

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

_____ А.В. Прохоров

_____ 2020 г.

Анализ системы социального обслуживания населения Южноуральского
городского округа

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.04.2020.21270. ВКР

Руководитель проекта

доцент кафедры СОТ

_____ Н.К. Демина

_____ 2020 г.

Автор проекта

студент группы ДО–557

_____ Е.Б. Гром

_____ 2020 г.

Нормоконтролер

ст. преподаватель кафедры СОТ

_____ Е.Н. Бородина

_____ 2020 г.

Челябинск 2020

АННОТАЦИЯ

Гром Е.Б. Анализ системы социального обслуживания населения Южноуральского городского округа. – Челябинск: ЮУрГУ, 2020, ДО–557, 123 с., 20 табл., 5 ил., библиогр. список – 50 наим., 2 прил, 8 л. плакатов ф. А4.

Объектом дипломного проекта является система социального обслуживания населения.

Цель дипломного проекта – выявление особенностей организации системы социального обслуживания населения на примере Южноуральского городского округа.

В дипломном проекте рассмотрено социальное обслуживание населения как разновидность локальных общественных благ, охарактеризована структура системы социального обслуживания населения, рассмотрена нормативно-правовая база системы социального обслуживания, проведен анализ социального обслуживания населения Южноуральского городского округа и предложены направления по улучшению социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	8
1.1 Социальное обслуживание населения как разновидность локальных общественных благ.....	8
1.2 Структура системы социального обслуживания населения	11
1.3 Нормативно-правовая база системы социального обслуживания	26
2 АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА.....	32
2.1 Особенности формирования муниципального задания для учреждения социального обслуживания	32
2.2 Сравнительный анализ муниципального задания и отчета по его выполнению МУ «Комплексный центр социального обслуживания» Южноуральского городского округа	38
3 РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ «ДОЛГОЛЕТИЕ» С УЧАСТИЕМ МУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ».....	71
3.1 Особенности разработки муниципальной программы	71
3.2 Ожидаемые результаты реализации программы «Долголетие».....	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	83
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	90
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Отчет о выполнении муниципального задания за 2019 г..	94
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Проект муниципальной программы «Долголетие».....	116

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. В современных условиях меняется вся система социальных институтов, регулирующих социально-экономические отношения. В рамках этого процесса происходит также и изменение сложившейся в прошлые годы парадигмы взаимодействия личности и государства.

Социальное обслуживание населения сегодня приобрело особую актуальность в связи с расслоением и изменением статуса сложившихся ранее социальных категорий населения. Это проявляется в значительных масштабах обнищания семей с детьми, снижением уровня здоровья, повышения заболеваемости и смертности населения, нарастающими явлениями деградации и негативными изменениями генофонда нации.

Данная проблематика является актуальной в современной России. Вследствие фактора неопределенности экономической ситуации количество граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, возрастает. При этом «трудная жизненная ситуация» объективно нарушает жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. Соответственно у гражданина возникает потребность в социальных услугах, направленных на преодоление трудной жизненной ситуации. Так же у гражданина возникает потребность в социальном обслуживании, которое представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Актуальность рассматриваемой темы обуславливается также кризисом экономики России в 2020 году из-за эпидемии коронавируса.

Такая ситуация повлечет за собой изменения многих сфер социальной практики, в частности, падение уровня доходов, и как следствие – снижение уровня жизни большей части населения, еще более резкую поляризацию между богатыми и бедными, увеличение числа безработных, падение рождаемости и т.п. В связи с этим возникает потребность повышения эффективности социальной защиты населения, которая реализуется через социальную поддержку и социальное обслуживание.

По пессимистическим вариантам прогнозов ожидается резкий рост безработицы и практически крах малого бизнеса.

В этой связи актуальность социального обслуживания населения выходит на первый план. Именно от этой сферы деятельности во многом зависит то, как самые незащищенные слои населения смогут пережить кризис, связанный с пандемией.

Объект дипломного проекта – система социального обслуживания населения.

Предмет дипломного проекта – социально-экономические отношения, возникающие в процессе социального обслуживания населения.

Цель дипломного проекта – выявление особенностей организации системы социального обслуживания населения на примере Южноуральского городского округа.

Задачи дипломного проекта:

- рассмотреть социальное обслуживание населения как разновидность локальных общественных благ;
- охарактеризовать структуру системы социального обслуживания населения;
- рассмотреть нормативно-правовую базу системы социального обслуживания;
- провести анализ социального обслуживания населения Южноуральского городского округа;
- разработать муниципальную программу «Долголетие» с целью улучшения социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе.

Результаты дипломного проекта, в частности, разработанные рекомендации по улучшению социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе, могут быть использованы в деятельности МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Социальное обслуживание населения как разновидность локальных общественных благ

Современное экономическое пространство, которое отечественная экономическая наука в целом определяет как смешанную рыночную экономику с позиций права собственности хозяйствующих субъектов и социально-экономической направленности их деятельности, можно представить в виде трех экономических секторов. В социальной сфере населению предоставляются общественные блага – социальные услуги, которые в сфере социальной защиты в части социальной помощи являются исключительно чистыми заслуженными общественными благами; в сфере здравоохранения, образования, в сфере социальной защиты – в части граждан пожилого возраста, признанных нуждающимися в социальном обслуживании – относятся к смешанным общественным благам; и, наконец, частные блага в социальной сфере представляют собой услуги повышенного качества и теоретически доступны всем без исключения гражданам на платных началах с дифференциацией оплаты в зависимости от качества и эксклюзивности услуги.

В 1954 году П. Самуэльсоном была выдвинута концепция общественного блага и развита его соотечественником профессором Р. Масгрейфом в концепции социально значимого блага (заслуженного блага) в конце 1950–х годов [16, с. 100]. В этой концепции изначально выделялись два базовых свойства общественного блага: неконкурентоспособность и неисключаемость.

Неконкурентность общественного блага предполагает, что благо неделимо, не может быть продано поштучно и в силу этого потребляется совместно. Благо неисключаемо, поскольку потребление общественного блага одним человеком не сокращает потребление другим индивидом.

Дж.М. Бьюкенен в книге «Конституция экономической политики» в предвосхищение идеи общественного блага для всех писал, что на рынке преобладают прежде всего частные блага, где человек может выбирать между многочисленными разновидностями одного блага. То есть на рынке частных благ человек при покупке продукта получает его наверняка – в отличие, например, от политических рынков (где продается разновидность общественного блага): даже при голосовании за кандидата, обещающего, допустим, строительство моста, и его победе не факт, что мост будет построен. Регулирование чистых и смешанных общественных благ должно осуществляться государством: оно станет определять то оптимальное соотношение, при котором достигается оптимум качества общественного блага при максимуме ресурсов, которые может израсходовать государство при наибольшем охвате благом граждан, нуждающихся в нем.

Таким образом, теория общественных благ подошла к осознанию необходимости развития концепции заслуженного общественного блага, доступ к которому доступен не всем членам общества прежде всего в силу ограниченности

государственных ресурсов, обеспечивающих доступность общественных благ для населения также с ограниченными ресурсами их приобретения.

Экономика общественного сектора, в частности, концепция заслуженных общественных благ, получила свое дальнейшее развитие в трудах российских ученых Е. В. Егорова, Е. Н. Жильцова, Д. А. Камилова, Л. И. Якобсона и др. В работах этих авторов уточнено понятие общественного блага в его модификациях, рассмотрены и систематизированы с определенными примерами в общем виде возможные факторы, условия и варианты трансформации чистых и частных общественных благ в смешанные общественные блага в условиях формирующегося современного российского экономического пространства.

В частности, Д.А. Камилов пишет, что «в интересах социального развития необходимо ориентировать экономику на более эффективное удовлетворение индивидуальных и коллективных потребностей индивида». При этом эффективность реализации социальной функции государства нужно рассматривать по совокупности следующих факторов: во-первых, возможность получения индивидом (в случае необходимости) государственной поддержки для обеспечения минимального уровня жизни; во-вторых, качество и доступность для индивида наиболее необходимых для него социальных услуг (в рамках сложившейся в данном обществе системы социальных стандартов).

Социальные услуги, обладая чертами смешанного блага, по сути тяготеют к чистому общественному благу и в этом смысле обладают чертами клубного блага, поскольку предоставляются даже при условии частичной платности ограниченному кругу потребителей. За пределами же этого «клуба» потребителей оно обладает свойствами и чертами платного частного блага. Учитывая особую социальную значимость социальных и социально ориентированных услуг, регламентированные условия их предоставления, ограничивающие состав членов этого «клуба», российские теоретики науки экономики общественного сектора отнесли данную группу услуг в классификации общественных благ к категории социально значимого (заслуженного) блага [39, с. 160]. Тем не менее, по экономическим условиям предоставления для большинства потребителей, не обладающих особыми заслугами перед обществом, услуги предоставляются на условиях частичной оплаты, что позволяет их классифицировать как социально значимые и одновременно рассматривать в качестве смешанных общественных благ.

Вектор предпочтений потребителей общественных благ всегда направлен в сторону качественных общественных благ, которые в силу опять же ограниченности ресурсов государства, представляющего общество в целом, в значительной мере представлены частными общественными благами, удельный вес которых в комплексе общественных благ будет, несомненно, увеличиваться по мере развития экономики.

Таким образом, можно утверждать, что развитие экономических составляющих процесса формирования групп населения, подтверждающих свой интерес к разнообразным и качественным услугам финансовым обеспечением за счет роста

своих доходов, формирует основу построения рыночных отношений в сфере социального обслуживания населения.

По сути, реализация поручения Президента о расширении сообщества участников процесса социального обслуживания населения теоретически оправдана тем, что ограниченность ресурсов не позволяет увеличивать количество «членов клуба» – потребителей блага, не уменьшая удельные расходы на оказание смешанного общественного блага ниже уровня предельной полезности блага [49, с. 15]. Применительно к социальному обслуживанию населения можно предположить и сформировать в качестве гипотезы идею, что государство допускает возможность для сохранения качества гарантированных национальными и региональными стандартами предоставляемых услуг и создания условий для предоставления качественных социальных услуг.

1. Распределение расходов, связанных с получением общественных благ, между государством и собственно потребителями общественных благ – социальных услуг.

2. Допуск в сферу социального обслуживания хозяйствующих субъектов, желающих получить прибыль от предоставления услуг, которые, являясь общественным благом и относясь к социально значимым (заслуженным) благам, в определенных условиях и для определенных групп населения могут трансформироваться в смешанные общественные блага с различным соотношением чистого и частного общественного блага;

3. Расширение группы потребителей общественных благ путем предоставления определенных «клубных» прав потребителям, формально не обладающим этими правами, поскольку они не относятся к категории граждан, официально признанных нуждающимися в социальном обслуживании, но относятся к населению, находящемуся в группе социального риска [15, с. 16].

Действительно, в России в зоне социального риска (и этот риск в условиях экономического санкционного давления на страну не уменьшается), по сути, находятся не только граждане, официально признанные нуждающимися в социальном обслуживании (лица пожилого возраста, инвалиды и ряд других категорий населения не пожилого возраста), но и лица пенсионного возраста с доходами ниже прожиточного минимума, а также граждане с доходами, соответствующими усредненному статистическому доходу трудоспособного населения, отнесенного Госкомстатом к двадцатипроцентной группе населения с наиболее низкими доходами [17, с.45].

Общественные блага, предоставляемые указанной категории лиц, являются смешанными общественными благами, тяготея к частным общественным благам, поскольку являются платными, а к чистым их можно отнести потому, что они являются заслуженными и, в силу этого, несмотря на платный характер, обладают определенными преференциями (например, оказываются по льготным тарифам – как потребителям, обладающим «клубными» правами).

Рассматривая сферу социального обслуживания групп населения, рискующих оказаться за пределами зоны социального благополучия, имея в виду расширительное толкование граждан, находящихся в зоне социальной

ответственности государства, то есть граждан, нуждающихся в социальной защите и одновременно в социальном обслуживании, можно в теоретическом плане проанализировать те предельные экономические возможности предоставления этой группе членов общества услуг с нулевыми индивидуальными предельными издержками и определить те пороговые условия, когда государство признает необходимым из-за ограниченности своих финансовых возможностей в целях сохранения, с одной стороны, на стандартном уровне качества социальных услуг, с другой – расширения спектра социальных услуг с учетом растущих предпочтений, растущего спроса сформировать конкурентную среду в сфере социального обслуживания, реализуя принципы частно-государственного партнерства через создание альтернативных каналов доставки социальных услуг стандартизованного и повышенного качества, компенсируя рост предельных издержек, то есть дополнительные расходы поставщиков социальных услуг, частично за счет доходов потребителей социальных услуг [21, с. 130].

1.2 Структура системы социального обслуживания населения

Социальное обеспечение как система социально-экономических и правовых мер определенным образом организована и имеет свою сложную структуру, отражающую организационно – правовые способы осуществления социального обеспечения.

Формы социального обеспечения это организационные и правовые способы осуществления социального обеспечения. Каждая из форм социального обеспечения имеет свою специфику, которую определяют:

- круг обеспечиваемых субъектов;
- способ образования финансового источника, за счет которого осуществляется обеспечение;
- виды обеспечения;
- органы, осуществляющие социальное обеспечение [28, с. 115].

Учреждения социального обслуживания населения классифицируют по следующим основным признакам (критериям):

- форма собственности учреждений;
- типы учреждений;
- виды учреждений;
- категории и группы населения, обслуживаемые в учреждениях.

По форме собственности учреждения подразделяют на государственные и иных форм собственности (негосударственные)

Государственные учреждения – это учреждения, являющиеся собственностью субъектов Российской Федерации и находящиеся в ведении органов государственной власти этих субъектов [42, с. 100].

Учреждения иных форм собственности (негосударственные) – это учреждения, учредителями которых являются благотворительные, общественные, религиозные и другие организации или отдельные граждане, занимающиеся

предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица. В зависимости от условий, в которых предоставляются социальные услуги населению, учреждения подразделяют на следующие типы:

- стационарные;
- полустационарные;
- нестационарные;
- комплексные;
- учреждения (отделения) социального обслуживания на дому;
- учреждения (отделения) срочного социального обслуживания;
- учреждения (отделения) срочной социально-консультационной помощи (рисунок 1):



Рисунок 1 – Типы учреждений социального обслуживания

Стационарное учреждение (или стационарное отделение учреждения) – это учреждение (или отделение учреждения), которое осуществляет социальное обслуживание граждан (взрослых и детей) в стационарных условиях, т.е. в условиях постоянного, временного (сроком до 6 месяцев) и пятидневного в неделю проживания их в учреждении (отделении учреждения), путем предоставления социальных услуг всем гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе, и обеспечивает создание соответствующих условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха, досуга и образования по специальным образовательным программам [40, с. 70].

Полустационарное учреждение (или отделение учреждения) – это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в течение определенного времени суток, т.е. в условиях дневного или ночного их пребывания в учреждении (или отделении учреждения).

Нестационарное учреждение (или нестационарное отделение учреждения) – это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление

социальных услуг гражданам без их проживания в указанном учреждении (или отделении учреждения).

Комплексное учреждение – это учреждение, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в стационарных, полустационарных условиях и на дому.

Учреждение (или отделение) социального обслуживания на дому – это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам по месту их проживания.

Учреждение (или отделение) срочного социального обслуживания – это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг разового характера гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке [17, с. 29].

Учреждение (или отделение) срочной социально-консультационной помощи – это учреждение (или отделение учреждения), оказывающее гражданам социально-консультационную помощь, направленную на их адаптацию в обществе, создание благоприятных отношений в семье, обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

Виды учреждений определяют в зависимости от их предназначения, номенклатуры (состава) и характера предоставляемых услуг.

Виды учреждений устанавливаются на основании Федеральных законов «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», положений постановлений Правительства Российской Федерации и Минтруда (Минздравсоцразвития) России по вопросам социального обслуживания населения [41].

Перечень структурных подразделений, входящих в состав любого из учреждений устанавливают в соответствии с Положениями об этих учреждениях (Уставами учреждений).

Вместе с тем в учреждениях могут при необходимости и с учетом имеющихся возможностей дополнительно создаваться, по согласованию с их учредителями, иные структурные подразделения (отделения), деятельность которых отвечает направлениям и содержанию деятельности этих учреждений, а также потребностям населения в социальных услугах.

Учреждения предоставляют социальные услуги различным категориям и группам населения.

1) дети:

- дети-сироты;
- оставшиеся без попечения родителей;
- беспризорные;
- нуждающиеся в жизненном устройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления, опеки, попечительства;
- дети из малообеспеченных семей;

- подвергшиеся по месту жительства или учебы физическому или психическому насилию;
- проживающие с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями, ведущими аморальный или паразитический образ жизни, лишенными родительских прав;
- дети-инвалиды;
- имеющие отклонения в умственном, физическом и психическом развитии;
- проживающие с родителями, временно неспособными заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, длительное время имеющими статус официально зарегистрированных безработных;
- дети семей беженцев и вынужденных переселенцев;
- проживающие самостоятельно дети и подростки выпускники детских домов и школ-интернатов;
- испытывающие негативное воздействие по месту жительства, учебы или работы (жестокое обращение, насилие, оскорбление, унижение, приобщение к алкоголю и наркотикам, вовлечение в противоправную деятельность);
- имеющие затруднения во взаимоотношениях с окружающими людьми, в профессиональном и жизненном самоопределении;
- безнадзорные.

2) семьи (отдельные граждане):

- малообеспеченные;
- имеющие на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполные;
- имеющие в своем составе детей с отклонениями в умственном, физическом и психическом развитии;
- многодетные;
- бездетные;
- имеющие в своем составе инвалидов, в том числе детей-инвалидов, нетрудоспособных или длительно болеющих людей;
- с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями или находящиеся в состоянии психологического стресса;
- семьи и отдельные граждане, оказавшиеся в экстремальной ситуации (пострадавшие от стихийных бедствий или приравненных к ним, беженцы и вынужденные переселенцы, с безработными родителями и т. д.);
- семьи, где дети, женщины, старики подвергаются любым формам физического или психологического насилия (жестокому обращению, оскорблению, унижению, приобщению к алкоголю, наркотикам и т. д.);
- семьи, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы или выполнения других заданий;

- семьи, где родители являются военнослужащими срочной службы;
- молодые семьи и семьи с несовершеннолетними родителями;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений, злоупотребляющих алкоголем или принимающих наркотики;
- находящиеся в состоянии развода, предразводной и послеразводной ситуации;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, страдающих психическими заболеваниями;
- семьи с педагогической несостоятельностью родителей, неблагоприятным психолого-педагогическим микроклиматом, жестоким обращением с детьми;
- семьи, где отцы (матери) хотели бы получить любую доступную им работу с учетом состояния здоровья;
- семьи, состоящие из одних пенсионеров;
- семьи, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический или криминальный образ жизни;
- частично трудоспособные граждане, желающие получить доступную работу с учетом состояния здоровья;
- граждане, находящиеся в состоянии психологического стресса, длительного дискомфорта;
- безработные граждане (в том числе и подростки);
- бездомные граждане;
- проживающие в одной квартире бывшие супруги;
- граждане, испытывающие сложности в отношениях с детьми, родственниками, коллегами по работе и с другими людьми [23, с. 60].

3) женщины:

- подвергшиеся психофизическому насилию;
- имеющие детей-инвалидов, воспитываемых дома;
- потерявшие родных и близких;
- одинокие матери с несовершеннолетними детьми;
- несовершеннолетние матери;
- беременные женщины (в том числе несовершеннолетние и одинокие);
- кормящие матери;
- из неполных семей;
- находящиеся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации;
- одинокие женщины, имеющие детей в возрасте до 14 лет, длительное время являющиеся официально зарегистрированными безработными;
- находящиеся в отпуске по уходу за ребенком;
- самостоятельно проживающие выпускницы детских домов и школ-интернатов;

- находящиеся в конфликте с семьей;
 - матери, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или работу в других определенных условиях.
- 4) граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.
- 5) инвалиды различных категорий и групп инвалидности.
- 6) граждане без определенного места жительства и занятий [32, с. 160].

Далее кратко охарактеризуем учреждения предоставляющие социальные услуги.

Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних специализированное государственное учреждение, осуществляющее профилактику безнадзорности и беспризорности, обеспечивающее временное проживание, социальную помощь и реабилитацию несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;
- группа длительного пребывания;
- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- семейная воспитательная группа;
- отделение перевозки несовершеннолетних;
- социальная гостиница [9, с. 60].

Социальный приют для детей – специализированное государственное учреждение, предназначенное для временного проживания и социальной реабилитации безнадзорных детей и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в экстренной социальной помощи.

В состав приюта могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;
- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- отделение перевозки несовершеннолетних;
- семейная воспитательная группа;
- социальная гостиница.

Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей – специализированное государственное учреждение, предназначенное для временного содержания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в возрасте от 3 до 18 лет), и оказания содействия в их дальнейшем жизненном устройстве с использованием различных форм передачи на воспитание в семьи граждан.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;
- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;

- группа длительного пребывания;
- семейная воспитательная группа.

Детский дом-интернат для умственно отсталых детей – государственное медико-социальное реабилитационное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания детей в возрасте от 4 до 18 лет с аномалиями умственного развития, нуждающихся по состоянию здоровья в уходе, бытовом и медицинском обслуживании, а также в социально-трудовой адаптации [13, с. 100].

В состав дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие размещение воспитанников и предоставление им всех видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых).

Детский дом-интернат для детей с физическими недостатками – государственное реабилитационное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с сохранным интеллектом в возрасте от 4 до 18 лет, нуждающихся по состоянию здоровья в постоянном уходе, бытовом и медицинском обслуживании, а также в социально-трудовой адаптации с одновременным обучением их по программе общеобразовательной школы.

В состав дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие размещение воспитанников и предоставление им всех видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых).

Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями – государственное учреждение, осуществляющее социальную реабилитацию детей и подростков с отклонениями в умственном и физическом развитии в возрасте до 18 лет, а также семей, в которых дети воспитываются.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение медико-социальной реабилитации;
- отделение профессиональной реабилитации;
- отделение психолого-педагогической помощи;
- отделение дневного пребывания;
- стационарное отделение.

Центр социальной помощи семье и детям – государственное учреждение, предназначенное для оказания семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения, обслуживающие семьи или отдельных граждан:

- организационно-методическое отделение;
- отделение приема граждан;

- консультативное отделение;
- отделение социально-экономической помощи;
- отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными умственными и физическими возможностями;
- отделение психолого-педагогической помощи;
- стационарное отделение;
- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение дневного пребывания несовершеннолетних;
- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних.

Комплексный центр социального обслуживания населения – государственное (муниципальное) комплексное учреждение, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов и содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса [12, с. 77].

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- организационно-методическое отделение;
- консультативное отделение;
- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение торгового обслуживания малообеспеченных граждан;
- отделение дневного пребывания детей и подростков;
- отделение психолого-педагогической помощи семье и детям;
- отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями [22, с. 123].

Центр психолого-педагогической помощи населению – государственное учреждение, предназначенное для обеспечения психологической защищенности населения, поддержки и укрепления его психического здоровья, создания

благоприятных социально-педагогических и социально-психологических условий для семейного воспитания детей и их социальной защиты.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- организационно-методическое отделение;
- отделение приема граждан;
- консультативное отделение;
- отделение психолого-педагогической помощи.

Социальное обслуживание осуществляется центром в нестационарных условиях и на дому.

Центр экстренной психологической помощи по телефону – государственное учреждение, предназначенное для предоставления экстренной психологической помощи различным категориям и группам населения. Помощь по телефону предоставляется центром круглосуточно и бесплатно.

Кризисный центр помощи женщинам – государственное учреждение, предназначенное для оказания помощи и социальной реабилитации женщин, подвергшихся физическому или психическому насилию, потерявших жилье или работу, оказавшихся в экстремальных психологических и социально-бытовых условиях. В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение дневного пребывания;
- стационарное отделение.

Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов – государственное комплексное учреждение, осуществляющее организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение социального обслуживания на дому (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение дневного пребывания (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение срочного социального обслуживания;
- социально-реабилитационное отделение (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- социальная столовая (буфет) [30, с. 435].

Дом-интернат (отделение) милосердия для престарелых и инвалидов – государственное специализированное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), инвалидов первой и второй групп, находящихся на постельном режиме или

передвигающихся в пределах палаты с посторонней помощью, создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, а также для организации питания, ухода и посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга. В состав дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему, размещению клиентов, предоставлению им всех видов социальных услуг, а также карантинное отделение, изолятор, морг и ритуальный зал.

Специальный дом-интернат (специальное отделение) для престарелых и инвалидов – государственное специализированное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет) и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном уходе, из числа:

- освобождаемых из мест лишения свободы;
- ранее судимых или неоднократно привлекавшихся к административной ответственности за нарушение общественного порядка;
- занимающихся бродяжничеством, попрошайничеством;
- систематически и грубо нарушающих правила внутреннего распорядка в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа государственной системы органов социальной защиты населения.

В состав специального дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему, размещению клиентов, предоставлению им всех видов социальных услуг, а также лечебно-производственные (трудовые) мастерские, а в домах-интернатах, расположенных в сельской местности, кроме того, подсобные сельские хозяйства, необходимые для осуществления лечебно-трудовой и активизирующей терапии.

Психоневрологический интернат – государственное специализированное медико-социальное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания и обслуживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет) и инвалидов (старше 18 лет), страдающих психическими хроническими заболеваниями и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, а также для обеспечения соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности и оказания всего комплекса социальных услуг.

В состав психоневрологического интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению клиентов, предоставлению им всех видов социальных услуг, лечебно-производственные (трудовые) мастерские, а в интернатах, расположенных в сельской местности, кроме того, подсобные сельские хозяйства, необходимые для осуществления лечебно-трудовой и активизирующей терапии.

Специальный дом для одиноких престарелых – государственное специализированное учреждение, предназначенное для постоянного проживания

одиноких граждан пенсионного возраста, а также супружеских пар из их числа, сохранивших полную или частичную способность к самообслуживанию в быту и нуждающихся в создании условий для самореализации основных жизненных потребностей [34, с. 50]. Специальный дом состоит из одно-, двухкомнатных квартир и включает в себя комплекс служб социально-бытового назначения:

- медицинский кабинет;
- библиотека;
- помещение для клубной работы;
- столовая (буфет);
- пункт заказов на продовольственные товары;
- пункт сдачи белья и вещей в прачечную и химчистку;
- помещения для трудовой деятельности;
- круглосуточно действующий диспетчерский пункт;
- другие помещения и службы для предоставления различных социальных услуг.

Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов – государственное (муниципальное) специализированное учреждение, предназначенное для проведения в стационарных условиях социально-оздоровительных и профилактических мероприятий в целях продления возможности самореализации гражданами пожилого возраста (мужчинами старше 60 лет и женщинами старше 55 лет) и инвалидами, сохранившими способность к самообслуживанию и активному передвижению, своих жизненно важных потребностей путем укрепления здоровья, повышения физической активности, а также нормализации психического статуса.

В состав центра могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему, размещению граждан с учетом их возраста, пола и характера заболеваний, по определению конкретных форм помощи им с учетом их физического и психического состояния, а также имеющихся заболеваний, по проведению оздоровительных и профилактических мероприятий, по предоставлению всех видов социальных услуг.

Геронтологический центр – государственное специализированное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), в том числе инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, а также для организации питания, ухода и посильной трудовой деятельности, осуществления научно-практической и организационно-методической работы в области геронтологии и гериатрии, а также для проведения работы по повышению квалификации кадров учреждений социального обслуживания.

В состав центра могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению клиентов, изучению причин

и закономерностей процесса старения, факторов, препятствующих этому процессу, предоставлению необходимых социальных услуг указанным выше лицам, проведению научно-практической и организационно-методической работы в области геронтологии и гериатрии [36].

Учреждения социального обслуживания лиц без определенного места жительства и занятий – это дома ночного пребывания, социальные приюты, социальные гостиницы, центры социальной адаптации и другие.

Указанные учреждения являются государственными специализированными учреждениями социальной помощи, предназначенными для предоставления временного места пребывания или ночлега лицам, оказавшимся без определенного места жительства и занятий, в первую очередь лицам старшего возраста и инвалидам, а также для оказания содействия в осуществлении мероприятий по социальной адаптации лиц, утративших социально полезные связи (в первую очередь лиц, освобождаемых из мест лишения свободы) к условиям жизни в обществе. В состав учреждений могут входить структурные подразделения, обеспечивающие:

- предоставление для временного пребывания или ночлега отдельного койко-места каждому клиенту с комплектом постельных принадлежностей и предметами личной гигиены;
- оказание первой доврачебной помощи, проведение санитарной обработки, направление нуждающихся на лечение в учреждения здравоохранения;
- предоставление талонов на одноразовое (в сутки) бесплатное питание;
- содействие в обеспечении нуждающихся протезами, слуховыми аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями;
- содействие в трудовом устройстве, в том числе в самом учреждении;
- содействие в оформлении документов, удостоверяющих личность;
- оказание разносторонней помощи, в том числе в виде консультаций по юридическим вопросам, бытовых услуг и предоставление других видов социального обслуживания.

Геронтопсихиатрический центр (отделение) – специализированное учреждение (отделение), предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), в том числе инвалидов, страдающих психическими хроническими заболеваниями и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, а также для создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, организации питания, ухода и посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга, осуществления научно-практической работы в области психиатрии у лиц старших возрастных групп и проведения работы по повышению квалификации работников психоневрологических домов-интернатов [44, с. 162]. В состав центра могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению клиентов, изучению причин и закономерностей

процесса старения, факторов, препятствующих этому процессу, предоставлению им всех видов социальных услуг, проведению научно-практической работы в области геронтологии и гериатрии с учетом особенностей их психического состояния.

Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов – специализированное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), инвалидов первой и второй групп (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, а также для создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, обеспечения питания и ухода, организации посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга. В состав дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению клиентов, предоставлению им всех видов социальных услуг, а также карантинное отделение, изолятор, морг, ритуальный зал.

Дом-интернат (пансионат) для ветеранов войны и труда – специализированное учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) и пятидневного в неделю проживания ветеранов войны и труда, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, а также для создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, обеспечения питания и ухода, организации посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга [33, с. 51]. В состав дома-интерната могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению клиентов, предоставление им всех видов социальных услуг, а также карантинное отделение, изолятор, морг, ритуальный зал.

Согласно Национального стандарта социального обслуживания населения социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные виды (рисунок 2) [5]

На основании проанализированной информации по получателям услуг и категоризация типов социальных учреждений систематизируем типы социальных учреждений более укрупнено и отразим категорию получателей социальных услуг. На рисунке 3 представлена схема отражающая типы социальных учреждений и категории получателей услуг:

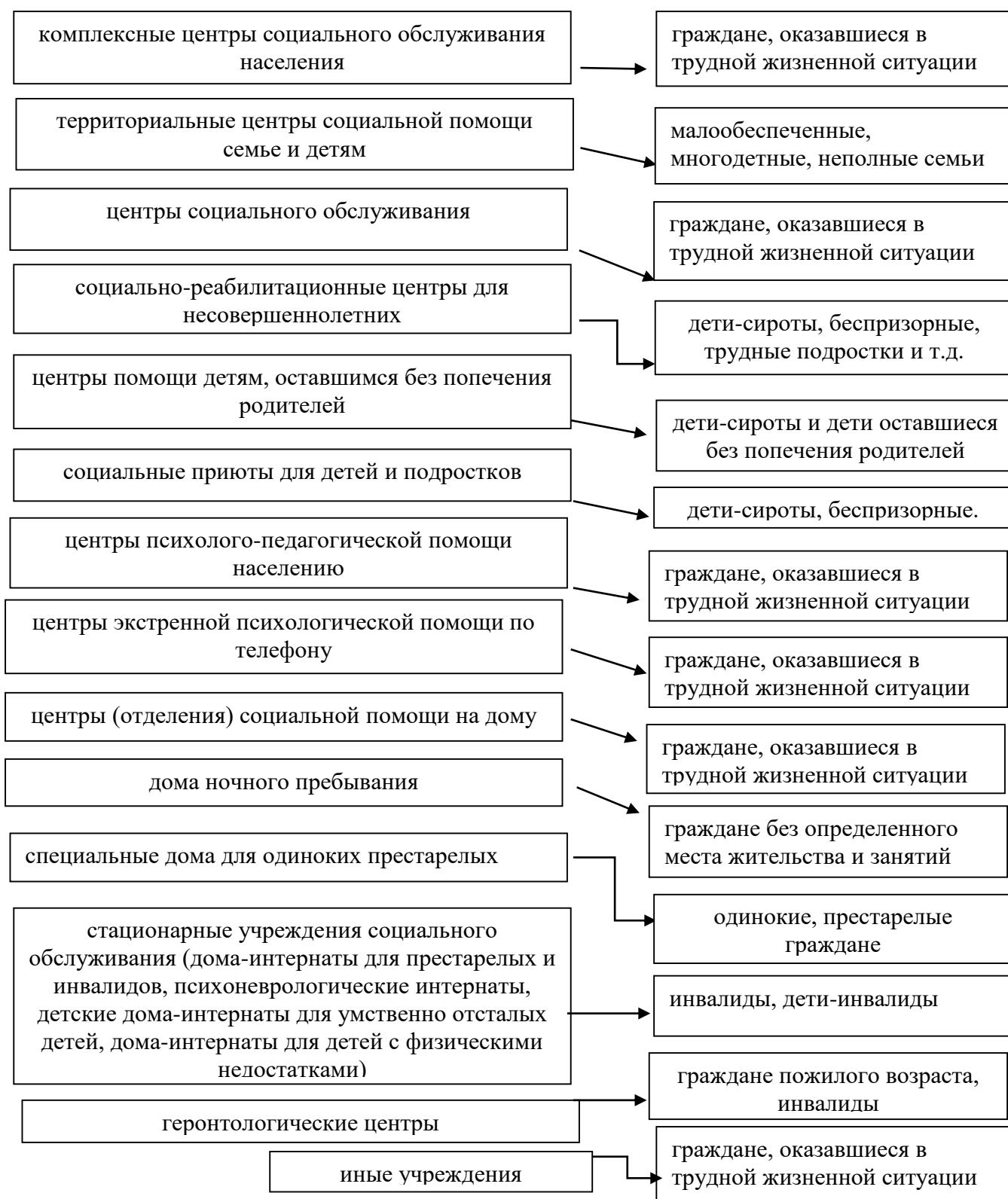


Рисунок 3 – Типы социальных учреждений и категории получателей услуг

Таким образом, структура системы социального обслуживания населения представлена различными специализированными учреждениями, предоставляющими социальные услуги, основными из которых являются комплексные центры социального обслуживания населения, геронтологические центры, учреждения для детей-сирот, дома ночного пребывания, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и другие.

1.3 Нормативно-правовая база системы социального обслуживания

Правовое обеспечение является важным условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению.

Нормативно-правовая база системы социального обслуживания населения достаточно объемная и состоит из нормативно-правовых актов разного уровня: федеральных, региональных и муниципальных.

Перераспределение доходов населения осуществляется посредством правового механизма, который закрепляет:

- организационно-правовые способы осуществления социального обеспечения;
- порядок образования соответствующих финансовых источников и их правовой статус;
- порядок управления системой социального обеспечения;
- круг лиц, подлежащих социальному обеспечению, виды обеспечения и условия их предоставления, механизм защиты нарушенного права.

Следовательно, социальное обеспечение как система – это и правовая категория.

Итак, социальное обеспечение – это система экономических и правовых мер, принимаемых государством с целью предоставления гражданам материальных благ в случаях наступления социальных рисков для поддержания их личных доходов и социального статуса, за счет средств целевых финансовых источников, в размерах и на условиях, предусмотренных законодательством.

Конституция РФ определяет, что социальная защита включает социальное обеспечение (ст. 72). Об этом свидетельствует также ч. 2 ст. 7 Конституции РФ, согласно которой в Российской Федерации:

- охраняются труд и здоровье людей;
- устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан;
- развивается система социальных служб;
- устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты [1].

Таким образом, Конституция РФ закрепляет положение о том, что каждому гарантируется социальное обеспечение. Согласно Всеобщей декларации прав человека, каждый человек как член общества имеет право на социальное

обеспечение. В Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах также говорится о праве каждого на социальное обеспечение.

Государство гарантирует гражданам право на социальное обслуживание, что закреплено в федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» где определено, что социальное обслуживание граждан находится в компетенции субъектов Российской Федерации, в связи с чем перечень гарантированных государством социальных услуг утверждается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации [19, с. 45].

В Федеральном законе среди прочего устанавливаются принципы ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан, а также ответственность органов государственной власти и учреждений, должностных лиц за обеспечение прав граждан в сфере социального обслуживания.

Закон устанавливает права граждан как получателей социальных услуг, в том числе на выбор учреждения и формы социального обслуживания, информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг, на согласие или отказ от социального обслуживания.

В предусмотренных законом случаях действуют ограничения прав граждан при получении социальных услуг, в частности, связанные с отказом в предоставлении услуг на дому государственной системе социальных служб по основным видам, определенным указанным федеральным законом, в порядке и на условиях, которые устанавливаются законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Законом определено, что социальное обслуживание граждан включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам на дому или в учреждениях социального обслуживания независимо от форм собственности [3].

Система социальных служб включает государственную систему, состоящую из государственных предприятий и учреждений социального обслуживания, являющихся собственностью субъектов Российской Федерации и находящихся в ведении органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Социальное обслуживание является относительно самостоятельным звеном в общей системе социального обеспечения и социальной защиты.

Действует ряд нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению гражданам социального обслуживания в различных видах и организацию деятельности соответствующих служб. основополагающий из них – Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» [25, с. 112].

Предметом регулирования закона являются правовые, экономические и организационные аспекты в сфере обслуживания населения: полномочия государственных служб, права и обязанности получателей и поставщиков услуг и так далее.

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» произвел определенный ажиотаж в профильных кругах еще на этапе обсуждения. Закон включил в себя некоторые аспекты, которые были затронуты и прописаны в России впервые. В первую

очередь речь идет о приобщении к данной деятельности негосударственных коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей. Предпосылками для такого кардинального решения явились во многом большие очереди граждан, желающих стать получателем услуг, что свидетельствовало о несостоятельности существовавшей на тот момент системы социального обслуживания и соответственно законов, действовавших в этой сфере.

В последние годы принят ряд программных документов, касающихся намерений Правительства Российской Федерации в сфере социального обслуживания, – комплексная программа о социальной поддержке населения.

Воплощение их в жизнь – сравнительно отдаленная перспектива, связанная, прежде всего, с преодолением затянувшейся кризисной социально-экономической ситуации в стране [46, с. 117].

Социальное обслуживание неразрывно связано с общей системой материального обеспечения пожилых и нетрудоспособных, малообеспеченных граждан. Социальное обслуживание является существенным дополнением к таким выплатам (пенсии, пособия и др.), но не может заменить их. В этом смысле оно является вспомогательным звеном в системе социального обеспечения. Без развитой системы денежных выплат, за счет которых удовлетворяются основные потребности человека, такое обслуживание не может достичь своей цели – обеспечить достойную жизнь человека, содействовать его адаптации в обществе. В то же время социальное обслуживание, благодаря которому удовлетворяются специфические потребности старых и нетрудоспособных людей в определенных услугах, которые зачастую нельзя купить на рынке обычных услуг, делает всю систему материального обеспечения в денежной форме более эффективной и рациональной [47, с. 7].

В соответствии с законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» социальное обслуживание определяется как деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведение социальной адаптации и реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Государство гарантирует гражданам право на социальное обслуживание [3].

В отечественном законодательстве сформулировано понятие такого социально-значимого обстоятельства как трудная жизненная ситуация. Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. Причинами ее возникновения могут быть самые различные обстоятельства: инвалидность, преклонный возраст, болезнь, сиротство, жестокое обращение в семье, безработица, отсутствие определенного места жительства и прочее.

Право на социальное обслуживание имеют: граждане Российской Федерации, иностранцы и лица без гражданства, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации.

Важным условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению является их правовое обеспечение [48, с. 26].

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

Международный: «Всеобщая декларация прав человека».

Федеральный: Конституция (Основной Закон) Российской Федерации, Гражданский и Семейный кодексы, Федеральные Законы.

Уровень субъектов РФ – нормативно-правовые акты, которые разработаны и приняты в субъектах РФ [35, с. 38].

Согласно Конституции Россия провозглашается социальным государством. А социальное государство призвано помогать слабым гражданам, стремиться влиять на распределение экономических благ в духе принципа справедливости для обеспечения каждому достойного существования, стремиться к максимально возможному равномерному содействию благу всех граждан и распределению жизненных тягот.

Органы местного самоуправления как наиболее приближенные к населению органы власти призваны осуществлять поддержку социально «слабых» групп населения.

Для достижения указанных задач органы местного самоуправления должны обладать соответствующими полномочиями и возможностью их реализации [35, с. 78].

Федеральные законы «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания населения» «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» определяют полномочия местного самоуправления в области социального обслуживания населения. Кроме федерального регулирования, вопросы социальной поддержки, решаемые органами местного самоуправления, регламентируются также на региональном и муниципальном уровне.

Государство в текущий момент стремится освободиться от функции непосредственного предоставления гражданину социальных услуг, отводя себе роль законодателя и посредника. Такое положение связывается, прежде всего, с важнейшей тенденцией модели социальной политики – ее муниципализацией.

Но в муниципалитетах в настоящее время наблюдается кризис, связанный, не только с общим состоянием экономики, ходом и результатами социальных, экономических реформ, но также и состоянием материальных и финансовых ресурсов, как в отдельно взятых муниципальных образованиях, так и в Российской Федерации в целом.

Таким образом, правовое регулирование вопросов финансирования мер социального обслуживания заслуживает особого внимания.

Передача функций федеральных органов государственной власти по обеспечению социальной защищенности лиц, нуждающихся в социальной защите, на уровень органов государственной власти субъектов Российской Федерации и

местного самоуправления требует детального разграничения компетенции между всеми вышеперечисленными органами и решения вопросов финансового обеспечения переданных полномочий.

Следует также отметить, что в период реформирования сферы социального обслуживания не решены многие вопросы, касающиеся деятельности органов местного самоуправления.

Муниципальное правотворчество, с одной стороны, ограничено рамками соответствия федеральному и региональному законодательству, с другой – может дополнять действующее законодательство и вводить дополнительные виды помощи и услуг.

Однако громоздкость действующего социального законодательства, отсутствие у органов местного самоуправления достаточного опыта в правовом регулировании сферы социального обслуживания влияет на качество муниципальных правовых актов, их соответствие правовым актам Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Под политикой социальной обеспечения нужно понимать систему законодательных актов, мер и норм, которые применяются правительством для создания благоприятных жизненных условий для граждан, гарантии государственной поддержки на случай повышенных социальных рисков. Последние означают опасность возникновения обстоятельств, которые потенциально могут нанести серьезный ущерб благополучию человека из-за не зависящих от него факторов, что так же наблюдается в России в 2020 году из-за эпидемии коронавируса:

- увольнения;
- потери кормильца;
- инфляции;
- необратимых последствий возрастных изменений;
- получения травм;
- возникновения психических или соматических патологий, провоцирующих стабильную/преходящую нетрудоспособность и т. д.

Федеральный закон от 17.07.1999 № 178–ФЗ «О государственной социальной помощи» (ред. от 24.04.2020 № 147–ФЗ) регулирует оказание всесторонней социальной помощи инвалидам, безработным гражданам, детям-сиротам, пенсионерам, матерям-одиночкам, военным пенсионерам, неполным семьям и др.

Действующее законодательство в сфере социального обслуживания требует систематизации. Комплексной, завершённой систематизацию российского законодательства можно считать только в том случае, если она охватит и федеральный уровень, и уровень субъектов Российской Федерации, и муниципальный уровень.

В целях совершенствования законодательства о местном самоуправлении и создания для муниципальных образований в условиях кризисного финансирования возможностей реализации возложенных на них задач необходимо выявить и

обобщить положительный опыт межмуниципального сотрудничества в сфере социального обслуживания.

Для развития этого варианта сотрудничества необходимо на федеральном уровне определить порядок, принципы и формы межмуниципального сотрудничества, в том числе предусмотреть возможность временного (ограниченного) делегирования полномочий одним муниципальным образованием другому с учетом и на условиях взаимной договоренности.

Такое сотрудничество позволит муниципальным образованиям совместными финансовыми вложениями реализовать все виды социального обслуживания, заложенные федеральными законами на территории данного региона.

Итак, важным условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению является их правовое обеспечение, которое постоянно изменяется и совершенствуется.

Выводы по разделу 1.

Структура системы социального обслуживания населения представлена различными специализированными учреждениями, предоставляющими социальные услуги, основными из которых являются комплексные центры социального обслуживания населения, геронтологические центры, учреждения для детей-сирот, дома ночного пребывания, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и другие

Законом определено, что социальное обслуживание граждан включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам на дому или в учреждениях социального обслуживания независимо от форм собственности.

Система социальных служб включает государственную систему, состоящую из государственных предприятий и учреждений социального обслуживания, являющихся собственностью субъектов Российской Федерации и находящихся в ведении органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Социальное обслуживание является относительно самостоятельным звеном в общей системе социального обеспечения и социальной защиты.

2 АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

2.1 Особенности формирования муниципального задания для учреждения социального обслуживания

Используя информацию о Комплексном центре социального обслуживания населения Южноуральского городского округа проведем анализ социального обслуживания населения, выявив особенности формирования муниципального задания.

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области создано в связи с выделением из состава Управления социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа отделений, выполняющих функции социального обслуживания населения на основании Постановления Главы Южноуральского городского округа от 11.07.2005 №78 «О реорганизации Управления социальной защиты населения».

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа является некоммерческой организацией, созданной муниципальным образованием для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий местного самоуправления в сфере социальной защиты населения. Тип – бюджетное учреждение.

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Челябинской области, нормативными правовыми актами Южноуральского городского округа, Уставом учреждения.

Основным предметом деятельности является социальное обслуживание граждан, оказание адресной социальной помощи.

Целью является повышение качества жизни граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и содействие в ее преодолении.

К основным видам деятельности Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа относится предоставление предусмотренных Перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, учреждениями государственной системы социальных служб на территории Челябинской области, которые соответствуют стандартам социального обслуживания.

Основной целью деятельности учреждения является повышение качества жизни получателей социальных услуг.

Проанализируем выполнение муниципального задания в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа за 2017–2019 гг.

Отчет о выполнении муниципального задания № 1 на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов представлен в Приложении А.

Количество получателей социальных услуг, обслуженных за 2017–2019 годы составило 4220 человек. Исполнение муниципального задания по показателю, характеризующему объем муниципальной услуги в муниципальном задании, представлено в таблице 1:

Таблица 1 – Выполнение муниципального задания по показателю, характеризующему объем муниципальной услуги за 2017–2019 г.г. в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа

Показатель объема муниципальных услуг	2017 год			2018 год			2019 год		
	план	факт	% выполнения	план	факт	% выполнения	план	факт	% выполнения
Количество получателей социальных услуг	249	249	100,00	1882	1759	93,46	2431	2212	90,99

На рисунке 4 представлена динамика выполнения муниципального задания в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа за 2017–2019 годы:

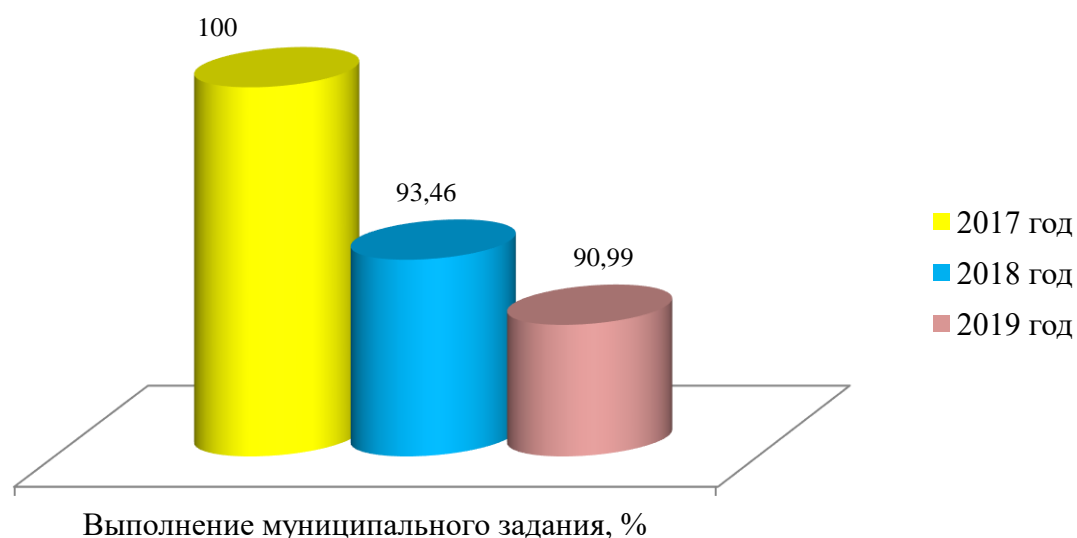


Рисунок 4 – Динамика выполнения муниципального задания по показателю, характеризующему объем муниципальной услуги за 2017–2019 г.г. в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа

Так как, муниципальные услуги, в большинстве своем носят заявительный характер, снижение процента выполнения муниципального задания можно объяснить тем, что в целом в муниципалитете улучшилась экономическая и социальная обстановка, снизилось число нуждающихся в социальных услугах граждан.

Далее рассмотрим численность получателей социальных услуг в зависимости от используемой формы социального обслуживания в таблице 2:

Таблица 2 – Численность получателей социальных услуг в зависимости от используемой формы социального обслуживания за 2017–2019 г.г. в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа

Формы социального обслуживания	Количество получателей социальных услуг за 2017 год			Количество получателей социальных услуг за 2018 год			Количество получателей социальных услуг за 2019 год		
	план	факт	% выполнения	план	факт	% выполнения	план	факт	% выполнения
Социальное обслуживание на дому	204	204	100,00	204	204	100,00	204	204	100,00
Срочное социальное обслуживание	-	-	-	1633	1510	92,47	2182	1963	89,96
Стационарное социальное обслуживание	15	15	100,00	15	15	100,00	15	14	89,33
Полустационарное социальное обслуживание	30	30	100,00	30	30	100,00	30	31	103,33
Итого	249	249	100,00	1882	1759	93,46	2431	2212	90,99

В 2017 году муниципальное задание выполнено по всем четырем формам социального обслуживания населения.

В 2018 году по срочному социальному обслуживанию количество получателей составило 1510 человек (отклонение от плана на 123 человека), по причине отсутствия нуждаемости в услуге. В 2019 году произошло улучшение на рынке труда г. Южноуральска и количество обратившихся в учреждение в сравнении с планом было меньше на 219 человек.

В соответствии со ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации при составлении проектов бюджетов для планирования бюджетных ассигнований на оказание муниципальными учреждениями и некоммерческими организациями муниципальных услуг (выполнение работ) используется муниципальное задание.

Муниципальное задание устанавливает требования к составу, качеству, объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания услуг.

Этот документ, с одной стороны, используется как инструмент планирования бюджетных ассигнований при составлении проекта местного бюджета, с другой стороны ориентирует поставщиков муниципальных услуг (т. е. муниципальные учреждения и некоммерческие организации) на достижение установленных количественных и качественных результатов работы [2].

Муниципальное задание включает в себя все виды услуг и работ, которые учреждение оказывает и выполняет полностью или частично за счет средств бюджета в рамках уставной деятельности.

Основой для формирования задания служат:

- реестр муниципальных услуг (работ);
- правовая база, регулирующая предоставление муниципальных услуг (выполнение работ);

- результаты оценки потребности в муниципальных услугах и оценки стоимости услуг;
- стандарты качества услуг;
- официальные формы статистической отчетности;
- финансовые отчеты о деятельности учреждения и иная информация.

Федеральное и региональное законодательство не регулирует вопросов формирования и исполнения муниципального задания и может содержать лишь методические рекомендации.

Порядок формирования задания устанавливает администрация муниципального образования.

Задание определяется на срок до трех лет в случае утверждения бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Задание, как правило, содержит следующие элементы:

- определения терминов и понятий (услуга, работа, муниципальное задание, реестр муниципальных услуг и др.);
- ответственные за разработку, утверждение и исполнение задания;
- порядок, сроки формирования и утверждения задания;
- требования к форме, структуре и содержанию муниципального задания и формам отчетности о его исполнении;
- порядок, сроки формирования и представления отчетности об исполнении задания;
- условия, порядок изменения и досрочного прекращения выполнения задания;
- порядок финансового обеспечения выполнения задания.

Особенностями формирования муниципального задания для учреждения социального обслуживания являются:

С 2018 года муниципальное задание формируется Учредителем на основании Общероссийских базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг «напрямую», без формирования ведомственного перечня (178-ФЗ от 18.07.2017) [4].

Формирование базовых (отраслевых) перечней услуг, оказание которых предусмотрено для физических лиц, осуществляется федеральными органами исполнительной власти РФ, уполномоченными в соответствующей сфере.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 № 1043, на основе Общероссийских базовых (отраслевых) перечней составляются: Федеральный перечень: для формирования государственного задания учреждениям федерального подчинения.

Региональные перечни: для формирования государственного и муниципального задания учреждению в подчинении органов-учредителей субъекта РФ или органа местного самоуправления.

С 01.01.2018 отраслевые, федеральные и региональные перечни размещаются на едином портале бюджетной системы «Электронный бюджет» и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.

Каждой услуге в классификаторе присваивается идентификатор (уникальный номер реестровой записи) с указанием ее полного наименования, категории потребителей, содержания услуги, условий ее оказания, показателей объема, качества и др.

В федеральный классификатор, кроме услуг из базового перечня, дополнительно включают услуги и работы, выполнение которых предусмотрено нормативными актами РФ.

В региональный перечень, кроме услуг из базового, дополнительно включают услуги и работы, предусмотренные нормативными актами субъекта РФ.

Важное требование – не дублировать услуги из отраслевого перечня.

В каждом субъекте России утверждают только один региональный перечень услуг и работ.

Общие требования к содержанию государственного (муниципального) задания установлены в п. 1 ст. 69.2 БК РФ и определяют такие обязательные элементы:

- показатели объема (содержания) оказываемых услуг и выполняемых работ;
- показатели качества оказываемых услуг и выполняемых работ;
- порядок контроля за исполнением задания, включая порядок и условия его досрочного прекращения;
- требования к отчетности об исполнении задания [2].

Если госзадание устанавливается для оказания услуг или выполнения работ юридическим или физическим лицам, то дополнительно определяют: категория потребителей; порядок оказания услуги; предельные цены или тарифы для оказания услуги на платной основе (если это предусмотрено законодательством).

По каждой из госуслуг или работ, включаемых в госзадание, учредитель обязан указывать реквизиты (уникальный номер, наименование услуги или работы, показатели объема и качества, единицу измерения, условия оказания и др.) по действующему перечню (региональному, федеральному).

В бланке государственного задания рекомендуется указывать возможные и допустимые отклонения для учреждения по показателям объема.

В противном случае даже при малейшем невыполнении показателей (к примеру, задание выполнено на 99 %) учреждение обязано вернуть в доход бюджета часть субсидии пропорционально невыполненному объему (в нашем примере: 1 % субсидии).

На практике встречаются прецеденты, когда учреждение частично не выполняет показатели задания, но при этом успевает полностью потратить предоставленную субсидию.

Уполномоченные контрольные органы (КСП, КРУ и др.) вправе потребовать сумму возврата средств в доход соответствующего бюджета за счет предпринимательской деятельности учреждения.

Государственное задание формируется и утверждается учредителем.

Порядок формирования и финансового обеспечения утверждается:

- для федеральных учреждений – правительством РФ (Постановление Правительства РФ от 26.06.2015 № 640);

– для учреждений субъекта РФ – высшим органом исполнительной власти (ОИВ) субъекта РФ;

– для муниципальных – администрацией муниципального образования.

По п. 5 Порядка (Постановление Правительства РФ от 26.06.2015 № 640), госзадание формируется в процессе формирования федерального бюджета на очередной год и плановый период, а утверждается не позднее 15 рабочих дней со дня утверждения ГРБС лимитов бюджетных обязательств (ЛБО) на финансовое обеспечение выполнения государственного задания [18, с. 39].

По аналогии с федеральными ОИВ, на уровне регионов и муниципалитетов государственное (муниципальное) задание формируется учредителем на этапе составления местного закона о бюджете.

Региональные правительства в отдельных случаях устанавливают требование учредителям утверждать его в течение 1 (одного) календарного месяца со дня официального опубликования закона о бюджете соответствующего субъекта РФ.

В соответствии с порядком формирования государственного муниципального задания на 2020 год, формируется документ.

1. Для федеральных учреждений в форме электронного документа в ГИИС «Электронный бюджет» (п. 4 Порядка).

2. Для предприятий субъекта РФ в форме электронного документа в региональной государственной информационной системе (ГИС), если это предусмотрено высшим ОИВ субъекта РФ; в форме бумажного документа, если использование информационной системы не предусмотрено.

3. Для муниципальных учреждений в форме электронного документа в информационной системе муниципалитета, если это предусмотрено администрацией муниципального образования; в форме бумажного документа, если использование информационной системы не предусмотрено.

Учредитель вправе формировать госзадания в электронном виде в отраслевой информационной системе при условии последующего экспорта электронного документа:

– в ГИИС «Электронный бюджет» (для федерального уровня);

– региональную ГИС (для уровня субъекта РФ);

– официальную информационную систему муниципалитета (для уровня муниципального образования).

После утверждения оно обязательно публикуется на официальном сайте для размещения информации об учреждениях, а если это предусмотрено Порядком – на официальном сайте ГРБС и самого учреждения.

Форма бланка определяет инструкцию, как сделать муниципальное задание бюджетного учреждения на 2020 год, которая сводится к заполнению таких частей: Титульный лист. Часть I. «Сведения о государственных услугах». Часть II. «Сведения о государственных работах». Часть III. «Прочие сведения о государственном задании».

В большинстве субъектов РФ высшие исполнительные органы государственной власти регионов и муниципальных образований используют типовую федеральную форму бланка – форму по ОКУД 0506001.

В отдельных регионах типовая форма дополняется отраслевой или региональной спецификой.

По решению Учредителя, бланк дополняют справочной информацией: устанавливают поквартальные значения показателя объема и качества.

Это помогает повысить эффективность мониторинга исполнения госзаданий.

Для заполнения формы ОКУД 0506001 используют не только офисные приложения (Эксель и другие), но и специальное отраслевое программное обеспечение.

Таким образом, особенностями муниципального задания для учреждений социальной сферы, анализируя МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа являются:

- социальная значимость услуг учреждения;
- возрастающую потребность населения в услугах учреждения;
- привязка услуг учреждения к узкой клиентской группе (лица, находящиеся в трудной жизненной ситуации; инвалиды и пр.);
- возможностью расширения перечня и объемов оказания платных услуг;
- улучшение качества услуг, оказываемых населению, за счет повышения эффективности бюджетных расходов, эффективное и ответственное управление финансами учреждения, основанное на принципах прозрачности, устойчивости и результативности;
- обязанность муниципального учреждения обеспечить открытость и доступность учредительных, финансовых документов, бухгалтерской отчетности и результатов финансового контроля для всех пользователей, в том числе для любых граждан нашей страны, получающих в рамках муниципального задания соответствующие услуги (работы).

При своевременном анализе результатов деятельности (внутри финансового года), отражающих действительное состояние дел учреждения, можно предупредить возникновение отрицательных результатов: просроченной кредиторской задолженности, невыполнения муниципального задания, несвоевременного финансового обеспечения учреждения, превышения полномочий по распоряжению имуществом.

2.2 Сравнительный анализ муниципального задания и отчета по его выполнению МУ «Комплексный центр социального обслуживания» Южноуральского городского округа

В муниципальном задании МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа представлен вид деятельности по ОКВЭД 88.10 «Услуги социальные без обеспечения проживания

для престарелых и инвалидов» и по ОКВЭД 87.90 «Услуги по уходу с обеспечением проживания прочие».

Потребителями муниципальной услуги в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа являются:

- граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет);
- инвалиды;
- одинокие (одиноко проживающие) супружеские пары;
- граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
- несовершеннолетние дети в возрасте до 18 лет, находящиеся в социально-опасном положении;
- дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию;
- семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, в которых эти дети воспитываются.

Для эффективной реализации социального обслуживания, функционируют четыре структурных подразделения, которые представляют следующие виды услуг:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-экономические;
- социально-правовые.

В таблице 3 представлены плановые и фактические показатели поступлений в 2019 году в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа:

Таблица 3 – Плановые и фактические показатели поступлений в 2019 году в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа

Показатель	План	Факт	Отклонение	% выполнения плана
Доходы от оказания услуг, работ	27 068 301,00	27 399 886,49	- 331 585,49	101,22
Безвозмездные поступления от наднациональных организаций, правительств иностранных государств, международных финансовых организаций	0,00	112 000,00	- 112 000,00	-
Доходы от операций с активами	- 55 511,00	0	0	-
Прочие доходы	142 000,00	- 25 511,00	+ 167 511,00	-
Итого по всем показателям:	27 154 790,00	27 486 375,49	- 331 585,49	101,22

Плановое задание по доходам выполнено в учреждении на 101,2 %

В таблице 4 представлен сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания

населения» Южноуральского городского округа по показателям, характеризующим объем услуг:

Таблица 4 – Сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по показателям, характеризующим объем услуг

Наименование муниципальной услуги	Численность граждан, план, чел.	Численность граждан, факт, чел.	Удельный вес, %	Отклонение, +, -	Допустимое (возможное) отклонение, (%)	Отклонение, превышающее допустимое (возможное) значение	% выполнения плана
Срочное социальное обслуживание	2182	1963	88,74	- 219	5	5	89,96
Социальное обслуживание на дому	204	204	9,22	-	5	не превышает	100,00
Полустационарное социальное обслуживание	30	31	1,40	+ 1	5	не превышает	103,33
Стационарное социальное обслуживание	15	14	0,54	- 1	5	1,7	93,33
Итого	2431	2212	100,00	- 219	-	6,7	90,99

Срочное социальное обслуживание занимает самую высокую долю в оказанных учреждением муниципальных услугах – 88,74 %.

Отклонение от плана составило 219 человек и план выполнен на 89,96 %.

На рисунке 5 рассмотрим удельный вес каждой муниципальной услуги в общем объеме услуг учреждения.

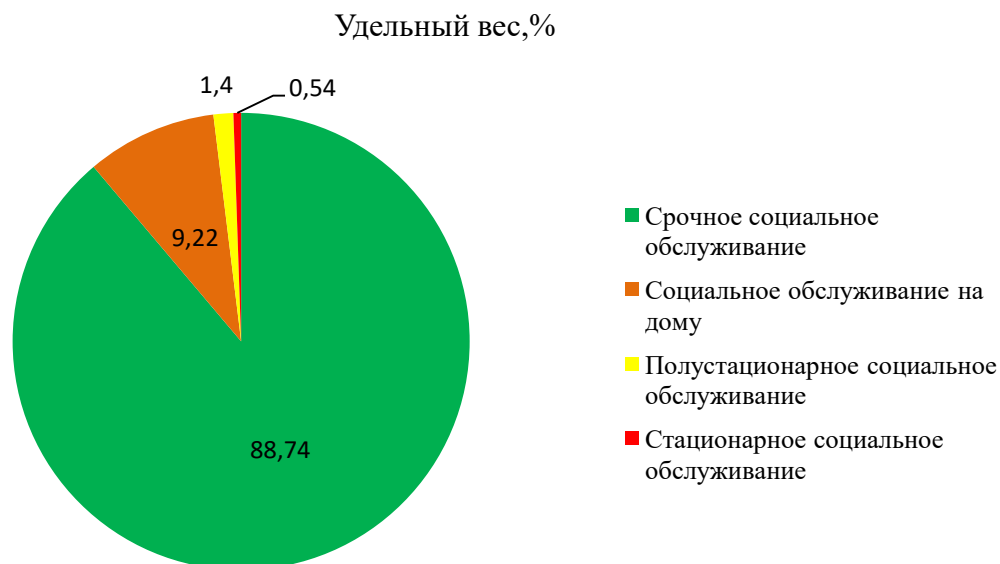


Рисунок 5 – Удельный вес муниципальной услуги в общем объеме услуг учреждения

Срочное социальное обслуживание занимает самую высокую долю в оказанных учреждением муниципальных услугах (88,74 %), рассмотрим деятельность

отделения срочного социального обслуживания МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Отделение срочного социального обслуживания является структурным подразделением МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа, предназначенным для предоставления неотложной социальной помощи гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

Сотрудники Отделения, осуществляя свою деятельность, руководствуются морально-этическими нормами, чувством ответственности, сострадания, принципами справедливости, объективности, доброжелательности, гуманности, профилактической направленности.

Основными задачами Отделения являются:

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами, общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, остро нуждающихся в срочной социальной помощи и их учет;
- определение конкретных форм помощи, гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния здоровья, возможности к самообслуживанию, материально-бытового положения и др.;
- оказание срочных социальных услуг гражданам, остро нуждающимся в социальной помощи в объемах и в сроки, обусловленные индивидуальной нуждаемостью;
- профилактика обстоятельств, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан и расширение их возможностей для самостоятельного обеспечения своих основных жизненных потребностей;
- информирование граждан о предоставляемых отделением видах услуг непосредственно путем личного консультирования в отделении, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах, с использованием средств телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети (интернет), с помощью средств массовой информации.

В соответствии с основными задачами, Отделение осуществляет следующие функции:

- прием граждан по вопросам социальной защиты населения;
- организация сбора вещей, бывших в употреблении для выдачи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- организация работы пункта проката технических средств реабилитации, в соответствии с положением «Об организации работы социального пункта проката»;
- проведение обследования материально-бытового положения граждан, для решения вопроса по оказанию необходимой помощи;
- работа с ветеранами и инвалидами;
- разовое обеспечение остро нуждающихся граждан продуктовыми наборами;

- консультирование на бесплатной основе в доступной форме получателей социальных услуг или их законных представителей об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- содействие в оформлении в дома-интернаты лиц, не имеющих родственников и утративших способность к самообслуживанию и (или) передвижению, а также сопровождение таких граждан в дома-интернаты;
- содействие в оформлении и (или) восстановлении утраченных документов гражданина;
- оказание срочных социальных услуг лицам, освободившимся из мест лишения свободы, без определенного места жительства и занятий;
- содействие в реализации мер социальной поддержки, получении пособий, компенсаций и других выплат;
- организация и участие в работе выездной мобильной социальной службы в соответствии с положением «О мобильной социальной службе»;
- организация работы по системе «Тревожная кнопка» в соответствии с Положением «О порядке предоставления услуги «Тревожная кнопка» в муниципальном учреждении «Комплексный центр» Южноуральского городского округа».

Для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи учитываются его нуждаемость в получении социальных услуг, обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

К обстоятельствам, ухудшающим или способным ухудшить условия жизнедеятельности граждан, при которых предоставляются срочные социальные услуги, относится нуждаемость гражданина в неотложной материальной, натуральной и иной срочной помощи в связи с:

- отсутствием работы и средств к существованию;
- утратой жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожара и тому подобного;
- наличием внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличием насилия в семье;
- иными обстоятельствами, требующими предоставления неотложной социальной помощи.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в МУ «Комплексный центр» либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Для получения срочных социальных услуг гражданин представляет в МУ «Комплексный центр» следующие документы:

- заявление гражданина (его законного представителя) по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- копию документа, удостоверяющего личность заявителя, его законного представителя;
- справку о составе семьи, выданную администрацией Южноуральского городского округа или жилищно-эксплуатационным предприятием;
- документы, подтверждающие наличие обстоятельств.
- копию страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

Такие документы, как справка о составе семьи и СНИЛС, гражданин вправе не предоставлять, в таком случае специалисты отделения самостоятельно запрашивают их в рамках межведомственного взаимодействия, получив от гражданина Согласие на обработку персональных данных.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг.

Для принятия решения по оказанию срочных социальных услуг заведующий отделением организует обследование материально-бытовых условий заявителя и составляет акт материально-бытового обследования. Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается поставщиком социальных услуг на основании заявления, представленных документов и акта материально-бытового обследования. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подписывается получателем.

Устные и письменные обращения граждан регистрируются в соответствующих журналах отделения. При обращении гражданина по телефону, обращение в отделение может быть анонимным, а информация, предоставленная обратившемуся носить консультативный характер без содержания персональных данных.

Срочные социальные услуги в виде выплаты единовременного социального пособия предоставляются в соответствии с постановлением Правительства Челябинской области от 26.06.2012 г. № 332–П «Об административном регламенте предоставления государственной услуги «Выплата единовременного социального пособия».

Срочные социальные услуги предоставляются бесплатно, в соответствии со стандартом предоставления срочных социальных услуг, утвержденных в Порядке предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг.

Гражданам могут быть оказаны дополнительные услуги на условиях оплаты в соответствии с Перечнем и тарифами на такие услуги, исходя из возможностей центра.

Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия гражданина на их получение. Заявитель вправе отказаться от социальных услуг. Отказ оформляется в письменной форме.

В случае невозможности гражданина прибыть в учреждение для предоставления документов или получения социальных услуг, по уважительной причине, заведующий или специалисты отделения совершают необходимые действия по месту жительства (пребывания) гражданина.

Отделение осуществляет социальное сопровождение (содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам). Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со ст. 28 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Социальное сопровождение осуществляется на основании заявления гражданина или его законного представителя и договора заключенного между МУ «Комплексный центр» и гражданином или его законным представителем. Мероприятия по социальному сопровождению осуществляются на основании индивидуальной программы.

Итак, предоставляемые учреждением срочные социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги (обследование материально-бытовых условий проживания гражданина и составление соответствующего акта; мониторинги, опросы, рейды, анкетирование граждан; социальный патронаж граждан до принятия на стационарное, полустационарное обслуживание на социальное обслуживание на дому либо по другим причинам ликвидации проблемы).
- услуги предоставляемые «Мобильной социальной службой» с целью повышения уровня жизни граждан, проживающих в отдаленных районах города;
- услуги предоставляемые социальным пунктом проката, предназначенные для обеспечения остро нуждающихся граждан средствами ухода, реабилитации и адаптации во временное пользование;
- услуга «Тревожная кнопка» – услуга, обеспечивающая граждан необходимой экстренной помощью посредством осуществления быстрого дозвона до

специалиста в целях оказания неотложной помощи в ситуациях, угрожающих жизни или здоровью гражданина.

– услуги по социальному сопровождению.

Муниципальная услуга осуществляется непосредственно отделением срочного социального обслуживания, которое при предоставлении государственной услуги осуществляет взаимодействие с органами власти и организациями: Министерством социальных отношений Челябинской области, органами исполнительной власти и организациями в части выдачи гражданам либо учреждениями справок, иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, паспортно-визовой службой, органом загса, управлением социальной защиты населения и другими организациями. Отделение взаимодействует со всеми подразделениями МУ «Комплексный центр социального обслуживания».

В таблице 5 представлен сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление срочных муниципальных услуг:

Таблица 5 – Сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление срочных муниципальных услуг

Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании на 2019 год	Исполнено за 2019 год	Допустимое отклонение, (%)	Отклонение, превышающее допустимое значение	Причина отклонения
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации, %	100	90	5	5	ввиду меньшего количества обратившихся граждан
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок, %	0	0	5	-	-
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах, %	100	100	5	-	-
Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги, %	100	100	5	-	-
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания, %	100	100	5	-	-
Доступность получения социальных услуг в организации, %	100	100	5	-	-

Проанализируем муниципальную услугу предоставление срочных социальных услуг (таблица 5).

Как видим из таблицы 5, качество муниципальной услуги оценивается по шести показателям, каждый из которых отражает деятельность учреждения.

Оценка в социальной работе устанавливает степень соответствия социальной услуги и деятельности организации интересам и ожиданиям тех людей, которые являются пользователями услуг организации.

Повышение качества социальных услуг и эффективность их оказания определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа при предоставлении социальных услуг.

Оценка качества в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа предоставляемых услуг проводится путем мониторинга по результатам опроса клиентов, анализа проведения мероприятий, результатам внутренних проверок, отзывов получателей социальных услуг. Разработан и активно используется в работе анкетный инструментарий. Ежемесячно осуществляется проверка ведения документации личных дел.

Анализ оценки выполнения муниципального задания по показателю, характеризующему качество муниципальной услуги, показал, что муниципальное задание выполнено на 98,00 %.

Качество услуг характеризуется такими показателями, как доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, открытость и доступность информации об организации (учреждении), комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения). Большинство получателей социальных услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в учреждении.

Анализируя деятельность отделения срочного социального обслуживания, мы видим, что допущено отклонение от плана на 219 человек и план выполнен только на 89,96 % по показателю, характеризующему объем муниципальной услуги и на 93,98 % по итоговой оценке выполнения муниципального задания для муниципальной услуги предоставление срочного социального обслуживания.

Причина допущенного отклонения от плана на 219 человек – в виду меньшего количества обратившихся граждан, кроется в том, что в 2019 году в Южноуральском городском округе в целом улучшилась ситуация в социальной сфере, а именно произошло повышение благосостояния населения (повышение доходов работающей части населения, развитие эффективной системы социальной защиты населения). Так же наблюдается эффективное использование местных трудовых ресурсов. Численность безработных, состоящих на учете на конец декабря 2019 г. (284 чел.) по отношению к началу года (383 чел.) уменьшилась, уровень регистрируемой безработицы – 1,39 % (1,87 %) от экономически активного населения города. Показатель напряженности на рынке труда

уменьшился относительно начала года – с 2,02 до 1,54 незанятых граждан на 1 вакансию.

Так же в городском округе осуществлялась реализация мер по дополнительной выплате денежных компенсаций социально незащищенным категориям граждан и выплата субсидий на оплату коммунальных услуг. Всё это создало благоприятную ситуацию по уровню безработицы и число обратившихся в отделение срочного социального обслуживания сократилось ввиду отсутствия необходимости в данной помощи. Анализ информированности услуги показал, что в учреждении работа по данному направлению соответствует установленным требованиям. На официальном сайте учреждения имеется вся необходимая информация. Непосредственно в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» оформлены информационные стенды. Разработаны буклеты и информационные листовки и памятки для получателей услуг. Руководством учреждения предпринимаются меры по информированию населения через средства массовой информации, путем выступлений на совещаниях и оперативках при Главе городского округа, через социальные сети и т.д. Информированность данной услуги является достаточной и доступной для всех слоев населения городского округа.

В таблице 6 представлен сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – социальное обслуживание в форме на дому.

Таблица 6 – Сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – социальное обслуживание в форме на дому

Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании на 2019 год	Исполнено за 2019 год	Допустимое отклонение, (%)	Отклонение, превышающее допустимое значение	Причина отклонения
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации, %	100	100	5	-	-
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок, %	0	0	5	-	-
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах, %	100	100	5	-	-
Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги, %	100	76	5	19	-
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания, %	100	100	5	-	-
Доступность получения социальных услуг в организации, %	100	100	5	-	-

Право на социальное обслуживание имеют граждане признанные нуждающимися в социальном обслуживании. Гражданин признается

нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, приведенные ниже.

1. Полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

2. Наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе.

3. Наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации.

4. Отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними.

5. Наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье.

6. Отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

7. Отсутствие работы и средств к существованию.

8. Наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются по месту проживания или пребывания гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам, нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи, в связи с частичной или полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

На основании данных таблицы 6 проанализируем муниципальную услугу предоставление социального обслуживания в форме на дому.

С целью выявления качества оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, в отделении социальной помощи на дому проводится ежеквартальное анкетирование получателей социальных услуг на дому.

Приведем результаты анкетирования за 4 квартал 2019 года:

Общее число заполненных анкет составило 22 единицы. Из них: 18 женщин, 4 мужчины.

Возрастной диапазон опрошенных:

- от 35 до 55 лет – 2 человека;
- от 55 лет до 75 лет – 8 человек;
- от 75 лет до 80 лет – 4 человека;
- от 80 лет и старше – 8 человек.

Первопричина обращения за социальной помощью, возможно – несколько вариантов:

- неспособность к самообслуживанию, нуждаемость в постоянном уходе – 12 чел.
- отсутствие близких родственников – 4 чел.
- отсутствие ухода со стороны родственников – 5 чел.
- сложные отношения с родственниками – 2 чел.
- одиночество – 1 чел.
- отсутствие средств к существованию – 4 чел.

Многие получатели социальных услуг из числа опрошенных состоят на обслуживании в учреждении достаточно длительное время (4 чел. – более 10 лет, 2 чел. – более 5 лет, 12 чел. – от 2 до 5 лет; 1 чел. – более 1 года и 1 чел. – меньше года).

Преобладающими источниками информации о деятельности учреждения социального обслуживания опрошенные считают межличностное общение (сообщение работника учреждения, звонок, личная встреча, лечащий врач) – 20 человек.

Пока только один из опрошенных получателей социальных услуг пользуется Интернетом и считает сайт учреждения удобным для получения информации о предоставлении социальных услуг и деятельности учреждения, кроме этого, получатели социальных услуг знакомятся с информацией о деятельности из информационных стендов и буклетов учреждения.

Доступность социальных услуг и регулярность их предоставления отделением социального обслуживания на дому оценена получателями положительно (22 человека), количество предоставляемых услуг устраивает всех опрошенных получателей услуг.

Также были отмечены соблюдение социальными работниками графика посещения, быстрое и своевременное решение вопросов (22 человека).

Оценка качества предоставляемых услуг показала, что уровень удовлетворенности высокий. Социальные работники учитывают пожелания граждан по улучшению обслуживания (22 человека).

Профессиональные качества сотрудников оценили положительно 22 человека. Получатели социальных услуг считают, что сотрудники учреждения грамотны и компетентны, а социальные работники вежливы и внимательны по отношению к ним.

В графе: «Какие дополнительные услуги хотели бы еще получать в учреждении?», анкетированные отметили, что удовлетворены предоставляемыми услугами, но хотели бы видеть социального работника несколько раз в день и продлить время общения с ним.

В графе «Ваши пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг» получатели социальных услуг выразили благодарность многим социальным работникам и пожелали учреждению процветания.

По результатам опроса получателей социальных услуг деятельность работы отделения социального обслуживания на дому можно считать положительной. Все опрошенные (22 человека) подтвердили востребованность в получении социальных услуг учреждения. Все из опрошенных дали высокую оценку деятельности учреждения и работе социальных работников, а также выразили желание посоветовать своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг. Отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг и качественное их предоставление. По нашему мнению, данный опрос адекватно отражает ситуацию с качеством услуг.

В таблице 7 представлен сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление социального обслуживания в полустационарной форме:

Таблица 7 – Сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление социального обслуживания в полустационарной форме

Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании на 2019 год	Исполнено за 2019 год	Допустимое отклонение, (%)	Отклонение, превышающее допустимое значение	Причина отклонения
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации, %	100	103,3	5	не превышен	-
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок, %	0	0	5	-	-
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах, %	100	100	5	-	-
Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги, %	100	100	5	-	-
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания, %	100	100	5	-	-
Доступность получения социальных услуг в организации, %	100	103,3	5	не превышен	-

Далее проанализируем муниципальную услугу предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (таблица 7).

Благодаря оценке можно найти так называемые «критические точки», моменты, оказывающие решающее влияние на качество и эффективность работы; в дальнейшем, воздействуя именно на эти точки, руководитель и сотрудники организации сумеют добиться существенных положительных изменений, тем самым сэкономив ее силы, время и ресурсы. Оценка дает работникам и руководству повод задуматься о стандартах качества, к которым следует стремиться их организации.

При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Челябинской области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;
- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилых помещений, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которые должны обеспечивать удобство пребывания получателей социальных услуг, отвечать санитарно-техническим нормам и требованиям;
- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиями и, по возможности, требованиям современного дизайна;
- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, которые должны обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;
- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- проведения наблюдения за получателями социальных услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- своевременного и в необходимом объеме проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;
- организации прохождения диспансеризации в организациях здравоохранения, которая должна обеспечивать посещение получателями услуги всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья и последующего выполнения рекомендаций медицинских специалистов;
- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;
- оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;
- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;
- психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;
- социально-психологического патронажа, который должен на основе наблюдения за получателями социальных услуг за период предоставления социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;
- иных социально-психологических услуг, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т. п.);
- обучения основам домоводства, осуществление которого развивает самостоятельные навыки получателя социальных услуг по самообслуживанию в быту, повышению жизненной активности по самоорганизации и оказанию посильной помощи семье в ведении домашнего хозяйства;
- формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) и организации досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;
- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточности и своевременности;
- проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;
- качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования, а также для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;
- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;
- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

– иных социально-правовых услуг, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:

– обучения инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

– проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

– обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

– обеспечения оказания помощи в обучении получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;

– иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Оценка качества срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

Муниципальное задание по муниципальной услуге за 12 месяцев 2019 года выполнено.

В таблице 8 представлен сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление социального обслуживания в стационарной форме:

Таблица 8 – Сравнительный анализ о выполнении муниципального задания за 2019 год в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по услуге – предоставление социального обслуживания в стационарной форме

Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании на 2019 год	Исполнено за 2019 год	Допустимое отклонение, (%)	Отклонение, превышающее допустимое значение	Причина отклонения
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации, %	100	100	5	-	-
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок, %	0	0	0	-	-
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах, %	100	93,3	5	1,7	-
Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги, %	100	100	5	-	-
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания, %	100	100	100	-	-
Доступность получения социальных услуг в организации, %	100	100	100	-	-

Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги предоставление социального обслуживания в стационарной форме это – улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб.

За 12 месяцев 2019 года количество получателей человек (без повторных обращений) составило 14 чел (муниципальное задание выполнено на 93,33 %).

Таким образом, анализируя выполнение муниципального задания за 2019 год, можно сказать следующее:

Допущено отклонение, превышающее допустимое (возможное) значение на пять процентов по доле получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации.

Организация это объясняет причиной меньшего количества обратившихся граждан.

Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги является не эффективным, так как в муниципальном задании на 2019 год планировалось достижения 100 % данного показателя, а фактическое выполнение составило лишь 76 %.

С учетом допустимого отклонения показатель снижения качества составил 19 %. Организация объясняет снижение данного показателя перераспределением нагрузки, что на наш взгляд не является обоснованным, так как, скорее всего проходила оптимизация затрат на оплату труда, либо присутствует текучесть кадров и требуется изменение и совершенствование кадровой политики организации. Возможно, отсутствует мотивация сотрудников и т. д.

Снижена доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации. Показатель не достигнут планируемого (план – 100 %, факт – 93,3 %).

Данное отклонение объясняется следующими причинами: Выбытие граждан. В период карантина по гриппу и ОРВИ набор не производился. Сохранение места за гражданином, нуждающимся в постоянном постороннем уходе, подлежащем выписке из учреждения здравоохранения.

По остальным показателям, характеризующим качество, предоставленных в 2019 году социальных услуг отклонений не допущено.

В рамках выполнения Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н в 2019 г. проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе и исследуемого учреждения.

В 2019 году анализ проведен в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н.

Министерством социальных отношений Челябинской области утвержден перечень организаций социального обслуживания, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году. В данный перечень входит МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Численность опрошенных в 2019 году по МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа составила 130 человек.

По социально-демографическим характеристикам в составе опрошенных 79 % женщин и 21 % мужчин. Подавляющее большинство опрошенных в возрасте 50 лет и старше.

Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле.

$$S_n = \Sigma K_n^m / 5,$$

где S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \cdot \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \cdot \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \cdot \Pi_{\text{откр}}^{\text{уд}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \cdot \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \cdot \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \cdot \Pi_{\text{комф}}^{\text{уд}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \cdot \Pi_{\text{орг}}^{\text{дост}} + 0,4 \cdot \Pi_{\text{услуг}}^{\text{дост}} + 0,3 \cdot \Pi_{\text{дост}}^{\text{уд}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \cdot \Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \cdot \Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \cdot \Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \cdot \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \cdot \Pi_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \cdot \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

где $\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социального обслуживания составляет 100 баллов.

В МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа показал достаточно высокий результат – 94 балла.

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества.

1. Значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($\Pi_{\text{инф}}$) определялось по формуле.

$$\Pi_{\text{инф}} = \frac{(\text{Истенд} + \text{И сайт}) \cdot 100}{2 \times \text{Иномн}},$$

где $\text{И}_{\text{стенд}}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$\text{И}_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$\text{И}_{\text{номн}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

2. Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной

связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \cdot C_{\text{дист}}$$

где $T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определялось по формуле.

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = ((Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}) \cdot 100) / 2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}$$

где $Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Исследование показало, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокие результаты по критерию открытости и доступности информации (таблица 9)

Таблица 9 – Рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2019 году(баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	97	100	100	93

Исследование показало, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа имеется официальный сайт.

Объем информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует установленному нормативу.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеется и функционирует. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложение, отзыв о качестве предоставления социальных услуг по телефону, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, а также лично в организацию. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа получил по данному показателю максимальный балл.

Информация о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) размещена в общедоступных местах на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте в сети «Интернет».

Опрос показал, что подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о

деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет».

Кроме того, на сайте организации имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

Таким образом, деятельность МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в целом соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \cdot C_{\text{комф}},$$

где $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2. Значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется по формуле.

$$P_{\text{ожид}} = \frac{Y_{\text{ожид}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100,$$

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{комф.уд}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100,$$

где $Y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

По итогам независимой оценки в 2019 году было выявлено, что МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского

городского округа созданы достаточно комфортные и доступные условия предоставления услуг (таблица 10):

Таблица 10 – Рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2019 году (баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	97	100	98	94

Результаты независимой оценки выявили высокий уровень обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг (100 баллов).

По показателю времени ожидания предоставления услуг достигнут достаточно высокий результат – 98 баллов.

Также достаточно высоко оценивают граждане и комфортность условий предоставления услуг в организации – 94 балла.

В целом результаты независимой оценки показали, что в организации созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеются комфортные зоны отдыха, оборудованные соответствующей мебелью, навигация внутри учреждения, питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения; соответствует санитарное состояние помещений; имеется транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); услуги гражданам в организации предоставляются вовремя.

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества.

1. Значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Порг_{дост}) определялось по формуле.

$$Порг_{дост} = T^{орг}_{дост} \cdot C^{орг}_{дост} ,$$

где $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{услуг дост}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \cdot C_{\text{услуг дост}},$$

где $T_{\text{услуг дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{услуг дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд дост}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд дост}} = \frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \cdot 100,$$

где $U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Анализ показал, что организации социального обслуживания имеются условия для получения услуг инвалидами (таблица 11):

Таблица 11 – Рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по критерию доступности услуг для инвалидов в 2019 году (баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	80	60	80	100

Организация обеспечена условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-

точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В то же время, результаты социологического исследования показали, что получатели услуг – инвалиды в целом удовлетворены доступностью услуг.

По результатам наблюдений выявлено, что в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа не выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов, отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

Анализ результатов независимой оценки качества в целом свидетельствует о достаточно высоком уровне доступности организации социального обслуживания для инвалидов и соответствии их нормам, установленным федеральным законодательством.

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{перв.конт уд}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100,$$

где $Y_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{оказ.услуг уд}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{оказ.услуг уд}} = \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100,$$

где $Y_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определялось по формуле:

$$P_{\text{вжл.дист}}^{\text{уд}} = \frac{U_{\text{вжл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100,$$

где $U_{\text{вжл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю – 100 баллов.

Результаты независимой оценки показали, что подавляющее большинство получателей услуг высоко оценивают этические и профессиональные качества сотрудников МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа (таблица 12):

Таблица 12 – Рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2019 году (баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	99	98	99	100

В целом подавляющее большинство граждан высоко оценили доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Кроме того, высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы. Получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Проведенный опрос среди получателей услуг показал, что по всем показателям вне зависимости от формы взаимодействия, сотрудники организаций социального обслуживания доброжелательны и вежливы, что свидетельствует об их профессионализме и соблюдению этических принципов социальной работы.

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100,$$

где $Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100,$$

где $Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определялось по формуле.

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100;$$

где $Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями

оказания услуг в организации социальной сферы;

Ч_{общ} – общее число опрошенных получателей услуг.

По результатам независимой оценки в 2019 году выявлено, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в организации (таблице 13):

Таблица 13 – Рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2019 году (баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	99	100	97	100

Кроме того, подавляющее большинство опрошенных указали, что готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Высок уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями их предоставления, а также удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В целом по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа высокие результаты, что естественно характеризует уровень и качество социального обслуживания.

Проведенная в 2019 году независимая оценка качества показала, что итоговый рейтинг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа в целом высок и приближен к максимальному значению (таблица 14). В среднем значение итогового рейтинга организации социального обслуживания по всем пяти критериям составляет 94 балла.

Таблица 14 – Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа в 2019 году (баллы)

Наименование организации	Значение рейтинга	Рейтинги по показателям				
		Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа	94	97	97	80	99	99

Проведенный в 2019 году анализ результатов независимой оценки качества, предложений и замечаний граждан позволил разработать рекомендации по повышению качества условий оказания услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа:

- в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Таким образом, в 2019 году в рамках выполнения Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н, проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе исследуемого учреждения МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Деятельность организации оценивалась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н.

Результаты независимой оценки качества показали, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

Расчет среднего значения каждого отдельного критерия позволяет более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить и оценить имеющиеся в организации проблемы комфортности и доступности предоставляемых услуг.

Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 80 баллов. Среди причин недостижения максимума – недостаточно высокие результаты по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов».

Проведенный анализ предложений и замечаний получателей услуг позволил выделить наиболее актуальные для клиентов проблемы, связанные с получением ими услуг в организации социального обслуживания, определить приоритетные направления в сфере социального обслуживания. Разработанные рекомендации направлены на повышение качества условий оказания услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Итак, на основании проведенного анализа выполнения муниципального задания, делаем следующие выводы:

Из четырех проанализированных муниципальных услуг достигнуто выполнение по муниципальной услуге предоставление социальной помощи в полустационарной форме – 102,0 %. По срочному социальному обслуживанию допущено отклонение от плана на 219 человек и план выполнен на 89,96 %. Причина допущенного отклонения в виду меньшего количества обратившихся граждан, кроется в том, что в 2019 году в Южноуральском городском округе в целом улучшилась ситуация в социальной сфере, а именно произошло повышение благосостояния населения (повышение доходов работающей части населения, развитие эффективной системы социальной защиты населения). Создана благоприятная ситуация по уровню безработицы и число обратившихся в отделение срочного социального обслуживания сократилось ввиду отсутствия необходимости в данной помощи.

Результаты независимой оценки качества показали, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

Необходимо выделить общие, наиболее значимые проблемы социального обслуживания населения, приведенные ниже.

1. Демографические причины возникновения проблем в социальном обслуживании: высокий темп старения населения и ее инвалидизация, увеличение числа одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, что влияет на загруженность социальных служб.

2. Низкое социально-экономическое состояние населения в целом, связано с низким уровнем жизни, массовыми сокращениями в различных учреждениях и предприятиях, что также повлияет на увеличение нуждающихся в социальной защите и социальном обслуживании.

3. Недостаточно высокий уровень материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения, что является одним из факторов эффективности предоставления социальных услуг в различных учреждениях социального обслуживания.

4. Низкий уровень заработной платы социальных работников, способствует оттоку молодых, перспективных специалистов.

Поэтому во многих учреждениях социального обслуживания персонал является пенсионного возраста или предпенсионного возраста [37].

Таким образом, современная система социального обслуживания населения находится на стадии формирования, и характерной особенностью на этой стадии является наличие многоуровневых проблем.

Различные перемены в экономической, социально-политической сферах жизни общества обнажили множество проблем, в ходе которых, увеличивается количество граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.

Во всей стране, в каждом регионе и муниципалитете существуют проблемы, связанные с социальной сферой, а так же имеются возможности решения этих проблем. Челябинская область не является исключением. Несмотря на наличие развитой инфраструктурной системы социальной сферы (наличие разветвленной широкого спектра предоставляемых социальных услуг, отлаженной системы осуществления выплат, пособий и других форм социальной поддержки населения) и опыт успешной реализации целевых программ и проектов социальной направленности в нашей области наблюдается низкий уровень доходов населения и значительная доля лиц, нуждающихся в социальном обслуживании.

Необходимо так же отметить увеличение нагрузки на социальную сферу за счет роста числа нетрудоспособного населения (пенсионеров, инвалидов), повышения уровня социального сиротства и в связи с эпидемией пандемии в 2020 году.

Далее предоставлен SWOT-анализ системы социального обеспечения Челябинской области (таблица 15)

Таблица 15 – SWOT-анализ системы социального обеспечения Челябинской области

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Высокий уровень развития предприятий основных отраслей (сельское хозяйство, пищевая промышленность, добыча нерудных полезных ископаемых, промышленность строительных материалов, машиностроение, туризм) на основе использования благоприятных природно-климатических условий, разведанных полезных ископаемых и применения кластерных технологий.</p> <p>Укомплектованность управленческими кадрами и достаточно высокий уровень их квалификации.</p> <p>Наличие развитой инфраструктурной системы социальной сферы (наличие разветвленной сети учреждений здравоохранения, образования, культурно-досуговых, физкультуры и спорта).</p> <p>Широкий спектр предоставляемых социальных услуг.</p> <p>Отлаженная система осуществления выплат, пособий и других форм социальной поддержки населения.</p> <p>Опыт успешной реализации целевых программ и проектов социальной направленности.</p>	<p>Необходимость совершенствования сложившейся линейно-функциональной структуры управления социальной сферой.</p> <p>Недостаточное использование современных технологий социального обслуживания, а также информационных технологий, в т. ч. электронных услуг, современных программных продуктов.</p> <p>Несоответствие ресурсного обеспечения социальной сферы целям и задачам государственной социальной политики.</p> <p>Низкий уровень доходов населения, значительная доля лиц, нуждающихся в социальном обслуживании.</p> <p>Дефицит квалифицированных кадров в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта.</p> <p>Ухудшение половозрастной структуры населения - рост демографической нагрузки на трудоспособное население.</p> <p>Несоответствие электронных коммуникаций в органах регионального и муниципального управления современному уровню.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Политика Губернатора Челябинской области, направленная на модернизацию, инновации в социальной сфере, в том числе в рамках Стратегии социально-экономического развития Челябинской области на период до 2035 года от 31 января 2019 года № 1748.</p> <p>Поддержка социальных инициатив муниципалитетов Челябинской области.</p> <p>Возможность вхождения в федеральные целевые программы, в том числе в рамках реализации Национальных проектов.</p> <p>Инвестиционная активность, перспектива формирования социальной инфраструктуры для реализации инвестиционных проектов.</p>	<p>Сокращение кадрового потенциала</p> <p>Увеличение нагрузки на социальную сферу за счет роста числа нетрудоспособного населения (пенсионеров, инвалидов), повышения уровня социального сиротства.</p> <p>Социально-экологические катаклизмы, обусловленные выходом из строя объектов инженерной инфраструктуры жизнеобеспечения и жилого фонда в силу их высокой изношенности.</p> <p>Снижение дотаций, субсидий, субвенций из федерального бюджета.</p>

Сложившаяся в связи с коронавирусом ситуация показала, что мы живем в новом, информационном мире, с новой системой коммуникаций, управлением рисками и огромной ответственностью каждого. То, что требовало годы, изменилось за месяц. Жизнь одной страны изменила жизнь планеты, продемонстрировав значимость и влияние каждого из нас.

Проблемы, связанные с COVID-19, а также опасность заражения инфекцией никуда не исчезнет в ближайшее время. Поэтому в стандарт социальной работы необходимо включать лучшие практики и наработки, полученные в период пандемии.

Необходимо отметить, что даже когда мы преодолеем эту проблему, те наработки, которые получили социальные службы, должны остаться, они не должны потеряться, потому что это огромный опыт и новый стиль работы, индивидуальной заботы о человеке.

В настоящее время по всей стране сотрудники, которые до пандемии работали в офисе, присоединились к социальным работникам, которые обслуживают людей по месту их проживания. Они непосредственно стали оказывать услуги на дому. В основном это молодежь.

Каждый понимает, что основная нагрузка сегодня легла на сферу социальной защиты и социального обслуживания. И от того, как социальная сфера справится с

поставленными перед ней задачами, зависит дальнейшее развитие ситуации в стране.

Итак, социальное обслуживание – это предоставление социальными службами различных услуг и помощи слабо защищенным слоям населения и любому человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию. Реализация социальной политики государства призвана обеспечивать достойную жизнь и одинаковые возможности для реализации духовных и материальных потребностей граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению является их правовое обеспечение.

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что социальное обслуживание – это динамично развивающееся многокомпонентная структура, в которую входят социальные службы, деятельность которых направлена на оказание услуг, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

На современном этапе и в связи с проблемами, связанными с COVID-19 необходимо совершенствование деятельности учреждений социального обслуживания населения.

В рамках данной работы предлагается реализация программы «Долголетие» с участием МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Выводы по разделу 2.

Из четырех проанализированных муниципальных услуг достигнуто выполнение по муниципальной услуге предоставление социальной помощи в полустационарной форме – 102,0 %. По срочному социальному обслуживанию допущено отклонение от плана на 219 человек и план выполнен на 89,96 %. Причина допущенного отклонения в виду меньшего количества обратившихся граждан, кроется в том, что в 2019 году в Южноуральском городском округе в целом улучшилась ситуация в социальной сфере.

Результаты независимой оценки качества показали, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

3 РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ «ДОЛГОЛЕТИЕ» С УЧАСТИЕМ МУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

3.1 Особенности разработки муниципальной программы

Проблемы социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе безусловно существуют и требуют решения на уровне муниципалитета.

Так как граждане пожилого возраста являются категорией особенно незащищенной, для создания в муниципалитете полноценной системы социальной поддержки граждан пожилого возраста необходимы действенные меры.

Целью муниципальной политики в области социального обслуживания пожилых людей является повышение качества жизни граждан пожилого возраста, проживающих на территории Южноуральского городского округа.

Для реализации данной цели предлагается проект программы «Долголетие», разработанный в рамках данной выпускной квалификационной работы.

Для разработки программы сформулируем проблемы социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе и наметим пути их решения (таблица 16):

Таблица 16 – Проблемы социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе и пути их решения

Проблемы	Пути решения
Обеспечение социального партнерства органов местного самоуправления муниципального образования и общественных организаций.	– осуществление поддержки общественных объединений, ориентированных на граждан старшего поколения.
Совершенствование коммуникационных связей и развитие интеллектуального потенциала граждан пожилого возраста. Обеспечение открытости деятельности учреждений социального обслуживания	– распространение полной и доступной информации для потребителя на территории всего муниципалитета; – обеспечить возможность использования гражданами пожилого возраста спортивных, оздоровительных; рекреационных объектов, в том числе инфраструктуры учреждений общего и профессионального образования в районе; – активное участие граждан пожилого возраста в массовых всероссийских соревнованиях; – развитие волонтерства в области оказания помощи гражданам пожилого возраста; – организация культурного досуга граждан пожилого возраста; – содействие формированию групп по интересам и самоорганизации граждан старшего поколения в социальных сетях.
Повышение реальных доходов граждан пожилого возраста из числа ветеранов, жертв политических репрессий и других категорий граждан.	– предоставления мер социальной поддержки; – информирование граждан пожилого возраста о возможностях профессионального обучения, содействие в поиске подходящей работы; – повышение конкурентоспособности граждан пожилого возраста, проживающих в районе, стремящихся возобновить трудовую деятельность; – создание условий, стимулирующих прием на работу, предпринимательскую деятельность и самозанятость граждан старшего поколения, поддержание общественных объединений граждан старшего поколения; – создание условий, стимулирующих прием на работу, предпринимательскую деятельность и самозанятость граждан старшего

Продолжение таблицы 16

Проблемы	Пути решения
	<p>поколения, поддержание общественных объединений граждан старшего поколения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – реализация программ переобучения и повышения квалификации для граждан пожилого возраста с включением в преподавание молодых специалистов; – популяризация дистанционных программ профессиональной переподготовки, ориентированных на граждан старшего поколения; – формирование информационной среды, меняющей негативный стереотип работодателей в отношении работников в возрасте старше 50 лет, распространение наилучших практик обеспечения высокой производительности труда таких работников; – разработка и применение финансовых и нефинансовых механизмов стимулирования работодателей к приему на работу граждан в возрасте старше 50 лет; – популяризация предпринимательских успехов граждан в возрасте старше 50 лет; – разработка и распространение наилучших практик поддержки предпринимательства и самозанятости граждан старшего поколения.
<p>Укрепление здоровья граждан пожилого возраста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – предусмотреть мероприятия, направленные на обеспечение доступности медицинской помощи гражданам пожилого возраста; – внедрение новых форм оказания медицинской помощи. – исследование условий и факторов активного долголетия в Челябинской области и г. Южноуральске для повышения эффективности проведения соответствующих мероприятий.
<p>Совершенствование системы социального обслуживания граждан</p>	<ul style="list-style-type: none"> – совершенствование нормативной правовой базы в сфере социального обслуживания населения; – повышение эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере социального обслуживания граждан; – увеличение количества негосударственных организаций по оказанию услуг в сфере социального обслуживания граждан; – совершенствование системы предоставления мер социальной поддержки отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Челябинской области; – кадровое обеспечение деятельности по работе с гражданами пожилого возраста; – организация курсов повышения квалификации кадров учреждений социального обслуживания населения; – внедрение независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Южноуральского городского округа; – разработка системы развития компетенций по социальному проектированию с целью подготовки молодых людей к участию в конкурсах на соискание грантов в сфере поддержки социальных инициатив; – создание системы поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций; – обеспечение повышения уровня доступности для граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, соответствующих услуг в сфере социального обслуживания; – развитие межведомственного взаимодействия в целях повышения качества социального обслуживания и социального сопровождения граждан; – внедрение и развитие инновационных технологий в сфере социального обслуживания граждан; – совершенствование адресности предоставления услуг в сфере социального обслуживания граждан.
<p>Реабилитация, социальная адаптация и создание условий для полноценной</p>	<ul style="list-style-type: none"> – создание безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения путем обеспечения доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах

Окончание таблицы 16

Проблемы	Пути решения
жизнедеятельности инвалидов и граждан пожилого возраста.	<p>жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – созданию равных с другими категориями населения возможностей в социально-бытовой, профессиональной, общественно-политической, культурной и иных сферах; – привлечение соответствующих специалистов: психологов, педагогов, социальных педагогов, специалистов в сфере культуры и реабилитации инвалидов; – социальная реабилитация и адаптация детей-инвалидов, социальное сопровождение семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья; – развитие современных технологий, направленных на социальную поддержку детей-инвалидов и семей, их воспитывающих; – создание и реализация системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами; – предоставление качественного социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в постороннем уходе; – соблюдение Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 562-ст.
Адресная социальная помощь жителям Южноуральского городского округа, пострадавшим в результате ЧС.	<ul style="list-style-type: none"> – повышение эффективности межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы органов местного самоуправления, социальной защиты населения и федеральных структур муниципалитета; – оказание адресной социальной помощи жителям Южноуральского городского округа, пострадавшим в результате ЧС; – осуществление мероприятий по социальному обслуживанию населения, пострадавшего от ЧС, проведение гуманитарных акций.

Таким образом, на основе проведенного исследования, нами сформулированы основные проблемы социального обслуживания на территории Южноуральского городского округа.

Стоит отметить, что конкурентоспособность экономики Южноуральского городского округа в большей степени будет определяться степенью развития человеческого капитала, повышение которой возможно за счет преобразований, направленных на наполнение социальной сферы современными услугами, формирующими новое качество условий жизни получателей социальных услуг, повышающих конкурентоспособность человека. Решение этих задач будет осуществляться в рамках совершенствования системы социального обслуживания граждан Южноуральского городского округа посредством принятия муниципальной программы «Долголетие» (проект программы – Приложение Б).

Ответственным исполнителем муниципальной программы «Долголетие» является Управление социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа. Соисполнителем муниципальной программы является МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Основная цель муниципальной программы – улучшение качества жизни граждан пожилого возраста, инвалидов, в том числе за счет развития и

совершенствования системы социального обслуживания, оптимизации расходов на обеспечение ее функционирования.

Основные задачи муниципальной программы:

- организация выполнения государственных и муниципальных обязательств по социальной поддержке граждан;
- совершенствование условий предоставления услуг населению;
- организация и обеспечение проведения муниципальных мероприятий в области социальной политики;
- предоставление субсидии социально ориентированным некоммерческим организациям.

Целевыми индикаторами и показателями муниципальной программы станут:

- доля граждан, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг, от общего числа граждан, получивших услуги;
- доля граждан, получивших социальные услуги, в общем числе граждан, обратившихся за их получением;
- количество граждан, улучшивших качество жизни;
- обеспечение финансовой поддержки общественных организаций за счет средств бюджета городского округа.

Срок реализации муниципальной программы: 2021–2023 годы.

За счет средств бюджета городского округа планируется выделить

10920,28 тыс. рублей (2021 год – 3 937,53 тыс. рублей, 2022 год – 4 861,49 тыс. рублей, 2023 год – 2 121,26 тыс. рублей).

Предлагаемая Программа – система гарантированного администрацией Южноуральского городского округа комплекса мер, направленных на социальную и экономическую поддержку малообеспеченных граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, оказавшихся в социально опасном положении; лиц с ограниченными возможностями здоровья, пожилых людей.

В 2019 году МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» услуги гражданам оказывались следующими отделениями:

- отделением социальной помощи на дому – 204 гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- отделением дневного пребывания пенсионеров – 372 гражданам;
- отделением срочной социальной помощи 1963 гражданам;
- отделением временного пребывания предоставлены услуги 14 гражданам.

Действующее законодательство предъявляет к учреждениям социальной сферы повышенные требования к уровню ответственности и квалификации работников в части применения современных технологий социальной поддержки населения и социального обслуживания.

Востребованность социальных услуг требует сохранения уже существующих форм, и проработки новых социально значимых проектов:

- предоставление субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям на выполнение социально-значимых мероприятий, на осуществление деятельности по реабилитации инвалидов;

- оказание дополнительной помощи социально-незащищенным слоям населения;
- формирование общественного мнения по проблеме толерантного отношения к семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- расширение существующей системы социальной поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов.

Приоритеты и цели политики городского округа в области социальной поддержки и социального обслуживания определены в Стратегии социально-экономического развития Южноуральского городского округа Челябинской области до 2035 года, утвержденной решением Собрания депутатов Южноуральского городского округа 10.09.2019 г. № 541.

Стратегическую цель – повышение уровня и качества жизни населения, нуждающегося в социальной защите, планируется достичь посредством обеспечения эффективного функционирования системы предоставления социальных гарантий и формирования муниципального сектора дополнительных социальных услуг.

Перечень основных мероприятий муниципальной Программы с указанием сроков их реализации, ответственного исполнителя и соисполнителей, а также ожидаемых результатов разработан и является приложением № 1 к муниципальной программе. Так же разработано финансово-экономическое обоснование мероприятий муниципальной Программы.

Ресурсное обеспечение муниципальной Программы «Долголетие» представлено в таблице 17:

Таблица 17 – Ресурсное обеспечение муниципальной программы «Долголетие» Южноуральского городского округа

Главный распорядитель бюджетных средств	Всего, тыс. руб.	В том числе по годам (тыс. руб.)		
		2021 год	2022 год	2023 год
Управление социальной защиты населения	10920,28	3 937,53	4 861,49	2 121,26
Итого:	10920,28	3 937,53	4981,49	2 121,26
ВСЕГО:	10920,28	3 937,53	4981,49	2 121,26

Финансирование мероприятий Программы будет осуществляться в пределах выделенных бюджетных средств и ежегодно уточняются исходя из возможностей бюджета городского округа.

3.2 Ожидаемые результаты реализации программы «Долголетие»

Оценка программ – это сравнение, по итогам которого, выносятся суждения о качестве программы и разрабатываются рекомендации на будущее.

Администрация Южноуральского городского округа, Собрание депутатов Южноуральского городского округа, Контрольно-счетная комиссия

Южноуральского городского круга, осуществляют контроль за эффективным и целевым использованием средств, выделяемых на реализацию Программы, своевременным и в полном объеме выполнением основных мероприятий Программы.

Оценка достижения эффективности деятельности по реализации программных мероприятий осуществляется посредством мониторинга на основе индикативных показателей.

Механизм реализации Программы включает:

- выполнение программных мероприятий за счёт средств всех источников финансирования;
- подготовку отчётов о реализации Программы с обсуждением достигнутых результатов;
- корректировку Программы;
- уточнение объемов финансирования.

Оценка результативности действия Программы проводится по результатам отчетного года. Мониторинг хода реализации Программы проводится каждое полугодие.

Процесс и результаты реализации Программы подлежат широкому освещению в средствах массовой информации.

Реализация системы программных мероприятий будет способствовать снижению социальной напряженности, улучшению социального климата, улучшению социального положения граждан, проживающих на территории городского округа. В целом реализация Программы будет способствовать созданию благоприятной социальной обстановки в городе.

Оценка достижения цели Программы производится посредством показателей, приведенных ниже.

1. Сохранить удельный вес граждан, получивших услуги в муниципальных учреждениях социального обслуживания населения, от общего количества граждан, обратившихся за их получением соответствующим уровнем 100 %. Показатель определяется как процентное соотношение количества граждан, которым предоставлено социальное обслуживание, к количеству граждан, имеющих право и обратившихся за его получением. Сведения для расчета показателя имеются в базах данных Управления, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Увеличить количество граждан, улучивших качество жизни. Показатель определяется как количество граждан, принявших участие в проведении муниципальных мероприятий в области социальной политики, таких как:

- вовлечение пожилых людей в активную общественную деятельность;
- формирование условий для досуга пожилых людей;
- развитие добровольческого движения;
- проведение культурно-досуговых и спортивно-оздоровительных мероприятий и др.

Показатель рассчитывается по отчетным данным структурных подразделений Управления социальной защиты населения по итогам проведения мероприятий.

3. Обеспечить финансовую поддержку общественных организаций за счет средств бюджета городского округа.

Показатель определяется как процентное соотношение объема средств на организацию работы общественных организаций, направленных на финансирование, к объему средств на организацию работы общественных организаций, предусмотренных за счет средств городского бюджета.

Перечень целевых индикаторов муниципальной Программы приведен в таблице 18:

Таблица 18 – Целевые индикаторы муниципальной программы «Долголетие» Южноуральского городского округа

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2021 год	2022 год	2023 год
1. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг, от общего числа граждан, получивших услуги, в т.ч.					
1.1	Удельный вес граждан фактически пользующихся мерами социальной поддержки от общего количества граждан, имеющих право на меры социальной поддержки и обратившихся за их получением	%	100%	100%	100%
2. Доля граждан получивших социальные услуги, в общем числе граждан, обратившихся за их получением					
2.1	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги на дому, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	100%
2.2	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги в отделении дневного пребывания, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	100%
2.3	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги в отделении временного пребывания, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	100%
3. Количество граждан, улучивших качество жизни					
3.1	Количество граждан пожилого возраста и инвалидов, принявших участие в проведении муниципальных мероприятий в области социальной политики	чел.	1500	1500	1550
4. Обеспечение финансовой поддержки общественных организаций за счет средств бюджета городского округа					
4.1	Доля объема средств на организацию работы общественных организаций, направленных на финансирование, к объему средств на организацию работы общественных организаций, предусмотренных за счет средств городского бюджета	%	100%	100%	100%

Учитывая, что Программа носит социальную направленность, экономических последствий в муниципальной Программе не предусмотрено.

Выполнению поставленных задач могут помешать риски, сложившиеся под воздействием негативных факторов и имеющихся в обществе социально-экономических проблем.

Внешними рисками реализации Программы являются:

- изменение федерального законодательства в части перераспределения полномочий между Правительством Российской Федерацией и субъектами Российской Федерацией и органами местного самоуправления;
- недостаточность финансирования из бюджетных источников;
- распространение эпидемии COVID-19.

Возможным косвенным последствием реализации Программы, носящим отрицательный характер могут стать обстоятельства приведенные ниже.

1. Отсутствие индексации социальных выплат. Данное обстоятельство может привести к социальному напряжению среди тех категорий и групп населения, которые имеют право на государственные и муниципальные услуги, установленные действующим законодательством.

2. Низкая социальная активность отдельных категорий граждан при достаточной информированности о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

При соблюдении указанных условий риск реализации Программы можно считать минимальным.

Оценка эффективности Программы осуществляется в целях достижения оптимального соотношения затрат, связанных с реализацией Программы, и достигнутых результатов, а также обеспечения принципов бюджетной системы Российской Федерации: результативности и эффективности использования бюджетных средств, прозрачности, адресности и целевого характера бюджетных средств. Оценка эффективности реализации муниципальной программы осуществляется в соответствии с Методикой оценки эффективности реализации муниципальных программ (подпрограмм) Южноуральского городского округа, утвержденной постановлением администрации Южноуральского городского округа от 29.07.2015г. № 550.

Методика оценки эффективности реализации муниципальной программы учитывает необходимость проведения оценок, приведенных ниже.

1. Степени достижения целей и решения задач муниципальной программы.

Оценка степени достижения целей и решения задач муниципальной программы определяется путем сопоставления фактически достигнутых значений показателей (индикаторов) муниципальной программы и их плановых значений по формуле.

$$СДЦ = \sum_{i=1}^n СДЦ_i / n ,$$

где СДЦ – степень достижения целей (решения задач муниципальной программы);

СДЦ_i – степень достижения i-го целевого индикатора (показателя)

результатов) муниципальной программы;

n – количество индикаторов (показателей) муниципальной программы.

Степень достижения i -го целевого индикатора (показателя результатов) муниципальной программы ($СДЦ_i$) определяется по формуле.

$$СДЦ_i = \frac{ЗФ_i}{ЗП_i},$$

где $ЗФ_i$ – фактическое значение i -го целевого индикатора (показателя результатов) муниципальной программы;

$ЗП_i$ – плановое значение i -го целевого индикатора (показателя результатов) муниципальной программы (для индикаторов (показателей), желаемой тенденцией развития которых является рост значений) или

$$СДЦ_i = \frac{ЗП_i}{ЗФ_i},$$

где (для целевых индикаторов (показателей), желаемой тенденцией развития которых является снижение значений).

2. Степени соответствия запланированному уровню затрат и эффективности использования средств, направленных на реализацию муниципальной программы.

Оценка степени соответствия запланированному уровню затрат и эффективности использования средств, направленных на реализацию муниципальной программы, определяется путем сопоставления плановых и фактических объемов финансирования муниципальной программы по формуле.

$$УФ = \frac{ФФ}{ФП},$$

где $УФ$ – уровень финансирования реализации муниципальной программы;

$ФФ$ – фактический объем расходов на реализацию муниципальной программы за отчетный год;

$ФП$ – плановый объем расходов на реализацию муниципальной программы в отчетном году.

Эффективность реализации муниципальной программы ($ЭП$) рассчитывается по следующей формуле:

$$ЭП = СДП/УФ.$$

По результатам ежегодной оценки эффективности реализации муниципальных программ отдел экономического развития администрации Южноуральского городского округа составляет рейтинг эффективности муниципальных программ за отчетный год и присваивает муниципальным программам соответствующие ранги (таблица 19):

Таблица 19 – Рейтинг эффективности муниципальных программ
Южноуральского городского округа

Уровень эффективности реализации муниципальной программы	Численное значение эффективности реализации муниципальной программы (ЭП)	Ранг
Неэффективная	менее 0,5	четвертый
Уровень эффективности удовлетворительный	0,5–0,79	третий
Эффективная	0,8–1	второй
Высокоэффективная	более 1	первый

Исходя из вышеизложенного проведем прогнозную оценку эффективности реализации муниципальной программы «Долголетие» за 2021 год.

Прогнозное выполнение целевых индикаторов муниципальной программы «Долголетие» за 2021 год приведены в таблице 20:

Таблица 20 – Прогнозное выполнение целевых индикаторов муниципальной программы «Долголетие» Южноуральского городского округа за 2021 год

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2021год по программе	2021 год прогноз выполнения	2021 год отклонение
1. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг, от общего числа граждан, получивших услуги, в т.ч.					
1.1	Удельный вес граждан фактически пользующихся мерами социальной поддержки от общего количества граждан, имеющих право на меры социальной поддержки и обратившихся за их получением	%	100%	100%	
2. Доля граждан получивших социальные услуги, в общем числе граждан, обратившихся за их получением					
2.1	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги на дому, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	-
2.2	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги в отделении дневного пребывания, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	-
2.3	Доля граждан, которым предоставлены социальные услуги в отделении временного пребывания, от общего числа нуждающихся	%	100%	100%	-
3. Количество граждан, улучшивших качество жизни					
3.1	Количество граждан пожилого возраста и инвалидов, принявших участие в проведении	чел.	1500	1550	+50

Окончание таблицы 20

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2021год по программе	2021 год прогноз выполнения	2021 год отклонение
	муниципальных мероприятий в области социальной политики				
4. Обеспечение финансовой поддержки общественных организаций за счет средств бюджета городского округа					
4.1	Доля объема средств на организацию работы общественных организаций, направленных на финансирование, к объему средств на организацию работы общественных организаций, предусмотренных за счет средств городского бюджета	%	100%	100%	-

Итак, определим степень достижения целевых индикаторов муниципальной программы.

1. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг, от общего числа граждан, получивших услуги.

$$СДЦ_1 = \frac{100}{100}, = 1,00$$

2. Доля граждан получивших социальные услуги, в общем числе граждан, обратившихся за их получением.

$$СДЦ_2 = \frac{100}{100}, = 1,00$$

3. Количество граждан, улучшивших качество жизни.

$$СДЦ_3 = \frac{1550}{1500}, = 1,03$$

4. Обеспечение финансовой поддержки общественных организаций за счет средств бюджета городского округа.

$$СДЦ_4 = \frac{100}{100}, = 1,00$$

Оценим степень достижения целей и решения задач муниципальной программы «Долголетие» путем сопоставления фактически достигнутых значений индикаторов муниципальной программы и их плановых значений.

$$СДЦ = 1,00/4+1,00/4+1,03/4+1,00/4 = 0,250+0,250+0,258+0,250 = 1,01$$

Ситуацией из-за эпидемии коронавируса, конечно повлечет за собой ухудшение уровня жизни граждан муниципалитета. Возрастет число нуждающихся граждан, ожидается что количество граждан пожилого возраста и инвалидов, принявших участие в проведении муниципальных мероприятий в области социальной политики будет больше, чем запланировано в программе на 2021 год. Данные факторы повлияют на число получивших муниципальные услуги в сторону увеличения.

Далее оценим степень соответствия запланированному уровню затрат и эффективности использования средств, направленных на реализацию

муниципальной программы путем сопоставления плановых и фактических объемов финансирования муниципальной программы.

$$УФ = \frac{3937,53}{3937,53} = 1,00$$

Эффективность реализации муниципальной программы равна 1,01.

$$ЭП = \frac{1,01}{1,00} = 1,01$$

Таким образом, согласно рейтинга эффективности реализации муниципальных программ Южноуральского городского округа (таблица 19), муниципальная программа «Долголетие» за 2021 год на основе прогнозных показателей признается высокоэффективной и ей присваивается первый ранг.

Мониторинг и оценка программ и проектов, деятельности организации в целом – это важный логический шаг в развитии системы социальной поддержки и реализации социальной политики, который неизбежен в случае перехода учреждений и организаций, оказывающих социальные услуги, к программному методу управления. Более того, это эффективный и широко применяемый в развитых странах инструмент управления и важная часть проектной культуры, которую сейчас осваивают российские социальные службы.

Выделение услуги как функциональной единицы процесса социального обслуживания является важным условием повышения результативности деятельности специалистов и учреждений социальной защиты.

Выделение услуг осуществляется на уровне учреждения на основе действующей нормативной базы в зависимости от профиля учреждения и социальной ситуации в конкретной территории. Результативность услуги определяется как уровень компенсации или устранения действующего ограничения или нарушения жизнедеятельности, носителем которого является клиент социальной службы. Результативность определяется на двух уровнях: как общая удовлетворенность жизнью в разрезе предпочитаемых сфер социальной активности и как уровень обеспечения основных потребностей и гражданских прав, то есть как клиентская результативность.

Социальные результаты оказания услуг должны определяться как следствия и рассматриваться как второй план оценки результативности. Сложные виды услуг могут оцениваться по составляющим компонентам (услугам) как влияние (или не влияние) на общий синергетический эффект. Оценка качества услуг должна осуществляться не только на уровне результативности, но и всех компонентов обеспечения качества (адекватность услуги жизненной ситуации и потребности клиента, функциональность услуги в отношении потребности клиента, профессиональный уровень оказания услуги, механизмов контроля и администрирования).

В той модели социальной политики и социального обслуживания, которая развивается в России сегодня, значение оценки необычайно быстро возрастает, причем, все большая роль отводится получателям услуг – их мнению и влиянию на развитие сервисов. Несмотря на разнообразие форм и методов привлечения клиентов к оценке работы учреждений и сотрудников, эта оценка пока что используется лишь как отчетный инструментальный, но не как механизм изменений

и развития. Кроме того, мониторинг результативности услуг с участием самих клиентов является проблемным вопросом. Есть группы клиентов (в основном пожилые и инвалиды, получающие услуги на дому), которые не всегда в состоянии объективно оценить результаты услуги. Они могут быть удовлетворены любым участием в их жизни. В связи с этим схема мониторинга должна предполагать: оценку депривационных факторов в удовлетворении потребностей (потребность в помощи); оценку комплекса услуг, предоставляемых учреждением в отношении потенциального спроса (предложение услуг); оценку предоставляемых услуг (удовлетворение потребностей и адекватность услуг).

Такой механизм обеспечения качества, как оценка, производимая клиентом, не может использоваться в отрыве от контекста и без учета других показателей.

Если говорить об идеальной концепции комплексного, или целостного управления качеством, то не только клиенты, но все субъекты системы социальных услуг, включая доноров, спонсоров, заказчиков, потребителей, исполнителей, общественности, принимают участие в такой оценке.

Оценка занимает все большее место в нашей повседневности, становится образом жизни людей в современном «обществе услуг», где «клиент всегда прав», где потребитель имеет право и умеет оценивать, сравнивать, выбирать тех или иных провайдеров, т.е. тех, кто производит и предоставляет услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие экономических составляющих процесса формирования групп населения, подтверждающих свой интерес к разнообразным и качественным услугам финансовым обеспечением за счет роста своих доходов, формирует основу построения рыночных отношений в сфере социального обслуживания населения.

Социальное обеспечение как система социально-экономических и правовых мер определенным образом организована и имеет свою сложную структуру, отражающую организационно – правовые способы осуществления социального обеспечения.

Формы социального обеспечения это организационные и правовые способы осуществления социального обеспечения. Каждая из форм социального обеспечения имеет свою специфику.

Структура системы социального обслуживания населения представлена различными специализированными учреждениями, предоставляющими социальные услуги.

Правовое обеспечение является важным условием эффективной организации и функционирования учреждений социального обслуживания по оказанию помощи и поддержки населению. Нормативно-правовая база системы социального обслуживания населения достаточно объемная и состоит из нормативно-правовых актов разного уровня: федеральных, региональных и муниципальных.

Социальное обеспечение – это система экономических и правовых мер, принимаемых государством с целью предоставления гражданам материальных благ в случаях наступления социальных рисков для поддержания их личных доходов и социального статуса, за счет средств целевых финансовых источников, в размерах и на условиях, предусмотренных законодательством.

В соответствии с законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» социальное обслуживание определяется как деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведение социальной адаптации и реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Государство гарантирует гражданам право на социальное обслуживание.

Право на социальное обслуживание имеют граждане Российской Федерации, иностранцы и лица без гражданства, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации.

Используя информацию о Комплексном центре социального обслуживания населения Южноуральского городского округа в рамках данной работы проведен анализ социального обслуживания населения и выявлены особенности формирования муниципального задания.

Проанализировано выполнение муниципального задания в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа за 2017–2019 годы. Количество получателей социальных услуг, обслуженных за 2017–2019 годы составило 4220 человек.

В муниципальном задании МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа представлен вид деятельности по ОКВЭД 88.10 «Услуги социальные без обеспечения проживания для престарелых и инвалидов» и по ОКВЭД 87.90 «Услуги по уходу с обеспечением проживания прочие».

Плановое задание по доходам в 2019 году выполнено в учреждении на 101,2 %

Срочное социальное обслуживание занимает самую высокую долю в оказанных учреждением муниципальных услугах – 88,74 %.

Причина допущенного отклонения от плана на 219 человек – в виду меньшего количества обратившихся граждан, в том, что в 2019 году в Южноуральском городском округе в целом улучшилась ситуация в социальной сфере, а именно произошло повышение благосостояния населения (повышение доходов работающей части населения, развитие эффективной системы социальной защиты населения). Так же наблюдается эффективное использование местных трудовых ресурсов. Численность безработных, состоящих на учете на конец декабря 2019 г. (284 чел.) по отношению к началу года (383 чел.) уменьшилась, уровень регистрируемой безработицы – 1,39 % (1,87 %) от экономически активного населения города. Показатель напряженности на рынке труда уменьшился относительно начала года – с 2,02 до 1,54 незанятых граждан на 1 вакансию.

Так же в городском округе осуществлялась реализация мер по дополнительной выплате денежных компенсаций социально незащищенным категориям граждан и выплата субсидий на оплату коммунальных услуг. Всё это создало благоприятную ситуацию по уровню безработицы и число обратившихся в отделение срочного социального обслуживания сократилось ввиду отсутствия необходимости в данной помощи.

С целью выявления качества оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, в отделении социальной помощи на дому проводится ежеквартальное анкетирование получателей социальных услуг на дому.

По результатам опроса получателей социальных услуг деятельность работы отделения социального обслуживания на дому можно считать положительной. Все опрошенные (22 человека) подтвердили востребованность в получении социальных услуг учреждения. Все из опрошенных дали высокую оценку деятельности учреждения и работе социальных работников, а также выразили желание посоветовать своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг. Отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг и качественное их предоставление. По нашему мнению, данный опрос адекватно отражает ситуацию с качеством услуг.

Таким образом, анализируя выполнение муниципального задания за 2019 год, можно сказать следующее:

Допущено отклонение, превышающее допустимое (возможное) значение на пять процентов по доле получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации.

Организация это объясняет причиной меньшего количества обратившихся граждан.

Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги является не эффективным, так как в муниципальном задании на 2019 год планировалось достижения 100 % данного показателя, а фактическое выполнение составило лишь 76 %.

С учетом допустимого отклонения показатель снижения качества составил 19 %. Организация объясняет снижение данного показателя перераспределением нагрузки, что на наш взгляд не является обоснованным, так как, скорее всего проходила оптимизация затрат на оплату труда, либо присутствует текучесть кадров и требуется изменение и совершенствование кадровой политики организации. Возможно, отсутствует мотивация сотрудников и т.д.

Снижена доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации. Показатель не достигнут планируемого (план – 100 %, факт – 93,3 %).

Данное отклонение объясняется следующими причинами: Выбытие граждан. В период карантина по гриппу и ОРВИ набор не производился. Сохранение места за гражданином, нуждающимся в постоянном постороннем уходе, подлежащем выписке из учреждения здравоохранения.

По остальным показателям, характеризующим качество, предоставленных в 2019 году социальных услуг отклонений не допущено.

В 2019 году в рамках выполнения Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н, проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе исследуемого учреждения МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Деятельность организации оценивалась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н.

Результаты независимой оценки качества показали, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

Расчет среднего значения каждого отдельного критерия позволяет более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить и оценить имеющиеся в организации проблемы комфортности и доступности предоставляемых услуг.

Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 80 баллов. Среди причин недостижения максимума – недостаточно высокие результаты по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов».

Проведенный анализ предложений и замечаний получателей услуг позволил выделить наиболее актуальные для клиентов проблемы, связанные с получением ими услуг в организации социального обслуживания, определить приоритетные направления в сфере социального обслуживания. Разработанные рекомендации направлены на повышение качества условий оказания услуг МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

На основании проведенного анализа выполнения муниципального задания, делаем выводы, приведенные ниже.

Из четырех проанализированных муниципальных услуг достигнуто выполнение по муниципальной услуге предоставление социальной помощи в полустационарной форме – 102,0 %. По срочному социальному обслуживанию допущено отклонение от плана на 219 человек и план выполнен на 89,96 %. Причина допущенного отклонения в виду меньшего количества обратившихся граждан, кроется в том, что в 2019 году в Южноуральском городском округе в целом улучшилась ситуация в социальной сфере, а именно произошло повышение благосостояния населения (повышение доходов работающей части населения, развитие эффективной системы социальной защиты населения). Создана благоприятная ситуация по уровню безработицы и число обратившихся в отделение срочного социального обслуживания сократилось ввиду отсутствия необходимости в данной помощи.

Результаты независимой оценки качества показали, что у МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

Необходимо выделить общие, наиболее значимые проблемы социального обслуживания населения.

1. Демографические причины возникновения проблем в социальном обслуживании.

2. Низкое социально-экономическое состояние населения в целом.

3. Недостаточно высокий уровень материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения.

4. Низкий уровень заработной платы социальных работников.

Таким образом, современная система социального обслуживания населения находится на стадии формирования, и характерной особенностью на этой стадии является наличие многоуровневых проблем.

Различные перемены в экономической, социально-политической сферах жизни общества обнажили множество проблем, в ходе которых, увеличивается количество граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.

Необходимо так же отметить увеличение нагрузки на социальную сферу за счет роста числа нетрудоспособного населения (пенсионеров, инвалидов), повышения уровня социального сиротства и в связи с эпидемией пандемии в 2020 году.

На современном этапе и в связи с проблемами, связанными с COVID-19 необходимо совершенствование деятельности учреждений социального обслуживания населения.

В рамках данной работы предложена реализация программы «Долголетие» с участием МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа.

Для разработки программы сформулированы проблемы социального обслуживания населения в Южноуральском городском округе и намечены пути их решения.

Проведена прогнозная оценка эффективности реализации муниципальной программы «Долголетие» за 2021 год.

Согласно рейтинга эффективности реализации муниципальных программ Южноуральского городского округа, муниципальная программа «Долголетие» за 2021 год на основе прогнозных показателей признается высокоэффективной и ей присваивается первый ранг.

Таким образом, эффективное социальное обслуживание является необходимым условием развития общества в любом современном государстве, поскольку предполагает не просто помощь людям, по каким-то причинам оказавшимся в ситуации, в которой они не могут обеспечить себе нормальную (в понимании данного общества) жизнедеятельность, но и профилактическую деятельность по возникновению подобного рода ситуаций. Оно также включает в себя создание адекватных условий для решения проблем таких людей со стороны государства и любых других организаций.

Модель социального обслуживания может различаться в зависимости от политических, социальных, экономических, культурных и прочих особенностей государства. Но в любом случае основными его принципами являются: гуманность, квалифицированность, включенность различных социальных групп и пр. Социальное обслуживание может оказываться как на основании группового, так и адресного (по критерию нуждаемости) подхода и, соответственно, ориентироваться либо на обозначенные категории населения, либо на индивидуальных граждан, в случае оценки их индивидуального или семейного положения как достаточного для предоставления социальных услуг или социальной помощи.

Качество жизни населения определяется несколькими показателями, важнейший из которых – самочувствие конкретного жителя. Челябинская область является именно тем регионом, где приоритет качества жизни ставится выше других факторов регионального развития. Социальная служба Южноуральского городского округа сейчас располагает всеми ресурсами, чтобы качественно и в срок помогать тем, кто нуждается в защите.

Повышение эффективности социального обслуживания – это государственный приоритет. От того, насколько чётко и профессионально работает социальная служба, зависит эмоциональный настрой всего общества.

Мы абсолютно убеждены, что общество имеет перспективу только в одном случае – если никогда не уменьшится забота о малоимущих, о слабых, о тех, кому сегодня сложно.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) // Российская газета. – 1993. – 25 декабря. – № 237.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 31.07.1998 № 145–ФЗ. (ред. от 01.04.2020) // Собрание законодательства Российской Федерации.–1998.– № 23.– Ст. 1294.
3. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442–ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 52. – Ст. 7007.
4. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 н. – СПС «Гарант».
5. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения» Основные виды социальных услуг: Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. № 327–ст – СПС «Гарант».
6. Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области: Закон Челябинской области от 29.10.2014 г. № 36–ЗО. – СПС «Гарант».
7. О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по социальному обслуживанию населения и профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: Закон Челябинской области от 22.12.2005 г. № 441–ЗО. – СПС «Гарант».
8. Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг: Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 г. № 546–П. – СПС «Гарант».
9. Об утверждении муниципальной программы «Социальная поддержка населения Южноуральского городского округа на 2018–2021 годы»: Постановление администрации Южноуральского городского округа от 09.12.2015 г. № 873. – официальный сайт Администрации Южноуральского городского округа.
10. Азарова, Е.Г. Правовое регулирование социального обеспечения женщин и детей / Е.Г. Азарова // Журнал российского права. – 2018. – № 10. – С.57–73.
11. Албегова, И.Ф. Социальная работа как инновационная система современного общества / И.Ф. Албегова // Вопросы философии. – 2018. – № 3. – С.71–79.
12. Алексеева, С.Г. Современное состояние социальной сферы в Российской Федерации / С.Г.Алексеева // Микроэкономика. – 2017. – № 6. – С.59–63.
13. Алиева, З.К. Социальная политика в отношении пожилых граждан: внедрение социальных инновационных технологий / З.К.Алиева // Социальная политика и социология. – 2019. – № 2. – С.76–83.
14. Ахунова, Е.С. Гражданско-правовое регулирование оказания социальных услуг населению / Е.С. Ахунова // Актуальные проблемы современной науки.– 2016.– № 1. – С.96–98.
15. Баканова, Е.С. Новые институционально-экономические механизмы в

- социальной сфере / Е.С. Баканова // Инновации. – 2018. – № 10. – С.41–44.
16. Барков, А.В. Социальное обслуживание в условиях рыночной экономики: современные тенденции и перспективы развития / А.В. Барков // Трудовое право. – 2016. – № 9. – С.13–17.
 17. Беляева, Ю.Н. О социальных функциях государства // Журнал российского права. – 2016. – №1. – С.99–106.
 18. Буянова, М.О. Право социального обеспечения: учебное пособие / М.О. Буянова. – М.: Высшее образование, 2015. – 178 с.
 19. Васюнина, М.Л. Государственное (муниципальное) задание как новый инструмент в механизме финансового обеспечения государственных (муниципальных) услуг // Финансы и кредит. – 2017. – № 18. – С. 38–43.
 20. Волкова, Н.С. Законодательство в социальной сфере: проблемы измерения эффективности / Н.С. Волкова // Журнал российского права. – 2016. – № 9. – С.44–54.
 21. Гришина, Е.Е. Социальная поддержка населения: усиление адресности / Е.Е. Гришина // Экономическое развитие России. – 2018. – № 10. – С.65–67.
 22. Гусакова Ю.С. Основные правовые механизмы социальной работы в России // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2017. – № 6. – С.128–133.
 23. Гусев, А.Ю. Формы и способы защиты прав граждан в сфере социального обеспечения / А.Ю. Гусев // Журнал российского права. – 2016. – № 7. – С.120–128.
 24. Гусева, Т.С. Демографические функции права социального обеспечения / Т.С. Гусева // Журнал российского права. – 2018. – № 3. – С.58–67.
 25. Инновационные методы практики социальной работы: учебное пособие для магистров / Г.Х. Мусина-Мазнова [и др.]. – М.: Дашков и К, 2019. – 316 с.
 26. Кауфман, А.А. Право социального обеспечения в схемах и определениях: учебное пособие / А.А. Кауфман. – М.: Проспект, 2017. – 234 с.
 27. Кончуглов, А.В. Социальное обеспечение и социальная защита: некоторые вопросы теории и практики / А.В. Кончуглов // Власть. – 2017. – № 4. – С.117–122.
 28. Корнилова, М.В. Компьютерные и интернет-технологии в жизни пожилых людей: возможности и риски / М.В. Корнилова // Власть. – 2018. – № 6. – С.62–69.
 29. Корнилова, М.В. Социальное обслуживание как способ защиты пожилых людей от социальных рисков / М.В. Корнилова // Социальная политика и социология. – 2017. – № 3. – С.112–119.
 30. Косова, О.Ю. Государственная политика социальной защиты семьи / О.Ю. Косова – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
 31. Майорова, Е.Ю. Специфика социального обслуживания пожилых людей на региональном уровне / Е.Ю. Майорова // Личность. Культура. Общество. – 2019. – № 4. – С.434–338.
 32. Майфат, А.В. Гарантии и стандарты социальных услуг: некоторые спорные вопросы правового регулирования / А.В. Майфат // Российский юридический

- журнал. – 2016. – № 3. – С.199–203.
- 33.Малева, Т.М. Региональные системы социальной защиты: как и зачем вводится адресность / Т.М.Малева // Регион: экономика и социология. – 2016. – № 4. – С.153–175.
- 34.Мачульская, Е.Е. Проблемы права социального обеспечения / Е.Е. Мачульская // Вестник Московского университета. Сер. 11, Право. – 2016.– № 6.– С. 47–55.
- 35.Медведев, А.В. Принципы социальной поддержки / А.В. Медведев // «Черные дыры» в российском законодательстве. – 2016. – № 2. – С.48–50.
- 36.Местное самоуправление и муниципальное управление. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 400 с.
- 37.Миронова, Т.Н. Проблемы социального обслуживания населения / Т.Н. Миронова – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
- 38.Нечаева, А.М. Актуальные социальные проблемы России / А.М. Нечаева – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
- 39.Официальный сайт Правительства Челябинской области – Режим доступа: <http://www.pravmin74.ru>
- 40.Павлюк, С.В. Социальное обслуживание в России: поиск оптимальных моделей С.В. Павлюк // Социальная политика и социология. – 2017. – № 3. – С.154–162.
- 41.Пашкова, Г.Г. Право социального обеспечения: учебное пособие / Г.Г. Пашкова – Томск: Издательский Дом Томского государственного университета. – 2018. – 160 с.
- 42.Пивоварова, Т.Г. Комментарий к Федеральному Закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» / Т.Г. Пивоварова – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
- 43.Право социального обеспечения: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / Р.А. Курбанов [и др.]. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 439 с.
- 44.Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров / Ю.А. Акимова [и др.]. – М.: Дашков и К, 2018. – 253 с.
- 45.Разумовская, Е.М. Формирование и перспективы развития системы социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья / Е.М.Разумовская // Российский юридический журнал. – 2018. – № 1. – С.160–163.
- 46.Сайт Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации – Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru>
- 47.Федорова, М.Ю. Право социального обеспечения в правовом механизме управления социальными рисками / М.Ю.Федорова // Российский юридический журнал. – 2018. – № 5. – С.115–127.
- 48.Фомин, А.А. Законодательная конструкция «социальная помощь малоимущим»: содержание и соотношение со смежными правовыми понятиями/ А.А. Фомин // Российская юстиция. – 2019. – № 2. – С.6–8.
- 49.Фомин, А.А. Имплементация международно-правовых стандартов социальной помощи малоимущим в российскую правовую систему / А.А. Фомин //

- Российская юстиция. – 2018. – № 8. – С.25–27.
- 50.Холостова, Е.И. Генезис социальной работы в России: учебное пособие / Холостова Е.И. – М.; Дашков и К, 2019. – 231 с.
- 51.Чесалина, О.В. Вызовы цифровой экономики для права социального обеспечения: социальное обеспечение работающих на основе интернет-платформ / О.В. Чесалина // Российский юридический журнал. – 2018. – № 3. – С.134–143.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Отчет о выполнении муниципального задания за 2019 год

Таблица А1 – Отчет о выполнении муниципального задания за 2019 год