

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____/ В.С. Антонюк /

« ____ » _____ 2020 г.

Совершенствование организации социального обслуживания (на примере ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району» Курганской области)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.03.04.2020.215.ВКР

Руководитель, доц. каф. ЭТГМУ

_____/ Т.Ф. Амирова /

« ____ » _____ 2020 г.

Автор

студент группы ЭУ – 453

_____/ М.Ю. Дюсембаева /

« ____ » _____ 2020 г.

Нормоконтролер, ассист. каф. ЭТГМУ

_____/ Д.В. Кремер /

« ____ » _____ 2020 г.

Челябинск 2020

АННОТАЦИЯ

Дюсембаева, М. Ю. Совершенствование организации социального обслуживания (на примере ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания население по Шумихинскому району» Курганской области) / М.Ю. Дюсембаева. – Челябинск: ЮУрГУ, 2020, ЭУ–453, 87 с., 23 ил., 27 табл., библиогр. список – 35 наим.

Объектом дипломной работы является эффективность обеспечения качества социальных услуг населению.

Целью дипломной работы является совершенствование организации социального обслуживания населению ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области.

В дипломном проекте были рассмотрены понятие, виды и формы организации социального обслуживания населения. Изучены особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах. Рассмотрена методика оценки эффективности организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании. Был проведен анализ обеспеченности трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области. А также, анализ и оценка эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживания населения в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	6
1.1 Сфера социального обслуживания населения: понятие, виды и фактор...	6
1.2 Особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах.....	17
1.3 Методика оценки эффективности организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании.....	24
2 АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ШУМИХИНСКОМУ РАЙОНУ» КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ	32
2.1 Анализ обеспеченности трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району» Курганской области.....	32
2.2 Анализ и оценка эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживания населения на примере ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области.....	49
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ....	62
3.1 Основные проблемы организации социального обслуживания в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области.....	62
3.2 Меры по совершенствованию организации социального обслуживания в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	76
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	79

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время развитие государственной социальной политики требует усовершенствованных механизмов, форм и методов ее реализации, основанных на оказании необходимого комплекса социальных услуг населению. В РФ является актуальным создание системы социального обслуживания, которая в полной мере обеспечит население необходимым перечнем социальных услуг, а именно, нуждающимся категориям граждан на территориальном уровне. Данная помощь должна включать в себя разнообразные формы целевых услуг различным социальным группам, находящимся в зоне риска или нуждающимся в общественной поддержке, помимо той, которая оказывается централизованно.

Создание эффективной системы социального обслуживания призвано помочь решить проблемы, в сфере воспитания детей, ухода за нетрудоспособными членами семьи, реабилитации больных, организации быта и досуга людей, находящихся в сложной жизненной ситуации. Улучшение данных сфер помощи способствует координации усилий органов власти и различных социальных структур в реализации социального обслуживания на высоком уровне.

Система социального обслуживания является одним из направлений деятельности государства на разных уровнях власти по социальной поддержке, оказанию помощи, социально-медицинских услуг и реабилитации инвалидов, престарелых, малоимущих семей и детей, оказавших в зоне риска.

Социальное обслуживание, которое будет охватывать все виды социальной поддержки престарелых, инвалидов, малоимущих, многодетных и неполных семей, требует дальнейшего развития, которое улучшит материальное и социальное положение данных категорий граждан, а также повысит результативность предоставления помощи и расширит спектр социальных услуг, способствующих нормальной жизнедеятельности нуждающихся граждан и повышение их уровня жизни.

Целью дипломной работы является совершенствование организации социального обслуживания населению ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области.

Объектом дипломной работы является эффективность обеспечения качества социальных услуг населению.

Предметом является оценка качества оказания социального обслуживания населению.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить ряд задач, а именно:

- рассмотреть понятие, виды и формы социального обслуживания;
- изучить особенности организации социального обслуживания населения России и зарубежных стран;
- рассмотреть методику оценки эффективности организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании;
- проанализировать обеспеченность трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области;
- проанализировать и оценить эффективность деятельности органов власти по организации социального обслуживания населения.

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Сфера социального обслуживания населения: понятие, виды и факторы

Благополучие любого общества определяется многими факторами, но одним из важнейшим является социальная политика государства, а именно социальная защита населения государством. В этой связи социальная защита населения как инструмент исполнительной власти, обеспечивающий проведение социальной политики в сфере труда и социальной защиты населения, в первую очередь призвана определять приоритетные направления деятельности государственных органов и формировать механизмы, позволяющие реализовать их в оптимальном режиме.

На протяжении многих лет происходило становление социального обслуживания в России. Начиная с 90-х гг. XX века появился интерес к данной проблематике, происходило становление социальной защиты, в связи с тяжелым социально-экономическим положением граждан и страны в целом. В государстве возникла необходимость разработки социальной политики, которая бы улучшила положение граждан. Современное социальное обслуживание прошло ряд этапов развития и приобрело свои особенности организации и осуществления.

Социальное обслуживание в настоящее время выступает в качестве одного из направлений социальной работы и организационной формы этого вида социальной деятельности, которая рассматривается в качестве системы определенных способов социальной гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию отдельной личности, семьи или человеческого общества [16].

Социальное обслуживание определяется как, функционирование специализированных социальных служб, по оказанию социально-правовых, социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических услуг

помощи и поддержки населения, по поведению реабилитации и социальной адаптации граждан, а также предоставления материальной помощи определенным категориям населения, пребывающих в трудных жизненных ситуациях.

В настоящее время развитие системы социального обслуживания населения находится в стадии создания сети учреждений и отработки технологий социального обслуживания с учетом специфики различных регионов РФ. Важное значение приобретает при этом определение четкой структуры программ и принципов управления, а также способности к автономии и к самоограничению, как с экономической, так и с социологической точки зрения.

Для формирования эффективной системы социального обслуживания необходимо также создание собственного инструментария познания окружающей действительности и человека, нуждающегося в социальных услугах. На современном этапе осуществляется последовательный процесс моделирования территориальных (ведомственных) социальных служб и технологий их деятельности [13].

Итак, социальное обслуживание представляет собой один из элементов всей системы социального обеспечения. Наравне с другими составляющими социального обеспечения оно способствует поддержке нуждающихся категорий населения.

Социальное обслуживание населения - это особый механизм, позволяющий участвовать в решении проблем общества, различных его социальных групп и отдельного человека. Социальное обслуживание носит комплексный характер и включает различные виды социальных услуг, предназначенных гражданам для удовлетворения их специфических потребностей, обусловленных важными причинами: болезнью, инвалидностью, старостью, воспитанием детей и пр. [12].

Понятие социальное обслуживание тесно связано с со следующими понятиями:

– Социальная помощь, которая характеризуется предоставлением социальной службой системы социальных мер в виде поддержки содействия оказания услуг

отдельным гражданам или социальным группам для смягчения и преодоления сложных жизненных ситуаций для поддержания полноценной жизнедеятельности в обществе.

– Социальная поддержка характеризуется социальными мерами по поддержанию условий, необходимых и достаточных для существования «слабых» социальных групп, семей, отдельных категорий граждан, испытывающих трудности на данном этапе своей жизнедеятельности.

– Социальная защита представлена системой мероприятий, направленных на обеспечение минимально достаточных и гарантированных условий жизнедеятельности, для поддержания его жизнеобеспечения различными социальными структурами общества.

Социальное обслуживание направлено как на осуществление мер социальной поддержки отдельных социальных групп, так и реализацию мер по социальной защите всего населения [25].

Основы правового регулирования в области социального обслуживания населения РФ устанавливает федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Он определяет социальное обслуживание как «деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам» [4].

Для социального обслуживания как правовой категории характерно то, что право на такое обслуживание входит в качестве непереносимого элемента правового статуса гражданина, т. е. является его статусным. Данное право сопровождает граждан на протяжении всей жизни. При этом не имеют значение возрастные, национальные, социальные и другие особенности граждан – все они имеют право на социальное обслуживание. Такое право имеют безработные, старики, инвалиды, дети, лица без определенного места жительства, заключенные, беженцы, мигранты и т.п., а не только лица, занятые общественно полезным трудом,

Социальное обслуживание осуществляется через систему социальных служб. Социальная служба как инструмент социальной работы организует свою деятельность по двум направлениям: социальная защита и социальная помощь. Реализация деятельности основывается на следующих подходах:

- помощь должна носить реинтегрирующий характер;
- при оказании помощи осуществляется индивидуальный подход к запросу получателя услуги;
- социальная политика функционирует на основе принципа субсидарности;
- получатель помощи должен проявлять деятельную активность;
- механизмы социальной помощи работают тогда, когда исчерпаны иные способы поддержки (законодательные, договорные, моральные, психологические).

Система социальных служб включает государственную, муниципальную и негосударственную службы. К государственной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, органы исполнительной власти РФ и субъектов РФ, в компетенцию которых входит организация и осуществление социального обслуживания. К муниципальной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит организация и осуществление социального обслуживания. К негосударственной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, создаваемые благотворительными, общественными, религиозными и другими негосударственными организациями, и частными лицами [22].

Право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг имеют следующие категории граждан:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны;

3) ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона "О ветеранах" (в редакции Федерального закона от 2 января 2000 года N 40-ФЗ);

4) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

5) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

7) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц;

8) инвалиды;

9) дети-инвалиды.

Федеральный закон РФ от 24.11.95г. N181 "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с

общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации [7].

На основании статьи 3 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», социальное обслуживание граждан - это деятельность органов власти по предоставлению социальных услуг гражданам [4].

Социальное обслуживание в праве социального обеспечения является самостоятельным правовым институтом, имеет свой обособленный комплекс юридических норм, регулирующих общественные отношения по предоставлению социальных услуг различным категориям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в предоставлении таких услуг.

Социальное обслуживание осуществляется на основе определенных принципов (рисунок 1):



Рисунок 1 – Принципы социального обслуживания

Конфиденциальность характеризуется тем, что личные сведения граждан составляют профессиональную тайну.

Доступность характеризуется бесплатным или частично-бесплатным получением социальных услуг, включенных в федеральные или территориальные перечни гарантированных государством социальных услуг.

Добровольность понимается как добровольное обращение граждан в службы социального обслуживания.

Адресность характеризуется предоставлением социального обслуживания конкретным лицам.

Сущность предоставления социального обслуживания раскрывается путем выявления: структуры, видов, форм и методов обслуживания, а также структуры социальных служб и ресурсного обеспечения данных организаций.

Согласно ст. 20 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» «получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг (таблица 1) [4]:

Таблица 1 – Виды социального обслуживания

№	Виды услуг	Характеристика
1	Социально-медицинские	Направлены на улучшение и поддержание здоровья получателей социальных услуг, путем организации специализированного ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, а также систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в их здоровье
2	Социально-бытовые	Направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг на необходимом уровне в быту
3	Социально-психологические	Предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг, для дальнейшей их адаптации в социальной среде, в том числе путем оказания психологической помощи анонимно через телефон службы доверия
4	Социально-педагогические	Направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, организации их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей
5	Социально-трудовые	Направлены на оказание помощи в поиске работы и трудоустройстве получателей социальных услуг, а также помощь в решении других проблем в области трудовой адаптации

Окончание таблицы 1

6	Социально-правовые	Направлены на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатных
7	Срочные социальные	Предоставление неотложной социальной помощи в экстренных ситуациях (тревожная кнопка и т.д.)

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

Социальное обслуживание на дому включает:

- покупка за счет средств получателя социальных услуг, и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- помощь в приготовлении пищи;
- внесение за счет средств получателя социальных услуг платы за жилое помещение и коммунальные услуги, оплата услуг связи за счет средств получателя социальных услуг;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях, не имеющих централизованного отопления и (или) водоснабжения);
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;
- обеспечение кратковременного присмотра за детьми;
- уборка жилых помещений [4].

Стационарное социальное обслуживание осуществляется в стационарных учреждениях социального обслуживания (дома-интернаты, пансионаты, и др.) путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью

утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе. Стационарное социальное обслуживание обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга [26].

Нестационарное социальное обслуживание включает в себя:

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

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

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

На полустационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание. Порядок и условия полустационарного социального обслуживания определяются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации [22].

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

Социальная реабилитация- это совокупность мероприятий, осуществляемых государственными, частными, общественными организациями, направленных на защиту социальных прав граждан.

Материальная помощь - это передаваемая гражданам поддержка в форме денежных средств, продуктов питания, предметов гигиены и обихода. Она предоставляется семьям и отдельным гражданам, которые оказались в сложном финансовом положении в связи с утратой работы, болезнью и другими обстоятельствами. Это могут быть платежи, выплачиваемые ежемесячно, ежегодно или разово, размер которых определяется с учетом ряда критериев, включая регион проживания.

Социальное консультирование-это деятельность квалифицированного совета, оказывающего помощь лицам, испытывающих различные проблемы, в целях их социализации и восстановления.

Социальный патронаж – это социальная технология, которая предполагает постоянное социальное сопровождение семьи и детей, попавших в особо трудную или кризисную ситуацию, с диагностическими, контрольными и адаптационно-реанимационными целям, которая позволяет поддерживать связь с семьей и своевременно выявлять ее проблемные точки и незамедлительно оказывать необходимую помощь [12].

Смысл патронажа состоит в том, чтобы сделать все возможное для создания оптимальных условий, позволяющих семье со временем самостоятельно справиться со своими жизненными трудностями и проблемами, и постепенно перейти к полноценной жизни.

Диагностические цели социального патронажа состоят в ознакомлении с условиями жизни семьи, изучение возможных факторов рисков, исследование сложившихся проблемных ситуаций в семье.

Контрольные цели включают в себя оценку состояния семьи и ребенка, динамику проблем в семье, анализ хода реабилитационных мероприятий, и дальнейшее выполнения родителями указанных рекомендаций.

Для более удобного представления основных форм социального обслуживания можно изобразить данные формы на рисунке 2:

Формы социального обслуживания	Стационарная
	Полустационарная
	Обслуживание на дому
	Социальный патронаж
	Социальная реабилитация
	Социальная консультация
	Материальная помощь

Рисунок 2– Формы социального обслуживания

Итак, социальное обслуживание носит комплексный характер и включает различные виды социальных услуг, предназначенных гражданам для удовлетворения их специфических потребностей, обусловленных важными причинами: болезнью, инвалидностью, старостью, воспитанием детей и пр. [16].

Таким образом, в результате проведенного структурно-функционального анализа понятийного аппарата социального обслуживания, с точки зрения его операционного значения в системе социальной политики Российской Федерации,

оно определено как институциональная подсистема социальной защиты населения, функции которой заключаются в социальной помощи и/или социальной поддержке членам общества и их семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, коренным образом влияющей на уровень, качество и образ их жизни, посредством оказания комплекса нефинансовых социальных услуг. Оно призвано способствовать в решении возникших социальных проблем человека путем восстановления или усиления его способности к самостоятельному обеспечению и самообслуживанию, а также возможности создавать необходимые жизненные условия для лиц с ограниченными возможностями.

1.2 Особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах

Согласно российскому законодательству лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, может получить социальную помощь в случае обращения в социальную службу. Специалисты социального учреждения обязаны проверить соответствие параметров жизненной ситуации обратившегося нормативно предписанным требованиям к получателю социальной помощи. Социальная помощь определяется принципами индивидуальности и субсидиарности, согласно которым нуждающийся имеет право на получение соответствующей его потребностям помощи, способствующей его самопомощи. В каждом конкретном случае социальная помощь должна быть соразмерна конкретной бедственной ситуации [11].

Конституция Российской Федерации не только провозглашает право граждан на социальную защиту, но и четко определяет пути его реализации - прежде всего, это государственное страхование работающих, создание других фондов, являющихся источниками финансирования социальной защиты населения, а также принятие федеральных законов, гарантирующих реализацию этих прав: 23.12.2013 г. № 442 – «Об основах социального обслуживания населения в

Российской Федерации», 24.11.95 г. – «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [1,4,7].

Социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, которые устанавливают основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания и утверждаются Правительством РФ.

Институты социального обслуживания финансируются, как правило, на бюджетной основе. Финансовые средства социальной службы в Российской Федерации формируются за счет:

- нормативных отчислений из бюджетов соответствующего уровня в размере не менее 2 % расходной части бюджета;
- выделения части средств на цели социальной поддержки семей с детьми;
- средств из федерального бюджета на выполнение уставных задач;
- финансов в результате перераспределения средств между комитетами и отделами служб различного уровня на реализацию областных, городских и районных программ;
- дополнительных средств областного и местного бюджетов по обеспечению целевых мероприятий по адаптации доходов населения к росту стоимости жизни и другое;
- доходов от платных услуг, от хозяйственной деятельности учреждений службы;
- благотворительных пожертвований, а также взносов предприятий, общественных организаций и частных лиц, поступлений от благотворительных акций.

Сложившаяся в настоящее время система социального обслуживания в России носит территориально-ведомственный характер, т.е. максимально приближена к населению [11].

В эту систему включены следующие учреждения (рисунок 3):



Рисунок 3—Система учреждений социального обслуживания в РФ

Функции управления вопросами социального обслуживания населения осуществляют органы социальной защиты населения, взаимодействующие с органами образования, здравоохранения, физкультуры и спорта, культуры, правоохрнительными органами, государственными службами по делам молодежи, службами занятости, а также общественными, религиозными организациями и фондами [21].

Основные требования к качеству и объему социальных услуг относятся к группе государственных социальных стандартов или системы эталонов социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания включают социальные услуги, обеспечивающие важнейшие потребности человека, которые должны быть удовлетворены органами власти [16].

Одной из важнейших задач модернизации системы социального обслуживания в настоящее время является оценка потребности населения в различных видах социальных услуг. На основе их учета предполагается расширение номенклатуры и объема социальных услуг. Со временем была выявлена структура потребностей в помощи граждан, которые постоянно обращаются в социальные службы [26].

В числе этих потребностей:

- выплата пособий или увеличение размера пособий;
- натуральная вещевая помощь;
- увеличение оплаты труда;
- переобучение, профессиональная переподготовка для получения хорошо оплачиваемой профессии;
- улучшении жилищных условий;
- получение юридических консультаций для защиты своих прав;
- получение психологической поддержки и консультирования по поводу внутрисемейных отношений;
- получение педагогической помощи детям, имеющим трудности в обучении;
- защита от жестокого обращения и пренебрежения в семье;
- содействие в получении медицинской помощи;
- помощь в реабилитации инвалидов и детей инвалидов;
- содействие в доступе к средствам культуры, досуга и спорта.

Система социального обслуживания динамично развивается, возникают новые типы социальных учреждений, ориентированы на учет более широкого спектра потребностей различных групп населения.

За рубежом социальное обслуживание рассматривается как система определенных способов социальной деятельности, направленная на удовлетворение актуальных потребностей граждан в адаптации, интеграции и социальной реабилитации [13].

В большинстве европейских стран реализуются следующие направления развития социального обслуживания населения:

- 1) децентрализация системы социальных услуг, расширение компетенции местных органов власти и муниципальных служб;
- 2) интенсивное развитие негосударственного сектора и постепенное сокращение государственных служб на рынке социальных услуг;
- 3) развитие инновационных форм и видов социального обслуживания;

4) расширения платных услуг и т. д.

Социальные услуги населению оказывают, как правило, некоммерческие учреждения, основной функцией которых является поддержание необходимых жизненных условий малоимущих и неимущих слоев населения. Для этих категорий спектр услуг включает: консультационные, врачебные, информационные, правовые (с контрольной функцией), медицинские по общему уходу (исключая врачебные), организационные услуги и ряд других [24].

Например, помощь в форме натуральных услуг включает бесплатное обеспечение лекарствами, медицинские профилактические мероприятия, возможность бесплатного пребывания в больнице, меры по предотвращению несчастных случаев, мероприятия по восстановлению профессиональной пригодности и трудоспособности (пребывание на курорте, переобучение) и т.д. Такая форма обеспечения чаще всего предоставляется через практикующих врачей, больницы, детские учреждения и т.д. Оплата предоставляемых услуг осуществляется на основе принципа возмещения расходов, учреждениями социальной защиты, или же самим получателем с последующим возмещением понесенных расходов системой социального обеспечения.

Помимо таких видов помощи оказывается также финансовая помощь. Размер денежных выплат зависит от ранее выплаченных страховых взносов и индивидуально дифференцирован в соответствии с величиной прежнего заработка. Денежные выплаты могут быть связаны с нуждаемостью индивидуального получателя. Выплаты предоставляются в связи с тем, что отсутствуют иные источники дохода (социальная помощь), независимо от страховых взносов, а также денежные выплаты могут компенсировать дополнительные финансовые нагрузки на семейный бюджет. В данном случае предусматривается одинаковый размер помощи для всех получателей (например, пособие на детей). Уровень социальной защищенности, выражающейся в объеме предоставляемых услуг, всегда тесно связан с финансовыми возможностями социальных служб.

Двух-типовая система социальных служб существует в большинстве развитых стран, включающая территориальные социальные службы, образованные по территориально-административному признаку и оказывающие неотложную социальную помощь гражданам, которые проживают в данном административном округе, и специализированные социальные службы [24].

Коммуны, общины муниципалитета и других административные единицы относят к учреждениям, обслуживающим жителей конкретной территории. Так как данные учреждения находятся максимально близко к месту жительства людей, они имеют возможность оказывать первичную социальную помощь всем нуждающимся незамедлительно и по запросу.

Основные функции таких учреждений состоят из:

- приема заявлений на социальную помощь и проверки на месте степени нуждаемости;
- оценки родительской заботы о детях и выполнении обязанностей по воспитанию детей;
- установления попечительства и опеки (например, при психическом заболевании человека);
- выполнения определенных обязанностей по поручению суда или различных муниципальных ведомств, а прежде всего ведомств по делам молодежи и социальных ведомств;
- консультирования граждан по различным вопросам.

Функции территориальных социальных служб постоянно расширяются. Помимо непосредственных социальных услуг за районными службами США и большинства западноевропейских стран закреплены функции помощи в получение специализированной социальной помощи (в частности, получение необходимой информации, помощь в подготовке необходимых документов) [24].

Социальные работники активно включаются в процесс развития обслуживаемой территории, обычно городского микрорайона, а также:

- оказывают содействие в создании новых социальных организаций;

- решают вопросы, связанные с обслуживанием жилищного фонда, образовательных учреждений;
- выступают в качестве посредников при разрешении административных конфликтов и конфликтов в среде жителей микрорайона;
- активно участвуют в политической деятельности, чаще всего во время избирательных компаний, оказывая помощь кандидатам и осуществляя просветительскую деятельность среди населения.

Особое место отводится разработке социальных программ, консультациям по вопросам социального планирования и развития.

Специализированные социальные службы помимо функций вмешательства в социально-неблагополучную ситуацию и оказания социальной защиты нуждающимся выполняют профилактическую и представительскую функции.

Далее представим на рисунке 4 специализированные социальные службы зарубежных стран.



Рисунок 4– Зарубежные специализированные социальные службы

Среди стран Европы, по объему финансирования социальных услуг, на первом месте находится Германия. Десятую часть бюджета составляют расходы на

социальные услуги и социальные нужды. К социальным услугам в Германии относят те услуги, которые оказывают слабо защищенным слоям населения в некоммерческих учреждениях, направленные на выравнивание жизненного уровня граждан. За последнее время объем социальных услуг возрос примерно в два раза. В Германии социальной работой занимаются более 6 тысяч служб и организаций, в которых работают более 700 тысяч штатных сотрудников и более 2 млн добровольцев. Кроме того, насчитывается более 600 тысяч учреждений самопомощи. В обеспечении социальными услугами значительная роль отводится местным органам самоуправления [31].

Таким образом, в различных странах реализуются разные формы социального обслуживания населения, с определенными особенностями и видами, но в каждой стране государство ставит перед собой важнейшую задачу в области социальной политики-это обеспечение достойного уровня жизни граждан и помощи тем, кто нуждается в социальной поддержке.

1.3 Методика оценки эффективности организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании

В настоящее время не существует единой методики для оценки эффективности работы организаций социального обслуживания населения. Предлагаются многие варианты методик для расчета эффективности по направлениям деятельности центров, но все же необходим комплексный подход, который позволит расширить критериальный охват оценки для обеспечения сопоставимости результатов работы социальных учреждений по направлениям их деятельности.

Обеспечение качества и результативности социальных услуг является многофакторной и комплексной проблемой, решение которой возможно при наличии действующей системы управления качеством услуг, обеспечивающей контроль всех компонентов оказания услуги, в рамках единой системы социального обслуживания населения.

В целях формирования системы контроля качества оказания социальных услуг национальным стандартом Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» (ГОСТ Р 52496-2005) вводится понятие «контроль качества социальных услуг», который заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности. В данном случае рассматриваются как материальная результативность, определяющая степень финансовых проблем клиента, так и нематериальная, характеризующая степень улучшения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем данной услуги (специалистом учреждения социального обслуживания). В преобладающем большинстве исследования [15].

Оценка результатов деятельности организации – это важнейший элемент системы управления, ориентированный прежде всего на результат. Правильная организация контроля качества оказания социальных услуг позволяет своевременно выявлять нарушения и риски, выступает барьером, обеспечивающим заслон неэффективному использованию финансовых, материальных и иных ресурсов и мощным фактором мобилизации внутренних резервов. Под качеством социальной услуги понимается совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности получателя социальных услуг и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию [14].

Само понятие «качество» необходимо относить к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги, что вызывает необходимость разработки критериев и показателей характеризующих услугу в этих аспектах.

Критерий – это признак, который показывает степень эффективности и включает как количественные, так и качественные показатели, раскрывающие его содержание. Анализ источников позволил определить показатели как основания, позволяющие судить о наличии того или иного признака. Число показателей

рекомендуется сводить до минимума, чтобы упростить процедуру оценивания. Это, в свою очередь, накладывает на систему показателей такие требования как конкретность и доступность для измерения. Также каждый из показателей должен быть достаточно емким, чтобы мог отражать основные области деятельности [12].

Система оценки результативности социальной услуги включает качественные и количественные показатели. Качественные показатели раскрывают полноту, доступность оказания услуги, а также компетентность и мастерство ее исполнителя; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя; доверие к персоналу, комфортность условий обслуживания.

Количественные показатели выражаются в динамике количества жалоб и благодарностей, росте доли получателей социальных услуг, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате оказания услуг. Внутренняя система контроля качества оказания социальных услуг в территориальных центрах осуществляется в форме периодического мониторинга деятельности структурных подразделений.

Эффективность деятельности учреждения социального обслуживания – это прежде всего многоплановое явление, благодаря которому определяются критерии, по которым можно оценивать деятельность изучаемого учреждения, а это достаточно сложный процесс, так как стандартные критерии эффективности в данном случае не показательны. Сложность оценки эффективности социальных служб, заключается в некоммерческом характере, который они носят [12].

Источники прибыли – это бюджетное финансирование и деятельность благотворительных организаций, при этом большинство предоставляемых услуг являются бесплатными. Данная ситуация исключает возможность рассматривать эффективность деятельности муниципального учреждения с точки зрения доходов и расходов, так как будет очевидна его экономическая убыточность, однако данные учреждения являются важной частью социально-экономического статуса региона [17].

Следовательно, для оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания необходимо использовать критерии, учитывающие не только финансовую составляющую, но и другие критерии оценки. Эти критерии могут содержать количественные и качественные показатели. С одной стороны, они представляют собой систему нормативных критериев, отражающих эффективность этого процесса, с другой – систему показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб (отдельных личностей, семьи, социальной группы) [15].

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

Эффективность деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания населения может определяться на основе общих и специфических критериев, при этом общие служат прежде всего для оценки ее эффективности в целом, а специфические – только для оценки конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы, а также, деятельности отдельных специалистов и учреждений.

Проводить оценку эффективности деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания необходимо по совокупности следующих показателей.

1. Оценивание особенностей района, в котором расположено учреждение.
2. Особенности учреждения социального обслуживания.
3. Материально – техническое оснащение учреждения.
4. Оценка трудовых ресурсов учреждения.
5. Выполнение государственного задания.

Рассмотрим каждый показатель более подробно.

1. Оценивание особенностей района, в котором расположено учреждение, по следующим направлениям:

- географическое положение;
- численность населения;
- особенности экономики района.

Данные показатели показывают, какой мощности будет учреждение, его финансирование и количество получателей социальных услуг, их категории.

2. Особенности учреждения социального обслуживания рассмотрим по следующим критериям:

- подведомственная подчиненность и тип учреждения;
- цель деятельности учреждения;
- структура учреждения;
- финансовое обеспечение учреждения, за три предшествующих года.

3. Материально – техническое оснащение учреждения.

Оценка материально-технического оснащения является одним из базовых критериев качества ресурсов, позволяющих судить о возможностях учреждений социального обслуживания в обеспечении качества социальных услуг. Необходимо рассмотреть показатели, отображающие:

- наличие помещений, необходимых для оказания социальных услуг;
- доступность средств связи и коммуникации;
- техническое оснащение учреждений специальным оборудованием, компьютерной техникой и мебелью;
- наличие специально предназначенных помещений для оказания конкретных услуг;
- комфортность условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- санитарно-гигиеническое состояние помещений;
- наличие информационных стендов и сайта учреждения.

4. Оценка трудовых ресурсов учреждения.

Следует проанализировать штатную численность учреждения в разрезе должностей.

Важным для организации эффективной работы является наличие квалифицированного штата сотрудников, поэтому необходимо проанализировать уровень образования работников центра. Этот критерий является фактически одним из ведущих, так как субъект и объект деятельности социальной сферы – в первую очередь человек.

Следует исследовать возможность повышения уровня квалификации сотрудников. Недостаток у работника тех или иных навыков, знаний приводит к неэффективной работе и выполнению поставленных задач, также способствует повышению у работника стрессов и энергетических затрат, связанных с работой, а также снижению мотивации.

5. Выполнение государственного задания.

Данный показатель является одним из ведущих показателей, определяющих эффективность работы учреждения. Государственное задание – документ, устанавливающий для бюджетных, автономных и казенных учреждений социального обслуживания населения, находящихся в ведении органов государственной власти субъектов Российской Федерации, требования к составу, качеству и объёму (содержанию) государственного задания на предоставление социальных услуг гражданам и (или) семьям, порядок контроля за исполнением и требования к отчётности.

В данном перечне нет каких-либо новых критериев, но есть возможность оценить эффективность организации по данным направлениям и возможность охарактеризовать исследуемое учреждение.

Следующая методика оценки и измерения эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения основывается на проведении анализа характера оказываемых услуг, состоящая из двух частей:

Вертикальный анализ представляет собой расчет коэффициентов, характеризующих социальную и экономическую деятельность работы организаций социального обслуживания.

Горизонтальный анализ – сравнение показателей работы Центра социального обслуживания за два и более рассматриваемых года. Горизонтальный анализ дает представление о динамике показателей, темпах роста и прироста.

Темп роста характеризует насколько в процентном соотношении увеличилось или уменьшилось значение анализируемых показателей. Темп роста показывает процент приращение значения показателя за анализируемый период в сравнении с базисным значением.

Формула расчета темпов роста выглядит следующим образом:

$$ТР = \frac{Пт}{Пб} * 100 \quad (1)$$

Где Пт и Пб – показатели текущего и базового периода.

Темп роста указывает на интенсивность изменений определенных процессов по отношению к его базовому (начальному) значению. Результатом данных вычислений может быть один из следующих вариантов:

- Темп роста выше 100%, это свидетельствует о том, что конечное значение показателя возросло по сравнению начальным (базовым) значением;
- Темп роста равен 100%, это свидетельствует о том, что не произошло изменений ни в большую, ни в меньшую сторону, то есть показатель остался на прежнем уровне;
- Темп роста меньше 100%, данная ситуация говорит о том, что исследуемый показатель снизился к первоначальному периоду.

В данной работе будет использован именно данный метод оценки эффективности деятельности ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области, а именно горизонтальный анализ.

Вывод по 1 разделу:

Социальное обслуживание направлено как на осуществление мер социальной поддержки отдельных социальных групп, так и реализацию мер по социальной защите всего населения.

Сложившаяся в настоящее время система социального обслуживания в России носит территориально-ведомственный характер, т.е. максимально приближена к населению.

В большинстве развитых стран существует двухтиповая система социальных служб, включающая территориальные социальные службы, образованные по территориально-административному признаку и оказывающие неотложную социальную помощь гражданам, которые проживают в данном административном округе, и специализированные социальные службы.

Система оценки результативности социального обслуживания включает качественные и количественные показатели. Качественные показатели раскрывают полноту, доступность оказания услуг, а также компетентность и мастерство ее исполнителя; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя; доверие к персоналу, комфортность условий обслуживания.

Количественные показатели внутренней системы контроля качества оказания социальных услуг в территориальных центрах осуществляется в форме периодического мониторинга деятельности структурных подразделений

2 АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ШУМИХИНСКОМУ РАЙОНУ» КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Анализ обеспеченности трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району» Курганской области

Для начала рассмотрим, как организована работа по социальному обеспечению населения в Курганской области. Главное управление социальной защиты населения Курганской области (далее - Главное управление) является органом исполнительной власти Курганской области, обеспечивающим проведение государственной политики в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, опеки и попечительства на территории Курганской области.

Главное управление является уполномоченным органом исполнительной власти Курганской области:

- 1) в сфере социальной защиты населения;
- 2) в сфере социального обслуживания;
- 3) по опеке и попечительству;
- 4) по обеспечению назначения и выплаты денежных средств на содержание детей, находящихся под опекой (попечительством) и в приемных семьях, вознаграждения опекунам (попечителям), детям, лишенных родительского попечения, в семью и т.д.

Главное управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Курганской области,

органами местного самоуправления муниципальных образований Курганской области и организациями [34].

Главное управление осуществляет следующие полномочия:

1) социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

2) социальная поддержка и социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;

3) социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях);

4) социальное обслуживание граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании и др.

Всего по Курганской области насчитывается большое количество учреждений, оказывающих социальную помощь населению, которые распределены по каждому району и муниципальному образованию и находятся в непосредственном подчинении Главного управления социальной защиты населения Курганской области. Перечислим имеющиеся организации социального обслуживания населения в области (таблица 3) [34].

Таблица 3 – Организации социального обслуживания населения в Курганской области

№	Организации	Характеристика
1	Организации, обслуживающие на дому	Предоставляют социальные услуги гражданам в соответствии с действующим законодательством с целью улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, и обеспечивают реализацию предусмотренных действующим законодательством полномочий Главного управления социальной защиты населения Курганской области в сфере социального обслуживания.

Продолжение таблицы 3

2	<p>Центры социальной помощи семье и детям и комплексные центры социального обслуживания населения</p>	<p>Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной, или в стационарной форме.</p> <p>Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной форме обслуживания предоставляются бесплатно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. несовершеннолетним детям; 2. лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов. <p>При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).</p> <p>Всего в области насчитывается 26 центров.</p>
3	<p>Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание</p>	<p>Предоставляют социальные услуги лицам, достигшим возраста, дающего право на страховую пенсию по старости, нуждающимся в помощи и уходе, полностью или частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, не имеющих родственников (иных членов семьи), которые обязаны в соответствии с законодательством Российской Федерации обеспечить им данную помощь.</p>
4	<p>Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями</p>	<p>Основной целью деятельности реабилитационных центров является оказание детям и подросткам, имеющим отклонения в физическом и умственном развитии, а также часто болеющим детям, квалифицированной медико-социальной, психолого-педагогической помощи и социально-бытовой адаптации.</p> <p>Реабилитационные мероприятия с детьми-инвалидами проводятся во взаимодействии с органами здравоохранения, образования и другими службами детства.</p> <p>В области располагается 3 таких Центра.</p>
5	<p>Специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации</p>	<p>Социальный приют для детей и подростков, и социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних обеспечивают временное проживание и социальную реабилитацию несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.</p> <p>В специализированных учреждениях организовано временное проживание детей на полном государственном обеспечении в условиях, приближенных к домашним. Налажено их медицинское обслуживание, оздоровление, обучение, профессиональная ориентация, психологическая реабилитация и коррекция.</p>

Окончание таблицы 3

6	Детские дома	Основной целью деятельности детских домов является создание условий, необходимых для содержания, воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Основными задачами данных учреждений являются: 1) создание благоприятных условий для интеллектуального, нравственного, эмоционального, психического и физического формирования личности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, всемерного развития их способностей и творческого потенциала; 2) предоставление социальных услуг подопечным в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг; 3) содержание, защита прав и законных интересов подопечных в соответствии с законодательством Российской Федерации; 4) оказание содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение); 5) создание благоприятных условий, приближенных к домашним, способствующих умственному, эмоциональному и физическому развитию подопечных.
4	Психоневрологические интернаты	В Курганской области насчитывается 7 интернатов.
5	Дома-интернаты для престарелых и инвалидов	В Курганской области насчитывается 4 интерната.
6	Дома-интернаты для умственно отсталых детей	В Курганской области насчитывается 2 интерната.
7	Центр социальной адаптации для граждан без определенного места жительства и занятий	В Курганской области находится 1 центр социальной адаптации.

Теперь рассмотрим один из таких территориальных центров социального обслуживания населения в Шумихинском районе. Численность Шумихинского района 25 703 человека, площадь 2 880 км². В городе Шумиха расположен Комплексный Центр социального обслуживания населения, численность населения данного города 18 700 человек. С учетом данной численности Шумихинский области был сформирован Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району.

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району», является организацией

социального обслуживания населения, находящейся в ведении Курганской области, осуществляющее социальное обслуживание на дому. Данное учреждение осуществляет свою деятельность на основании Устава. Единоличным исполнительным органом учреждения является директор.

Основной целью деятельности Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шумихинскому району», является своевременное оказание необходимой социальной помощи каждому человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с законом [33].

Источниками финансового обеспечения деятельности центра является:

- субсидии из бюджета Курганской области;
- безвозмездные поступления, добровольные пожертвования, дары и целевые взносы, полученные от физических и юридических лиц;
- средства, полученные центром от иной приносящей доход деятельности, поступающие в самостоятельное распоряжение центром;
- доходы от сдачи имущества в аренду, закрепленного на праве оперативного управления;
- средства в виде грантов;
- иные средства, поступающие в соответствии с законодательством РФ.

Учреждение предоставляет следующие виды услуг:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-трудовые;
- социально-правовые;
- услуги в целях коммуникативного потенциала получателей услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей инвалидов;
- срочные социальные услуги.

В центре так же предоставляются «Инновационные формы обслуживания»:

- 1) «Бригадный метод»;
- 2) «Служба сиделок»;
- 3) «Социум»;
- 4) «Серебряное волонтерство»;
- 5) «Ты не один»;
- 6) «Социальный туризм»;
- 7) «Пункт проката технических средств реабилитации»;
- 8) «Школа ухода за маломобильными гражданами»;
- 9) «Школа безопасности»;
- 10) «Участковый специалист»;
- 11) «Родник»;
- 12) «Социальный хлеб»;
- 13) «Социальная няня»;
- 14) «Пункт проката необходимых вещей для новорожденных детей»;
- 15) «Выездная игротека»;
- 16) «Школа молодого родителя».

Также, в данном Центре функционируют клубы:

- 1) «Оптимист»;
- 2) «Подросток и закон»;
- 3) Хобби-клуб «мастерская успеха»;
- 4) «Бабушка-профи»;
- 5) «Город мастеров».

Форма социального обслуживания населения – «Социальное обслуживание на дому». В соответствии с данной формой обслуживания структура центра состоит из следующих отделов:

- Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;
- Отделение помощи семье и детям;

- Попечительский совет;
- Дополнительные услуги.

Далее рассмотрим структуру Центра ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», и проанализируем обеспеченность центра трудовыми ресурсами.

Структура центра схематически изображена на рисунке 5:

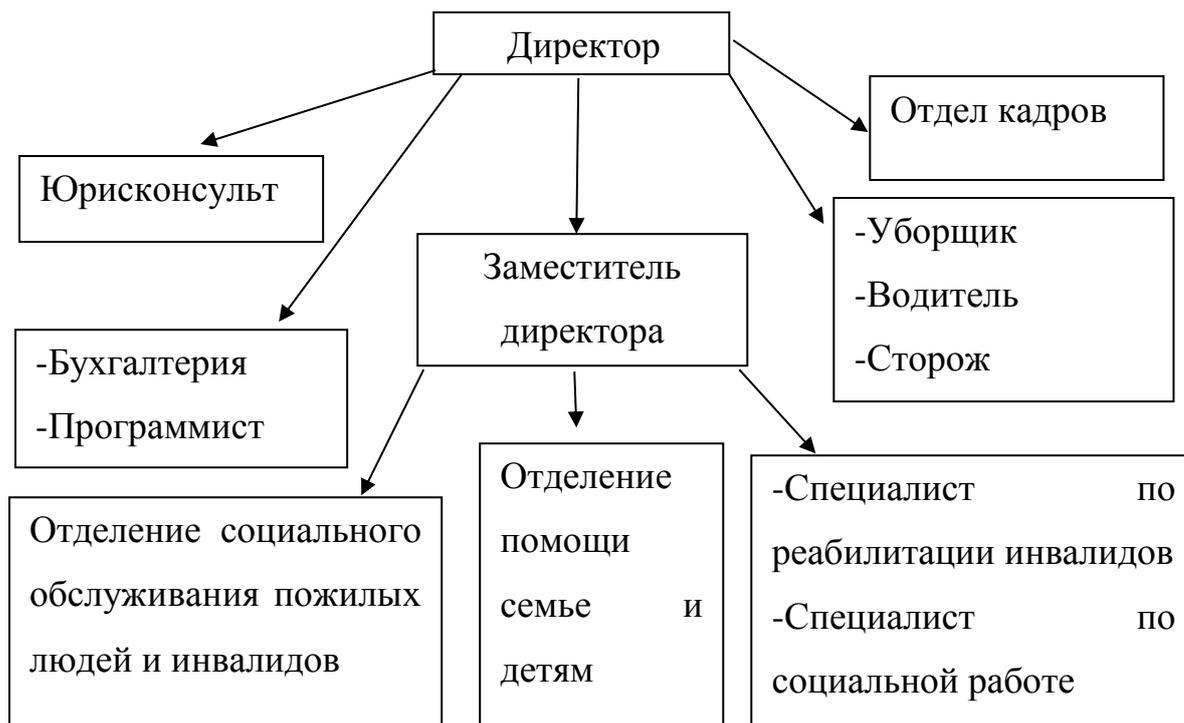


Рисунок 5 – Структура Центра ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

Проанализируем обеспеченность Центра трудовыми ресурсами. Для этого составим таблицу 4 со штатной численностью сотрудников Комплексного Центра социального обслуживания населения по Шумихинскому району [33].

Таблица 4 – Штатная численность сотрудников ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

№	Наименование должности	Количество штатных единицы, чел.		
		2017 год	2018	2019
1	Директор	1	1	1
2	Заместитель директора	1	1	1

Окончание таблицы 4

3	Главный бухгалтер	1	1	1
4	Бухгалтер	2	2	2
5	Заведующие отделениями	5	5	5
6	Юрисконсульт	1	1	1
7	Программист	1	1	1
8	Специалист по охране труда	1	1	1
9	Специалист по реабилитации инвалидов	3	2	2
10	Кассир	1	1	1
11	Психолог	1	1	1
12	Специалист по кадрам	1	1	1
13	Специалист по социальной работе	7	7	6
14	Социальный работник	44	44	44
15	Социальный работник (бюро бытовых услуг)	19	17	16
16	Водитель	2	2	2
17	Сторож	1	1	0
18	Всего сотрудников:	92	89	86

Количество сотрудников данного Центра социального обслуживания населения, не соответствует требованиям штатной численности работников к численности населения Шумихинского района.

Для более удобного представления о движении численности сотрудников в данной организации за 3 анализируемых года, составим диаграмму (рисунок 6):

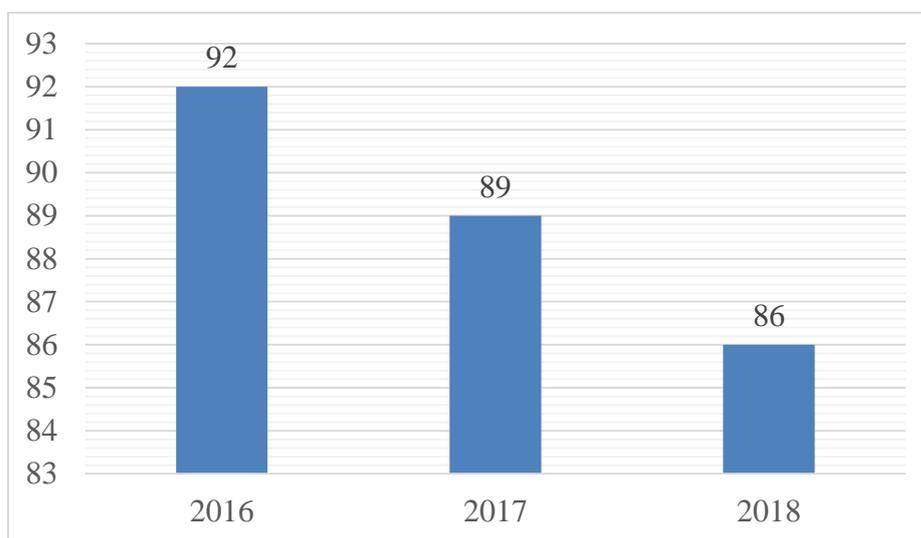


Рисунок 6 – Изменение численности сотрудников ГБУ «КЦСОН», чел.

На рисунке 6 видно, что численность сотрудников за 2016 год составляла 92 человека. Но к 2018 году численность сотрудников составила 86 человек. Данное

изменение связано с тем, что за 3 анализируемых года в организации проводились сокращения штатной численности сотрудников организации, по указу Главного Управления по Курганской области, для более эффективной деятельности организации. Сокращение сотрудников затронуло такие должности, как «специалист по социальной работе», «социальный работник бюро бытовых услуг», «сторож».

Анализируя численность населения Шумихинского района и количество сотрудников ГБУ «КЦСОН» по Шумихинскому району, можно сделать вывод, что обеспеченность трудовыми ресурсами данного Центра является недостаточной, в связи с этим, многие административные поселения района не имеют доступа к получению необходимой помощи из-за нехватки рабочих единиц в Центре социального обслуживания населения. Это является одной из главной проблем в данной работе.

Далее проанализируем уровень образования работников Центра (таблица 5):

Таблица 5 – Уровень образования работников Центра

Уровень образования	Количество работников (чел.)			Количество работников (%)		
	2016 год	2017 год	2018 год	2016 год	2017 год	2018 год
Неполное среднее	0	0	0	0	0	0
Среднее	9	10	8	10 %	10 %	9 %
Среднее профессиональное	55	52	50	60 %	59 %	58 %
Высшее	28	27	28	30 %	31 %	33 %
Всего:	92	89	86	100%	100 %	100 %

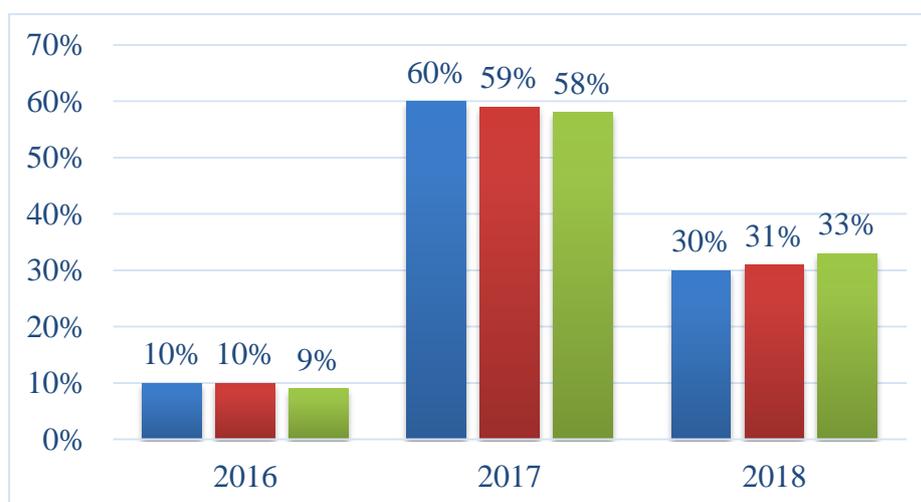


Рисунок 7 – Уровень образования работников в %

По данным рисунка можно сделать вывод, что большинство работников Центра имеют среднее профессиональное образование. В данном учреждении, уровень образования «Высшее» является обязательным для таких должностей как, директор, заместитель директора, главный бухгалтер, бухгалтер, юрисконсульт и заведующие отделением. В ГБУ «КЦСОН» по Шумихинскому району, данные требования соблюдены и категории работников имеют необходимый уровень образования.

Далее проанализируем материально-техническое обеспечение ГБУ «КЦСОН» по Шумихинскому району. Центр имеет следующие характеристики:

Общая площадь здания ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» составляет 403,9 км², здание двухэтажное, кабинеты учреждения расположены на первом и втором этажах по адресу: г. Шумиха, Бульвар 50 лет Октября, 10 [33].

Для беспрепятственного доступа к учреждению и информации для граждан предусмотрено:

- наличие свободного подъезда для автотранспортных средств, вход в учреждение оснащен табличкой с наименованием учреждения, кнопкой-вызовом сотрудника.

Для более комфортных условий получателей социальных услуг в здании имеются:

- кабинет отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, кабинет директора Центра, кабинет заместителя директора, кабинет специалиста по реабилитации инвалидов, юрисконсульта, специалиста по социальной работе, кабинет специалиста по кадрам, кабинет бухгалтерии, кабинет программного администратора, кабинет отделения помощи семье и детям;

- кабинет психолога оборудован столами (2 шт.), стульями (2 шт.), шкафом (1 шт.), мягкими игровыми модулями (4 шт.), настольными развивающими играми (6 шт.); сухим интерактивным бассейном (1 шт.), песочницей (1 шт.), детскими

стульями (6 шт.), детским креслом –мешком (1 шт.); демонстрационным экраном (1шт.), проектором (1 шт.), мобильной демонстрационной системой со сменными блоками (1 шт.), экраном на штативе (1 шт.), компьютером (1 шт.), веб. камерой (1 шт.), наушниками с микрофоном (1 шт.);

– детская социально –досуговая комната оборудована столом (1 шт.), шкафом (1шт.), стульями (11 шт.), комплектом мягкой мебели (1 шт.), детскими столами (2 шт.), обучающим столиком (1 шт.), развивающим ковриком (2 шт.), ширмой (1 шт.), стеллажом (1 шт.), конструкторами (7 шт.) модульными игровыми комплексами (3 шт.), русскими народными костюмами (5 шт.), костюмами по профессиям (5 шт.), костюмами сказочных героев (10 шт.), перчаточными куклами (9 шт.), наборами кукол по сказкам (5 шт.), различными игрушками (16 шт.), настольными играми (13 шт.), набором мячей (3 шт.), компьютером, музыкальным центром (2 шт.), мультимедийной установкой Проектор и экран (1 шт.), мобильной демонстрационной системой (3 шт.);

– подсобные помещения;

– туалетные комнаты;

– информационные стенды;

– щитовая (помещение для персонала) оборудована холодильником, микроволновой печью, столом (2 шт), шкафом (2 шт);

В учреждении имеется 15 компьютеров, 5 ноутбуков, 14 единиц множительной техники, 4 фотоаппарата, 1 цифровая фотокамера.

В учреждении имеется специализированный транспорт, используемый для предоставления социальных услуг в виде перевозки на автотранспорте «Социальное такси» ГАЗ 2217 марки «Соболь». Данный вид транспорта также служит для работы мобильной бригады по оказанию помощи гражданам в удаленных населенных пунктах района. Также имеется автомобиль Chevrolet Lanos, автомобиль ВАЗ 2107, для перевозки грузов автомобиль УАЗ 3303. 2 мотоблока и газонокосилка.

В учреждении имеется пункт проката технических средств реабилитации, а именно: инвалидная коляска - 4 шт., трость опорная – 2 шт., костыли – 2 шт., Кресло – стул санитарный – 1 шт., аппарат ортопедический «параподиум» - 1 шт.

Учреждение подключено к сети Интернет. Ведение бухгалтерского учета осуществляется с помощью программного обеспечения 1-С «Бухгалтерия» и 1-С «Зарплата-Кадры» [33].

Учреждение оснащено автоматической пожарной сигнализацией с системой оповещения, средствами пожаротушения, аварийного освещения и индивидуальной защиты.

Все это свидетельствует о том, что данный Центр социального обслуживания населения оснащен всеми необходимыми материально-техническими средствами, для эффективной деятельности организации, в соответствии с установленным нормативом.

Далее проанализируем финансовое обеспечение ГБУ «КЦСОН» по Шумихинскому району». Для этого обратимся к финансовой отчетности организации за 2016, 2017, 2018 годы.

Таблица 6 – Показатели финансирования ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

руб.

Год	Общий объём средств (руб.) Всего:	Субсидия на выполнение государственного задания	Субсидия на иные цели	Поступления от иной приносящий доход деятельности
2018 г.	22 077 500,00	18 800 000, 00	277 500,00	3 000 000,00
2017 г.	19 830 000, 00	17 000 000, 00	180 000, 00	2 650 000, 00
2016 г.	21 859 729, 32	18 700 000, 00	234 770, 57	2 924 958,75

Таблица 7 – Темпы роста показателей финансирования ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

руб.

Показатели:	2016	2017	2018
Субсидия на выполнение государственного задания	100	91	101

Субсидия на иные цели	100	77	118
Поступления от иной приносящий доход деятельности	100	115	103
Общий объем средств (руб.)	100	91	101
Всего:			

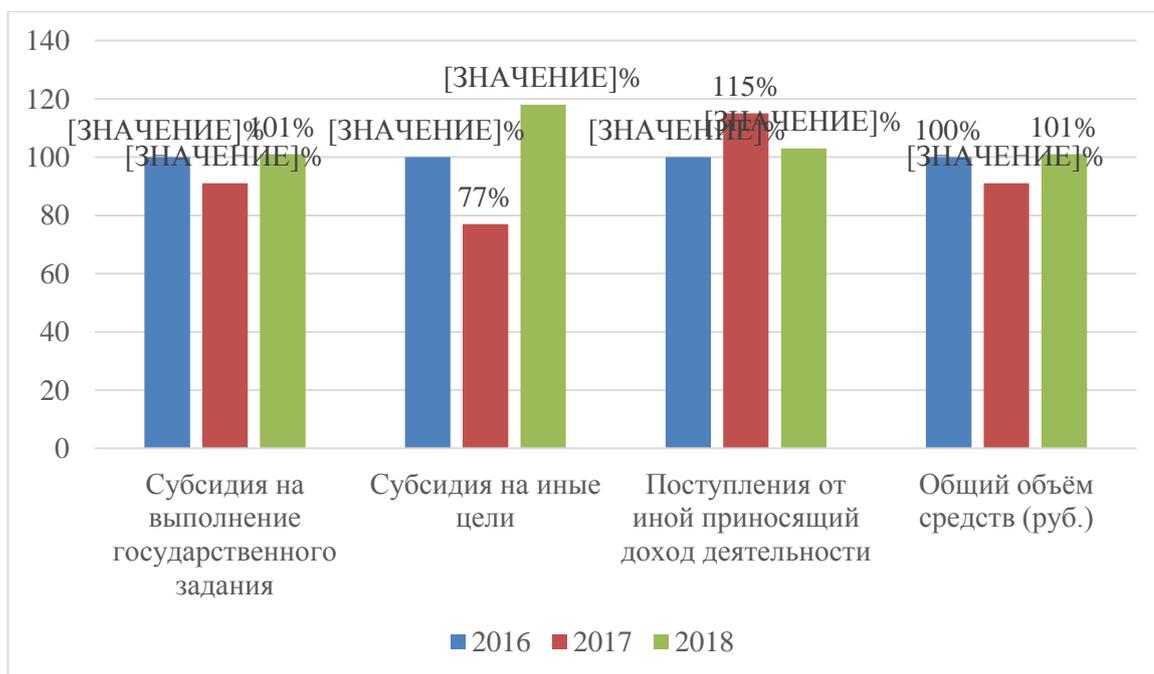


Рисунок 9 – Темпы роста показателей финансирования ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

По данным финансовым показателям можно сделать вывод, что общий объем средств, предоставляемых ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» по Курганской области, по сравнению с 2016 годом увеличился к 2018 году на 1 %. Наибольший удельный вес по финансированию занимают субсидии на выполнение государственного задания, к 2018 году объем выплат увеличился на 1%, по сравнению с 2016 годом. Также на 18 % увеличились субсидии на иные цели к 2018 году. Все это говорит и достаточном уровне финансирования, который с каждым годом увеличивается и дает возможность организовывать социальное обслуживание более эффективно.

Далее, более подробно изучим финансовое состояние ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

Таблица 8 – Финансовое состояние комплексного центра социального обслуживания населения по Шумихинскому району тыс. рублей

Наименование показателя	2016	2017	2018
Нефинансовые активы, всего	3714	3619	4134
из них: недвижимое имущество	1827	1827	1827
особо ценное движимое имущество	1887	1792	2307
Обязательства, всего	63,33	1480,77	1034,3
из них: кредиторская задолженность	63,33	1480,77	1034,3
в том числе: просроченная кредиторская задолженность	60,00	1008	207,4

Таблица 9 – Темпы роста финансового состояния комплексного центра социального обслуживания населения по Шумихинскому району

Наименование показателя	2016	2017	2018
Нефинансовые активы, всего	100	97	111
из них: недвижимое имущество	100	100	100
особо ценное движимое имущество	100	95	122
Обязательства, всего	100	2338	1633
из них: кредиторская задолженность	100	2338	1633
в том числе: просроченная кредиторская задолженность	100	1680	346

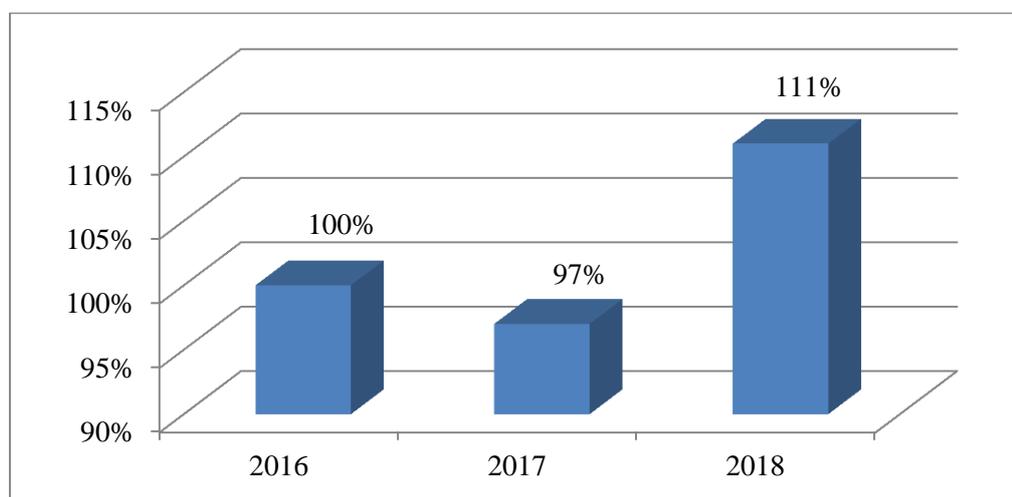


Рисунок 10 – Темпы роста нефинансовых активов за 2016-2018 гг.

За весь анализируемый период заметна неустойчивость нефинансовых активов. В 2017 г. нефинансовые активы снизились на 3% по сравнению с 2016г., а в 2018г. наоборот увеличилась на 11%.

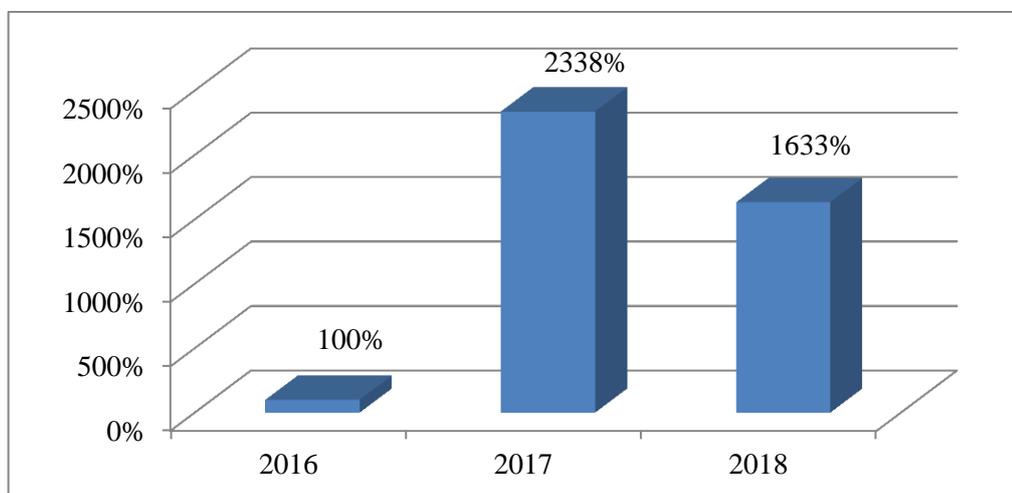


Рисунок 11 – Темпы роста обязательств за 2016-2018 гг.

У обязательств данного Центра также прослеживается неустойчивость, большой скачок увеличения обязательств в 2017г., и уменьшение 2018 г.

Таблица 10 – Показатели по поступлениям в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району

рублей

Наименование показателя	2016	2017	2018
Доходы от оказания услуг, работ	21 583 100,75	19 650 000	21 800 000
Иные субсидии, предоставленные из бюджета	234 770,57	180 000	0
Прочие доходы	41 858,00	0	277 500
Всего:	21 859 729,32	19 830 000	22 077 500

На основании таблицы 10 рассчитаем темпы роста поступлений от доходов, данные представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Темпы роста поступлений в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району

Наименование показателя	2016	2017	2018
Доходы от оказания услуг, работ	100	91	101
Иные субсидии, предоставленные из бюджета	100	77	0
Прочие доходы	100	0	663
Всего:	100	91	101

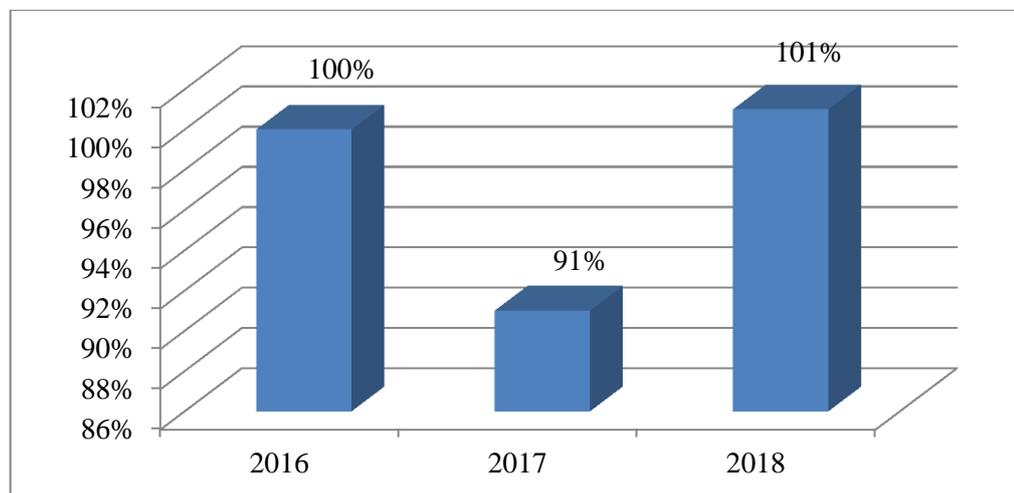


Рисунок 12 – Темпы роста поступлений в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району за 2016-2018 гг.

На рисунке видно, что в 2017г. произошло снижение поступлений на 9%, но в 2018г. поступления выросли на 1% по сравнению с 2016г.

Таблица 12 – Показатели по выплатам в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району рублей

Наименование показателя	2016	2017	2018
Выплаты персоналу	20 313 763,30	18 606 464	20 451 386,92
Прочие расходы (кроме расходов на закупку товаров, работ, услуг)	189 661,88	14 265	1 320 157,59
Расходы на закупку товаров, работ, услуг	13 563 04,14	1 209 271	305 955,49
Всего:	21 859 729,32	19 830 000	22 077 500

Изменения выплат по расходам представлены в виде темпов роста (таблица 13).

Таблица 13 – Темпы роста выплат в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району

Наименование показателя	2016	2017	2018
Выплаты персоналу	100	92	101
Прочие расходы (кроме расходов на закупку товаров, работ, услуг)	100	8	696
Расходы на закупку товаров, работ, услуг	100	89	23
Всего:	100	91	101

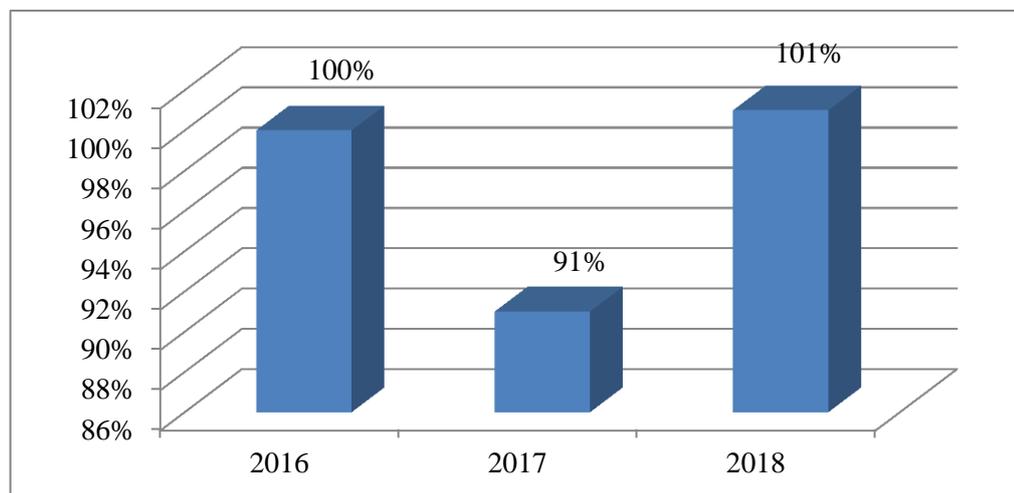


Рисунок 13 – Темпы роста выплат в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району за 2016-2018 гг.

В 2017г. произошло снижение выплат по расходам на 9% и увеличение на 1% в 2018г. по сравнению с 2016г.

Данный анализ показал, что деятельность рассматриваемого Комплексного Центра социального обслуживания организована эффективно по материально-техническим и финансовым характеристикам, в то время как обеспеченность трудовыми ресурсами Центра социального обслуживания нуждается в совершенствовании и проработке.

2.2 Анализ и оценка эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживания населения на примере ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

Для анализа и оценки эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживания населения обратимся к основным показателям деятельности ГБУ «КЦСОН» по Шумихинскому району» за 2016, 2017, 2018 годы и проанализируем данные показатели [33].

Таблица 14 – Численность получателей социальных услуг, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

человек

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально–бытовые	639	637	643
Социально–медицинские	466	466	236
Социально–психологические	0	0	0
Социально–педагогические	0	0	0
Социально–трудовые	0	0	0
Социально–правовые	68	22	21
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	0	4
Срочные услуги	4	4	34

Так как социально-бытовые услуги получают все граждане, стоящие на учете в отделениях социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» посмотрим изменение их численности на рисунке 12.

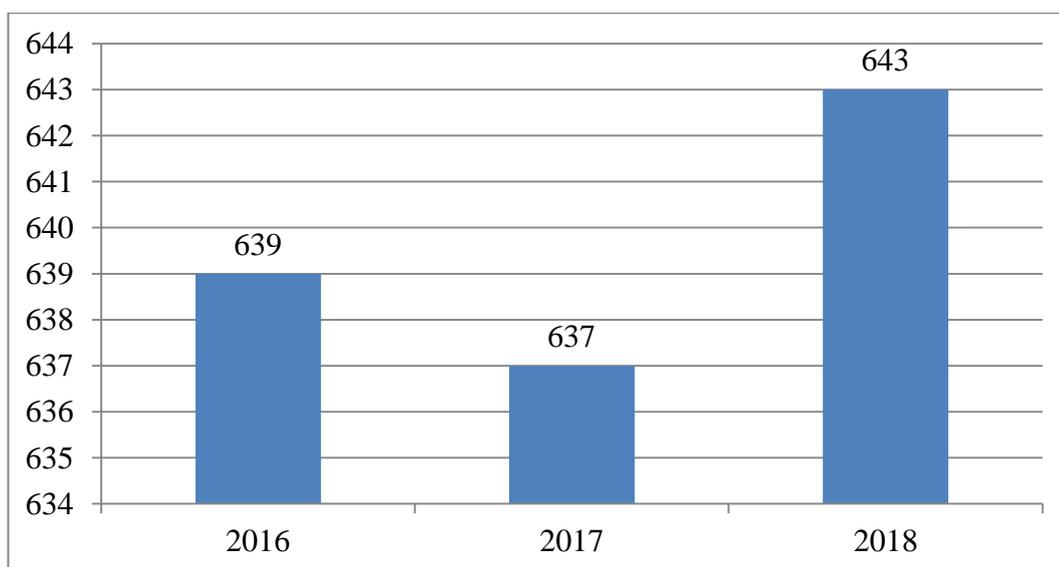


Рисунок 14 – Численность обслуженных получателей социальных услуг за 2016-2018гг.

Численность обслуженных получателей нестабильна, в 2017г. численность снизилась, а в 2018г. увеличилась.

На основании таблица 14 рассчитаем темпы роста численности получателей социальных в ГБУ (таблица 15).

Таблица 15 – Темпы роста численности получателей социальных услуг, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

%

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально–бытовые	100	99,7	100,6
Социально–медицинские	100	100	50,6
Социально–психологические	0	0	0
Социально–педагогические	0	0	0
Социально–трудовые	0	0	0
Социально–правовые	100	32,4	30,9
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	0	0
Срочные услуги	100	100	850

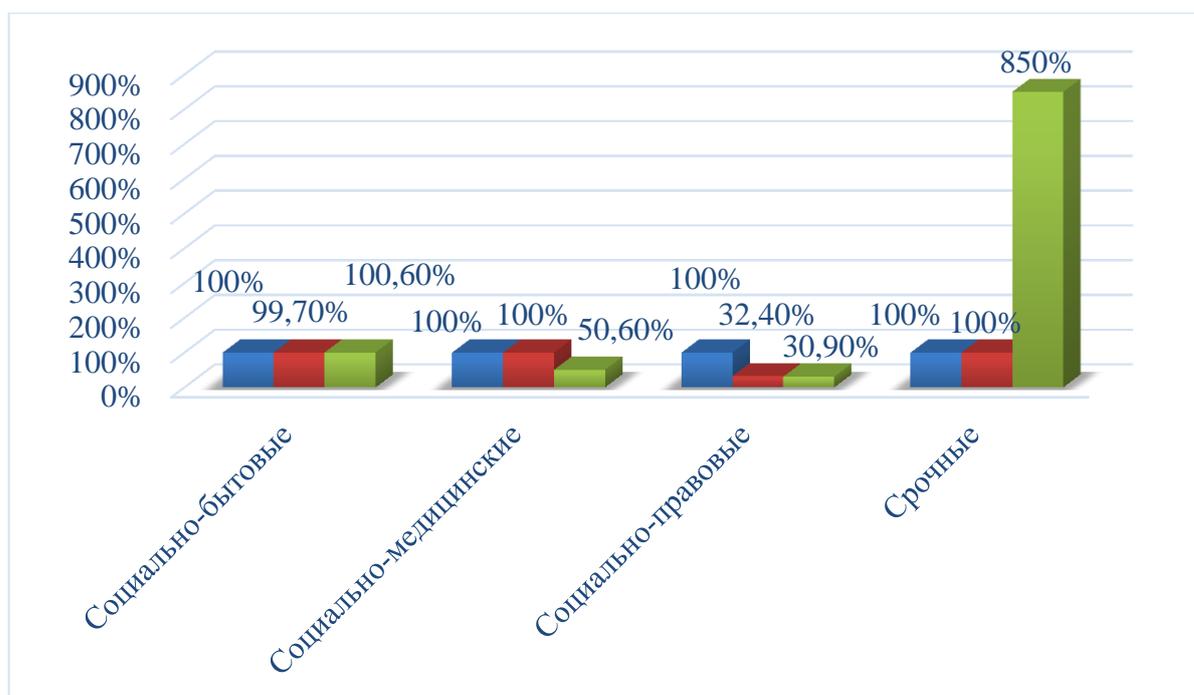


Рисунок 15 – Темпы роста количества получателей социальных услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» за 2016-2018 гг.

Темпы роста показали там, что численность получателей социально–бытовых услуг, а также численность получателей социальных услуг в 2017г. упала на 9% и 2018г. выросла на 1% по сравнению с 2016г.

Численность получателей социально–медицинских услуг за 2016г. и 2017г. не менялась, а в 2018г. произошло резкое падение, и численность уменьшилась на 49,4%.

Наблюдается падение численности получателей социально–правовых услуг, в 2017г. составило 67,6%, а в 2018г. 69,1 по сравнению с 2016г.

Количество получателей срочных услуг в 2016г. и 2017г. не изменялось, а в 2018г. произошёл резкое увеличение численности в 8,5 раз.

Таблица 16 – Количество оказанных социальных услуг гражданам, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально–бытовые	112 123	126 384	125 862
Социально–медицинские	23 31	3 638	4692
Социально–психологические	0	0	0
Социально–педагогические	0	0	0
Социально–трудовые	0	0	0
Социально–правовые	68	28	21
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	0	4
Срочные услуги	6	5	34
Всего:	114 528	130 055	130 613

На основании таблицы 16 рассчитаем темпы роста количества оказанных услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» (таблица 14).

Таблица 17 – Темпы роста количества оказанных социальных услуг гражданам, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

%

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально–бытовые	100	113	112
Социально–медицинские	100	156	201
Социально–психологические	0	0	0
Социально–педагогические	0	0	0
Социально–трудовые	0	0	0
Социально–правовые	100	41	31
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	0	0
Срочные услуги	100	83	567
Всего:	100	114	114

Наглядно представим темпы роста количества оказанных услуг на рисунке 16.

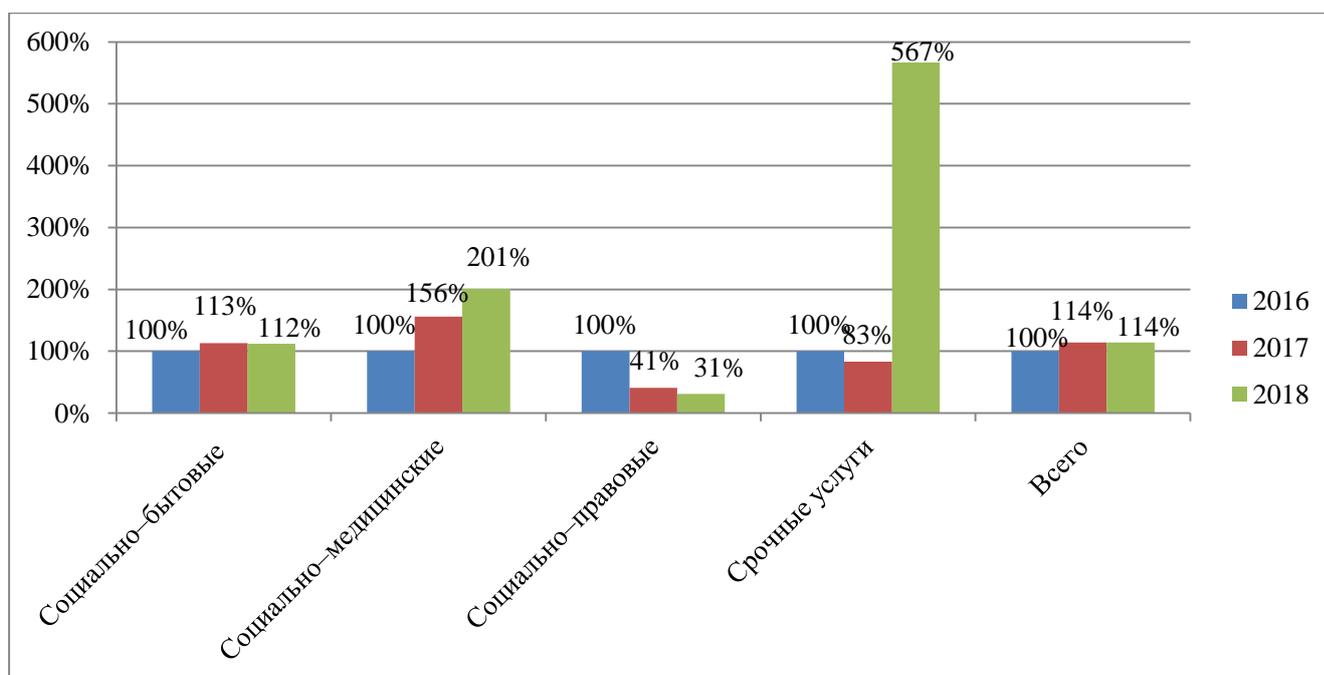


Рисунок 16 – Темпы роста количества оказанных социальных услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» за 2016-2018 гг.

Количество социально-бытовых услуг в 2017г. выросло на 13%, а в 2018г. на 12% по сравнению с 2016г. Темпы роста показали, что количество социально-медицинских услуг устойчиво и имеет тенденцию к росту, в 2017г. выросло на 56%, а в 2018г. на 101% (увеличилось в 2 раза). Количество социально-правовых услуг снизилось в 2017г. на 59%, а в 2018 г. на 69%. Количество срочных услуг неустойчиво, в 2017г. уменьшилось на 17%, но уже в 2018г. увеличилось в 5,67 раз. Общее количество оказанных социальных услуг увеличилось в 2017г. и 2018г. на 14% по сравнению с 2016г.

Таблица 18 – Количество оказанных социальных услуг гражданам, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания в отделении по работе с семьей и детьми в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально-бытовые	44	13	0
Социально-медицинские	0	37	261
Социально-психологические	391	405	2296
Социально-педагогические	1815	2169	2636

Продолжение таблицы 18

Социально–трудовые	0	0	4
Социально–правовые	1	30	20
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	10	0	29
Срочные услуги	0	1	101
Всего:	2 261	2655	5347

Таблица 19 – Темпы роста количества оказанных социальных услуг гражданам, состоящих на учете в отделениях социального обслуживания в отделении по работе с семьей и детьми в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

Наименование видов социальных услуг	2016	2017	2018
Социально–бытовые	100	29,5	0
Социально–медицинские	0	0	0
Социально–психологические	100	103,6	587,2
Социально–педагогические	100	119,5	145,2
Социально–трудовые	0	0	0
Социально–правовые	0	0	0
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	0	0
Срочные услуги	0	0	0
Всего:	100	117,4	236,5

Наглядно представим темпы роста количества оказанных услуг на рисунке 17.

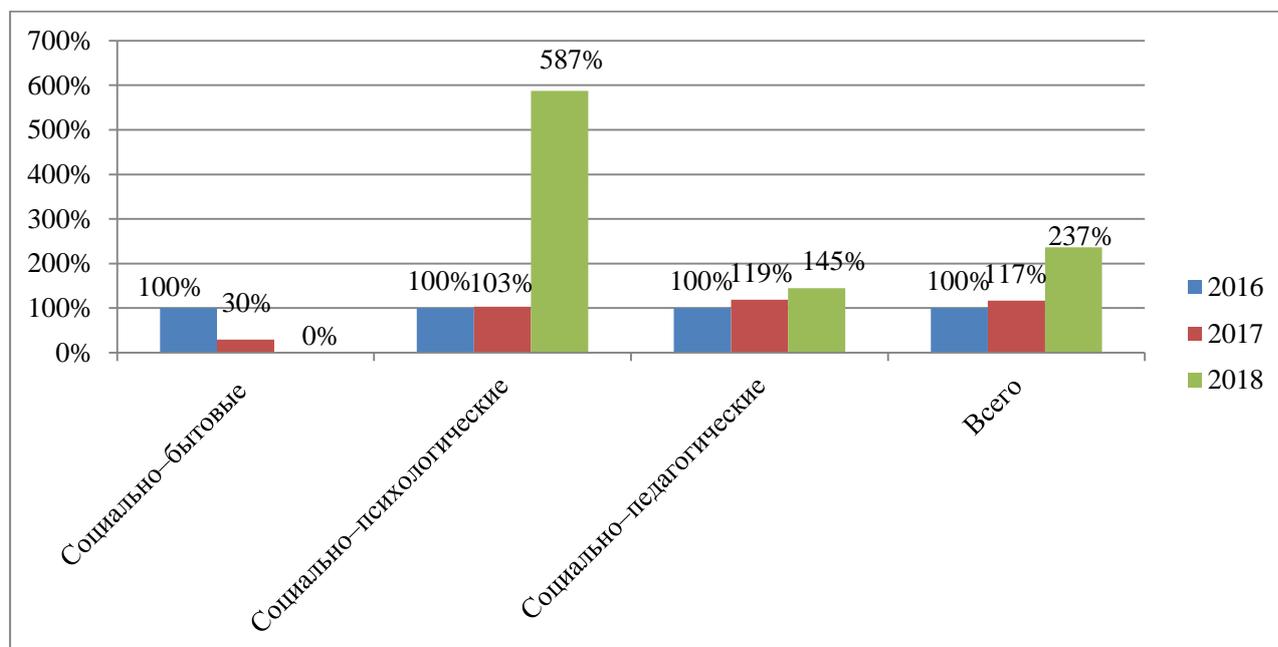


Рисунок 17 – Темпы роста количества оказанных социальных услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» за 2016-2018 гг.

Темпы роста показали, что количество социально–психологических услуг значительно увеличилось к 2018 году (в 5 раз). Количество социально–педагогических услуг увеличилось в 2017г. на 19%, а в 2018 г. на 45%. Общее количество оказанных социальных услуг в отделении по работе с семьей и детьми увеличилось в 2017г. на 17% по сравнению с 2016г., а 2018г. на 136%, что говорит об положительной динамике роста количества предоставляемых услуг.

Таблица 20 – Количество обслуженных человек по прочим видам услуг, состоящих на учете в отделении социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

№	Прочие услуги:	Количество обслуженных человек		
		2016	2017	2018
1	Дополнительные услуги	3 004	2 929	2 732
2	Мобильная социальная служба	3 126	1 976	2 601
3	Работа с инвалидами	804	516	422
4	Инновационные технологии социального обслуживания	2 212	1 737	1 449
5	Всего услуг:	9 146	7 158	4 804

Далее рассчитаем темп роста количества обслуженных человек за 3 года в таблице 21.

Таблица 21 – Темп роста количества обслуженных человек в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

№	Прочие услуги:	Темп роста обслуженных человек, %		
		2016	2017	2018
1	Дополнительные услуги	100	97,5	90,9
2	Мобильная социальная служба	100	63,2	83,2
3	Работа с инвалидами	100	64,2	52,5
4	Инновационные технологии социального обслуживания	100	78,5	65,5
5	Всего услуг:	100	78,3	52,5

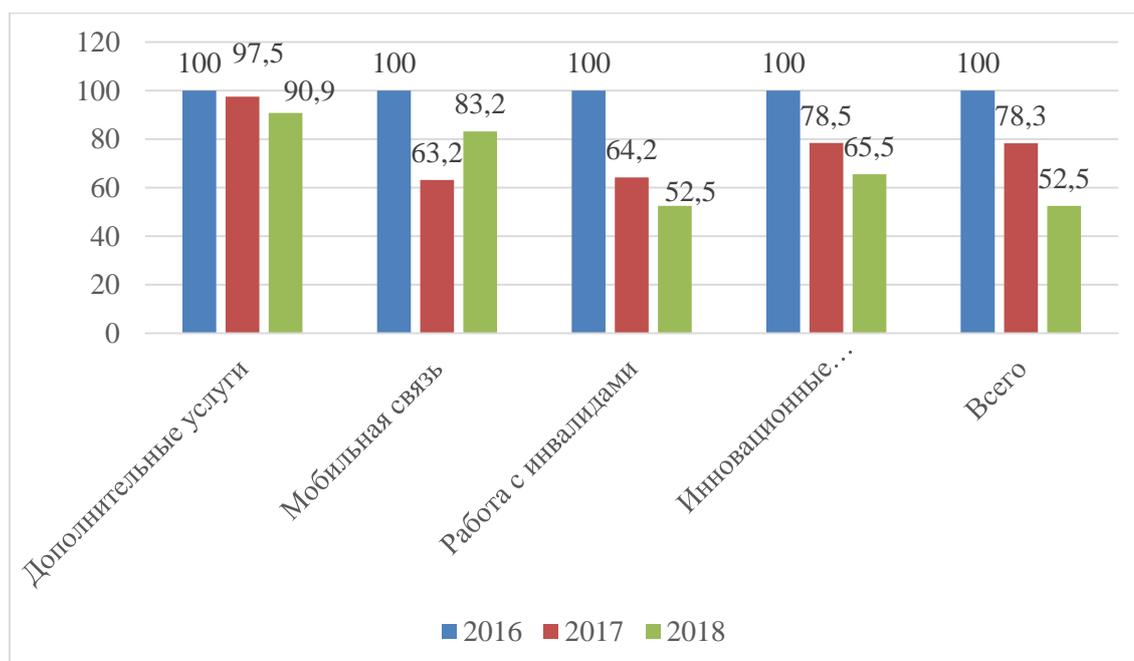


Рисунок 18 – Темп роста количества обслуженных человек по прочим услугам

Как видно на рисунке, темп роста «дополнительные услуги» и «работа с инвалидами» к 2018 году снизился на 9,1 % и на 47,5 %. Темп роста услуги «мобильная связь» в 2017 году снизился, но в 2018 году увеличился. Темп роста по всем услугам сократился на 47,5%.

Таблица 22 – Количество услуг по прочим видам услуг, состоящих на учете в отделении социального обслуживания на дому в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

№	Прочие услуги:	Количество услуг		
		2016	2017	2018
1	Дополнительные услуги	3 156	3 194	2 894
2	Мобильная социальная служба	3 126	2 132	2 943
3	Работа с инвалидами	2 616	2 976	3 132
4	Инновационные технологии социального обслуживания	5 699	7 884	7 044
5	Всего услуг:	14 597	16 186	16 013

Далее рассчитаем темп роста количества полученных услуг (таблица 20).

Таблица 23 – Темп роста количества полученных прочих услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

№	Прочие услуги:	Темп роста количества услуг, %		
		2016	2017	2018
1	Дополнительные услуги	100	101,2	91,7
2	Мобильная социальная служба	100	68,2	94,1
3	Работа с инвалидами	100	113,8	119,7
4	Инновационные технологии социального обслуживания	100	138,3	123,6
5	Всего услуг:	100	110,9	109,7

Данные таблицы отображены на рисунке 17:

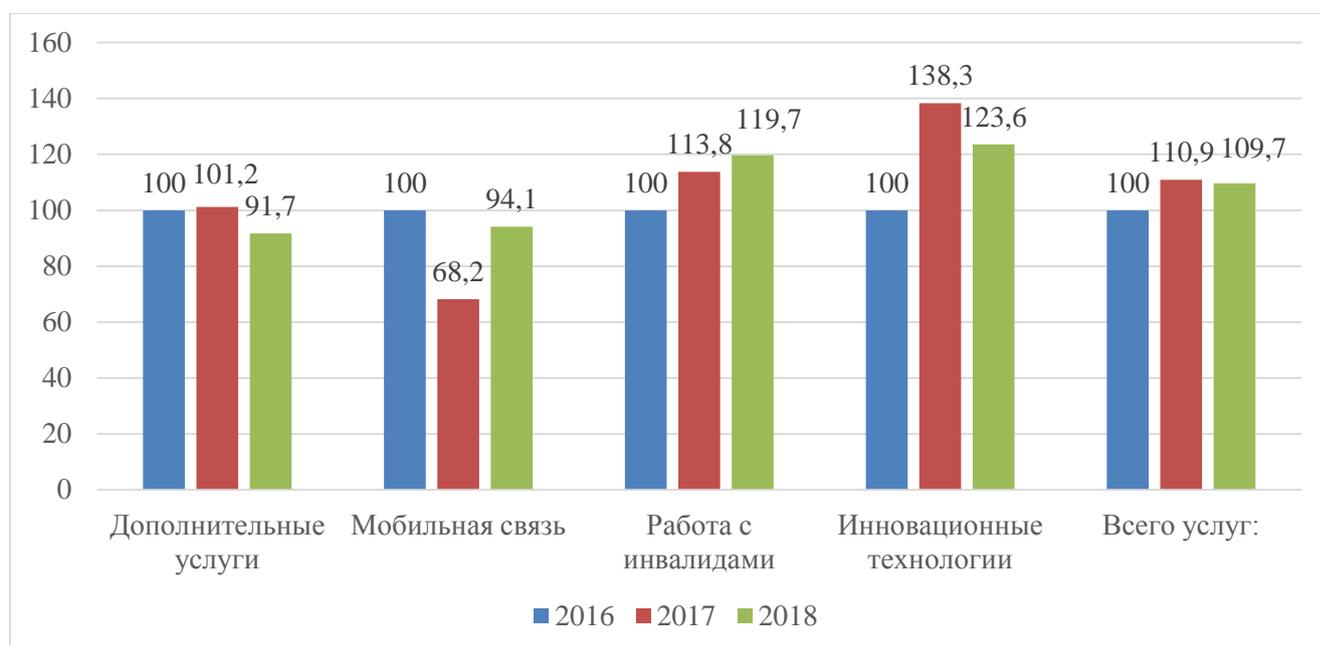


Рисунок 19 – Темп роста количества полученных прочих услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

Как видно на рисунке 17 наибольшее количество полученных услуг наблюдается по работе с инвалидами, темп роста к 2018 году увеличился на 19,7 %. Темп роста прочих услуг к 2018 году составил 9,7 %.

Далее проанализируем установленные показатели качества выполнения государственной услуги в соответствии с государственным заданием, с

достигнутыми показателями выполнения услуг по социальному обслуживанию населения ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» за 3 анализируемых года.

В ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» государственное задание предоставляется ежегодно на 1 число месяца, следующего за отчетным, в котором прописан норматив государственной услуги, который требуется выполнить к отчетному периоду. Государственное задание распространяется на оказание всех социальных услуг, а именно в отделение оказания социального обслуживания граждан на дому и в отделение по работе с семьей и детьми. Далее в таблице представлены сведения по выполнению государственного задания Комплексным Центром социального обслуживания по Шумихинскому району за 3 анализируемых года (таблицы 24, 25, 26).

Таблица 24 – Выполнение государственного задания Комплексным Центром социального обслуживания по Шумихинскому району за 2016 год

чел.

Наименования показателя	Норматив государственной услуги в соответствии с государственным заданием на 2016 год	Достигнутое значение показателя в 2016 году
Численность получателей социальных услуг по обслуживанию на дому	518	639
Численность получателей социальных услуг по работе с семьей и детьми	536	727
Всего получателей социальных услуг:	1054	1366

Таблица 25 – Выполнение государственного задания Комплексным Центром социального обслуживания по Шумихинскому району за 2017 год

чел.

Наименования показателя	Норматив государственной услуги в соответствии с государственным заданием на 2017 год	Достигнутое значение показателя в 2017 году
Численность получателей социальных услуг по обслуживанию на дому	535	637
Численность получателей социальных услуг по работе с семьей и детьми	762	923
Всего получателей социальных услуг:	1297	1560

Таблица 26 – Выполнение государственного задания Комплексным Центром социального обслуживания по Шумихинскому району за 2018 год

чел.

Наименования показателя	Норматив государственной услуги в соответствии с государственным заданием на 2018 год	Достигнутое значение показателя в 2018 году
Численность получателей социальных услуг по обслуживанию на дому	535	643
Численность получателей социальных услуг по работе с семьей и детьми	879	1083
Всего получателей социальных услуг:	1716	1726

Отообразим данные таблиц на рисунках 20, 21,22:

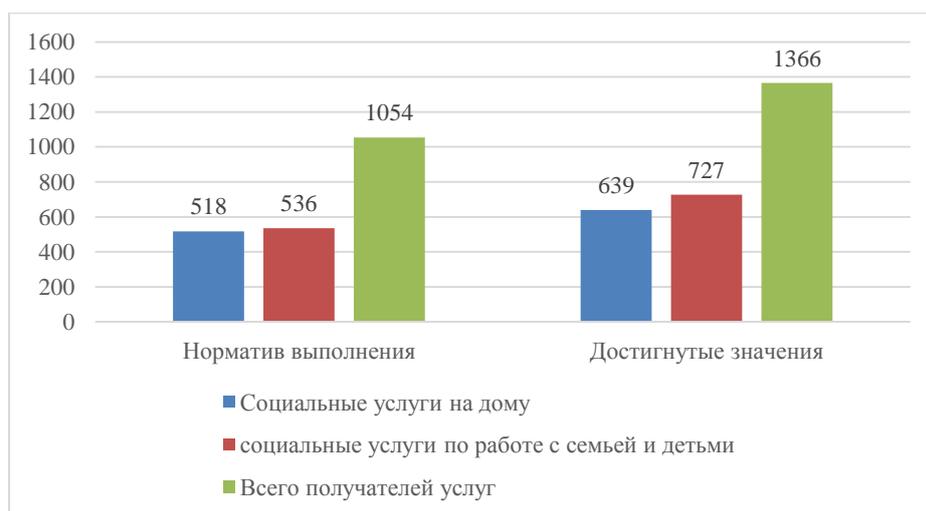


Рисунок 20 – Количество получателей социальных услуг за 2016 год

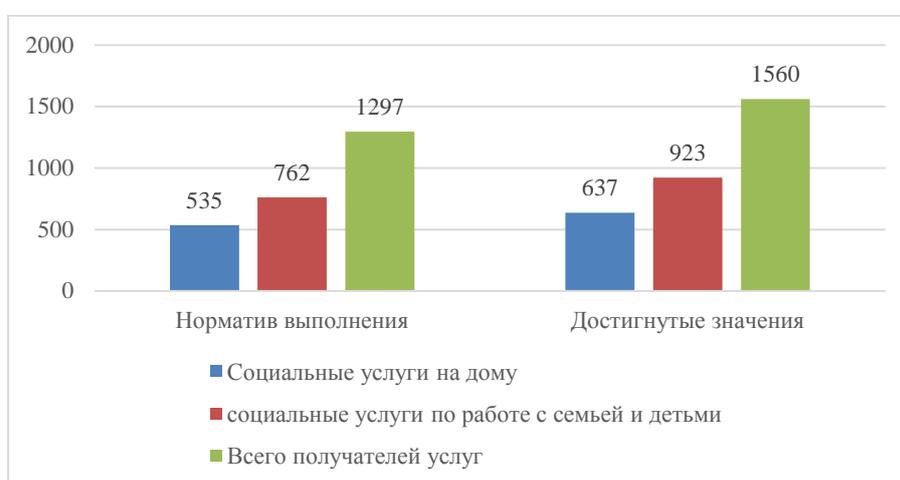


Рисунок 21 – Количество получателей социальных услуг за 2017 год

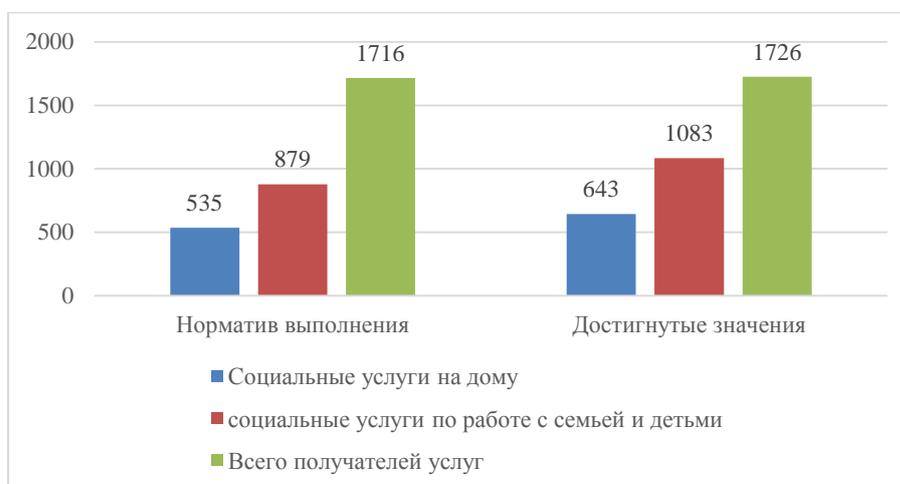


Рисунок 22 – Количество получателей социальных услуг за 2018 год

Можно сделать вывод, что Комплексный Центр социального обслуживания по Шумихинскому району за каждый анализируемый год перевыполняет норматив государственного задания, что свидетельствует о достаточно эффективной организации деятельности Центра по социальному обслуживанию населения.

Вывод по 2 разделу:

Анализ показал, что деятельность рассматриваемого Комплексного Центра социального обслуживания организована эффективна по материально-техническим и финансовым характеристикам. Центр оснащен всеми необходимыми материально-техническими средствами, для организации эффективного обслуживания населения. По трудовому обеспечению центра необходимо провести доработки.

По финансовым показателям можно сделать вывод, что общий объем средств, предоставляемых ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» по Курганской области, к 2018 увеличился. Все это говорит о достаточном уровне финансирования, который с каждым годом увеличивается и дает возможность организовывать социальное обслуживание более эффективно.

Количество оказываемых услуг в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области с каждым годом увеличивается, также увеличивается и численность обслуживаемого населения, что говорит об эффективной динамике работы Центра.

Комплексный Центр социального обслуживания по Шумихинскому району за каждый анализируемый год перевыполняет норматив государственного задания, что свидетельствует о достаточно эффективной организации деятельности Центра по социальному обслуживанию населения.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

3.1 Основные проблемы организации социального обслуживания в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

Любая сфера деятельности государственных и муниципальных органов требует постоянного усовершенствования, тем более это касается социальной политики, а именно сферы социального обслуживания населения, которая нуждается в постоянном мониторинге деятельности и реализации мер по устранению возникших недостатков или проблем.

В ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» есть ряд проблем, которые требуют решения как на уровне Главного Управления социальной защиты населения Курганской области, так и на уровне самого Комплексного Центра. Ежегодно в центре проходит независимая оценка качества условий предоставления услуг населению ГБУ «КЦСОН», где выявляются недостатки деятельности Центра, которые должны быть исправлены незамедлительно. Рассмотрим данные проблемы ниже.

В разделе «открытость и доступность информации об организации» выявлено:

1. Не соответствие информации о деятельности Комплексного Центра, размещенной на стендах организации (описание оказываемых услуг, порядок и формы деятельности Центра, предстоящие мероприятия);

2. Не соответствие информации о деятельности Центра, размещенной на официальном сайте, а также, не полноценное опубликование необходимой информации, что не дает возможности в полной мере ознакомиться с возможностями обслуживания.

3. Отсутствие (не функционирование) на официальном сайте ГБУ «КЦСОН» информации о дистанционных формах и способах взаимодействия с получателями социальных услуг (гражданином) путем электронных сервисов, а

именно отсутствие формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения).

4. Отсутствие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». Данный раздел обеспечил бы обратную связь с получателями социальных услуг и помог выявить потребности граждан в социальном обслуживании, для дальнейшего совершенствования предоставления услуг.

В разделе «Удовлетворённость условиями оказания услуг» обнаружены следующие недостатки:

1. Снижение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН» родственникам и знакомым.

2. Снижение доли получателей услуг, которые удовлетворены качеством организации условий оказания услуг, а именно наличием и понятностью навигации внутри Центра, графиком работы Центра, а именно работы некоторых специалистов, графиком прихода социального работника на дом и т.д.).

В связи с тем, что наибольшую часть обслуживаемого населения в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» занимают люди пожилого возраста и инвалиды, и форма обслуживания данного Центра направлена на обслуживание в большей мере именно на данную категорию граждан, путем обслуживания на дому, то для данной категории граждан можно выделить отдельные категории проблем, с которыми они сталкиваются при получении социальной помощи:

- отсутствие у граждан пожилого возраста и инвалидов достаточной информации о формах и учреждениях социального обслуживания;

- некоторые из форм социального обслуживания пожилых людей и инвалидов недостаточно эффективны;

- недостаточная перечень необходимых услуг;

- невозможность продолжения трудовой деятельности граждан пожилого возраста, при сохранении физиологического благополучия;

- неудовлетворительное финансовое, материально-техническое обеспечение деятельности учреждения социального обслуживания;

– неудовлетворительное кадровое и информационное обеспечение Центра социального обслуживания.

В Шумихинском районе наблюдается непрекращающийся рост пожилого населения, что усиливает нагрузку на Комплексный Центр социального обслуживания, и с каждым годом необходимо принимать новые меры, для улучшения деятельности обслуживания, чтобы большее количество нуждающихся граждан, могло получить необходимую помощь. Также нужно учесть, что такие категории граждан часто имеют проблемы, которые требуют оказания специфической помощи, и это должно быть учтено органами социального обслуживания.

Это ряд тех проблем, которые возможно решить локально и незамедлительно.

Но есть и такие проблемы, которые требуют наибольшего внимания и более детальной проработки, с привлечением помощи органов власти, находящихся на областном уровне - Главное Управление социальной защиты населения Курганской области.

В ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» наблюдается недостаточность перечня оказываемых услуг. Существует необходимость расширения форм социального обслуживания населения, введение в новых видов услуг, которые в значительной мере улучшат условия жизни нуждающихся граждан Шумихинского района.

Также можно выделить, что данный Комплексный Центр нуждается в ремонте и реконструкции помещений, где непосредственно происходит обслуживание нуждающегося населения. На протяжении нескольких лет, ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», подвергалось переезду из одного здания в другое, для более удобного и комфортного осуществления своей деятельности. Но данные мероприятия не в полной мере улучшили условия работы Центра. Все также, помещения для приема граждан имеют маленькую площадь и не позволяют принимать большое количество граждан, например, для проведения собраний для граждан, состоящих на учете в данном Центре, для собраний социальных

работников, по обсуждению вопросов их работы. Также, требуется ремонт служебных помещений организации, улучшение условий в досуговых комнатах, в комнате психолога. И в целом, существует потребность в увеличении площади Комплексного Центра, для более эффективной организации деятельности.

Следующей основной проблемой является недостаток трудовых ресурсов в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», а именно недостаток численности социальных работников. В данном районе, большая часть населения находится за чертой бедности. Условия жизни большинства граждан района являются недопустимыми. Значительная часть населения Шумихинского района-это люди пожилого возраста, инвалиды, малоимущие семьи и граждане, ведущие асоциальный образ жизни, которым должна оказываться социальная помощь. Но вследствие того, что наблюдается нехватка рабочей силы, многие деревни и села оказываются без должной поддержки органов социальной защиты, а именно это труднодоступные территориальные уголки Шумихинского района, куда службы социальной защиты не всегда могут добраться, а данные граждане так же не в силах приехать в Центр социального обслуживания за необходимой помощью. Нехватка социальных работников губительно сказывается на уровне жизни нуждающегося населения.

Для более эффективной организации деятельности социального обслуживания необходимо принять меры, которые решат данные проблемы и улучшат качество предоставляемых услуг населению.

3.2 Меры по совершенствованию организации социального обслуживания в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области

Совершенствование социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в условиях комплексного центра социального обслуживания населения зависит как от финансового обеспечения и материально-технической базы учреждений, так и от подготовки кадров, от реализации подходов социального

партнерства и взаимной ответственности государства, работодателей, общества. Многие зависят от адекватной нормативно-правовой базы, повышения оплаты труда и престижа социальных работников.

Необходимо осуществление следующих мер, необходимых для совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов:

- осуществление научно-методического обеспечения деятельности социальных служб;
- внедрение новых социальных технологий и новых форм работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами;
- проведение социально-направленной просветительской работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами;
- разработка и реализация новых социальных программ по совершенствованию социальной, социально-медицинской, психолого-педагогической помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Необходимо осуществлять процесс подготовки и повышения квалификации кадров социальных работников в следующих направлениях:

- переподготовка и повышение квалификации работающих специалистов;
- подготовка молодых специалистов;
- создание методических пособий и комплексов, необходимых для эффективной организации учебного процесса.

Разумное использование накопленного мирового и отечественного опыта, изучение и обобщение культурно-исторических традиций должны стать базой при подготовке профессиональных работников для социальной сферы.

Меры, которые требуют незамедлительного исполнения в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» сотрудниками Центра:

- размещение необходимой информации о деятельности организации на официальном сайте, информационном стенде, в соответствии с действующим

законодательством, а также, назначить ответственного сотрудника за актуализацию данной информации;

– обеспечить своевременное предоставление ответов получателям социальных услуг, консультирование, при помощи электронных сервисов;

– обеспечить качество условий оказания имеющихся услуг в полном объеме;

– обеспечить в организации понятную навигацию по Центру;

– наладить график работы специалистов;

– отрегулировать графики посещений социальных работников на адреса проживания получателей услуг;

– обеспечить информирование населения о деятельности учреждения через средства массовой информации и сети интернет;

– информирование сельского населения о деятельности учреждения и предоставлении выездных форм социальной помощи («мобильное такси»);

– информирование граждан района о деятельности учреждения и предоставления социальных услуг в проведении социального патронажа специалистами и социальными работниками;

– активное взаимодействие с общественными организациями по вопросам социального обслуживания;

– проведение информационных дней для населения и представителей общественных организаций;

– организация и проведение профессиональных уроков со специалистами Центра и социальными работниками.

Далее рассмотрим меры совершенствования деятельности ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» по более значимым проблемам.

Необходимость введения нового перечня услуг является необходимой для населения в Шумихинском районе. Это позволит в наибольшей степени удовлетворить потребности граждан, нуждающихся в социальной помощи. Дополнительными разовыми услугами могут стать:

1. Создание кабинета парикмахера в Комплексном Центре. Данная услуга подойдет для всех желающих граждан, но в большей степени для нуждающихся малообеспеченных семей и пожилых граждан, которые будут иметь возможность получить парикмахерские услуги по сниженной цене. Введение такого вида обслуживания позволит создать дополнительные рабочие места в ГБУ «КЦСОН», также это будет приносить дополнительный доход в бюджет Центра, и в целом позволит расширить количество получателей социальных услуг.

2. Открытие кабинета швеи по сниженным ценам. Данная услуга является достаточно востребованной среди нуждающихся граждан. Это также положительно отразится на деятельности Центра за счет привлечения дополнительных средств в бюджет организации, создаст рабочие места и увеличит количество получателей социальных услуг.

3. Открытие обменного пункта или магазина для вещей бывших в употреблении (б/у). Любой желающий может принести вещи в данный пункт и в дальнейшем Центр обеспечит получение (или приобретение по низким ценам) данных вещей, что будет являться значительной помощью для малообеспеченных семей, граждан пожилого возраста и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

4. Еще одной из услуг может стать открытие магазина ритуальных услуг при Комплексном Центре социального обслуживания населения в Шумихинском районе.

Данные меры требуют дополнительного финансирования со стороны вышестоящих органов власти, либо привлечения инвестиций со стороны индивидуальных предпринимателей.

Необходимость реконструкции, ремонте и увеличении площади ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» также должна проводиться по распоряжению Главного Управления социальной защиты населения Курганской области. Необходимо найти здание, подходящего для осуществления деятельности социального обслуживания населения в Шумихинском районе, либо организовать

строительство нового здания для ГБУ «КЦСОН», за счет средств федерального или регионального бюджета.

Еще одной из важнейших проблем является недостаточное количество кадров. Для решения данной проблемы необходимо расширить штатную численность работников Центра социального обслуживания. Данная мера должна осуществляться по указанию и под дальнейшим контролем Главного Управления социальной защиты населения Курганской области. В первую очередь есть необходимость увеличения количества социальных работников, а также введение дополнительных должностей в отделение по работе с инвалидами, а именно, дефектолога и инструктора по физической культуре, которые позволят оказывать необходимую помощь данным категориям граждан, имеющих потребность в данной услуге, при этом увеличить количество оказываемых услуг в Центре.

Рассмотрим более подробно проблему с недостаточным количеством социальных работников в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району».

В настоящее время задачей социального работника является помощь гражданину, признанному нуждающимся в социальном обслуживании, в нормализации условий жизнедеятельности и повышении степени самостоятельности. Это может осуществить только высококвалифицированный профессионал, обладающий специальными знаниями, владеющий современными технологиями социальной работы, знающий нормативные правовые основы. Поэтому необходимо определиться, какое количество социальных работников необходимо для гарантированного и качественного выполнения функций, задач и объёмов работ.

Предлагается рассмотреть меру по повышению штатной численности социальных работников, которая позволит усовершенствовать работу ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району».

Население Шумихинского района на 2018 год составляла 25 753 чел. В Шумихинский район входит 15 муниципальных образований, из них 1 городское поселение – Шумиха, где расположен ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району»

и 14 сельских поселений. Всего в Шумихинском районе насчитывается 44 населенных пунктов, которые не полностью охвачены социальным обслуживанием населения. Из 44 населённых пунктов, только 24 населенных пункта находятся под обслуживанием социальных работников, что говорит о востребованности увеличения штата социальных работников в Комплексном Центре, для более полной обеспеченности района социальной помощью нуждающимся гражданам.

Для более лучшего представления о численности населения населенных пунктов, не охваченных социальным обслуживанием, обратимся к таблице 27:

Таблица 27– Список населенных пунктов Шумихинского района, не охваченных социальным обслуживанием

№	Населенный пункт	Численность населения, чел.
1	Галкино	594
2	Горшково	85
3	Дубравная	37
4	Забродино	112
5	Карандашово	342
6	Карасева	22
7	Кардаполова	133
8	Кипель	249
9	Красный холм	197
10	Курганова	28
11	Кушма	296
12	Лесная	86
13	Межлесье	95
14	Михайловка	93
15	Мичуринец	107
16	Пристанционный	191
17	Родники	80
18	Сажино	337
19	Трусилово	358
20	Хохлы	114
21	Всего:	3 556

Численность населения сёл и деревень, которые не состоят на обслуживании, примерно одинаковая и составляет до 200 человек, но есть населённые пункты с большим количеством населения, такие как:

- 1) Галкино - 594 человека;
- 2) Трусилово - 358 человек.

Для данных населенных пунктов не менее двух социальных работников, в то время как для остальных потребуется один социальный работник на село или деревню.

Рассчитаем потребность в социальных работниках, необходимых для обслуживания населения в неохваченных населенных пунктах Шумихинского района. Возьмем среднее число пожилых людей и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании – 8 человек на один населенный пункт. Стоимость услуг социального работника в месяц равна 470 рублей. Всего неохваченных населенных пунктов 20, с учетом того, что в сёлах Галкино и Трусилово численность населения больше, чем в остальных, нам потребуется больше социальных работников (на два села четыре социальных работника). Общее количество необходимых социальных работников равно 24 человека.

Для расчета количества обслуживаемого населения данных населенных пунктов умножим количество социальных работников на среднее количество нуждающихся граждан по формуле 2:

$$\text{Кол-во}_{\text{обсл.нас}} = \text{Ч} * \text{СЧ} \quad (2)$$

Где Ч-это число социальных работников;

СЧ-среднее количество нуждающихся граждан в неохваченных населенных пунктах.

$$\text{Кол-во}_{\text{обсл.нас}} = 24 * 8 = 192$$

Таким образом, количество нуждающихся в социальной помощи граждан, проживающих в населенных пунктах, неохваченных социальным обслуживанием, равняется 192 человека.

Наглядно можно представить, как измениться количество населенных пунктов, охваченных социальным обслуживанием, как изменится количество

обслуживаемого населения, после увеличения количества социальных работников, на примере 2018 года:

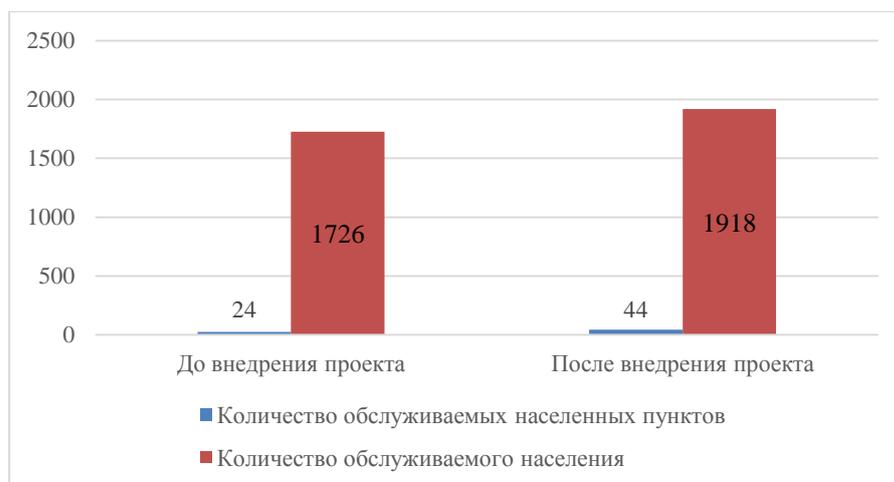


Рисунок 23—Изменение количества обслуживаемых населенных пунктов и обслуживаемого населения

Далее рассчитаем доходы организации за месяц, с учетом того, что средняя стоимость услуг для получателей социальной помощи, за услуги социального работника, в месяц равна 470 рублей по формуле 3:

$$\text{Доходы} = K * C \quad (3)$$

Где K-это количество обслуживаемого населения;

C- стоимость услуг социального работника, руб./мес.

$$\text{Доходы}_{\text{мес.}} = 192 * 470 = 90\,240_{\text{руб/мес}}$$

Аналогично рассчитаем доходы организации за год:

$$\text{Доходы}_{\text{год}} = 90\,240 * 12 = 1\,082\,880_{\text{руб/год}}$$

Доходы от обслуживания 20 населенных пунктов, неохваченных социальным обслуживанием, в месяц составят 90 240 рублей, а в год 1 082 880 рублей, что положительно повлияет на доходы организации. Таким образом, увеличение количества социальных работников в данном Комплексном Центре будет ежегодно приносить дополнительные доходы в организацию. Заработная плата социальным работникам выплачивается из средств областного бюджета в виде субсидий. Данная мера должна быть одобрена Главным управлением социальной

защиты населения Курганской области, т.к. необходимость введения дополнительных штатных единиц в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» позволит увеличить охват нуждающегося в обслуживании населения района, что является востребованным и необходимым в современных условиях. Для этого следует обратиться с ходатайством о необходимости введения дополнительных штатных единиц к главе муниципального образования, либо с ходатайством в Главное управление социальной защиты населения Курганской области.

Как уже говорилось выше, значительная часть населения Шумихинского района – это пожилые люди и малообеспеченные люди, которые нуждаются в социальной поддержке органами социального обслуживания, тем более население отдаленных населенных пунктов района, где отсутствует какая-либо помощь для данных категорий граждан.

Введение новых штатных единиц в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району» должно быть организовано с дальнейшим обучением социальных работников на базе учреждения без отрыва от основной деятельности социальных работников. Данные курсы повышения квалификации могут проводиться в виде лекций по 45 минут два раза в неделю в зале для собраний на первом этаже учреждения. Вместимость данного зала позволяет проводить собрания с тридцатью людьми.

В данном Комплексном Центре уже разработана программа по работе с социальными работниками, которая обеспечивает получение знаний в области нормативно-правовой, методической, технологической и социально-психологической подготовки слушателей, а также повышение уровня профессиональной компетентности социальных работников учреждений социального обслуживания, изучение современных технологий социальной работы в организациях социального обслуживания населения.

Данная мера позволит увеличить объем оказываемых услуг Центра, увеличить объем обслуживаемого населения района, увеличит доходы от оказания услуг, и в целом поспособствует развитию социального обслуживания населения района и

повысит уровень жизни нуждающихся граждан, за счет большего охвата населения, нуждающегося в социальном обслуживании.

Все выше перечисленные меры в совокупности позволят активизировать комплексный подход к решению проблем организации социального обслуживания населения и значительно улучшить сферу социальной политики Шумихинского района.

Вывод по 3 главе:

Были выявлены основные проблемы деятельности ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», к ним отнесены:

– недостаточность перечня оказываемых услуг. Существует необходимость расширения форм социального обслуживания населения, введение в новых видов услуг, которые в значительной мере улучшат условия жизни нуждающихся граждан Шумихинского района;

– необходимость в ремонте и реконструкции помещений, где непосредственно происходит обслуживание нуждающегося населения;

– недостаток трудовых ресурсов в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», а именно недостаток численности социальных работников.

По данным проблемам были предложены меры, которые улучшат деятельность Комплексного Центра социального обслуживания:

1. Введение нового перечня дополнительных разовых услуг для нуждающегося населения;

2. Необходимо найти здание, подходящего для осуществления деятельности социального обслуживания населения в Шумихинском районе, либо организовать строительство нового здания для ГБУ «КЦСОН», за счет средств федерального или регионального бюджета.

Основной мерой совершенствования организации социального обслуживания населения будет увеличение количества социальных работников, которая позволит увеличить объем оказываемых услуг организации, увеличить объем обслуживаемого населения района, увеличит доходы от оказания услуг, и в целом

поспособствует развитию социального обслуживания населения района и повысит уровень жизни нуждающихся граждан, за счет большего охвата населения, нуждающегося в социальном обслуживании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальное обслуживание определяется как, функционирование специализированных социальных служб, по оказанию социально-правовых, социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических услуг помощи и поддержки населения, по поведению реабилитации и социальной адаптации граждан, а также предоставления материальной помощи определенным категориям населения, пребывающих в трудных жизненных ситуациях.

Социальное обслуживание направлено как на осуществление мер социальной поддержки отдельных социальных групп, так и реализацию мер по социальной защите всего населения.

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

Сложившаяся в настоящее время система социального обслуживания в России носит территориально-ведомственный характер, т.е. максимально приближена к населению.

Функции управления вопросами социального обслуживания населения осуществляют органы социальной защиты населения, которые взаимодействуют с органами здравоохранения, образования, культуры, физкультуры и спорта, правоохранительными органами, государственными службами по делам молодежи, службами занятости, а также общественными, религиозными организациями и фондами.

В большинстве развитых стран существует двухтиповая система социальных служб, включающая территориальные социальные службы, образованные по территориально-административному признаку и оказывающие неотложную

социальную помощь гражданам, которые проживают в данном административном округе, и специализированные социальные службы.

Система оценки результативности социального обслуживания включает качественные и количественные показатели. Качественные показатели раскрывают полноту, доступность оказания услуг, а также компетентность и мастерство ее исполнителя; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя; доверие к персоналу, комфортность условий обслуживания.

Количественные показатели внутренней системы контроля качества оказания социальных услуг в территориальных центрах осуществляется в форме периодического мониторинга деятельности структурных подразделений.

Анализ показал, что деятельность рассматриваемого Комплексного Центра социального обслуживания организована эффективно по материально-техническим и финансовым характеристикам.

Обеспеченность трудовыми ресурсами данного Центра является недостаточной, в связи с этим, многие административные поселения района не имеют доступа к получению необходимой помощи из-за нехватки рабочих единиц в Центре социального обслуживания населения. Это является одной из главной проблем в данной работе.

Количество оказываемых услуг в ГБУ «КСЦОН по Шумихинскому району» Курганской области с каждым годом увеличивается, также увеличивается и численность обслуживаемого населения, что говорит об эффективной динамике работы Центра.

Комплексный Центр социального обслуживания по Шумихинскому району за каждый анализируемый год перевыполняет норматив государственного задания, что свидетельствует о достаточно эффективной организации деятельности Центра по социальному обслуживанию населения.

Были выявлены основные проблемы деятельности ГБУ «КСЦОН по Шумихинскому району», к ним отнесены:

– недостаточность перечня оказываемых услуг. Существует необходимость расширения форм социального обслуживания населения, введение в новых видов услуг, которые в значительной мере улучшат условия жизни нуждающихся граждан Шумихинского района;

– необходимость в ремонте и реконструкции помещений, где непосредственно происходит обслуживание нуждающегося населения;

– недостаток трудовых ресурсов в ГБУ «КЦСОН по Шумихинскому району», а именно недостаток численности социальных работников.

По данным проблемам были предложены меры, которые улучшат деятельность Комплексного Центра социального обслуживания:

1. Введение нового перечня дополнительных разовых услуг для нуждающегося населения;

2. Необходимо найти здание, подходящего для осуществления деятельности социального обслуживания населения в Шумихинском районе, либо организовать строительство нового здания для ГБУ «КЦСОН», за счет средств федерального или регионального бюджета.

Основной мерой совершенствования организации социального обслуживания населения будет увеличение количества социальных работников, которая позволит увеличить объем оказываемых услуг организации, увеличить объем обслуживаемого населения района, увеличит доходы от оказания услуг, и в целом поспособствует развитию социального обслуживания населения района и повысит уровень жизни нуждающихся граждан, за счет большего охвата населения, нуждающегося в социальном обслуживании.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 года: (с поправками от 30.12.2008 г., 30.12.2008 г., 05.02.2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

2 Семейный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ (ред. от 06.02.2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

3 Об опеке и попечительстве: Федеральный закон РФ от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (ред. от 28.11.2015) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

4 Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

5 Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: Федеральный закон Российской Федерации от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ (ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

6 О государственной социальной помощи: Федеральный закон РФ от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ (ред. от 01.04.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

7 О социальной защите инвалидов в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

8 Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ (ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

9 Аверин, А. Н. Механизмы социальной политики в современной России и некоторые результаты ее реализации / А. Н. Аверин // Социально-гуманитарные знания. – 2018. – № 6. – С. 99-110.

10 Александрова, А.Л. Городская бедность в России и социальная помощь городским бедным: аналитический доклад / А.Л. Александрова, Е.Е. Гришина. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2014. – 278 с.

11 Буянова, М.О. Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография / М.О. Буянова. – М.: «Прспект», 2016. – 531 с.

11 Васильева, Е.А. Критерии и показатели оценки качества оказания социальных услуг в отделениях территориального центра социального обслуживания // Социальные отношения. – 2016. – № 4. – С. 48-52.

12 Галаганов, В.П. Организация работы органов социального обеспечения: учебник / В.П. Галаганов. – М.: Академия, 2015. – 166 с.

13 Гембаренко, В.И. Управление процессами реформирования социальной сферы современной России: Монография / В.И. Гембаренко. – М.: РГСУ, 2015. – 249 с.

14 Грачева, О.А. Приоритетные направления развития региональной системы социального обслуживания населения // Социально-экономические проблемы управления экономикой. – 2017. - № 15. – С. 213-220.

15 Кучмаева, О.В. Статистическая оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей: монография / О.В. Кучмаева. – М.: «Ин-Кватро», 2017. – 460 с.

16 Леонтьева, Н.Г. Социальная защита населения в Российской Федерации : учебное пособие / Н.Г. Леонтьева. – Тюмень: 2016. – 116 с.

17 Малофеев, И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса: монография / И.В. Малофеев. – М.: ИПК ДСЗН, 2016. – 258 с.

18 Манукян, Э.А. Социальное обслуживание семьи и детей: социологический характер: учебник / Э.А. Манукян. – М.: «Волтерс», 2017, – 305 с.

19 Минзарипова, Л. Г. Модернизация системы социальной защиты населения: основные направления, этапы, проблемы [Текст] / Л. Г. Минзарипова, Л. Г. // Ученые записки казанского университета. – 2016. – С. 99-103.

20 Наклонов, А.Н. Формирование системы социальной защиты населения в России/ А.Н. Наклонов; Федер. агентство по образованию, С.- Петерб. гос. университет экономики и финансов. – СПб: Изд-во С.-Петербур. гос. Университета экономики и финансов, 2017. – 131с.

21 Организация и управление социальной защитой населения в регионе //Социальная политика региона: теория и практика: Учеб. пособие для вузов по специальности «Соц. работа»; под ред. Р.П. Скворцова. – М.: РусКо, 2012. – 524 с.

22 Основы социальной работы: Учебник / под ред. П.Д. Павленюк. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 295 с.

23 Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой. – М.: «Дашков и К», 2018. – 356 с.

24 Современная энциклопедия социальной работы: учебник / под ред. В.И. Жукова. – М.: РГСУ, 2018. – 412 с.

25 Социальная политика: учебник для бакалавров / под ред. проф. Е.И. Холостовой, проф. Г.И. Климантовой. – М.: Юрайт, 2016. – 367 с.

26 Технология социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – М.: Юрайт, 2016. – 303 с.

27 Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – М.: «Дашков и К», 2013. – 478 с.

28 Тимошина Е. Н. Социальное обслуживание в системе государственной социальной политики России / Е. Н. Тимошина // Ученые записки Российского государственного социального университета. – 2017. – № 7. – С. 13-24.

29 Чельцова, М. А. Социальное обслуживание как институт права социального обеспечения / М. А. Чельцова // Интерэкспо Гео-Сибирь. – 2017. – вып. 6 том 3. – С. 28-31.

30 Шипулина, Л. Н. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: правовые вопросы: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук / Л.Н. Шипулина. – Екатеринбург: Единство, 2016. – 36 с.

31 Энциклопедия социальных практик поддержки семьи и детства в Российской Федерации: учебник / под ред. Е.И Холостовой, Г.И. Климантовой. – М.: «Дашков и К», 2017. – 482 с.

32 Якушев, А.В. Социальная защита. Социальная работа: конспект лекций / А.В. Якушев. – М.: «А-Приор», 2016. – 189с.

33 Официальный сайт ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району» Курганской области – Режим доступа: <http://kcsn45.ru>.

34 Официальный сайт Главного Управления социальной защиты населения Курганской области – Режим доступа: <http://sz.gov45.ru>.

35 Официальный сайт Правительства Курганской области – Режим доступа: <https://kurganobl.ru>.