновления уже существующей материально-технической базы.

– Предоставление государством предоставляются средства передвижения, протезы, и т.д.

Таблица 24 – PEST-анализ по проблемам детей-инвалидов

Факторы	Знак влияния	Качественная оценка	Балл	Весовой коэффициент	Взвешенная оценка	Критический синтез
<b>Политические</b>						
1. Политическая нестабильность	–	Знач.	7	0,10	–0,85	
<b>Экономические</b>						
2. Нехватка финансирования со стороны государства.	–	Знач.	8	0,16	–1,20	Получение собственных доходов
3. Повышение з/п сотрудникам сферы социального обслуживания.	+	Сущ.	4	0,05	+0,25	Скорость и качество оказания услуг
4. Увеличение величины социальных выплат	+	Знач.	9	0,22	+1,45	Улучшение качества жизни населения
<b>Социальные</b>						
5. Ухудшение экологической обстановки	–	Сущ.	4	0,03	–0,15	Низкий уровень жизни.

## Окончание таблицы 24

6. Проблемы в общении со сверстниками, высокая нуждаемость в помощи специалиста	–	Сущ.	5	0,10	–0,25	Социальная адаптивность детей-инвалидов
7. Увеличение внимания, уделяемого данной проблеме	+	Сущ.	5	0,12	+0,35	Повышение имиджа
8. Трудности движения по городу, что приводит к изоляции инвалида	–	Сущ.	3	0,02	–0,10	Изоляция детей-инвалидов
9. Рост интернет-пользователей	+	Сущ.	4	0,04	+0,15	Увеличение информативности населения
Технологические						
10. Обновление уже существующей материально-технической базы	+	Знач.	6	0,10	+0,65	
11. Предоставление государством предоставляются средства передвижения, протезы, и т.д.	+	Сущ.	3	0,06	+0,15	Удовлетворённость населения

$$S+ = 0,25 + 1,45 + 0,35 + 0,15 + 0,65 + 0,15 = +3,00$$

$$S- = 0,85 + 1,20 + 0,15 + 0,25 + 0,10 = -2,65$$

Значимость факторов PEST-анализа:

Судя по значениям, можно сделать вывод, что большая часть площади будет лежать выше оси ОХ, значит, организация находится в позитивной внешней среде, что дает шанс для дальнейшего развития и функционирования.

Суммарная взвешенная оценка равна 3.00, что говорит о стабильности внешней среды организации.

$S+ > S-$ , следовательно, внешняя среда благоприятная. Самый положительный фактор: Увеличение величины социальных выплат.

На рисунке 33 представлен профиль внешней среды.

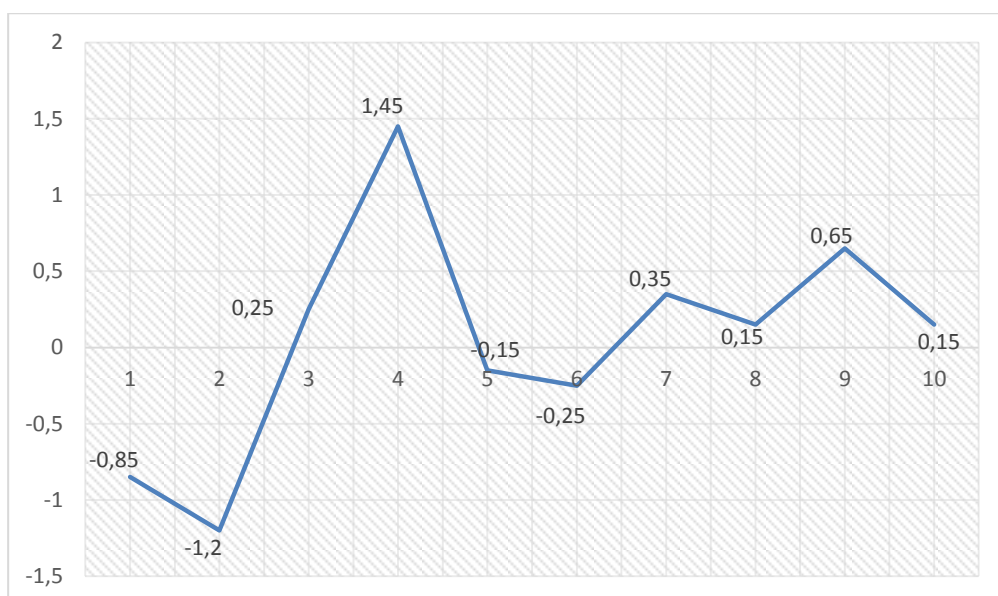


Рисунок 33 – Профиль внешней среды по факторами выраженных в PEST-анализе

С данной диаграммы видно, что профиль внешней среды является больше положительным, чем отрицательным, что означает благоприятную среду для реализации целей организации.

Далее рассмотрим интегральный анализ:

Цель – установить связи между сильными и слабыми сторонами, а также угрозами и возможностями из анализа внутренней и внешней среды организации, на основании полученных сведений выбрать наиболее оптимальную стратегию развития и сделать корректировку целей для организации.

В таблице 25 рассмотрен SWOT-анализ организации деятельности государственного учреждения управления социальной политики по Верхотурскому району [25].

Таблица 25 – SWOT-анализ Управления социальной политики по Верхотурскому району

Силы	Слабости
<p>S1 – Высокопрофессиональный, мотивированный, целостный коллектив</p> <p>S2 – Практическое отсутствие текучки кадров</p> <p>S3 – Наличие и внедрение инновационных социальных программ</p> <p>S4 - Регулярное проведение мониторингов по выявлению нуждаемости клиентов</p>	<p>W1 – Иждивенческие настроения населения и, как следствие, высокий процент неприятия введения платных услуг</p> <p>W2 – Высокая степень возникновения конфликтных ситуаций с клиентами</p> <p>W3 - Низкая платежеспособность основной категории клиентов (невозможность оплаты предоставляемых платных услуг)</p>
Возможности	Угрозы
<p>O1 – Оказания консультаций через веб-портал (skype)</p> <p>O2 – Привлечения молодежи с профильным образованием для работы в центре</p> <p>O3 – Доработка функционирующего ПО и введение Ноу-Хау</p>	<p>T1 – Открытие отделения по предоставлению платных услуг</p> <p>T2 – Увеличение текучести кадров</p> <p>T3 – Привлечение некоммерческих и коммерческих организаций района к оказанию благотворительной помощи</p>

Проведем оценку значимости параметров анализа.

Параметр S1. Управления социальной политики по Верхотурскому району имеет высокопрофессиональный, мотивированный коллектив, что сказывается на качестве оказания услуг.

Параметр S2. Практическое отсутствие текучки кадров оказывает положительное влияние на работу Управления.

Параметр S3. Наличие и внедрение инновационных социальных программ дает преимущество над другими некоммерческими и коммерческими центрами.

Параметр S4. Регулярное проведение мониторингов по выявлению нуждаемости клиентов, является одним из наиболее сильных факторов.

Параметр W1. Иждивенческие настроения населения и, как следствие, высокий процент неприятия введения платных услуг, данный параметр значительно влияет на работу Управления.

Параметр W2. Высокая степень возникновения конфликтных ситуаций с клиентами, означает, что имеется необходимость к созданию индивидуального подхода к населению.

Параметр W3. Низкая платежеспособность основной категории клиентов (невозможность оплаты предоставляемых платных услуг), данный параметр значительно снижает конкурентоспособность перед другими центрами.

Параметр O1. Оказания консультаций через веб-портал (skype), увеличится уровень обслуживания клиентов.

Параметр O2. Привлечения молодежи с профильным образованием для работы в Управлении увеличить квалифицированный персонал.

Параметр O3. Доработка функционирующего ПО и введение Ноу-Хау, например, разработка приложения для предварительной подачи документов.

Параметр T1. Наверное самой главной угрозой является открытие отделения по предоставлению платных услуг или переход на платные услуги в целом.

Параметров T2. Из-за не слишком высокой заработной платы, текучесть кадров велика.

Вывод: необходимо усилить свои слабые стороны для использования возможностей со стороны:

Высокая степень возникновения конфликтных ситуаций с клиентами, означает, что имеется необходимость к созданию индивидуального подхода к населению.

Для достижения данного результата, существует вид качественного анализа – анкетирование.

Для осуществления цели исследования – дать оценку организации надомного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и нуждаемости их в других видах услуг Управления социальной политики по Верхотурскому району – было проведено исследование опросным методом на основе анкетирования. Обработка анкет проводилась с использованием программы SPSS 10.0.

В ходе проведенного исследования было опрошено 116 клиентов пенсионного возраста различных категорий, среди них 80,2% женщин, 19,8% мужчин.

Блок вопросов анкеты, посвященный социальному статусу респондентов, показал следующее.

На данный вопрос ответили все респонденты, а некоторые указали не одну, а несколько категорий (рисунок 34).

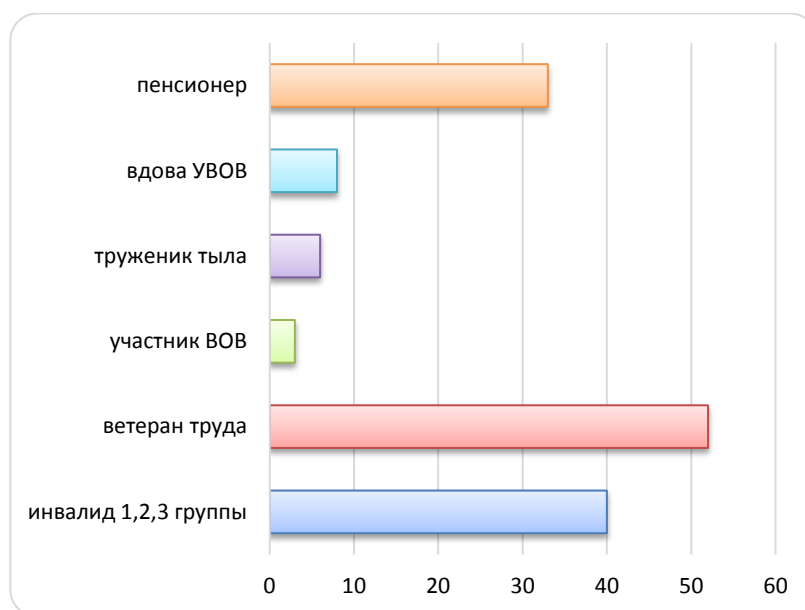


Рисунок 34 – Категория респондентов

В настоящее время средний возраст респондентов ответивших на поставленный вопрос составляет 73 года (рисунок 35).

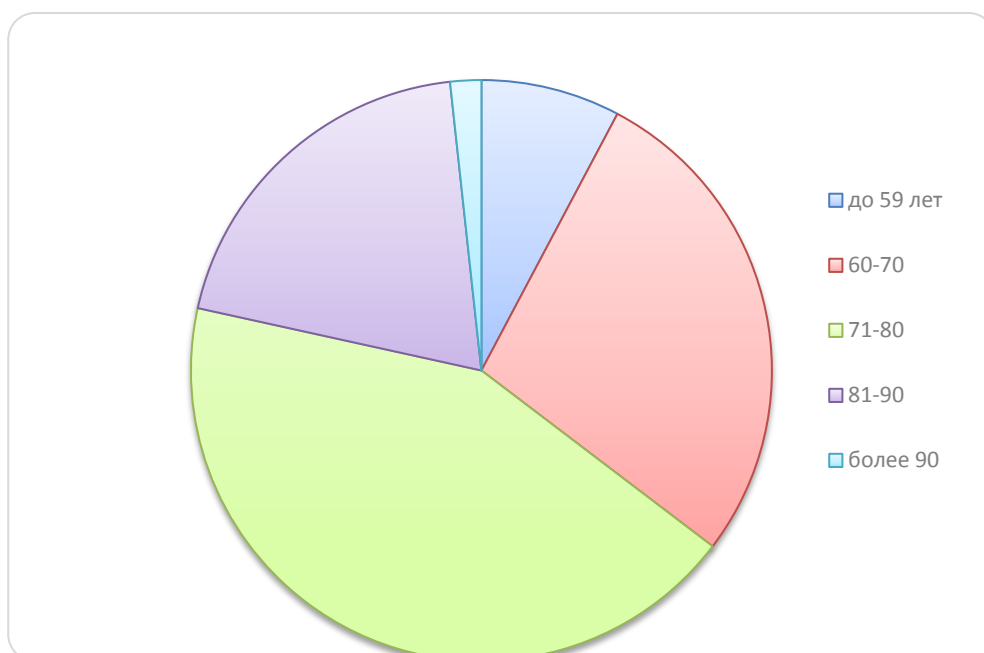


Рисунок 35 – Распределение респондентов по возрасту

Распределение клиентов Управления по семейному статусу и возрасту выявило следующее: 22 человек или 19,0% опрошиваемых являются одинокими или одинокой супружеской парой, 77 человек или 66,4% имеют семью, но проживают отдельно, при этом возраст 66 человек или 56,9%, относящихся к этим группам, превысил 70 лет, что остро ставит необходимость в оказании помощи работниками Управления данной группе населения.

Далее мы предложили клиентам Управления оценить, какой образ жизни они ведут: активный, пассивный или замкнутый. 40,5% респондентов или 47 респондентов указали, что ведут активный образ жизни. Однако более глубокое изучение вопроса: «Как Вы проводите свое свободное время?» выявил, что это в основном чтение (указали 29 человек или 19,7% от числа сторонников активного образа жизни), просмотр телевизора (68 человек или 46,3%), занятия вязанием и вышиванием (7 человек или 4,8%), 34 человека или 23,1% указали общение с родственниками и соседями и только 9 человек или 6,1% посещает кружки и мероприятия, организованные работниками КЦСОН Верхотурского района (некоторые указали не одно, а несколько занятий).

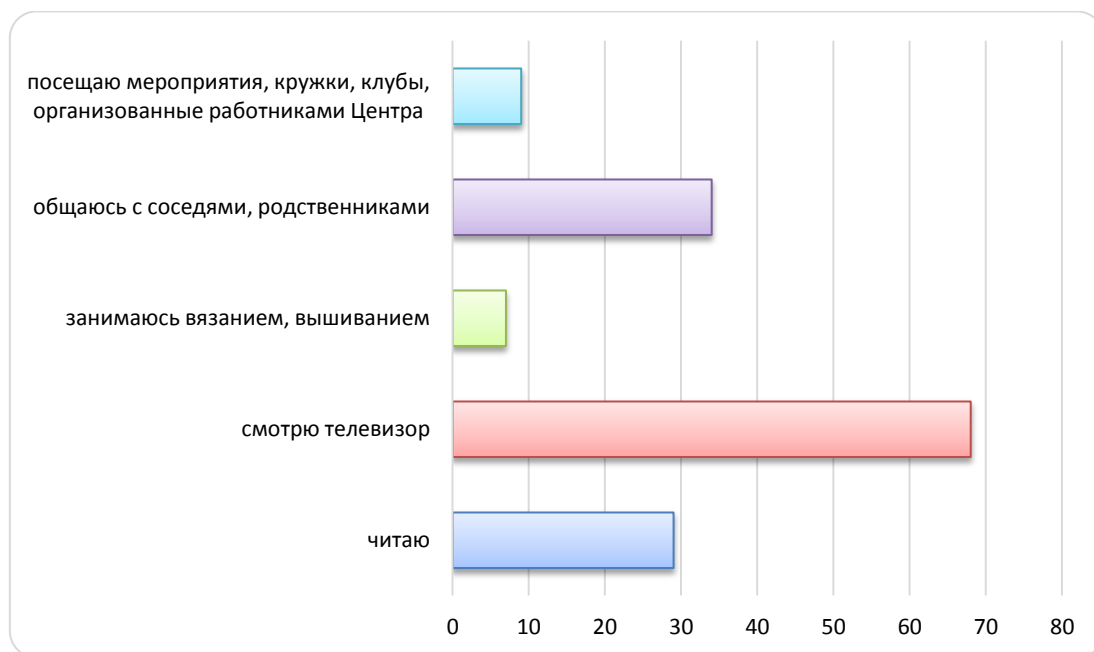


Рисунок 36 – Распределение ответов на вопрос «Как проводите свое свободное время и чем увлекаетесь?»

При ответе на вопрос «Если Вы нуждаетесь в помощи и поддержке, кто первый приходит Вам на помощь?» 67 респондентов или 50,8% от общего числа ответов «социальный работник», 46 человек или 34,8% – родственники, 16 человек или 12,1% – соседи, 3 человека или 2,3% указали, что работники медучреждений (рисунок 37).

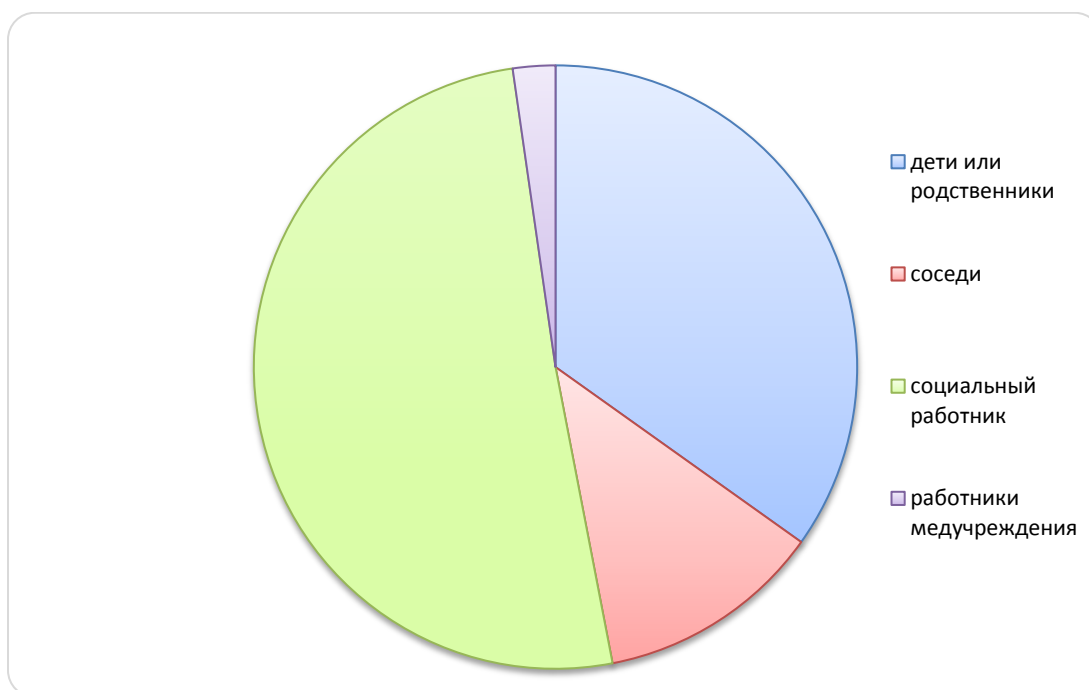


Рисунок 37 – Распределение ответов на вопрос «Если Вы нуждаетесь в помощи и поддержке, кто первый приходит Вам на помощь?»

Благодаря организованному социальному обслуживанию населения, 30 клиентов Управления (или 17,5% от общего количества ответов) испытывает чувство защищенности и уверенности в завтрашнем дне, 68 человек (или 39,8%) получает общение, внимание, заботу и уход, 20 человек или (11,7%), благодаря работникам Управления, обеспечивает себе полноценную жизнь, 39 человек (или 22,8%) поддерживают состояние здоровья, 14 клиентов (или 8,2%) сохраняет привычный уклад жизни (рисунок 38).



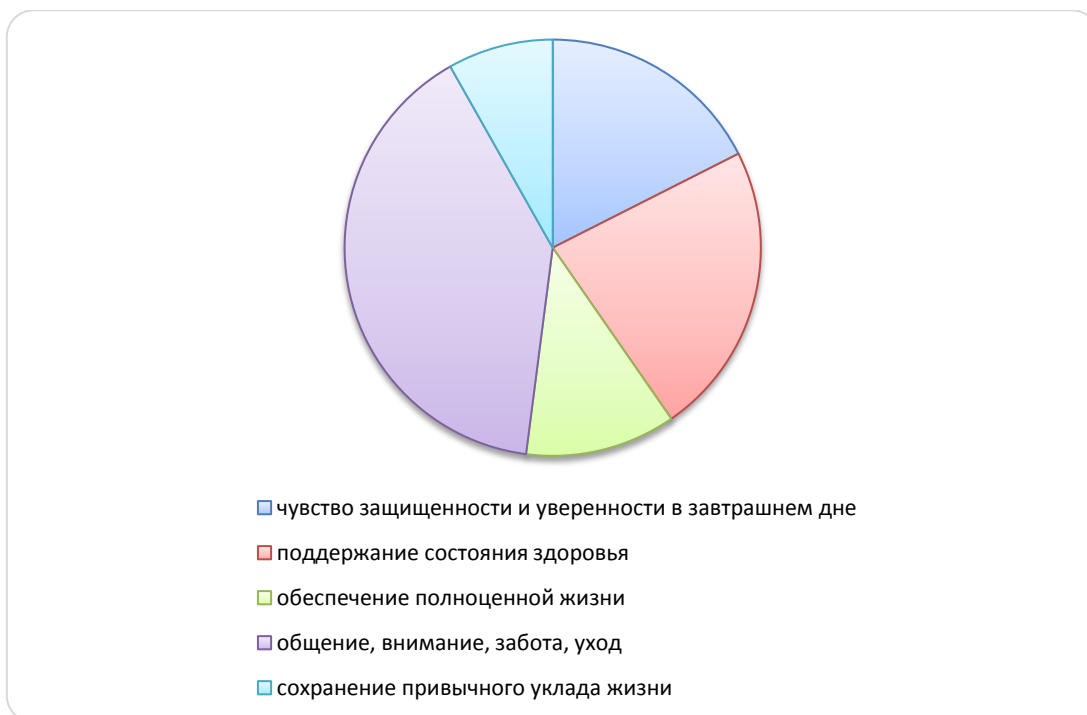


Рисунок 38 – Распределение ответов на вопрос «Что Вам дает социальное обслуживание?»

Социальное обслуживание предоставляется Управлением в основном на условиях частичной оплаты (71,6% или 83 человека), 15,5% или 18 клиентам социальное обслуживание предоставляется на условиях полной оплаты, а 12,1% или 14 человек обслуживаются в Центре бесплатно (рисунок 39).

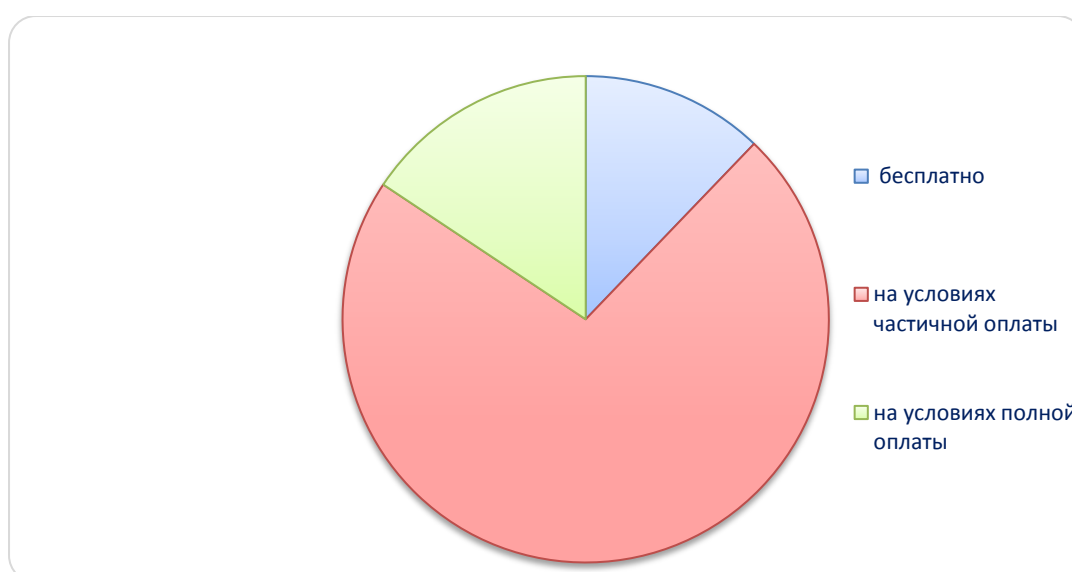


Рисунок 39 – Условия обслуживания населения

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством, предоставляемых услуг» 68% или 113 опрошенных ответили, что полностью удовлетворены, а 32% не удовлетворены, причиной была низкая информационная поддержка специалистами, частое повторное посещение центра.

Следующий блок вопросов был посвящен оценке респондентами деятельности социального работника.

Одним из критериев оценки деятельности служит оценка качества услуг, предоставляемых социальным работником. Респондентам было предложено дать оценку деятельности социального работника и здесь мнения респондентов распределились следующим образом. При оценке качества выполнения работ по дому 101 респондент или 67,1% отметили ответ «качественно», 8 человек или 7,9% – «хорошо» и 25 человек или 25% – «удовлетворительно». Внимательность социального работника при принятии и выполнении заказа оценили 69,8% (30,2% респондентов не ответили на поставленный вопрос). Полноту выполнения работ (услуг) отметили 75,0% клиентов (25,0% респондентов не ответили на поставленный вопрос). Соблюдение графика посещения клиента отметили 70,7% (29,3% не ответили на вопрос), а своевременность предоставления социальных услуг – 73,3% (26,7% не ответили на вопрос). Таким образом, результаты показали, что большая часть респондентов средне оценивает деятельность социального работника.

При оценке личных качеств социального работника большая часть респондентов дала не один, а два ответа. Таким образом, такие характеристики как «внимательный, доброжелательный, вежливый» отметили 63 респондентов, равнодушие и безразличие отметили 39 человек.

86,6% респондентов отмечают, что тетрадь учета выполненных социальных услуг социальный работник заполняет своевременно, а 13,4% отмечают, что не всегда.

У 100% пожилых людей имеется папка с документацией, включающая в себя договор об оказании услуг; перечень услуг (гарантированных, дополнительных);

нормы и правила поведения граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживаемых на дому.

Из ответов 26,7% опрошенных или 31 респондента видно, что необходимо улучшить организацию социального обслуживания. Для выявления причин неудовлетворенности организацией социального обслуживания был предложен ряд критериев (таблица 26).

Таблица 26 – Причины неудовлетворенности организацией социального обслуживания

Критерии	Кол-во ответов	%
график посещения клиента	2	1,7
величина оплаты за социальные услуги	22	19,0
не в достаточной мере объемный перечень доп. услуг	7	6,0
низкая информированность населения	31	26,7
повторное обращение в Управление для подачи документов	85	73,3
Всего опрошенных	116	100,0

Среди негативных показателей наиболее ярким является «величина оплаты за социальные услуги», его отметили 19,0% опрошенных или 22 человека, затем «не в достаточной мере объемный перечень дополнительных услуг» – 6,0% или 7 человек, далее «график посещения клиента» – 1,7% или 2 человека. Наиболее большой процент респондентов отметило, что их главная неудовлетворенность «повторное обращение в Управление для подачи документов» – 73,3%, данная недовольство тесно связано с низкой информированностью населения – данный ответ отметило 26,7% или 31 человек. На вопрос «Достаточно ли Вам тех услуг, которые оказывает Вам социальный работник?» 92,2% опрошенных ответили утвердительно, 3,4% – отметили, что не всегда, а 1,7% – «нет» (3 человека не ответили на поставленный вопрос).

С целью улучшения качества предоставляемых услуг, влекущих за собой повышение эффективности работоспособности социальных работников, респондентам предложили дать перечень услуг, в которых они нуждаются. 8 клиентов или 6,9% указали социально-медицинские услуги (содействие в

получении санаторно-культурного лечения, оказание помощи в освоении и выполнении посильных физических упражнений, содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в 5 клиентов или 4,3% – в социально-экономических (содействие в оказании материальной помощи, консультирование по вопросам самообеспечения и т.д.), 2 человека или 1,7% – в социально-психологических (психологическая помощь и поддержка, направленная на решение проблем клиента, социально-психологическое консультирование, психологические тренинги для снятия психотравмирующих ситуаций и др.), 2 клиента или 1,7% – в социально-правовых услугах (обеспечение представительствования в суде для защиты прав и интересов, содействие в получении бесплатной юридической помощи адвоката в порядке, установленном законодательством РФ, консультирование по вопросам, связанным с правом наследства и имущества).

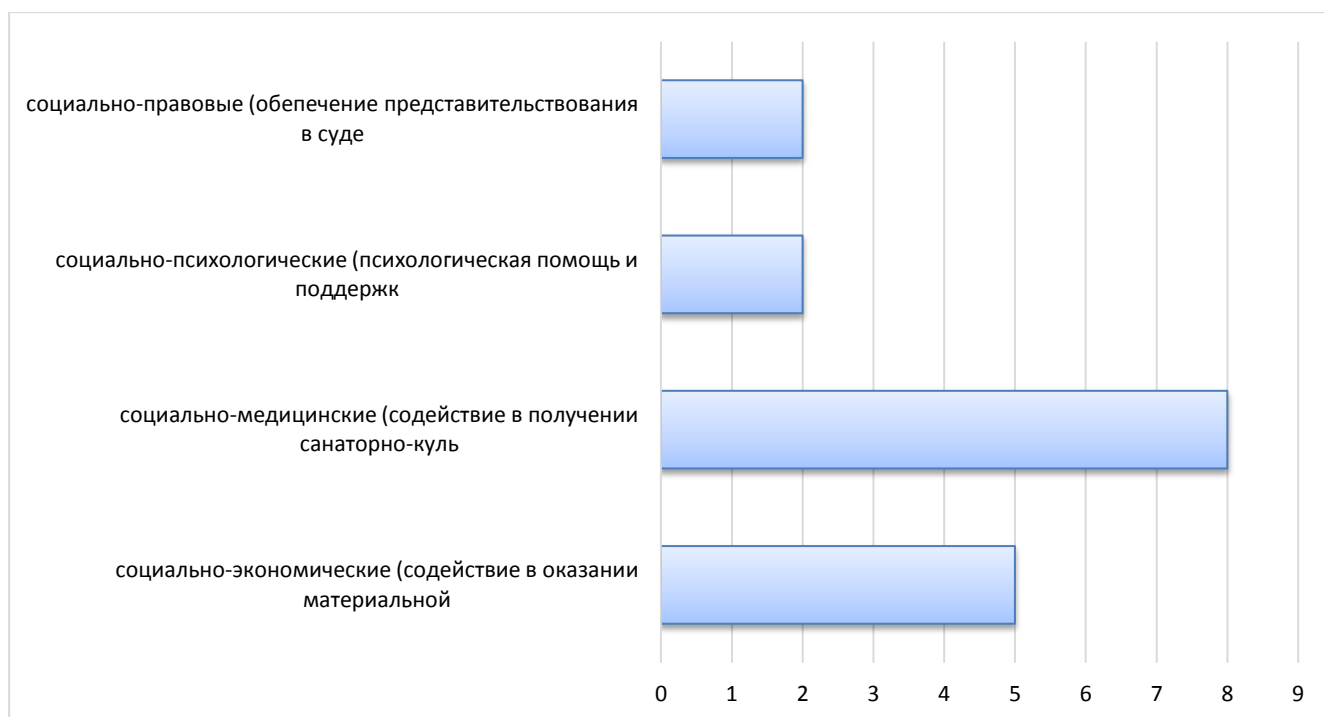


Рисунок 40 – Распределение ответов на вопрос «В каких еще услугах Вы нуждаетесь?»

Результаты, полученные в ходе анкетного опроса, позволяют более глубоко

изучить и оценить организацию социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Исследование позволило комплексно проанализировать социально-демографические характеристики клиентов домашнего отделения, их взаимоотношения с родственниками, образ жизни, потребность в социальных услугах.

Был детально изучен режим работы социальных работников, периодичность оказания тех или иных услуг. Среднестатистический социальный работник предоставляет социальные услуги в домашних условиях восьми гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Практически все социальные работники помимо гарантированного набора социальных услуг оказывают и различные дополнительные услуги.

Была проанализирована удовлетворенность гражданина социальными услугами в целом и по отдельным составляющим: стоимости, периодичности предоставления, объему услуг, доброжелательности и ответственности социального работника, а также другим характеристикам.

Анализ полученных данных позволяет сделать вывод, что клиенты, обслуживаемые в отделениях социального обслуживания на дому, в целом, удовлетворены обслуживанием. Наиболее высоко оценены доброжелательность, вежливость и дисциплинированность социальных работников.

Но наряду с этим результаты исследования показывают, что проблемы в данной сфере существуют. Например, высокий процент повторного обращения граждан в связи с малой информированностью населения.

По данному анкетному методу выявления качества обслуживания проведем SNW-анализ

Цель – выявить сильные и слабые стороны предприятия.

Методика SNW-анализа (S – сильная сторона; N – нейтральная; W – слабая) во многом схожа с методикой SWOT-анализа, за исключением нейтральной компоненты. При SNW-анализе четко фиксируется ситуационное

среднерыночное состояние для конкретной ситуации [31].

Существует множество факторов, рассматриваемых при SNW-анализе. В качестве примера рассмотрим чаще всего используемые при данном виде анализа факторы:

**Маркетинг:** Маркетинговое исследование предполагает системный сбор, учет и анализ данных по маркетингу в цели совершенствования качества процессов принятия решений.

**Финансы:** необходимо оценить нынешнее финансовое состояние компании и составить прогнозы на будущее.

**Управление:** рассматривается, насколько эффективно ведется управление отделами предприятия и как обеспечивается контроль их деятельности.

**Персонал:** предполагается анализ эффективности использования персонала предприятия, анализ по уровню квалификации сотрудников, стажу работы и т.д.

**Информационные технологии:** предусматривается анализ информационной системы предприятия, ее особенностей, оптимизации, универсальности и общей эффективности работы.

Таблица 27 – SNW-анализ

<i>Персонал</i>							
Внутренние факторы	S (сильные)			N (нейтральные)	W (слабые)		
	+3	+2	+1	0	- 1	- 2	- 3
Квалификация рабочего персонала		*					
Стаж работы рабочего персонала		*					
Численность рабочего персонала					*		
Система мотивации сотрудников						*	
Корпоративная культура				*			
Текучесть кадров		*					
Скорость обслуживания					*		
Качество обслуживания					*		

Окончание таблицы 27

<i>Финансы</i>							
Внутренние факторы	S (сильные)			N (нейтральные)	W (Слабые)		
	+3	+2	+1	0	- 1	- 2	- 3
Финансовая устойчивость предприятия			*				
Заработная плата					*		
Собственные финансы фирмы				*			
<i>Управление</i>							
Внутренние факторы	S (сильные)			N (нейтральные)	W (Слабые)		
	+3	+2	+1	0	- 1	- 2	- 3
Управление персоналом		*					
Управление финансами					*		
Управление торговлей					*		
<i>Маркетинг</i>							
Внутренние факторы	S (сильные)			N (нейтральные)	W (слабые)		
	+3	+2	+1	0	- 1	- 2	- 3
Имидж организации			*				
Ценовая политика					*		
Территориальное расположение		*					

Вывод: После проведенного анализа, рассмотрим сильные и слабые стороны предприятия.

Сильные стороны: Удобное территориальное положение, высокая квалификация и стаж персонала, это также объясняет и низкая текучесть кадров. Так как это государственная организация, то достаточно сильное управление персоналом.

Слабые стороны: Небольшая численность персонала, низкая система мотивации труда, а в связи с этим – низкое качество и скорость обслуживание обращающихся клиентов.

В заключение следует отметить, что использование социологических методов позволило изучить различные точки зрения клиентов о складывающейся ситуации, имеющихся проблемах и вариантах их решения, что, в конечном счете,

будет способствовать принятию более проработанных, обоснованных управленческих решений.

Проведя опрос среди граждан, показало, что некоторые данные свидетельствуют о существовании в организации нескольких проблем. Необходимо определить наиболее важные из существующих проблем для дальнейшей разработки их решения. Матрица Глайстера помогает определить проблемы на организационном уровне, на уровне подразделения, индивидуума и операционной системы.

Таблица 28 – Матрица Глайстера

Уровни управления и проявления проблем	Суть проблем	Признаки проявления проблемы	Рекомендации по методам решения и ожидаемые результаты.
1. Организация Управление социальной политики по Верхотурскому району	Высокий процент повторных обращений из-за низкой информированности населения	Повторное обращение граждан	Улучшение качества информирования населения существенно снизит повторное обращение.
2. Подразделение организации Отдел семейной политики, опеки и попечительства, социальных гарантий и организации социального обслуживания	Достаточно долгая проверка собранных документов обращающихся граждан, высокий процент повторного обращения	После предоставления пакетов документов, слишком долгое время их обработки	Внедрение мобильного приложения для подачи документов и информирования населения
3. Индивидуум Специалист	Низкая мотивация	Скорость обслуживания	Обсуждение проблем с руководителем
4. Технологическая подсистема Внутренняя система	Отсутствие информационной базы	Отсутствие информации об гражданах	Система внутренних запросов в другие органы для уменьшения количества подаваемых документов

Вывод: Наиболее выраженная проблема находится на уровне «Подразделение организации», найдены рекомендации для ее устранения.



Перед тем как определить наиболее эффективный метод увеличения эффективности сферы социального обслуживания построим дерево целей.

Метод дерева целей помогает организации распределить финансы на выполнение заданных целей наиболее рационально. Составив дерево целей, содержащие подцели, действия и критерии, рассчитывается вес и эффект влияния того или иного действия на конечный результат.



Рисунок 41 – Дерево-целей

Более подробно опишем, какие действия надо принять для достижения целей. Построим таблицу с целями работы подразделений. Рассмотрим таблицы действий и целей.

Таблица 29 – Таблица подцелей 1-го уровня

Критерии	Вес	Подцели	
		Повышение качества обслуживания граждан	Повышение мотивации сотрудников
Скорость обслуживания	0,45	0,6	0,4
Повторные обращения	0,55	0,8	0,2
	1	Эффект	
		0,71	0,29

Рассчитаем эффект:

$$E1=0,45*0,6+0,55*0,8=0,71$$

$$E2=0,45*0,4+0,55*0,2= 0,29$$

Из данных следует, что повышение качества обслуживания граждан оказывает большее влияние на главную цель.

Таблица 30 – Таблица действий 2-го уровня

Критерии	Вес	Подцели	
		Разработка мобильного приложения для подачи документов	Доработка существующего сайта
Скорость обслуживания	0,45	0,8	0,2
Повторные обращения	0,55	0,7	0,3
	1	Эффект	
		0,74	0,26

Рассчитаем эффект:

$$E3=0,45*0,8+0,55*0,7=0,74$$

$$E4=0,45*0,2+0,55*0,3= 0,26$$

Следовательно, что разработка мобильного приложения для подачи документов даст наибольший эффект при реализации.

Таблица 31 – Таблица действий 2-го уровня

Критерии	Вес	Подцели	
		Увеличение заработной платы	Усиление корпоративной культуры организации
Скорость обслуживания	0,45	0,7	0,3
Повторные обращения	0,55	0,5	0,5
	1	Эффект	
		0,74	0,26

$$E5=0,45*0,7+0,55*0,5=0,59$$

$$E6=0,45*0,3+0,55*0,5= 0,41$$

Из этого следует, что выгоднее увеличить заработную плату, чем заниматься увеличением корпоративной культуры организации.

На рисунке 42 представлено оптимальное распределение ресурсов.

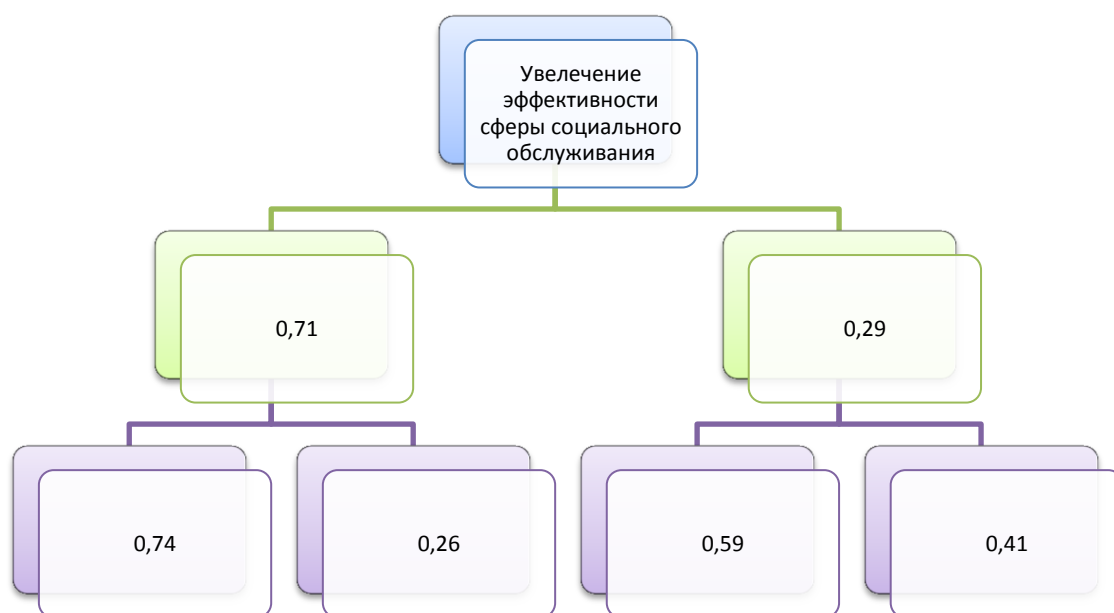


Рисунок 42 – Оптимальное распределение ресурсов

Рассчитаем эффект:

$$E_1^* = 0,71 * 0,74 = 0,501(1)$$

$$E_2^* = 0,71 * 0,26 = 0,184(2)$$

$$E_3^* = 0,29 * 0,59 = 0,171(3)$$

$$E_4^* = 0,29 * 0,41 = 0,118(4)$$

Вывод: По данным эффектам видно, что наиболее эффективный путь достижения целей – E1, повышение качества обслуживания граждан, с помощью разработки мобильного приложения для подачи документов

Тип информационной системы

Макфарлан предлагает разделять компании для определения их потребности в информационных системах на 4 квадранта. Распределение по квадрантам матрицы происходит согласно двум измерениям – текущему уровню зависимости от степени использования информационных технологий и будущей зависимости от информационных систем [26].



Рисунок 43 – Матрица Макфарлана

В данном случае имеет место быть низкая текущая зависимость от ИС, так как без этой системы можно осуществлять деятельность, текущая деятельность организации тому доказательство.

Тип ИС по Макфарлану – «Постоянная готовность (Потенциальная ИС)», текущий бизнес от нее не зависит, но ее разработка может решить проблемы организации.

Концепт разработки приложения

Определение требований

Требования – это исходные данные, на основании которых проектируются и создаются автоматизированные информационные системы. Требования обычно разделяются и выделяются по уровням:

- 1) Бизнес – требования (business requirements), на котором определяется, как система должна влиять на показатели бизнес - процессов;
- 2) Требования пользователей (user requirements), на котором определяются общие ожидания того, что должна делать система с точки зрения пользователя;
- 3) Функциональные требования (functional requirements), на котором определяются функции, которые будет исполнять разрабатываемая система.

Определим требования для нашей системы по 3 уровням.

Бизнес – требования:

- 1) Система должна правильно воспринимать вводимую информацию.
- 2) Система должна уменьшить количество повторных обращений в организацию.

Требования пользователей:

- 1) Система должна быть удобна для любой категории граждан.
- 2) Система должна иметь версию для слабовидящих.
- 3) Система должна информировать клиента о работе организации.
- 4) Система должна принимать документы на выбранную услугу.

Функциональные требования:

- 1) Клиент может: авторизоваться в личном кабинете, получить информацию по документам на подаваемую услуг, загрузить документы, получить уведомление о проверки.
- 2) Сотрудник может: авторизоваться в системе, проверять подачу документов, устанавливать статус проверки.

Модель прецедентов

Уровень работоспособности системы и ее возможности, которые предоставляют эксперту информацию по определенному вводу или результат исследования, характеризуются таким понятием, как прецедент. По сути – прецедент описывает функциональность всего комплекса, состоящего из массы отдельных сервисных модулей. Их назначение – подготовка и передача ответа пользователю в зависимости от введенного запроса. На основании полученных данных определяется методика применения. Графическая модель схемы использования отображается в виде диаграммы прецедентов

Основные исполнители:

- клиент;
- сотрудник.

Таблица 32 – Основные исполнители

Гражданин	Зарегистрироваться в системе, выбрать услугу, подать документы на первую проверку.
Сотрудник	Проверить корректность предоставляемых документов, поставить отметку.

На основании исполнителей системы и их задач, выделяются прецеденты. Для этого будет использоваться диаграмма прецедентов, исполнители которой будут взаимодействовать с системой

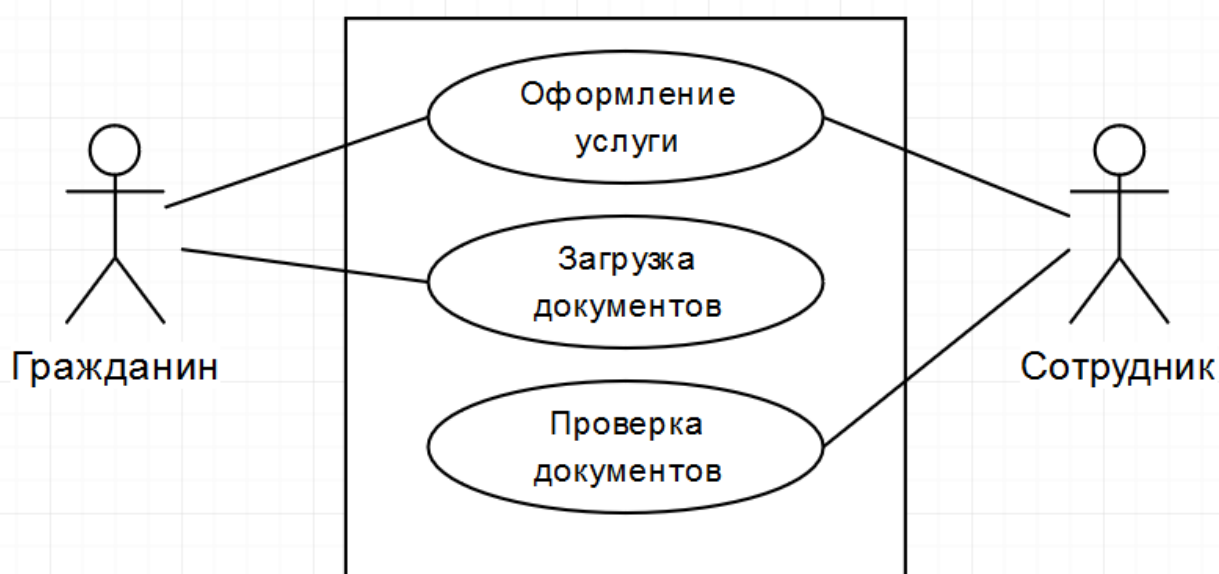


Рисунок 44 – Модель прецедентов

Краткое описание прецедентов представлено в таблицах 33–35.

Таблица 33 – Описание прецедента «Оформление услуги»

Прецедент	Оформление услуги
Краткое описание	Гражданин регистрируется в системе и переходит к оформлению услуги
Субъекты	Гражданин, Сотрудник
Предусловие	Регистрация в приложении

### Окончание таблицы 33

Основной поток	Клиент выбирает услугу, получает количество необходимых документов, далее видит поля, в которые он прикладывает файлы путем фотографирования документов на мобильный телефон, добавляет комментарии к услуге. Сотруднику приходит оповещение о создании заказа на услугу, проверяет полноту документов, а также приложенные к нему файлы и устанавливает отметку о результате проверки.
Постусловие	Документы проверены, оповещение клиента

Таблица 34 – Описание прецедента «Загрузка документов»

Прецедент	Загрузка документов
Краткое описание	Гражданин загружает документы
Субъекты	Гражданин
Предусловие	Гражданин оформил услугу
Основной поток	В выбранной услуге отображается свой перечень услуг, для каждого документа существует поле для его загрузки, клиент может путем выбранной фотографии или прямого снятия на камеру загрузить в нужное поле нужный документ.
Постусловие	Документы отправлены на проверку

Таблица 35 – Описание прецедента «Проверка документов»

Прецедент	Проверка документов
Краткое описание	Сотрудник проверяет документы
Субъекты	Сотрудник
Предусловие	Гражданин выбрал услугу и загрузил документы
Основной поток	Система оповещает о новом заказе услуги, сотрудник путем просмотра файла проверяет документы и ставит отметку, иначе оставляет комментарий о том, каких документов не хватает для подачи заявки на услугу
Постусловие	Гражданин получает результат проверки

Описательная спецификация основного прецедента «Оформление услуги»

Рассмотрим один из основных прецедентов проектируемой системы.

Основной исполнитель: Клиент

Заинтересованные лица и их требования.

Клиент. Хочет оставить заявку на необходимую услугу. Хочет оперативного

ответа от сотрудника центра. Хочет получать информацию об статусе. Хочет получить индивидуальное предложение. Хочет подать заявление на услугу.

Сотрудник. Хочет получить заявку. Хочет проверить документы. Хочет установить статус заявки. Хочет подготовить индивидуальное предложение.

Организация. Хочет удовлетворить как можно больше клиентов.

Предусловия. Гражданин желает оформить желаемую услугу.

Результат. Система фиксирует заявку. Сотрудник получает заявку, и проверяет необходимые документы. Сотрудник отмечает статус заявки. Клиент приносит оригиналы документов. Сотрудник принимает документы и предлагает индивидуальное предложение.

Основной успешный сценарий (основной процесс).

- 1) клиент заходит в приложение;
- 2) клиент регистрируется (вводит ФИО, номер телефона, электронный адрес, логин, пароль, паспортные данные);
- 3) клиент оставляет заявку на услугу (выбирает услугу, ознакомливается со списком необходимых документов, прикладывает необходимые документы, отправляет заявку);
- 4) система фиксирует заявку;
- 5) система оповещает сотрудника о новой заявке;
- 6) сотрудник получает заявку;
- 7) сотрудник проверяет документы;
- 8) сотрудник устанавливает статус проверки;
- 9) система оповещает клиента об проверке заявки;
- 10) клиент приходит в центр с оригиналами документов и заявлением;
- 11) сотрудник на основании заявки и документов делает индивидуальное предложение.

Специальные требования:

- сайт должен быть доступен круглосуточно;
- приложение должно работать на платформах IOS и Android.



Видение проекта – это своего рода краткое описание его сути. В данном документе вкратце описывается продукт, его цели и задачи, кто является его пользователями и основные возможности. Для составления видения продукта, будем использовать формат который предложил Роман Пичлер. Суть в том, что Роман Пичлер предлагает ответить на 5 простых вопросов:

1. Кто будет использовать продукт?

Приложение будут использовать сотрудники управления социальной политики по Верхотурскому району, а также граждане которые планируют встать на ту или иную услугу

2. Какие нужды пользователей продукт удовлетворит?

Приложение уменьшает время обслуживания одного жителя, а также уменьшает процент повторных обращений граждан. С помощью приложения, гражданин может выбрать услугу в которой нуждается, получить список документов на данную услугу и загрузить фото имеющихся у него на руках документов.

3. Каковы критические атрибуты для достижения успешности проекта?

Необходимо постоянно отслеживать поступление новых заказов на услуг, и своевременная их проверка.

4. Чем продукт похож на существующие аналоги и чем он отличается?

Аналог приложения – подача заявки на кредит в Сбербанке России.

5. Какой у нас есть срок и бюджет, чтобы запустить проект?

Срок реализации проекта составляет 1 – 2 месяца, бюджет будет рассчитан в дальнейшем.

Разработка пользовательского интерфейса

Важное условие во время разработки любых программ – это проектирование общего порядка управления и многофункционального интерфейса для оператора. Его основное назначение состоит в реализации удобства общения в цепочке «пользователь – ПО».

Удачное сочетание удобного интерфейса управления и высокой

технологичности интеллектуального комплекса – залог повышенной востребованности товара на рынке.

Далее на рисунках мы рассмотрим интерфейс приложения со стороны пользователя. На главной странице будет располагаться в первую очередь панель навигации, со списком услуг. Рассмотрим страницу с выбранной услугой.

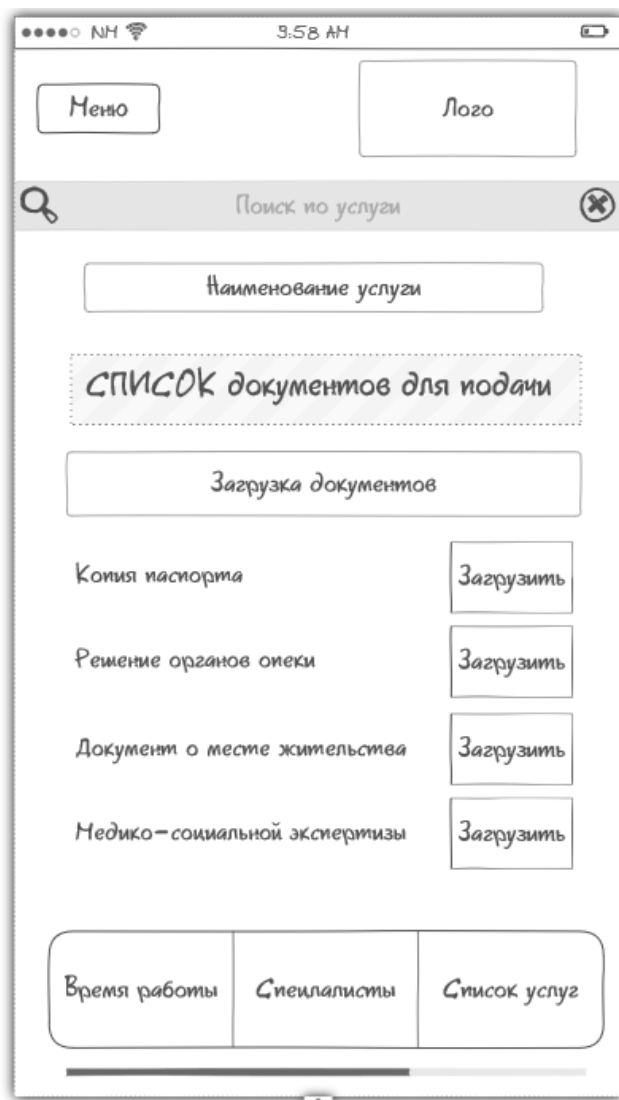


Рисунок 45 – Экран с выбранной услугой

В меню будет располагаться общая информация об организации:

- руководство;
- структура;
- реквизиты;

- вакансии;
- иные сведения об учреждении.

«Поиск по услугам» – предназначен для более быстрого выбора услуги по наименованию, данный поиск будет осуществляться методом морфологического подбора.

«Список документов для подачи» – данный блок является текстовым и предназначен для информирования о списке документов перед подачей на выбранную услугу.

«Загрузка документов» – данный блок предназначен для структурированной загрузки документов, количество документов зависит от выбранной услуги.

«Меню навигации» – нижнее меню навигации является настраиваемым модулем, в нем располагаются наиболее популярные разделы приложения для более быстрого перехода.

Далее рассмотрим таблицу 37, с примерной затратой времени на одного клиента.

Таблица 37 – Функционально-стоимостной анализ «ASIS»

Этап	Длительность
Проверка заявления	3 мин.
Передача всех документов	3 мин.
Проверка всех документов	10 мин.
Прием всех документов и составление индивидуальной программы	10 мин.
Итого:	26 минут

С помощью приложения сократится время обслуживания одного клиента (таблица 38).

Таблица 38 – Функционально-стоимостной анализ «ТОВЕ»

Этап	Длительность
Проверка заявления	3 мин.
Передача всех документов	3 мин.
Проверка всех документов	5 мин.
Прием всех документов и составление индивидуальной программы	4 мин.
Итого:	15 минут

Таким образом, на прием документов и оформление услуги затрачивается около 26 минут, после внедрения приложения, время приема одного клиента сократится до 15 минут, а процент повторного обращения будет равен 0.

Мобильное приложение никак не повлияет на работу в штатном режиме, а наоборот позволят сэкономить время, а также уменьшить количество повторных обращений из-за недостатков документов.

Скорость обслуживания между «как есть» и «как будет» равняется 11 минутам.

Перед тем, как начать оценивать эффективность от реализации проекта, составим сам проект, в котором определим основные работы и их длительность.

Таблица 39 – Календарный план проекта

Название задачи	Длительность	Начало	Окончание
1	2	3	4
Подготовка проекта	9 дней	01.06.18	13.06.18
Определение требований	2 дня	01.06.18	04.06.18
Набор команды	3 дня	05.06.18	07.06.18
Планирование работ	2 дня	08.06.18	11.06.18
Оформление проектной документации	2 дня	12.06.18	13.06.18
Разработка дизайна приложения	11 дней	14.06.18	28.06.18
Проектирование интерфейса	2 дня	14.06.18	15.06.18
Написание технического задания для дизайнера	1 день	18.06.18	18.06.18

## Окончание таблицы 39

Разработка дизайна приложения (в рамках одной согласованной концепции)	5 дней	19.06.18	25.06.18
Согласование дизайна	1 день	26.06.18	26.06.18
Доработка дизайна	2 дня	27.06.18	28.06.18
Программирование приложения	22 дня	29.06.18	30.07.18
Написание технического задания для программирования	2 дня	16.07.18	16.07.18
Разработка программной части	20 дней	17.07.18	30.07.18
Пуско-наладочные работы	7 дней	31.07.18	08.08.18
Тестирование приложения	2 дня	31.08.18	01.08.18
Подготовка материалов для выкладки на сайт	2 дня	02.08.18	03.08.18
Выкладка материалов в приложение	2 дня	06.08.18	07.08.18
Обеспечения доступа пользователям	1 день	08.08.18	08.08.18

Все работы выполняются последовательно по этапам и подэтапам, для ускорения процесса разработки веб-сайта осуществлять ряд этапов работ параллельно, если это технически возможно.

Итого для создания приложения в целом понадобится 49 рабочих дней.

### Перечень необходимых ресурсов

Ресурс – это техническая, финансовая, материальная, трудовая или иная единица, которая используется для выполнения задач проекта. Определим ресурсы необходимые для нашего проекта [30].

Существует несколько видов ресурсов.

1. Трудовые – как правило, это работники, которые действуют в рамках проекта.

2. Затратные – всякого рода денежные расходы, которые связаны с работами над проектом, а также не зависят от объема, продолжительности работ и потребляемых ими трудовых или материальных ресурсов;

3. Материальные – материалы, которые необходимы при выполнении проекта.

Таблица 40 – Перечень необходимых ресурсов

Название ресурса	Тип	Стандартная ставка
Руководитель проекта	Трудовой	400 рублей / час
Дизайнер	Трудовой	800 рублей / час
Программист	Трудовой	1000 рублей / час
Тестировщик	Трудовой	300 рублей / час
Контент-менеджер	Трудовой	250 рублей / час
Сервер (по необходимости)	Затраты	15 900 рублей

Также определим для каждой задачи свой трудовой ресурс (таблица 41).

Таблица 41 – Распределение ресурсов

Название задачи	Необходимые ресурсы
Подготовка проекта	9 дней
Определение требований	Руководитель проекта Канцелярия
Набор команды	Руководитель проекта
Планирование работ	Руководитель проекта
Оформление проектной документации	Руководитель проекта Канцелярия
Разработка дизайна приложения	11 дней
Проектирование интерфейса	Руководитель проекта Дизайнер
Написание технического задания для дизайнера	Руководитель проекта
Разработка дизайна приложения (в рамках одной согласованной концепции)	Дизайнер
Согласование дизайна	Руководитель проекта
Доработка дизайна	Дизайнер
Программирование приложения	22 дня
Написание технического задания на программирование	Руководитель проекта Канцелярия
Написание технического задания для программирования	Руководитель проекта Канцелярия
Разработка программной части	Программист
Пуско-наладочные работы	7 дней
Тестирование приложения	Тестировщик
Подготовка материалов для выкладки	Руководитель проекта
Выкладка материалов	Контент-менеджер
Обеспечения доступа пользователям	Программист

## Определение сроков проекта и затрат

Наверное, самым простым способом узнать затраты на проект, это посмотреть его статистику. Статистика проекта показывает плановые и фактические показатели затрат и времени выполнения проекта. Так как в нашем случае проект планируется запустить в будущем, графа фактических затрат будет пуста. Так как рассчитывали 5 дневную рабочую неделю, окончание проекта ожидается на 08.08.18 г.

Таблица 42 – Сроки проекта и затраты

Начало проекта	Окончание разработки	Длительность	Трудозатраты
01.06.2018	08.08.2018	49 день	408 ч.
Затраты			
Руководитель проекта		17 дней	136 ч.
Дизайнер		7 дней	56 ч.
Backend программист		22 дня	168 ч.
Тестировщик		2 дня	16 ч.
Контент-менеджер		2 дня	16 ч.
Сервер(по необходимости)		15900 руб	
Итого			291900

Известно, что стоимость проекта составляет 291900 рублей.

### 3.2 Прогноз эффективности предлагаемого мероприятия

Главная задача финансового анализа рассчитать эффективность инвестиционного проекта и оценить его рискованность. Иначе говоря, оптимальный выбор делается по двум параметрам: эффективность и риск.

Для определения основных экономических показателей эффективности проекта строится модель денежных потоков, которая представлена в таблице 43. Ставка дисконтирования рассчитывается методом кумулятивного построения. Метод кумулятивного построения - способ расчета ставки капитализации или ставки дисконта, применяемый при оценке стоимости различных активов.

За расход возьмем общую стоимость проекта и ежемесячная поддержка

сервера.

За 2017 г. было оказано 4220 платных услуг в сфере социального обслуживания. При учете что в среднем, одному жителю услуга обходится в 600 рублей, то доходы в месяц составляют 211 000 рублей.

Расчетная формула при определении ставки дисконтирования методом кумулятивного построения представлена в формуле (1).

$$r = G + \sum R \quad (7)$$

где  $G$  – ключевая ставка;

$R$  – прочие риски, связанные с проектом.

Виды рисков:

- ключевая ставка Центрального банка РФ с 26.03.18 –7,25% [29];
- вложения не оправдают ожидания – 5%;
- перегрузка на работе – 3%;
- долгая окупаемость системы – 4%.

В итоге годовая ставка дисконтирования равна:  $7,25\% + 5\% + 3\% + 4\% = 19,25\%$

Рассчитаем месячную ставку дисконтирования по формуле (8), представленной ниже:

$$d_{\text{мес}} = \sqrt[12]{1 + d_{\text{год}}} - 1 \quad (8)$$

где  $d_{\text{мес}}$  – месячная ставка дисконтирования;

$d_{\text{год}}$  – годовая ставка дисконтирования.

Наша ставка дисконтирования равна: 0.28%

Таблица 43 – Срок окупаемости проекта

рублей в месяц

Период (месяц)	Доход	Расход	ЧДП	ДМ	ЧДД	ЧТС
0		291900	-291900	1	-291900	-291900
1	211000	15900	195100	0,997208	194555,2	-97344,8
2	211000	15900	195100	0,994423	194012	96667,26
3	211000	15900	195100	0,991647	193470,3	290137,6
4	211000	15900	195100	0,988878	192930,1	483067,6
5	211000	15900	195100	0,986117	192391,4	675459
Итого	1 055 000	371 400				



На основании модели денежных потоков рассматриваются следующие показатели экономической эффективности проекта:

Срококупаемости (PP) проекта определяется по формуле:

$$PP_{\text{ок.}} = 2 - \frac{|-97344,8|}{194012} \quad (9)$$

Где  $|-97344,8|$  – последнее отрицательно значение в ЧТС;

194012 – показатель ЧДД в следующем периоде после отрицательного ЧТС

Проект окупится  $\approx 1$  месяц и 15 дней.

Далее на рисунке 46 изображен график динамики чистого дисконтированного дохода и чистой текущей стоимости.

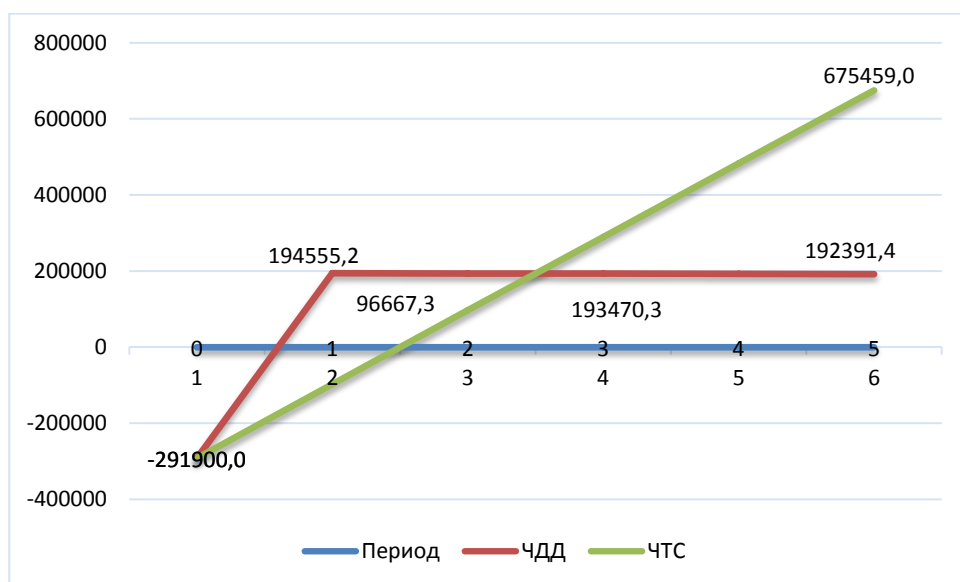


Рисунок 46 – График денежных потоков

С данного графика видно, что чистая текущая стоимость проекта выше нуля уже около 2-го месяца, что меньше рассматриваемого периода (5 месяцев)

### ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 3

В данной главе был выделен и описан основной прецедент, касающийся работы приложения. На основе него были составлены требования, которые помогли смоделировать требования к системе и ее поведение.

Анализ внутренней и внешней среды предприятия показал необходимость оптимизации некоторых процессов, был обоснован способ такой оптимизации – Разработка мобильного приложения для подачи документов.

В ходе оценки эффективности внедрения разрабатываемого приложения для подачи заявки на выбранную услугу был составлен план работ по разработке, внедрению и обучению пользователей работе с системой, определены необходимые для этого трудовые ресурсы и предстоящие затраты.

Разработанный в виде диаграммы Ганта план основных этапов и работ реализации проекта показал, что срок внедрения подсистемы составит 49 дней, а затраты на внедрение будут равны 291 900 рублей.

Финансовый анализ показал, что внедрение приложения является полностью целесообразным, а также позволит перераспределить освободившееся в результате внедрения системы рабочее время сотрудников на другие должностные обязанности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе был рассмотрен вопрос совершенствования сферы социального обслуживания по Верхотурскому району.

Было описано выбранное предприятие, проведен анализ бизнес-архитектуры и внешней среды. В результате данных анализов было определено, что внешняя и внутренняя среда являются в большей степени положительными, что может способствовать благоприятному функционированию организации при грамотном использовании сильных сторон и возможностей окружающей среды. Также в результате данных анализов была выявлена проблема и предложены меры по её устранению.

После этого, для решения выявленной проблемы был предложен проект информационной системы: сформулированы требования, разработан интерфейс, описана техническая реализация проекта.

Последним этапом проекта стала разработка плана внедрения, основной разработки и обучения персонала организации. Была проанализирована эффективность внедрения данной системы и анализ показал, что внедрение полностью целесообразно, и понижает процент повторных обращений и время обработки одного клиента.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. – № 1046 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
2. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ (ред. от 19.12.2016) «О государственной социальной помощи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2016. – № 1143 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
3. Федеральный закон от 24.10.1997 №134-ФЗ (ред. от 03.12.2012) «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 1242[Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
4. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
5. Федеральный закон от 10.12.1995 г. №195 – ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Р.Ф.»[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
6. ГОСТ Р 53060-2008 "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания". – М.: Стандартинформ, 2009 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
7. Быковская, Л.И. Подходы к оценке качества социальных услуг учреждений социального обслуживания населения / Л.И. Быковская. – М.: Сыктывкарский университет, 2007. – 128 с.
8. Долженкова, Г.Д. Право социального обеспечения: Краткий курс лекций /

Г.Д. Долженкова. – М: Юрайт, 2012. – 122 с.

9. Додонова, И.В. Социально-экономические стандарты как инструмент улучшения условий жизнеобеспечения сельского населения / И.В. Додонова. – М.: Проспект, 2016. – 152 с.

10. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому / Р.И. Ерусланова. – М: Дашков и К, 2017. – 168 с.

11. Ершов, В.А. Право социального обеспечения: Учеб. пособие / В.А. Ершов. – М.: ГроссМедиа, 2009. – 92 с.

12. Ильин, И.Л. Современные подходы к содержанию и организации деятельности комплексного центра социального обслуживания населения / И.Л. Ильин. // Социальное обслуживание. – 2007. – №3. – С. 32-52.

13. Кошелев, Н.С. Социальное обслуживание и права населения / Н.С. Кошелев. – М.: Омега-Л, 2010. – 88 с.

14. Лукьянова, С.А. Организация работы стационарного учреждения социального обслуживания / С.А. Лукьянова, О.Ю. Ивлиева. // Социальное обслуживание. – 2007. – 3. – С. 5-31.

15. Малофеев, И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: Монография / И.В. Малофеев. – М.: Дашков и К, 2011. – 142 с.

16. Панов, А.М. Современная модель организации и содержания деятельности реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями / А.М. Панов, Н.И. Гридасов. // Социальное обслуживание. – 2008. – 1. – С. 22-60.

17. Панов, Л.С. Принципы социального обслуживания / Л.С. Панов. – М.: Юристлиб, 2012. – 192 с.

18. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание населения. Ценности, теория, практика / Л.В. Топчий. – М.: РГСУ, 2012. – 322 с.

19. Федякина, Л. В. Управление в социальной работе: Учебник / Л. В. Федякина. – М.: РГСУ, 2014. – 376 с.

20. Холостова, Е.И. Система социального обслуживания населения.

Исторический экскурс и современный взгляд / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К, 2016. – 368 с.

21. Холостова, Е.И. Социальная работа. От идеи до практики / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К, 2016. – 976 с.

22. Комплексный центр социального обслуживания Верхотурского района – Режим доступа: <https://zabota096.msp.midural.ru>

23. Качественные и количественные методы экономического анализа – Режим доступа: <https://psyera.ru/7006/kachestvennye-i-kolichestvennye-metody-ekonomicheskogo-analiza>

24. Методика PEST для анализа внешней среды предприятия – Режим доступа: <http://powerbranding.ru/biznes-analiz/pest/>

25. Метод SWOT анализа в стратегическом управлении – Режим доступа: <http://powerbranding.ru/biznes-analiz/swot/>

26. Мадорская, Ю.М. Схема Захмана при разработке требований к ИС – Режим доступа: <http://reqcenter.pro/zachman-framework/>

27. Министерство социальной политики Свердловской области – Режим доступа: <http://msp.midural.ru>

28. Определение потребности предприятия в типе необходимой информационной системы на основании матрицы МакФарлана – Режим доступа: <http://www.innov.ru/science/it/opredelenie-potrebnosti-predpriyati/>

29. Сайт Центрального банка Российской Федерации – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

30. Создание назначений трудовых ресурсов – Режим доступа: <http://megaobuchalka.ru/3/2318.html>

31. SNW-анализ – ключевые особенности и характеристики – Режим доступа: <http://fb.ru/article/146331/snw-analiz---klyuchevyie-osobennosti-i-harakteristiki>