

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»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, зав. комплексным отделением

_____/С.В. Сивожелезова /

« ____ » _____ 2020 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____/ В.С. Антонюк /

« ____ » _____ 2020 г.

Совершенствование организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании (на примере
Кваркенского района Оренбургской области)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.04.04.2020.647.ВКР

Руководитель, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ

_____/Т.Ф.Амирова /

« ____ » _____ 2020 г.

Автор

студент группы ЗЭУ – 359

_____/ О.В. Терехина /

« ____ » _____ 2020 г.

Нормоконтролер, к.э.н. доц. каф. ЭТГМУ

_____/ Е.М. Колмакова /

« ____ » _____ 2020 г.

Челябинск 2020

АННОТАЦИЯ

Терехина О.В. Совершенствование организации социального обслуживания населения в муниципальном образовании (на примере Кваркенского района Оренбургской области). – Челябинск: ЮУрГУ, ЗЭУ – 359, 91 с., 28 ил., 16 табл., библиогр. список – 30 наим., 18 л. плакатов ф. А4.

Объектом дипломной работы является социальное обслуживание как форма социальной защиты населения.

Цель дипломной работы – разработка рекомендаций по совершенствованию организации социального обслуживания в муниципальном образовании.

В дипломном проекте раскрыто понятие социального обслуживания населения, проанализированы факторы, влияющие на социальное обслуживание, проведен анализ организации социального обслуживания на примере Кваркенского района Оренбургской области, разработаны рекомендации по совершенствованию сферы социального обслуживания в Кваркенском районе Оренбургской области, определен экономический эффект от внедрения этих рекомендаций.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться в муниципальном образовании Кваркенский район Оренбургской области при организации социального обслуживания населения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВЕДЕНИЕ	8
1 ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	
1.1 Сфера социального обслуживания населения: понятие, виды и факторы	10
1.2 Особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах.....	24
1.3 Методика оценки эффективности организации социального обслуживания.....	34
2 АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КВАРКЕНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ	
2.1 .Анализ обеспеченности трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе...	43
2.2 Анализ и оценка эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживанию населения.....	55
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ КВАРКЕНСКИЙ РАЙОН ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ	
3.1 Основные проблемы организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе	69
3.2 Меры по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе	74
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	87
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	88

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы определяется тем, что в обществе существуют определенные категория граждан, которые в силу ряда объективных причин нуждаются в помощи со стороны других лиц. В любом социальном государстве руководство страны заботится о таких людях, организует систему социального обслуживания для таких категорий граждан.

Социальное обслуживание незащищенных категорий граждан представляет собой одну из самых основных функций и задач любого государства. В мировой практике существуют разные формы помощи и поддержки людей, реализуемые как государственными, так и общественными структурами. От того, насколько эта помощь и поддержка эффективны, зависит социальное благополучие страны, уровень жизни проживающих в ней граждан.

Во многом развитие страны определяется именно уровнем того, насколько полноценно в нем организована система социального обслуживания таких категорий граждан как инвалиды, пенсионеры и иные нуждающиеся в заботе и внимании со стороны категории людей.

Организации социального обслуживания населения придаётся в нашей стране с каждым годом всё большее значение. Дальнейшее развитие системы социального обслуживания должно обеспечить улучшения материального и социального положения граждан пожилого возраста, инвалидов, малообеспеченных, многодетных и неполных семей путем предоставления адресной помощи и широкого спектра социальных услуг, способствующих нормальной жизнедеятельности и достойному образу жизни.

Цель исследования: разработать меры по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе.

Задачи работы:

- раскрыть сущность понятия социального обслуживания, рассмотреть его виды и факторы;

- рассмотреть особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах;
- разработать методику оценки эффективности организации социального обслуживания;
- проанализировать управление сферой социального обслуживания на примере муниципального образования Кваркенского района Оренбургской области и дать оценку эффективности деятельности ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе;
- разработать меры по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе.

Объектом исследования является социальное обслуживание как форма социальной защиты населения.

Предметом исследования является организация социального обслуживания населения в муниципальном образовании.

1. ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Сфера социального обслуживания населения: понятие, виды и факторы

Любое общество, на каком бы этапе развития оно не находилось, большое внимание уделяет оказанию помощи и поддержки тем, кто не может посредством трудовой деятельности обеспечить себя, в частности, детям, пожилым людям, и другим нуждающимся. На протяжении развития мировой истории существовали различные формы помощи и поддержки людей, реализуемые как государственными, общественными структурами, так и индивидуально, на уровне отдельных лиц. Это раздача милостыни, церковно-монастырское попечение, создание отдельных учреждений по оказанию помощи нищим, больным, сиротам, материальная помощь, натуральная помощь, социальное обеспечение.

Всю историю оказания помощи и социальных услуг в России можно разделить на следующие этапы:

- социальная помощь у восточных славян;
- церковно-монастырское призрение, княжеская благотворительность (IX-XIV вв. и XIV-XVIII вв.);
- система государственного призрения в Российской империи (XVIII-XIX вв.);
- частная и общественная благотворительность (конец XIX – начало XX века).

1. Формы простейшей помощи и взаимопомощи, сложившиеся у древних людей, прослеживаются и в жизнедеятельности восточных славян. Большинство исследователей-историков группируют различные формы помощи и взаимопомощи у восточнославянских племен в три вида: общинно-родовая, хозяйственная и обрядово-культурная помощь. По мнению С. М. Соловьева, восточнославянские племена привечали и любили странников, отличались редким

гостеприимством. По мере развития у восточных славян общинно-родовых отношений формировались и закреплялись традиции заботы о слабых и немощных. Выражением этого был культ «мудрой старости», предполагающей обязательное почитание и поддержку стариков. Это отражено в таких формах помощи, как назначение опекуна для пожилого человека, оказание материальной помощи, оказание социально-бытовой помощи [16].

Анализ форм помощи и взаимопомощи, существовавших у восточных славян, свидетельствует о наличии у них определенной практики поддержки бедных, престарелых, детей. В основе ее лежали общинные отношения, нормы и традиции.

2. Общинные формы помощи и взаимопомощи, сформировавшиеся в догосударственный период развития восточнославянского общества, получили развитие в Киевской Руси. В это время появились такие направления помощи нуждающимся категориям населения, как церковно-монастырское призрение и княжеская благотворительность. Соблюдение христианских традиций и заповедей на Руси, которые заключались в любви к ближнему, было необходимым условием личного нравственного здоровья. Начиная с периода введения христианства на Руси и до начала XX в., ключевое значение в помощи нуждающимся играла церковь.

При всех монастырях, имевших средства, производилось кормление нищих и убогих, для которых устраивались иногда отдельные помещения. В обязанности духовенства, согласно церковному уставу, входили надзор и попечение за призрением бедных [9, с. 16].

Помощь церквей и монастырей нуждающимся была разнообразной, определяясь во многом их материальными и финансовыми возможностями. Наиболее распространенными формами такой помощи были: бесплатное кормление нищих и убогих, устройство особых приютов и богаделен для бедных, искалеченных, престарелых, учреждение сиротских домов и приютов. Можно

отметить, что именно эти учреждения стали прототипом существующих ныне учреждений социального обслуживания.

Особым направлением помощи нуждающимся в рассматриваемый период была частная, преимущественно княжеская благотворительность. Ее значительный масштаб объяснялся следующими факторами: наличием в общественной жизни сильного общинно-вечевого начала с его традицией коллективной заботы и взаимопомощи, влиянием христианских представлений о богоизбранности бедных и нравственном долге милосердия.

Среди форм помощи, оказываемой частными лицами, в частности князьями, были: кормление нищих на княжеском дворе, раздача бедным одежды, денежная раздача милостыни, снабжение питанием заключенных, создание различных учреждений.

3. В середине XVI в. попечение о бедных признается делом общества, но вместе с этим благотворительность становится объектом государственного призрения. Так, государство начинает регулировать работу призренческих заведений (прототипы современных учреждений стационарного социального обслуживания).

К середине XVIII в. в России существовали достаточно сложные и разнообразные формы и виды социальной помощи. Среди них можно выделить такие: общинная, церковноприходская, церковная, частная, безразборчивая милостыня; государственная, предназначенная в основном для лиц, имевших заслуги перед отечеством (увечных воинов и т. п.).

Государственные учреждения призрения были достаточно слабы, чтобы оказывать какое-то серьезное влияние на судьбу неимущих в целом по стране, поэтому проблема социальной помощи к этому времени встает достаточно остро перед государством и обществом [10].

Во второй половине XVIII в. можно выделить такие особенности социальной помощи в России, как:

- определение основных категорий нуждающихся и способов поддержки каждой из них;
- организация государственного контроля за деятельностью обществ, церкви в помощи нуждающимся;
- осуществление практических мер по предотвращению обнищания пострадавших от внезапных бедствий;
- организация сети государственных учреждений по оказанию социальной поддержки.

Важным этапом на пути становления системы государственной помощи в России было учреждение в 1775 г. приказов общественного призрения. Они создавались на губернском уровне, под председательством губернатора, что повышало их статус и расширяло возможности деятельности. Но это влекло за собой новые проблемы, связанные с фактическим неисполнением, особенно в провинции, по разным причинам многих законов, направленных на поддержку нуждающихся. Этот период характеризуется появлением светских общественных организаций, одним из направлений деятельности которых стала благотворительность.

4. В начале XIX в. в России было увеличено число лиц, нуждающихся в помощи государства: ветераны войн, семьи, оставшиеся без кормильцев, вдовы, дети из бедных семей и др. Большое число нуждающихся в этот период времени было охвачено с помощью полугосударственных благотворительных организаций и возросшей светской частной благотворительности. Приоритетными направлениями этого периода были углубление индивидуального подхода к нуждающимся, патронаж и длительное наблюдение за призреваемыми. В этот период времени появились первые теоретические разработки по содержанию и организации помощи нуждающимся.

В России в середине XIX в. Значение приказов общественного призрения стало ослабевать, многие их функции отошли к органам местного самоуправления, полугосударственным и общественным благотворительным

организациям. В этот период появляется значительное количество небольших благотворительных обществ, специализировавшихся на каком-либо конкретном виде помощи. Увеличивается количество категорий, на которые стали разделять нуждающихся, причем эти категории отражали их индивидуальные особенности. Таким образом, новое обоснование получил индивидуальный подход к объектам социальной помощи.

Развитие системы государственного призрения привело также к формированию правовых и организационных основ системы социального страхования. Таким образом, рассматриваемый период можно с уверенностью назвать периодом формирования системы благотворительной помощи. Практически все учреждения, существовавшие на тот период, финансировались из частных источников.

Однако в масштабах всей страны данная помощь была неадекватна потребностям общества.

Революционные события 1917 г. положили конец прежней системе государственного и общественного призрения. Начала складываться принципиально новая для России система социального обеспечения, которая впоследствии приобрела патерналистский характер. Она была далека от совершенства, но содержала в себе определенные позитивные стороны. Главной из них было наращивание финансовых и организационных усилий государства по решению насущных социальных проблем, по материальному обеспечению и обслуживанию престарелых и неимущих граждан.

С 1918 г. государство в полной мере берет на себя ответственность по социальному обеспечению и поддержке нуждающихся. С 20-х гг. XX в. формируется государственная система социального обеспечения граждан, система пенсионного обеспечения, развитие сети специализированных стационарных учреждений социального обслуживания. После Великой Отечественной войны происходит расширение категорий, нуждающихся в поддержке государства, среди которых находятся инвалиды ВОВ, дети-сироты, вдовы, многодетные семьи

и др. Патерналистская система социального обеспечения позволила охватить почти все население страны социальными гарантиями и льготами. Надо отметить, что в 70–80-е гг. стала формироваться система социального обслуживания на дому людей пожилого возраста и инвалидов.

К концу XX в. коренные изменения в социально-экономической сфере в России привели к трансформации сложившейся системы социального обеспечения советского периода. С 1990-х гг. начинает формироваться система социальной защиты, а в ее рамках – система социального обслуживания.

Раскрытию понятия и сущности системы социального обслуживания посвящены научные труды таких исследователей, как Э.Л. Воробьева, Р.И. Ерусланова, Т.З. Козлова, Л.И. Кононова, К.Н. Новикова, П.Д. Павленок, А.М. Панов, Л.В. Топчий, Е.Р. Ярская-Смирнова и др.

В своих работах они определяют, что целью социального обслуживания является обеспечение населения доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», сохраняющими и позитивно изменяющими социальное положение личности, всех групп и слоев населения, социальных общностей, коллективов. Цели социального обслуживания определяются потребностями населения и потребностями общества в целом. Реализация целей социального обслуживания зависит от ряда факторов: социально-экономических, морально-этических, социально-психологических, политических, религиозных, демографических, экологических и др.

Системный анализ, предусматривающий изучение большого количества информации о важнейших сторонах и связях компонентов социального обслуживания, показывает, что в научной литературе существует расхождение во взглядах на социальное обслуживание и на развитие комплексов и отдельных социальных служб.

Одни авторы рассматривают социальное обслуживание населения как современную парадигму социальной работы. Другие определяют его как

высокоэффективную социальную технологию, позволяющую оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы, как принципиально важный сектор социальной сферы, как сферу социальных услуг.

Третьи – рассматривают социальное обслуживание как социальную деятельность, представляющую совокупность социально значимых действий, осуществляемых субъектами во имя достижения социальных целей и удовлетворения интересов человека или группы.

Четвертые – определяют социальное обслуживание как вид профессиональной деятельности.

В «Словаре по социальной работе» Р. Баркера социальное обслуживание определяется как «представление конкретных социальных услуг людям для удовлетворения потребностей, необходимых для их нормального развития, людям, зависящим от других (тем, кто не может сам о себе позаботиться)» [12].

Законодательно закреплённое понятие социального обслуживания граждан, как деятельности социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, появилось в 1995 г., вместе с принятием законов от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ» и от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» [2].

Принятый 28.12.2013 г. Федеральный закон № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации» определил рассматриваемое понятие, как деятельность по предоставлению социальных услуг, а социальную услугу – как действие или действия в сфере социального обслуживания для оказания постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину, с тем, чтобы улучшить условия его жизнедеятельности и

(или) расширить его возможности самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [3].

Рассмотрим более подробно определение социального обслуживания разных авторов (таблица 1).

Таблица 1 – Определение понятия социального обслуживания

Автор / законодательство	Определение
Р. Баркер	Социальное обслуживание – представление конкретных социальных услуг людям для удовлетворения потребностей, необходимых для их нормального развития, людям, зависящим от других (тем, кто не может сам о себе позаботиться)
Е.И. Холостова	Социальное обслуживание – социальная деятельность, представляющая совокупность социально-значимых действий, осуществляемых субъектами во имя достижения социальных целей и удовлетворения интересов человека или группы.
Е.Р. Смирнова-Ярская	Социальное обслуживание – вид профессиональной деятельности.
Л.И. Кононова	Социальное обслуживание – высокоэффективная социальная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы
Федеральный закон от 28.12.2013 №442 – ФЗ (ред. от 07.03.2018 г.)	Социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам

Закон об основах социального обслуживания выделяет три вида предоставления социальных услуг:

- социальное обслуживание на дому;
- полустационарное обслуживание — предоставление социальных услуг в определенное время суток;
- стационарное обслуживание — предоставление социальных услуг при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании потребителя социальных услуг в организации социального обслуживания.

Сами же услуги делятся на восемь видов:

1. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.

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

3. Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимное использованием телефона доверия.

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

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

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

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

8. Срочные социальные услуги — обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей

социальных услуг; экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов, священнослужителей; иные срочные социальные услуги.

Как и в любых других правоотношениях, в сфере социального обслуживания существуют две стороны, представители каждой из которых являются их субъектами. С одной из них, в роли последних выступает государство, которое обеспечивает комплекс действий, именуемый социальным обслуживанием, через определенные органы и службы. В числе таковых органов могут выступать службы, сформированные при органах самоуправления на местах, а также представители власти, организации и учреждения, причем, независимо от того, к какой форме собственности они относятся. Что касается субъектов, представляющих вторую сторону, то в качестве таковых могут выступать представители населения, которые ввиду каких-либо обстоятельств нуждаются в оказании социальной помощи. Гражданин признается нуждающимся в случае, если существуют следующие обстоятельства.

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

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

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

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

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

6. Отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста 23 лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

7. Отсутствие работы и средств к существованию.

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

При этом перечень обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, содержащийся в и. 8 ч. 1 указанной статьи, является открытым: регионы, приняв соответствующий нормативный правовой акт, могут его дополнить.

Оказание социальных услуг, предоставляемых гражданину в рамках социального обслуживания в виде постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, должно привести к улучшению условий его жизнедеятельности и (или) расширению его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

В Законе закреплено, что предоставление социальной услуги гражданам не является самоцелью социального обслуживания.

Социальное обслуживание основывается на заявительном принципе. Предоставление социальных услуг и отказ от них возможны только с учетом волеизъявления получателя.

О предоставлении социальных услуг гражданин (его законный представитель) может обращаться непосредственно сам или по его просьбе иные граждане, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения, как в уполномоченный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, либо непосредственно к поставщику социальных услуг с письменным либо электронным заявлением о предоставлении социального обслуживания (статья 14 Закона). Форма заявления о предоставлении социальных услуг утверждается Минтрудом России (статья 7 Закона) [3].

Таким образом, законодательно закреплён индивидуальный подход к вопросу о предоставлении социального обслуживания конкретному гражданину, в основе которого лежит признание гражданина нуждающимся в предоставлении социального обслуживания. С каждым получателем социальных услуг составляется индивидуальная программа предоставления социальных услуг. В ней указывается форма социального обслуживания, виды, объём, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. Данная программа является обязательной для поставщика социальных услуг и рекомендательной для самого гражданина. Иными словами, получатель помощи может отказаться от какой-то услуги, но поставщик обязан ее предоставить по желанию получателя.

Составляется программа в срок не более чем 10 рабочих дней со дня подачи заявления о предоставлении социального обслуживания, а пересматривается не реже чем раз в три года. Срочные социальные услуги оказываются без составления индивидуальной программы. После составления индивидуальной программы и выбора поставщика социальных услуг гражданину необходимо заключить с поставщиком договор о предоставлении социальных услуг. В договоре обязательно должны быть закреплены положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату.

В системе управления социальными службами важное место занимает оценка их деятельности. Практический опыт развития системы социального обслуживания в Российской Федерации и общепринятые научные положения теории социальной работы едины в своем мнении, поэтому без четкого и однозначного понимания механизмов и технологий оценки качества, результативности и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания невозможно дальнейшее совершенствование и развитие этой важнейшей отрасли социальной сферы. В публикациях отечественных

исследователей, как правило, выделяются три основных подхода к оценке эффективности социальных услуг.

Первый – это соотнесение требований (стандартов, норм) качества социальных услуг с реальным проявлением результативности практической социальной работы, в том числе предоставления социальных услуг, определенное соотношение между заложенными ценностями и полученными ценностями, между объемом финансирования деятельности социальных служб и полученной отдачей [18].

Второй – рассматривает измерение эффективности при помощи показателей, позволяющих определить динамику преодоления социальных девиаций в обществе и проблем отдельных клиентов социальных служб различных типов и видов (степень снижения бедности, безработицы, наркомании, изменения (коррекции) психического здоровья и асоциального поведения) [21].

Третий подход предусматривает внедрение системы критериев и показателей, при помощи которых можно оценить эффективность социального обслуживания с точки зрения реализации региональных, муниципальных программ социального обслуживания, развития сети учреждений социального обслуживания (достаточность, сбалансированность, целостность, разнообразие, доступность), динамики развития социальных служб в различных отраслях социальной сферы (образование, здравоохранение, комитеты по делам молодежи и др.), диверсификации социальных услуг (виды основных и дополнительных услуг, объем услуг, порядок предоставления услуг, качество предоставляемых услуг) [19].

Основная цель социального обслуживания – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества. Цели социального обслуживания определяются потребностями населения и потребностями общества в целом. Реализация целей зависит от ряда факторов.

Выделим основные группы факторов, которые непосредственно влияют на развитие сферы социального обслуживания.

1. Экономические, связанные с уровнем социально-экономического развития страны и каждого конкретного региона, особенностями развития социальной инфраструктуры.

2. Политические, характеризующие сущность и влияние социальной политики на повышение потенциала социальной сферы, реализацию правовых гарантий в области социального воспроизводства населения, социальную поддержку и помощь депривированным слоям населения, а также социально-политической ситуации на ее развитие.

3. Правовые, обуславливающие законодательные нормы и правоотношения в области регулирования социальных отношений, уровень правосознания населения.

4. Культурные, определяющие воздействие системы нравственных и культурно-духовных ценностей, норм и традиций, господствующих в обществе, их региональных особенностей на социальные отношения.

5. Природно-климатические, подчеркивающие особенности естественной среды обитания населения и экологическую ситуацию в регионе и влияющие на стандарты и образ жизни населения.

6. Социально-демографические, учитывающие численность населения по социальным группам и их половозрастной состав, рождаемость и смертность, миграцию, занятость, профессионально-квалификационную структуру.

7. Национально-этнические, определяющие воздействие на социальные процессы в обществе и регионе национального менталитета, интересов, традиций и обычаев.

8. Социально-психологические, представляющие особенности проявления в социальных отношениях настроений, переживаний, ожиданий населения, их устремлений, личностных и групповых установок.

1.2 Особенности организации социального обслуживания населения в России и зарубежных странах

Законодательство Российской Федерации в сфере социального обслуживания имеет системный характер и представлено на всех уровнях: федеральном, региональном, местном, существует четкое разграничение полномочий федеральных органов государственной власти и полномочий органов государственной власти субъектов РФ.

На федеральном уровне осуществляется право на установление рамок, минимальных требований к объемам оказываемых социальных услуг. Например, это касается утверждения примерного их перечня по видам [4], примерной номенклатуры организаций социального обслуживания [6], примерного порядка предоставления социальных услуг [7].

На субъекты РФ возложена обязанность реализовывать социальное обслуживание не ниже установленных нормативов, с предоставлением им права на уровне регионального законодательства предусматривать более высокий уровень требований, который отвечает ситуации в регионе и соответствует сложившимся в нем социально-экономическим, географическим, демографическим условиям. В частности, они вправе предусматривать дополнительные категории граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно.

Базовым законом в сфере социального обслуживания является уже вышеупомянутый Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации» № 442-ФЗ, который направлен на модернизацию системы социального обслуживания, развитие негосударственного сектора и конкуренции в сфере социального обслуживания, повышение качества предоставляемых гражданам социальных услуг. Данный нормативный акт определил современную модель социального обслуживания, которая включает в себя такие принципы, как:

- равного, свободного доступа граждан пожилого возраста к социальному обслуживанию без какой-либо дискриминации (пол, раса, возраст, национальность, язык, происхождение, место жительства, отношение к религии, убеждения и принадлежность к общественным объединениям);
- адресности предоставления социальных услуг;
- приближенности поставщиков, которые оказывают социальные услуги к месту жительства гражданина пожилого возраста, который признан их получателем, достаточности количества поставщиков, которые оказывают социальные услуги для того, чтобы обеспечить потребности граждан пожилого возраста в социальном обслуживании, достаточности ресурсов у поставщиков, которые оказывают социальные услуги (финансовые, материально-технические, кадровые и информационные ресурсы);
- сохранения пребывания граждан пожилого возраста в привычной благоприятной среде;
- добровольности;
- конфиденциальности.

Если говорить о принципе адресности, то он предполагает предоставление социального обслуживания нуждающемуся в данный момент в нем и написавшему соответствующее заявление. Адресность - это предоставление непосредственно конкретному лицу. Органы социальной защиты, органы Федеральной миграционной службы и др. следят за выявлением нуждающихся в социальном обслуживании лиц - им поступает информация о семьях, имеющих детей, о беженцах и вынужденных переселенцах, сиротах и пр. Эти органы выявляют и создают банк данных таких лиц.

Приоритетность предоставления несовершеннолетним обусловлена повышенной социальной уязвимостью детей в силу возраста. Социальное государство ставит своей приоритетной задачей особую заботу обо всех детях, в том числе тех, которые попали в трудную жизненную ситуацию. А создание и функционирование специализированных учреждений по социальному

обслуживанию населения, оказывающих бесплатную помощь или с частичной оплатой стоимости, находящихся в территориальной доступности позволяет реализовываться принципу доступности социального обслуживания. Также существует перечни социальных услуг в соответствии с потребностями определенных групп населения. Кроме того, каждый имеет право на получение информации о порядке и условиях получения социального обслуживания, о его разновидностях и т.д.

Принцип добровольности подразумевает, что социальное обслуживание будет предоставляться только исходя из желания на то самого нуждающегося человека, то есть по его согласию и доброй воле, что выражается в подаче им личного заявления. Но в исключительных случаях, прямо указанных в законе, заявление может быть подано, например, законным представителем нуждающегося в помощи лица. И в любое время есть возможность отказаться от получения социальных услуг.

Исходя из принципа гуманности социального обслуживания, социальные учреждения должны оказывать людям помощь при должном внимании и заботе, не причиняя моральных и телесных страданий, то есть сотрудники данных учреждений должны проявлять уважение к своим клиентам, чтобы те чувствовали себя максимально комфортно, находясь в благоприятной окружающей обстановке. Гуманность подразумевает, что лица, проживающие в стационарных учреждениях, имеют право на свободу от наказаний. Работники стационарных учреждений, допустившие указанные нарушения, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность.

Конфиденциальность означает, что сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждений социального обслуживания при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники, виновные в ее разглашении, несут установленную законом ответственность.

В деятельности учреждений социального обслуживания населения постепенно происходит переход от мер по решению проблем чрезвычайного характера к мерам по развитию внутренних сил и личностных ресурсов населения.

В Законе выделены объекты и субъекты, оказывающие социальные услуги (организации социального обслуживания государственного сектора, организации социального обслуживания негосударственного сектора, которые могут быть как коммерческими, так и некоммерческими, включая социально-ориентированные, а также индивидуальные предприниматели).

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ в систему социального обслуживания входят шесть субъектов.

1. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее — уполномоченный федеральный орган исполнительной власти).

2. Орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление предусмотренных настоящим Федеральным законом полномочий в сфере социального обслуживания (далее — уполномоченный орган субъекта Российской Федерации).

3. Организации социального обслуживания, находящиеся в ведении федеральных органов исполнительной власти.

4. Организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации (далее – организации социального обслуживания субъекта Российской Федерации).

5. Негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги.

6. Индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание.

В соответствии с Законом, функциями по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания, наделены органы на федеральном и региональном уровнях. Так, на Федеральном уровне – это Министерство труда и социальной защиты РФ, региональный уровень – министерства в субъектах федерации, например, в Оренбургской области – это Министерство социального развития.

Социальное обслуживание в нашей стране имеет многоуровневую структуру, поэтому источники финансирования также имеют различный уровень.

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

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

Финансовое обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, осуществляется в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или частичную плату [3].

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

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

Законом предусмотрены следующие методы финансирования социальных услуг:

- сметный;
- нормативно-подушевой;
- субсидия и государственный заказ;
- программное финансирование.

Сметное финансирование реализуется в государственных казенных учреждениях, нормативно-подушевое финансирование в бюджетных учреждениях, субсидирование и заказ в негосударственном секторе. Программное финансирование доступно для всех поставщиков социальных услуг.

В настоящее время, государственные бюджетные учреждения являются наиболее распространенным поставщиком социальных услуг, а это значит, что в основном финансирование носит нормативно-подушевой характер. Бесплатное социальное обслуживание предоставляется в объемах, определяемых государственными стандартами социального обслуживания. При нормативно-подушевом финансировании расходы на оказание конкретных услуг потребителям рассчитываются по единым нормативам, устанавливаемым органами власти в административном порядке. Нормативный подход к

финансированию создает у бюджетных автономных учреждений заинтересованность в увеличении объемов предоставления услуг и к снижению затрат. Основная суть нормативно-подушевого финансирования может быть выражена в формуле «не расходы ради расходов, а расходы ради достижения конкретных результатов».

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

В настоящий же момент ведущую роль в финансировании социальных служб играет государство, и, соответственно, бюджеты являются ключевым источником финансирования.

Следует отметить, что не во всех странах мира в понятие «социальное обслуживание» вкладывается одинаковый смысл. В мире существуют две противоположные модели социального обслуживания – американская и европейская. Для европейской модели характерно преобладание государственного типа социальной поддержки.

Её приоритетной задачей является формирование развитой системы социальной помощи всем гражданам, доступность медицинских, образовательных, психологических, юридических и других услуг [14]. Для большинства европейских стран характерны следующие направления развития социального обслуживания населения:

- децентрализация системы социальных услуг, расширение компетенции местных органах власти и муниципальных служб;
- интенсивное развитие негосударственного сектора и постепенное сокращение государственных служб на рынке социальных услуг;
- развитие инновационных форм и видов социального обслуживания;
- расширение платных услуг.

Среди стран европейского сообщества Германия находится на первом месте по объему финансирования социальных услуг. Расходы на социальные услуги составляют примерно десятую часть бюджета на социальные нужды.

К социальным услугам в Германии относят те услуги, которые оказываются слаботзащищенным слоям населения в некоммерческих учреждениях, направленные на выравнивание жизненного уровня граждан. Объем социальных услуг за последние 15 лет возрос примерно в два раза. Социальной работой в Германии занимаются более 6 тыс. служб и организаций, в которых работают более 800 тыс. штатных сотрудников, и более 1,5 млн человек привлекались к работе в качестве добровольцев. Кроме того, в стране насчитывается более 410 тыс. учреждений самопомощи. Значительная роль в обеспечении социальными услугами отводится местным органам самоуправления. Этими услугами охвачен большой процент населения.

В Швеции рыночная экономика не допускается в социальное обеспечение, здравоохранение, образование. Считается, что в этих областях интересы прибыли не должны быть основополагающими. Социальное обеспечение гарантируется всем на одинаковом уровне. В системе соцобслуживания Швеции не выделяют отдельные категории граждан для оказания помощи. Поддержку может получить любой человек. В Швеции распространены различные государственные кризисные центры для граждан, куда обращаются за помощью психологов и социальных работников.

Во Франции приоритетным является домашнее пребывание. Помощь престарелым строится на принципах сохранения достоинства личности, свободы выбора, координации услуг в сторону самых нуждающихся, ликвидации разрыва между санитарным и социальным секторами.

В Финляндии приоритет отдается нестационарным услугам, число домов для престарелых и количество клиентов в них неуклонно уменьшаются. Одновременно увеличивается число пансионатов и домов с полным

обслуживанием для престарелых, а также предоставление услуг на дому, помощи по личным вопросам.

Американская модель системы социальной защиты предполагает минимальное участие государства в социальном обеспечении граждан. Государственная поддержка оказывается только беднейшим слоям населения. Дополнительно в каждом штате свои социальные программы, работает система частного социального страхования и добровольные организации. Система социальной поддержки населения в США очень гибкая. Ее характерная особенность в отличие от большинства европейских моделей – децентрация.

В США нет единой общенациональной централизованной системы социального обеспечения. Она образуется из разного рода программ, регламентированных либо федеральным законодательством, либо законодательством штата, либо совместно федеральными органами и органами штатов. Отдельные программы принимают местные власти.

В США есть три типа организаций социальных услуг: государственные, частные некоммерческие, частные коммерческие.

Государственные финансируются напрямую за счет федерального правительства, штата, округа.

В частных некоммерческих финансирование идет за счет федеральных грантов, грантов штата и местных грантов. Они получают дотации, предназначенные для государственных программ.

Коммерческие финансируются деньгами клиентов. Их цель — получение прибыли.

Инвалиды обеспечиваются в первую очередь пенсией по старости и страховкой от несчастных случаев, организуется также медицинское обслуживание. Для нетрудоспособных предусмотрены специализированные виды обслуживания. Органы власти в пределах своей территории отвечают за социальную поддержку инвалидов. Муниципалитеты на платной основе привлекают специализированные инвалидные организации, фонды к оказанию

социальных услуг, положенных по закону: жилищно-бытовое устройство (предоставление дешевого жилья), продовольственное обеспечение, организация транспортных услуг, предоставление работы, обучение, адаптация, выплата специальных пособий и компенсаций.

В США, как и в ряде других стран, помощь пожилым людям оказывается в стационарах, а также на дому. К формам обслуживания в домашних условиях относятся дневное пребывание в больнице, периодические курсы оздоровительного лечения, сочетание стационарного обслуживания с диспансерным и т.д.

Рассмотрим в сравнении особенности социального обслуживания в разных странах (таблица 2).

Таблица 2 – Характеристика социального обслуживания разных стран

Страна	Характеристика социального обслуживания населения
Германия	Среди стран европейского сообщества Германия находится на первом месте по объему финансирования социальных услуг. Расходы на социальные услуги составляют примерно десятую часть бюджета на социальные нужды. К социальным услугам в Германии относят те услуги, которые оказываются слаботзащищенным слоям населения в некоммерческих учреждениях, направленные на выравнивание жизненного уровня граждан.
Швеция	Рыночная экономика не допускается в социальное обеспечение, здравоохранение, образование. Социальное обеспечение гарантируется всем на одинаковом уровне, для оказания помощи не выделяют отдельные категории граждан. Распространены различные государственные кризисные центры для граждан, куда обращаются за помощью психологов и социальных работников.
Франция	Приоритетным является домашнее пребывание. Помощь престарелым строится на принципах сохранения достоинства личности, свободы выбора, координации услуг в сторону самых нуждающихся, ликвидации разрыва между санитарным и социальным секторами.
США	Минимальное участие государства в социальном обеспечении граждан. Государственная поддержка оказывается только беднейшим слоям населения. Характерная особенность системы социальной поддержки в отличие от большинства европейских моделей – децентрация. Есть три типа организаций социальных услуг: государственные, частные некоммерческие, частные коммерческие.

1.3 Методика оценки эффективности организации социального обслуживания населения в муниципальном районе

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

Сложность оценки эффективности социальных служб, заключается в некоммерческом характере, который они носят. Большинство предоставляемых услуг являются бесплатными, а источники прибыли – это бюджетное финансирование и деятельность благотворительных организаций. Данная ситуация исключает возможность рассматривать эффективность деятельности данных учреждений с точки зрения доходов и расходов, так как будет очевидна их экономическая убыточность, однако данные учреждения являются важной частью социально-экономического статуса региона.

То есть, для оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания необходимо использовать критерии, учитывающие не только финансовую составляющую. Эти критерии могут содержать количественные и качественные показатели. С одной стороны, они представляют собой систему нормативных критериев, отражающих эффективность этого процесса, с другой – систему показателей, отражающих состояние получателей социальных услуг.

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

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

В современной научной литературе выделяют два наиболее известных теоретических подхода к оценке эффективности организации: целевой и системно-ресурсный. Выделяют также интегративный подход к оценке эффективности (Р. Стирз), многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), «политэкономическая перспектива» и т.д. Среди современных западных подходов к эффективности организации можно выделить также подход с точки зрения удовлетворенности потребностей ее участников (Ч. Бар Найд, Г. Георгиу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан). Социальная эффективность предоставления социальных услуг может определяться с позиции общества, поставщиков социальных услуг, потребителей услуг, а также экспертов в области социального обслуживания. Социальная эффективность предоставления социальных услуг для общества будет заключаться в повышении уровня и качества жизни населения страны. Для поставщиков социальных услуг социальная эффективность будет заключаться в достижении цели и задач, поставленных перед учреждением, в котором он работает, и в выполнении служебных обязанностей. Для экспертов в области социального обслуживания – в достижении цели и задач, поставленных перед каждым учреждением социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (административных) функций на каждом конкретном уровне руководства системой социальной защиты.

Нас заинтересовала методика оценки и измерения социально-экономической эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения,

которая основывается на проведении анализа характера оказываемых услуг. Она состоит из двух частей.

1. Горизонтальный анализ – сравнение показателей работы Центров социального обслуживания за два и более периода.

2. Вертикальный анализ – расчёт коэффициентов, характеризующих социальную и экономическую эффективность деятельности Центров.

Горизонтальный анализ концентрирует внимание на тенденциях поведения показателей, темпах роста и прироста. Горизонтальный анализ включает две составляющие: расчёт темпов роста и прироста исходных (отчётных) данных и простейших показателей.

Горизонтальный анализ эффективности деятельности центров основан на расчёте темпов роста и темпов прироста.

Темп роста характеризует, насколько в процентном соотношении увеличилось или уменьшилось значение анализируемых показателей. Темп роста вычисляется по формуле:

$$Tp = \frac{Пt}{Пt-1} \times 100, \quad (1)$$

где $Пt$ – значение показателя анализируемого периода;

$Пt-1$ – значение показателя предыдущего периода.

Темп прироста – это процент приращения значения показателя анализируемого периода в сравнении с базисным.

Темп прироста вычисляется по формуле:

$$T_{пр} = \frac{Пt - Пt-1}{Пt-1} \times 100 \quad (2)$$

где $Пt$ – значение показателя анализируемого периода;

$Пt-1$ – значение показателя предыдущего периода.

Для анализа темпов роста и прироста рекомендуем выбирать из следующих показателей:

- количество граждан, получивших социальные услуги;
- количество персонала, занимающегося обслуживанием населения;

- объём оказанных услуг в расчёте на одно отделение / филиал;
- количество обслуженных в расчёте на одно отделение / филиал;
- количество обслуженных в расчёте на одного обслуживающего;
- объём оказанных услуг в расчёте на одного обслуживающего;
- расходы на одного обслуженного за период.

Вертикальный анализ направлен на расчёт показателей социальной и экономической эффективности текущей деятельности Центра. Он должен содержать следующие показатели:

- коэффициент ритмичности;
- уровень потребности в услугах за период;
- уровень обеспеченности услугами;
- производительность труда обслуживающего персонала;
- коэффициент общей отдачи;
- удельный вес услуг по видам.

Расчёт показателей текущей деятельности базируется на анализе оперативной (отчётной) информации.

Коэффициент ритмичности работы Центра определяет существование или отсутствие скачкообразного изменения показателей.

Коэффициент ритмичности рассчитывается по формуле:

$$k_p = 1 - ([MAX_{зн} - MIN_{зн}] / MIN_{зн}), \quad (3)$$

где MAX_{зн} – максимальное значение показателя за рассматриваемый период;

MIN_{зн} – минимальное значение показателя за рассматриваемый период.

Коэффициент ритмичности в своем значении стремится к единице. Чем его значение ближе к единице, тем работа Центра ритмичнее.

Далее необходимо рассчитать уровень потребности в услугах за период. Показатель указывает активность социально незащищенных слоев населения территории, обслуживаемой центром. Показатель уровня потребности в услугах рассчитывается по формуле:

$$У_{\Pi} = \frac{Ч_{обр}}{Ч_{н}} \times 100, \quad (4)$$

где $Ч_{обр}$ – численность обратившихся за период;

$Ч_{н}$ – численность социально незащищенного населения, обслуживаемой территории.

Значение коэффициента стремиться к 100 %, чем его значение ближе к 100%, тем уровень потребности в услугах Центра выше.

Интерес представляет сравнение уровня потребности с уровнем обеспеченности услугами, который также вычисляется в процентах.

Уровень обеспеченности услугами – это соотношение количества услуг и численности социально незащищенного населения, обслуживаемой территории:

$$У_{об} = \frac{У}{Ч_{н}} \times 100, \quad (5)$$

где $У$ – количество услуг;

$Ч_{н}$ – численность социально незащищенного населения, обслуживаемой территории. Показатель стремиться к «+ ∞», чем его значение выше, тем выше обеспеченность ресурсами. Следует отметить, что показатель дает среднюю оценку, так как количество обслуживаемых не будет совпадать с количеством нуждающихся в соответствии с «Социальным паспортом».

Особое значение имеет расчет производительности труда обслуживающего персонала. Это соотношение количества услуг и затрат времени на их оказание в соответствии с фондом оплаты труда сотрудника. Расчет производительности труда ведется по формуле:

$$ПР_{тр} = \frac{У}{ФРВ}, \quad (6)$$

где $ФРВ$ – фонд рабочего времени. Коэффициент производительности труда стремиться к «+ ∞», чем выше его значение, тем работа эффективнее.

Мы предлагаем проводить оценку эффективности деятельности учреждений социального обслуживания 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.

От данных показателей зависит, 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, которое необходимо рассмотреть за три предшествующих года по следующим показателям (таблица 3):

Таблица 3 – Показатели финансирования учреждения

Год	Общий объём средств (руб.) Всего:	Субсидия на выполнение государственного задания	Субсидия на иные цели	Поступления от иной приносящий доход деятельности
2018 г.				
2017 г.				
2016 г.				

Следует проанализировать данные показатели и определить темпы роста.

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 (таблица 4).

Таблица 4 – Штатная численность учреждения в разрезе должностей

Численность штатных должностей всего учреждения в разрезе должностей	2016 год			2017 год			2018 год		
	Утвержденная штатная численность (шт. ед.)	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей (чел.)	Утвержденная штатная численность (шт. ед.)	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей (чел.)	Утвержденная штатная численность (шт. ед.)	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей (чел.)
Социальные работники									
Специалисты по социальной работе									
Рабочие бюро бытовых услуг									
Врач									

Окончание таблицы 4

Численность штатных должностей всего учреждения в разрезе должностей	2016 год			2017 год			2018 год		
	Утвержденная штатная численность (шт.)	Численность занятых штатных	Фактическая численность занятых	Утвержденная штатная численность	Численность занятых штатных	Фактическая численность занятых должностей (чел.)	Утвержденная штатная численность (шт.)	Численность занятых штатных единиц	Фактическая численность занятых
Средний медицинский персонал									
Младший мед.персонал									
психолог									
Специалист по работе с семьей									
Административно – хозяйственный персонал									
ВСЕГО:									

На основе полученных данных провести анализ трудовых ресурсов.

Важным для организации эффективной работы является наличие квалифицированного штата сотрудников, поэтому необходимо проанализировать уровень образования работников центра (таблица 5).

Таблица 5 – Уровень образования работников Центра

Уровень образования	Количество работников (в том числе в %)		
	2016 год	2017 год	2018 год
Неполное среднее			
Среднее			
Среднее профессиональное			
Высшее			
Всего:			

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. Т.к. анализировать мы будем государственные учреждения, а их финансирование носит нормативно – подушевое характер, то становится очевидным, почему данный критерий является одним из ведущих.

В данном перечне нет каких-то принципиально новых критериев, но их сведение в единую методику и приведение к единому показателю эффективности позволяет комплексно оценить результаты работы учреждения социального обслуживания населения.

Выводы по главе 1

В этой главе была рассмотрена эволюция социального обслуживания. Рассмотрены взгляды разных авторов на понятие социального обслуживания, его виды и факторы. Сделан анализ организации социального обслуживания в России и за рубежом, отмечены различия.

Описаны приемлемые методики оценки эффективности организации социального обслуживания и разработана своя методика для оценки эффективности деятельности учреждения по организации социального обслуживания населения.

2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ КВАРКЕНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Анализ обеспеченности трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами государственного автономного учреждения Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе

Кваркенский район расположен на крайнем северо – востоке Оренбургской области. На западе район граничит с Республикой Башкортостан, на севере – с Челябинской областью, на востоке с Костанайской областью республики Казахстан, на юге проходит граница с Гайским, Новоорским и Адамовским районами Оренбургской области. Следовательно, ключевые функции, позиционирующие район в России – контактные в одних сферах (реализация международных экономических, культурных, социальных, экологических проектов) и барьерные – в других (обеспечение национальной безопасности). Этим определяются основные приоритетные направления взаимодействия района с федеральным центром.

Район расположен в степной зоне. Для климатических условий района характерна хорошо выраженная континентальность климата, что создает определенные трудности в производстве сельскохозяйственной продукции. Существенны ограничения по водным ресурсам. Широтная протяженность района при невысокой социально-экономической плотности препятствует внутренней консолидации территории и ориентирует окраины района на соседние региональные центры. Невысокая численность населения по сравнению с соседними районами создает менее привлекательные условия для жизни и ведения бизнеса. Через район проходит дорога в Челябинскую область, которая обладает высокой значимостью не только с точки зрения реализации транзитного потенциала области, но и как инфраструктура, соединяющая регионы.

У района имеется существенный природно – ресурсный потенциал, он богат минеральными ресурсами. Имеются большие запасы золота, обнаружены медные руды, урановые руды, пропластки каменного угля. В районе находятся крупные залежи высококачественного мрамора, имеются месторождения мрамора белого, сиреневато-белого, желтовато-серого, пригодного для производства облицовочных плит, бута, щебня для строительных целей.

Природные условия района подходят для выращивания твердых сортов пшеницы, а также для развития животноводства, в том числе ориентированных на рынки других районов области и регионов России. Основой экономики района является сельское хозяйство – растениеводство и животноводство. Бюджет района является дотационным.

Уровень доходов населения ниже среднего по области, что обусловлено диспропорциями в уровне оплаты труда в различных секторах, (особенно низкая заработная плата в сельском хозяйстве).

Общая численность населения Кваркенского района по состоянию 01.01.2019 года составила 15202 человек [28]. Очевиден демографический спад, сопровождаемый оттоком населения. Миграционная убыль (превышение числа выбывших над числом прибывших) за три года составила 893 человека, большинство из выбывших – люди трудоспособного возраста. Общая численность населения представлена на рисунке 1.

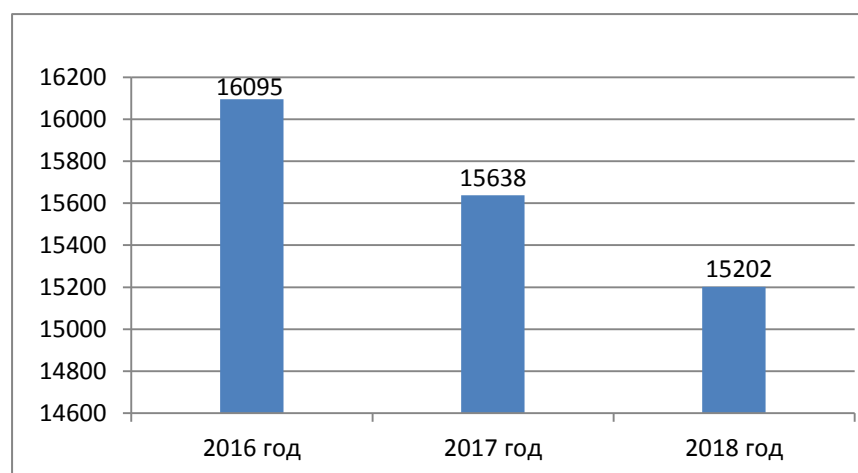


Рисунок 1 – Численность населения Кваркенского района

Теперь рассчитаем темп роста населения района за 2016–2017 года и 2017–2018 года (рисунок 2).

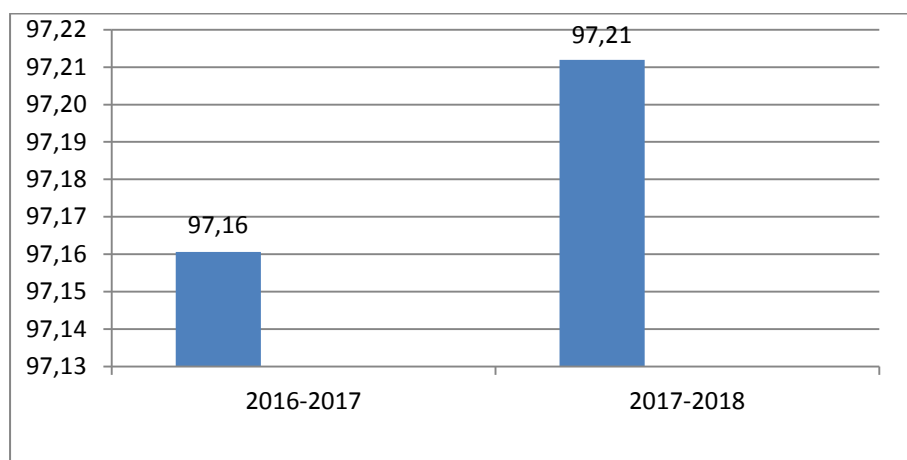


Рисунок 2 – Темп роста населения Кваркенского района

Население района проживает в 39 населенных пунктах, подчиненных 9-ти муниципальным образованиям (сельским поселениям). Население района многонационально и неконфликтно, накоплен исторический опыт толерантности сосуществования разных культурно-религиозных групп населения.

Организация социальной защиты в муниципальном образовании значительно отличается от соседних регионов (Челябинской области, Башкирии).

Различия обусловлены тем, что в 2013 году в Оренбургской области проведена реформа по изменению структуры всей системы социальной защиты населения области (Закон Оренбургской области № 1616/492- V-ОЗ от 01.07.2013 года «О прекращении реализации отдельных государственных полномочий органами местного самоуправления Оренбургской области») [8]. Проведены ликвидационные мероприятия действовавших ранее структурных подразделений – управлений социальной защиты населения и муниципальных учреждений социального обслуживания.

В 2013 году в Оренбургской области было создано:

- 44 отдела социальной защиты населения министерства социального развития в городах и районах;

- сформировано 42 государственных учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» с единой структурой и 10 государственных межрайонных стационарных детских специализированных учреждений;

- осуществлена реорганизация системы социальной поддержки населения через создание государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки» с 46 филиалами.

За 6 лет были проведены следующие мероприятия – ликвидированы отделы социальной защиты населения министерства социального развития в городах и районах, объединены 2 комплексных центра социального обслуживания населения и 2 филиала ГКУ «ЦСПН» [27].

На сегодняшний день организацией социальной защиты населения в каждом городе и районе области занимаются учреждения, подведомственные Министерству социального развития Оренбургской области:

- государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки» и его 44 филиала;

- 40 Комплексных центров социального обслуживания населения.

Вопросами социального обслуживания населения в муниципальном образовании Кваркенский район занимается ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе, подведомственное Министерству социального развития Оренбургской области.

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе создано 01.11.2013г. на основании Постановления Правительства Оренбургской области № 904-п от 29.10.2013г «О принятии имущества в государственную собственность Оренбургской области и создании государственного автономного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе [9].

Наименование Учреждения:

- полное – государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе;

- сокращенное – ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе (далее Центр) Учредителем ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе является Оренбургская область.

Функции и полномочия учредителя от имени Оренбургской области осуществляет министерство социального развития Оренбургской области в порядке, определенным действующим законодательством.

Функции и полномочия собственника имущества Учреждения в установленном порядке выполняет министерство природных ресурсов, экологии и имущественных отношений Оренбургской области.

В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, Учредителя, а также Уставом.

Предметом деятельности учреждения является оказание в сфере социального обслуживания постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Целью деятельности учреждения является социальное обслуживание граждан, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании и которым предоставляются социальная услуга или социальные услуги. Для достижения

установленных целей Учреждение выполняет государственное задание, формируемое и утверждаемое Учредителем.

Основной вид деятельности Учреждения заключается в предоставлении получателям с учетом их индивидуальных потребностей следующих видов социальных услуг:

- социально-бытовых;
- социально-медицинских;
- социально-психологических;
- социально-педагогических;
- социально-трудовых;
- социально-правовых;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей

социальных услуг;

- срочных социальных услуг.

Указанные социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания [30].

В состав учреждения входят следующие структурные подразделения.

1. Аппарат.
2. Отделение комплексного социального обслуживания.
3. Отделение стационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов.

Местонахождение КЦСОН – 462860, Оренбургская область, Кваркенский район, с. Кваркено, ул. Центральная, д.10.

Официальный сайт КЦСОН в сети Интернет – kcsn-kv.msr.orb.ru.

Финансовое обеспечение деятельности Центра за три предшествующих года представлено в таблице 6.

Таблица 6 – Финансовое обеспечение деятельности ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе
в руб.

Год	Общий объём средств (руб) Всего:	Субсидия на выполнение государственного задания	Субсидия на иные цели	Поступления от иной приносящий доход деятельности
2018 г.	18 219 333,23	15 229 974,57	413 750,99	2 575 607,67
2017 г.	16 602 707,27	14 647 959,06	264 250,61	1 690 497,6
2016 г.	16 145 622,2	15 685 122,14	-	460 500,05

Источник: по данным бухгалтерской отчетности ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

В 2018 и 2017 гг. выделены субсидии на иные цели, средства которых были израсходованы на укрепление материальной базы учреждения, а именно исполнение предписаний по пожарной безопасности и проведения работ по антитеррористической защищенности стационарного отделения.

Наглядно финансирование Центра изображено на диаграмме (рисунок 3).

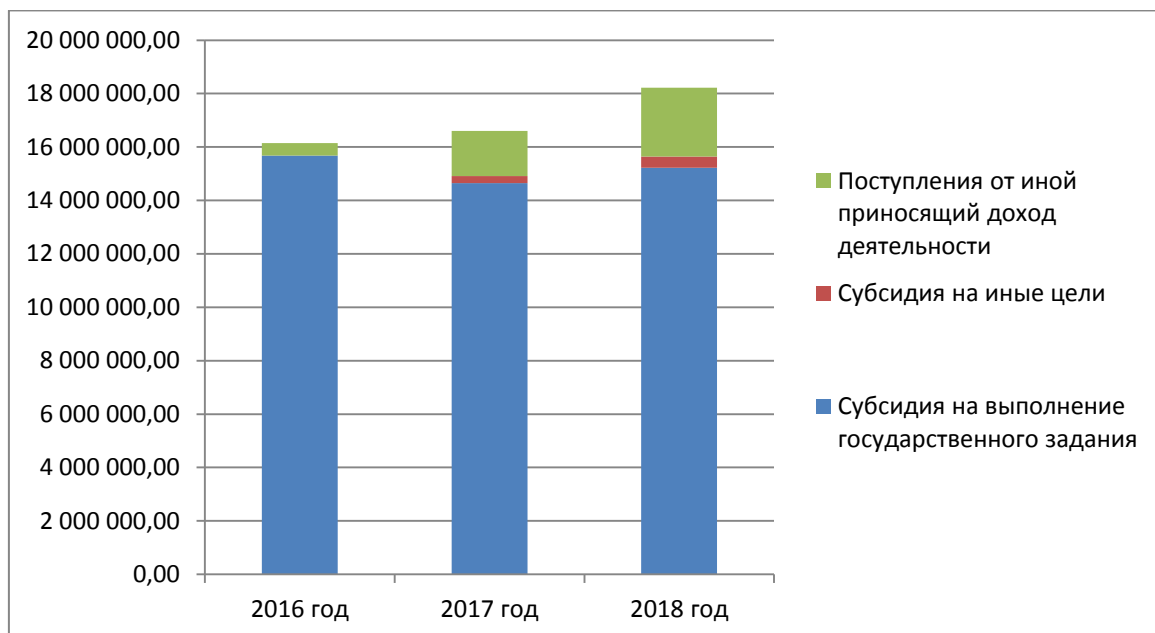


Рисунок 3 – Финансовое обеспечение деятельности ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе

Как видно на диаграмме, субсидия на выполнение государственного задания за

3 года не увеличивалась, увеличение суммы произошло от поступлений от иной приносящий доход деятельности.

Для предоставления государственных социальных услуг имеются помещения, расположенные по адресам (таблица 7).

Таблица 7 – Адреса отделений ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе

ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе	Расположение отделений учреждения по фактическим адресам
462860, Российская Федерация, Оренбургская область, Кваркенский район, с. Кваркено, ул. Центральная, д. 10	Комплексное отделение социального обслуживания
462853, Российская Федерация, Оренбургская область, Кваркенский район, с. Екатериновка, д. 1	Отделение стационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов

Данные здания находятся в собственности Оренбургской области, учреждению переданы в оперативное управление.

Здания оборудованы системами водо-, тепло-, энергоснабжения и канализации; оснащены телефонной связью и выходом в информационно-коммуникационную сеть Интернет, помещения соответствуют санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям противопожарной безопасности.

В двухэтажном здании по адресу: с. Кваркено, ул. Центральная, д. 10, общей площадью 464,5 кв.м. находятся 14 кабинетов, актовый зал и парикмахерская. Все кабинеты оснащены телефонной связью, компьютерной техникой с выходом в информационно-коммуникационную сеть Интернет, оргтехникой, офисной мебелью; специалисты обеспечены канцелярскими и письменными принадлежностями.

В здании по адресу: с. Екатериновка, ул. Октябрьская, д.1, общей площадью 520 кв.м. расположено отделение стационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов вместимостью 20 человек. В отделении стационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста

и инвалидов в наличии: столовая, медицинский кабинет, зал отдыха, баня, спальные места на 20 человек. В здании установлены пожарно — охранные приборы, пожарный кран. Имеется достаточно средств, применяемых персоналом в процессе предоставления услуг, это – исправная мебель, компьютеры, оргтехника, бытовое, реабилитационное оборудование. На территории отделения находится пожарный водоём, приусадебный участок (имеются насаждения деревьев и кустарников, разбиты цветники), установлены 2 деревянные беседки для отдыха проживающих.

В указанных зданиях создана безбарьерная среда для всех категорий инвалидов: обеспечен беспрепятственный вход и передвижение внутри здания для инвалидов-колясочников, входная группа оборудована поручнями на ступенях, имеется тактильная полоса-опасность, контрастные полосы на ступенях и пандусе, знаки доступности, информационная мнемосхема. Оборудованы туалетные комнаты, холл, обозначены пути передвижения, имеется «Индукционная петля для слабослышащих», нанесена яркая контрастная маркировка для ориентации слабовидящих людей, помещение оборудовано тактильными обозначениями с азбукой Брайля.

В учреждении оформлены информационные стенды по всем направлениям работы. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Центра функционирует официальный сайт учреждения по адресу: kcsn-kv.msr.orb.ru.

Для предоставления социальных услуг и осуществления деятельности учреждения в оперативном управлении учреждения имеются три автомобиля:

- ГАЗ 2705;
- Scoda Octavia.
- Микроавтобус ГАЗ 322132

Для организации досуга получателей социальных услуг и проведения праздничных мероприятий в зданиях имеются вместительные актовые залы. Также имеется оборудованная парикмахерская и кабинет психолога.

Можно сделать вывод, что у учреждения имеется хорошая материально-техническая база для предоставления социальных услуг.

Численность штатных должностей всего учреждения, в том числе в разрезе должностей представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Численность штатных должностей

Численность штатных должностей всего учреждения в разрезе должностей	2016 год			2017 год			2018 год		
	Утвержденная штатная численность	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей	Утвержденная штатная численность	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей (чел.)	Утвержденная штатная численность	Численность занятых шт. ед.	Фактическая численность занятых должностей (чел.)
Социальные работники	1,25	10,5	17	10,5	8,25	15	6,25	6,25	14
Специалисты по социальной работе	8,5	6,75	14	3,75	3,25	6	2,75	2,75	4
Рабочие бюро бытовых услуг	14,25	10,0	14	10,75	9	15	9,5	9,5	13
Врач	0,25	0	0	0,25	0	0	0,25	0	0
Средний медицинский персонал	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Младший мед.персонал	4,5	4	4	0	0	0	0	0	0
Психолог	2	1	1	1	0	0	1	1	1
Специалист по работе с семьей	1,5	1,5	2	1,5	1,5	2	2	2	2
Административно – хозяйственный персонал	29,75	26,75	31	32,75	31,75	34	32,5	32,25	35
ВСЕГО:	73,0	61,5	84	61,5	54,75	73	55,25	54,75	67

Источник: по данным бухгалтерской отчетности ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Штатная численность учреждения представлена на рисунке 4.

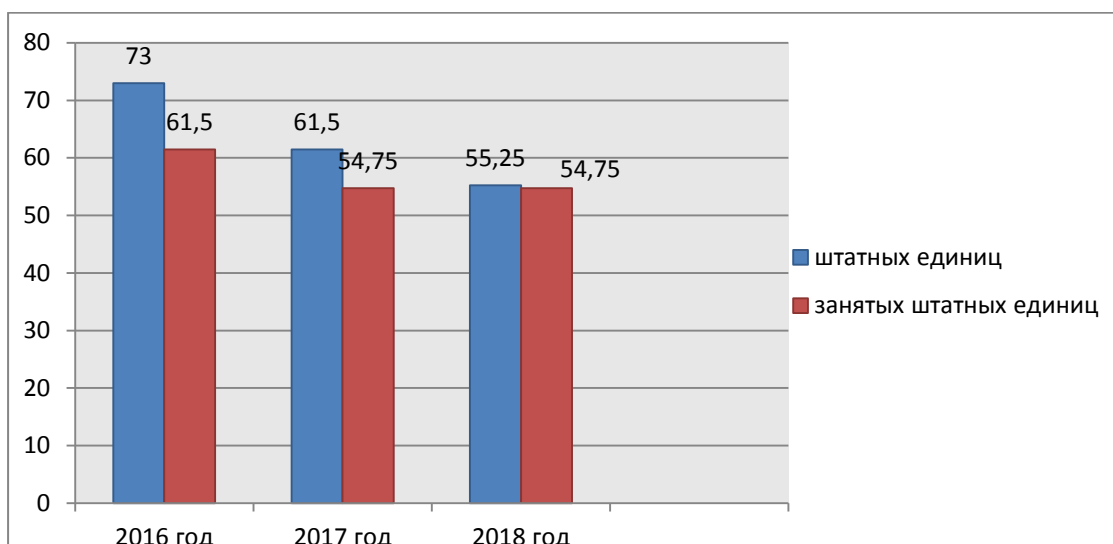


Рисунок 4 – Штатная численность Центра

Наглядно видно, что ежегодно уменьшалась штатная численность, за 3 года она снизилась на 17,75 штатных единиц. К 2018 году были сокращены имеющиеся вакансии, поэтому число занятых единиц стремится к числу штатных единиц.

При изменении штатной численности изменялось и количество работников учреждения (рисунок 5):

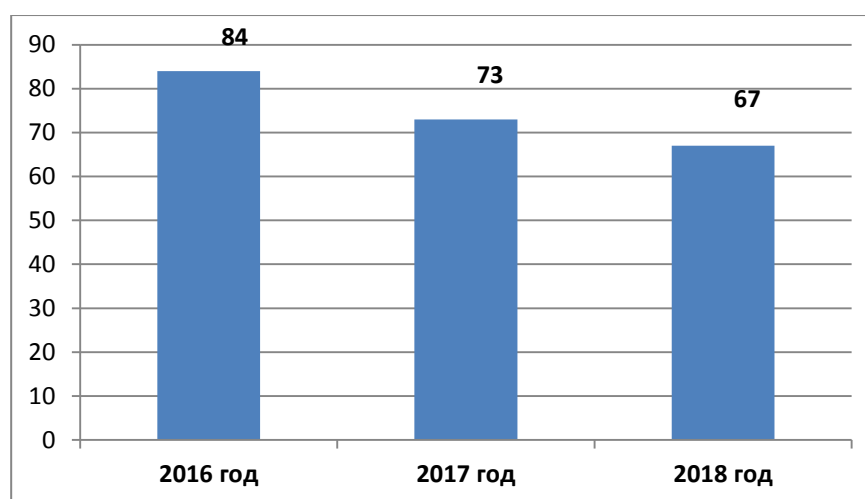


Рисунок 5 – Количество работников Центра

За три года количество сотрудников Центра уменьшилось на 17 человек.

Рассмотрим более подробно, как изменилась численность работников с 2016–2018 год по должностям (рисунок 6).

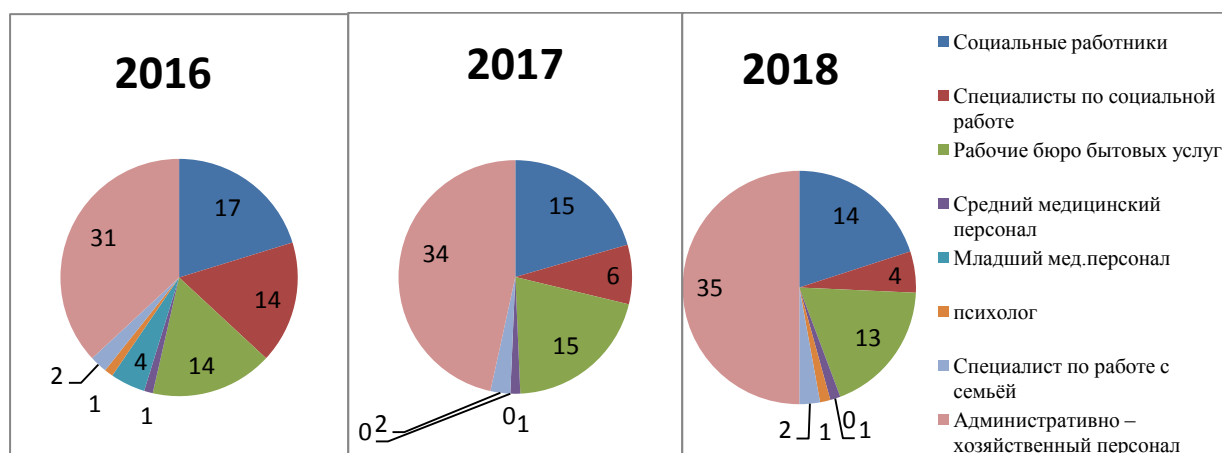


Рисунок 6 – Численность работников ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе по должностям

Не изменилось количество работников по следующим должностям: специалист по работе с семьёй, средний медицинский персонал, психолог. Уменьшилось количество социальных работников, специалистов по социальной работе, рабочих бюро бытовых услуг. Увеличилось количество административно-хозяйственного персонала.

Рассмотрим численность работников и уровень их образования (таблица 9).

Таблица 9 – Уровень образования работников Центра

Уровень образования	Количество работников (чел.) (в том числе в %)		
	2016 год	2017 год	2018 год
Неполное среднее	5 (6%)	5 (7%)	8 (12%)
Среднее	40 (48 %)	35 (48%)	21 (31%)
Среднее профессиональное	26 (31 %)	21 (29%)	22(33%)
Высшее	13 (15 %)	12(16%)	10 (15%)
Всего:	84	73	67

Источник: по данным отчетности юрисконсульта ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Наглядно представлены данные образования работников на диаграмме (рисунок 7).

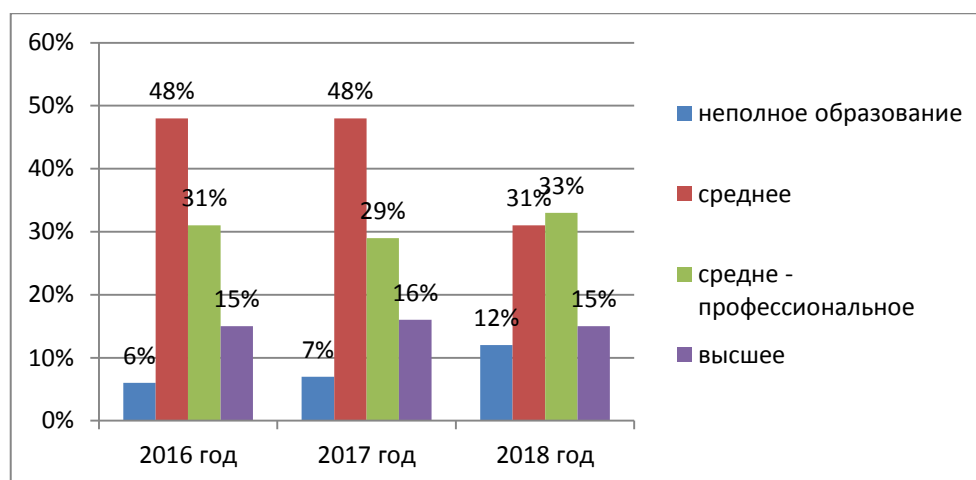


Рисунок 7 – Уровень образования работников Центра

Таким образом, большинство сотрудников Центра имеют среднее и средне – профессиональное образование, остальные – высшее и неполное среднее.

2.2 Анализ и оценка эффективности деятельности органов власти по организации социального обслуживанию населения

Непосредственной целью деятельности Центра является социальное обслуживание граждан, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании и которым предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Для достижения установленных целей Учреждение выполняет государственное задание, формируемое и утверждаемое Учредителем. Государственное задание состоит из следующих разделов (рисунок 8).

Оказание государственных услуг доведено учредителем до Центра в количественном выражении, выполнение работ – указанием необходимых работ.

Государственное задание считается исполненным, если оно исполнено на 95 % и более – до 100%, т.е. допустимое (возможное) отклонение составляет не более 5%. В противном случае в приказ Минсоцразвития области об утверждении государственного задания подведомственным учреждениям вносятся изменения

и соответственно изменяется сумма выделяемой субсидии на выполнение государственного задания.



Рисунок 8 – Схема оказания услуг ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе в соответствии с государственным заданием

Рассмотрим показатели государственного задания по оказанию государственных услуг на начало года и показатели вносимых изменений в доведенное государственное задание в течение года. Так в 2016 году были доведены до учреждения следующие показатели (таблица 10).

Таблица 10 – Показатели государственного задания, доведенные до учреждения в 2016 году

Плановые показатели	Название государственной услуги		
	предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	предоставление социального обслуживания в стационарной форме чел.
Доведенное задание в начале года	788	307	20
Изменения в количественные показатели III квартале	680	158	20
Изменения в IV квартале	694	41	20

Источник: Отчетные данные отделений ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Проанализировав показатели каждой государственной услуги, можно сделать вывод, что стабильные показатели в течение года были только в социальном обслуживании в стационарной форме. Показатели социального обслуживания в форме на дому и полустационарной форме были нестабильными, по сравнению с начальными данными изменились в меньшую сторону (рисунок 9).

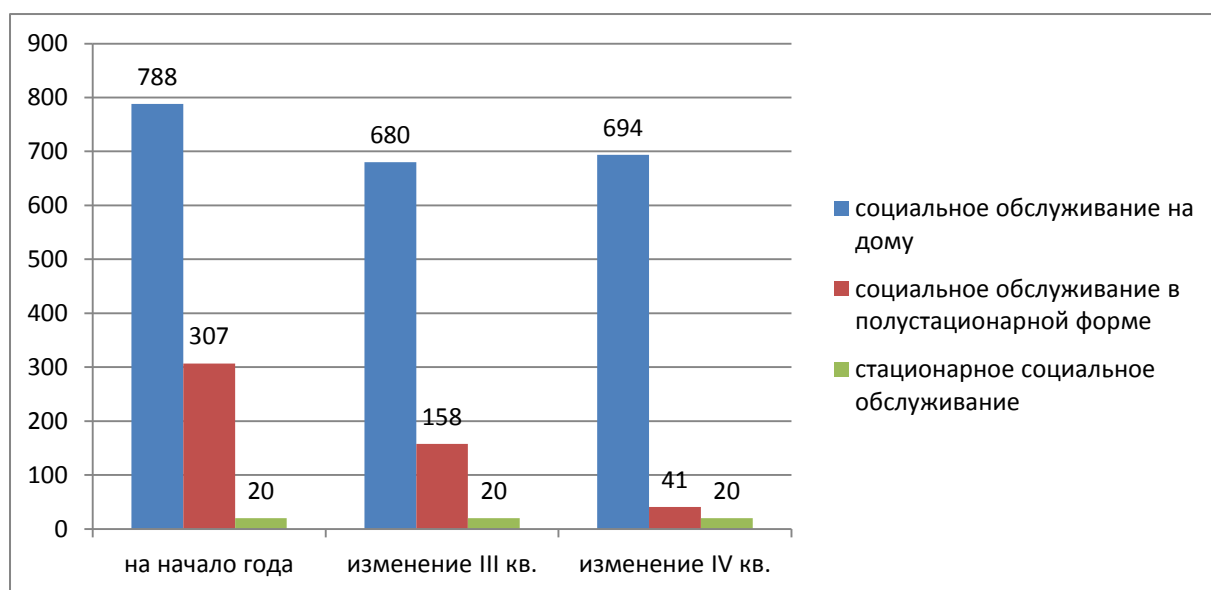


Рисунок 9 – Показатели выполнения государственного задания 2016 года

В 2017 году до учреждения было доведено следующее государственное задание (таблица 11).

Таблица 11 – Показатели государственного задания 2017 года

Плановые показатели	Название государственной услуги		
	предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, бесплатно и очно, платно), чел.	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (очно, бесплатно и очно, платно), чел.	предоставление социального обслуживания в стационарной форме, чел.
Доведенное задание в начале года	628	100	20
Изменения в количественные показатели III квартале	580	120	19
Изменения в IV квартале	615	120	19

Источник: Отчетные данные отделений ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Данные, указанные в таблице также говорят о нестабильности, на протяжении года вносятся изменения, как в сторону увеличения численности, так и в сторону уменьшения. Уменьшились показатели в надомном социальном обслуживании и в стационарной форме.

Наглядно данные представлены на диаграмме (рисунок 10).

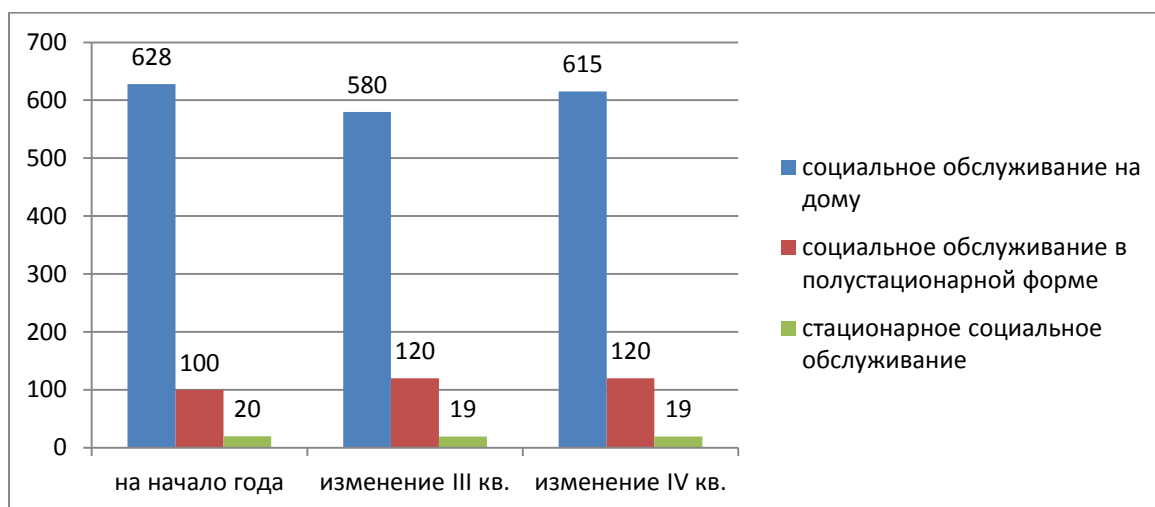


Рисунок 10 – Показатели выполнения государственного задания 2017 года

Проанализируем данные государственного задания на 2018 год (таблица 12):

Таблица 12– Показатели государственного задания 2018 года

Плановые показатели	Название государственной услуги		
	предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	предоставление социального обслуживания в стационарной форме чел.
Доведенное задание в начале года	607	160	20
Изменение количественных показателей во II квартале	583	154	19
Изменение количественных показателей во II квартале	607	154	19
Изменение количественных показателей во III квартале	605	154	18
Изменение количественных показателей во IV квартале	605	150	18

Источник: Отчетные данные отделений ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

В 2018 году вносилось 4 изменения в показатели государственного задания по уменьшению количества получателей социальных услуг во всех трех формах социального обслуживания, данную динамику рассмотрим на рисунке 11.

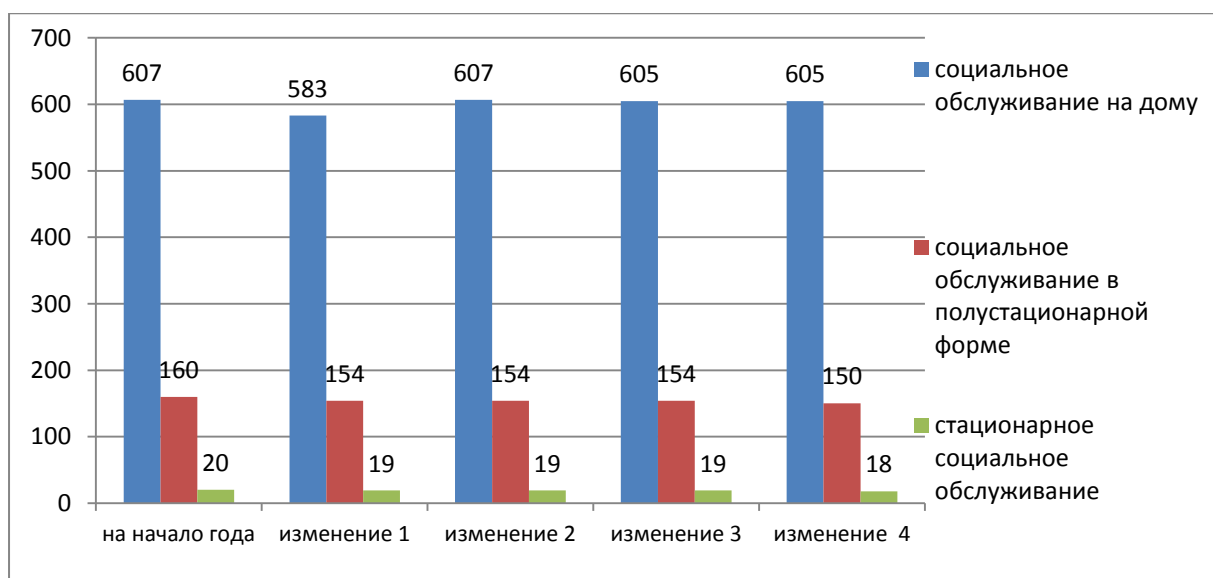


Рисунок 11 – Показатели выполнения государственного задания 2018 года

Для анализа данных рассмотрим плановые и фактические показатели исполнения государственного задания по оказанию государственных услуг по итогам года с 2016 – 2018 гг. (таблица 13).

Таблица 13 – Государственное задание по оказанию государственных услуг

Название государственной услуги	2016 год		2017 год		2018 год	
	план	факт	план	факт	план	факт
предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	694	661	615	595	605	580
предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (очно, бесплатно и очно, платно) чел.	41	121	120	136	154	158
предоставление социального обслуживания в стационарной форме чел.	20	19	19	18	18	18

Источник: Отчетные данные отделений ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Проанализируем итоговое выполнение государственного задания по каждой государственной услуге за три года. Исполнение государственного задания по предоставлению социального обслуживания в форме на дому представлено на рисунке 12.

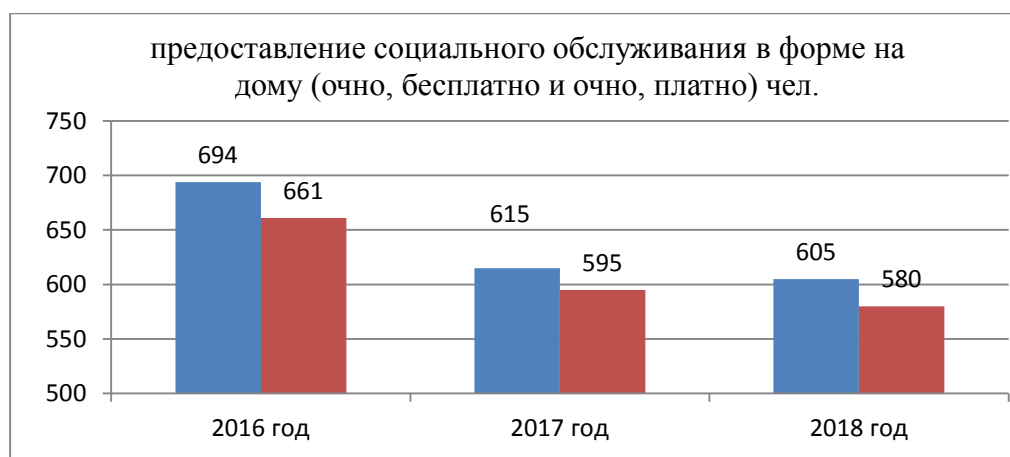


Рисунок 12 – Показатели выполнения государственного задания по предоставлению социального обслуживания в форме на дому

Наблюдается ежегодное уменьшение обслуживаемых граждан на дому, количество людей, получающих данную услугу, снизилось на 10 % в 2017 году и на 13 % в 2018 году в сравнении с 2016 годом. Прослеживается ежегодное неисполнение плановых показателей.

Исполнение государственного задания по предоставлению социального обслуживания в полустационарной форме представлено на рисунке 13

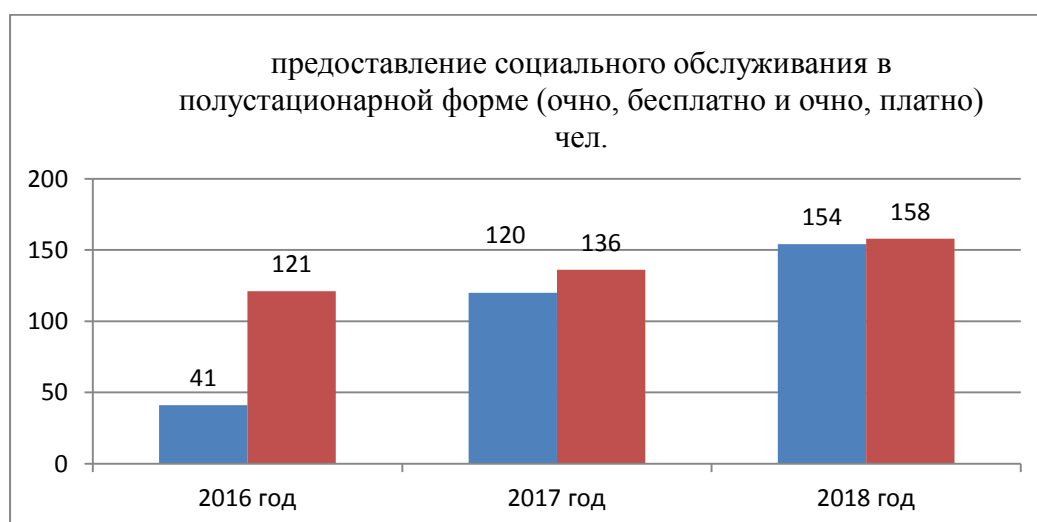


Рисунок 13 – Показатели выполнения государственного задания по предоставлению социального обслуживания в полустационарной форме

По исполнению государственного задания по предоставлению услуг в полустационарной форме определено увеличение обслуживаемых, за 2017 год увеличение на 12 %, за 2018 год на 31 % в сравнении с 2016 годом. Прослеживается явное увеличение планового показателя.

Исполнение государственного задания по предоставлению услуг в стационарной форме представлено на рисунке 14.



Рисунок 14 – Показатели выполнения государственного задания по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме

Количество граждан, получивших услуги в стационарной форме уменьшилось в 2017 году на 5%, в 2018 году показатель остался на уровне 2017 года.

Таким образом, государственное задание по двум направлениям - в форме на дому и стационарной форме за 3 года снизилось. Увеличение произошло только по получателям социальных услуг в полустационарной форме.

В связи с уменьшением государственного задания следует заметить и общее сокращение штата учреждения и количества работников Центра (рисунок 15).

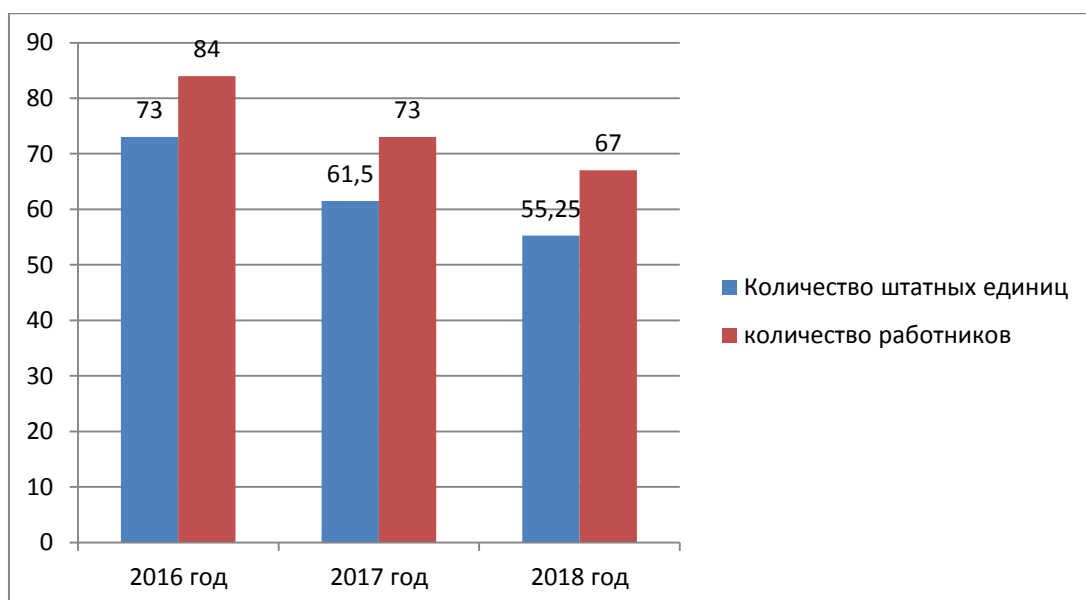


Рисунок 15 – Количество штатных единиц и работников ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Согласно анализу представленных данных наглядно видно, что показатель исполнения государственного задания по предоставлению социального обслуживания на дому ежегодно изменяется в меньшую сторону. Проанализируем получателей данной услуги по категориям (таблица 14):

Таблица 14 – Категории получателей социальной услуги в форме на дому

Категория получателей	2016	2017	2018
Граждане пожилого возраста и инвалиды, получающие услуги на постоянной основе	241	208	180
Инвалиды по реабилитации и абилитации	161	140	138
Несовершеннолетние и родители несовершеннолетних	259	247	262
Всего получателей	661	595	580

Источник: Отчетные данные отделений ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Динамику изменений показателей рассмотрим на рисунках 16 – 21:

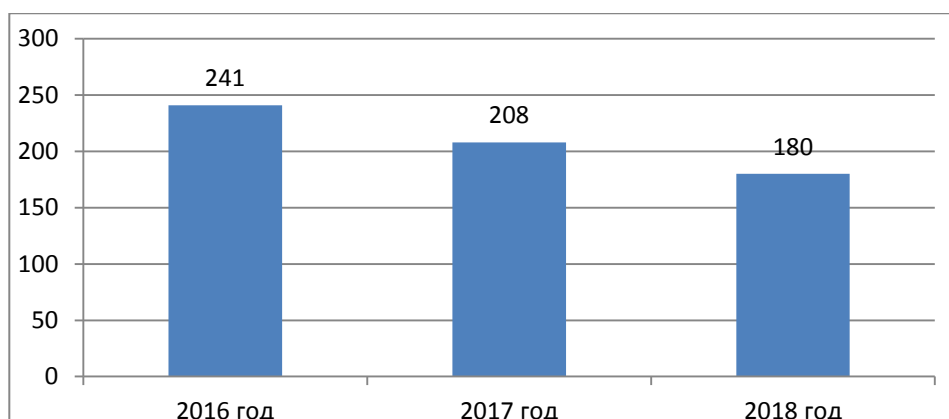


Рисунок 16 –Граждане пожилого возраста и инвалиды, получающие услуги на постоянной основе

Происходит ежегодное уменьшение количества граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги на постоянной основе. Покажем темп роста указанных получателей (рисунок 17).

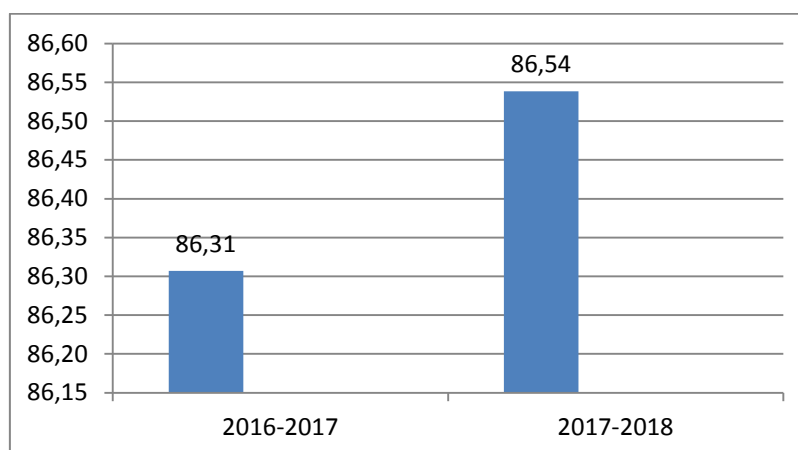


Рисунок 17 – Темп роста получателей – граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги на постоянной основе

На рисунке 17 видно, что к 2017 году процент граждан пожилого возраста и инвалидов по отношению с 2016 годом снизился на 13,69 %, а к 2018 году по отношению к 2017 году снизился на 13,46 %.

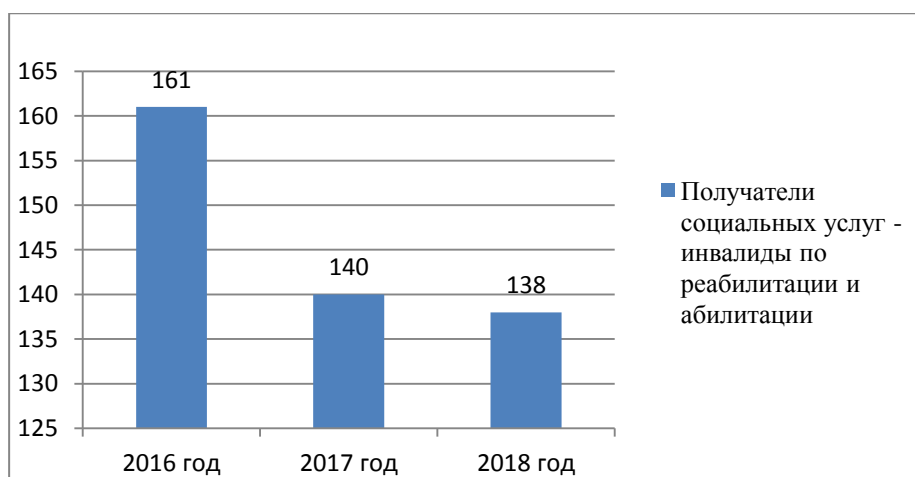


Рисунок 18 – Получатели социальных услуг – инвалиды по реабилитации и абилитации

Как видим на рисунке 18, тенденция снижения наблюдается и у получателей – инвалидов по реабилитации и абилитации. Проанализируем темп роста указанных показателей (рисунок 19).

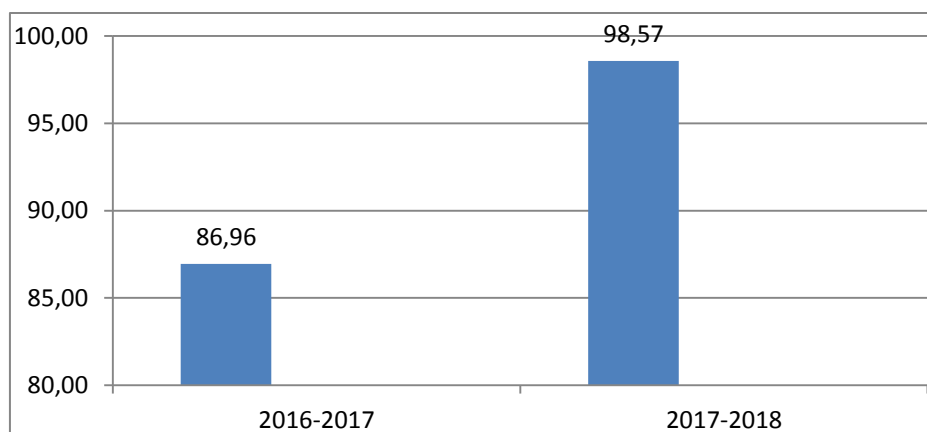


Рисунок 19 – Темп роста получателей – инвалидов по реабилитации и абилитации

Процент получателей социальных услуг – инвалидов по реабилитации и абилитации в 2017 году по отношению к 2016 году уменьшился на 13,04 %, а в 2018 году по отношению к 2017 году уменьшился на 1,43 %.

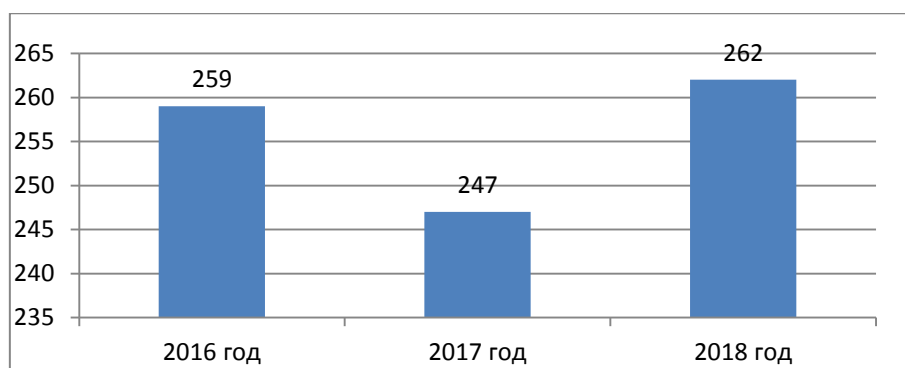


Рисунок 20 – Несовершеннолетние и родители несовершеннолетних, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг

Показатели получателей из числа несовершеннолетних и их родителей в 2017 году снизился, однако в 2018 году показатель заметно увеличился. Сделаем анализ темпа роста данных показателей (рисунок 21):

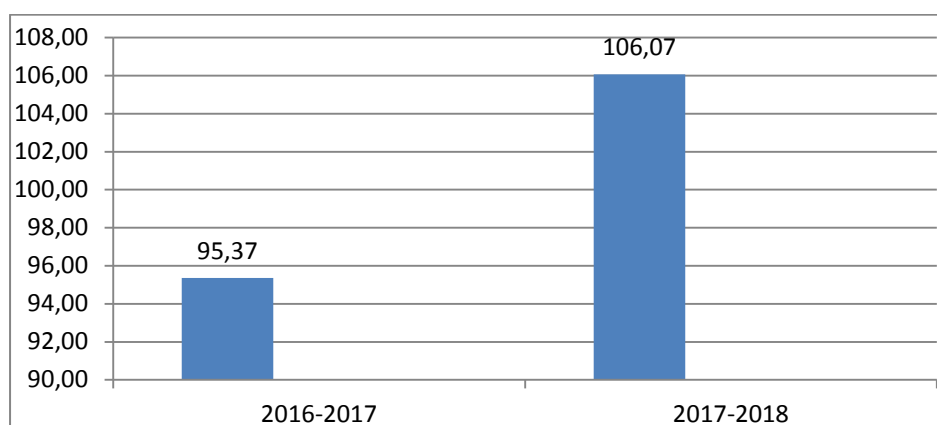


Рисунок 21 – Темп роста получателей – несовершеннолетних и родителей несовершеннолетних

На рисунке 21 видно, что к 2017 году процент несовершеннолетних и родителей несовершеннолетних по отношению с 2016 годом снизился на 4,63 %, а к 2018 году по отношению к 2017 году повысился на 6,07 %.

Темп роста получателей социальных услуг на дому покажем на рисунке 22.

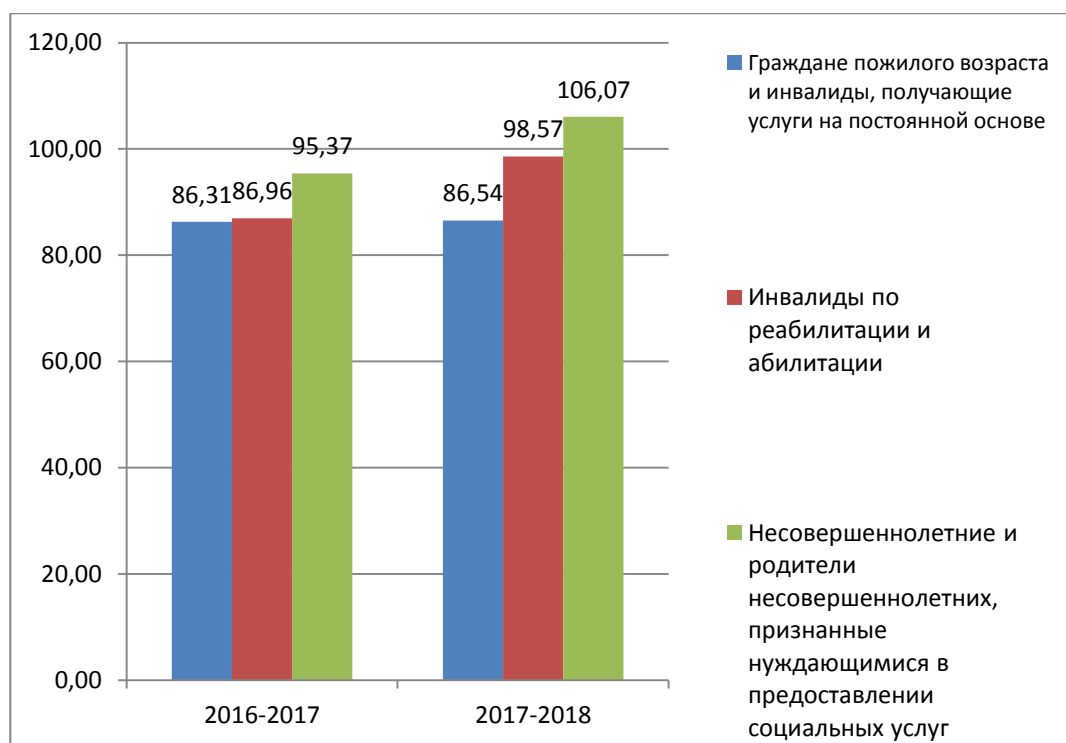


Рисунок 22 – Темп роста получателей социальных услуг в форме на дому по категориям

На рисунке 22 можем увидеть, что процент граждан пожилого возраста и инвалидов как в сравнении 2017 г. с 2016 г., так и 2018 г. с 2017 г. уменьшается. Следует отметить, что несовершеннолетние и их родители, а так же инвалиды по реабилитации и абилитации обслуживаются бесплатно, а граждане пожилого возраста и инвалиды, получающие услуги на постоянной основе обслуживаются на условиях частичной, полной оплаты и бесплатно, согласно законодательству.

Вывод по 2 главе

В данной главе были описаны источники финансирования учреждения, рассмотрена организационная структура учреждения, трудовые и материальные ресурсы. Можно сделать вывод о том, что организация имеет достаточный потенциал для оказания социального обслуживания, имеется материальная база профессиональный коллектив.

Далее рассмотрели один из главных показателей эффективности управления организации социального обслуживания населения – выполнение государственного задания. Анализ показал, что количественные показатели социального обслуживания на дому и в стационарной форме ежегодно уменьшаются по причине неисполнения. В течение года в показатели государственного задания неоднократно вносятся изменения, что говорит о неэффективности работы учреждения. Уменьшение государственного задания приводит к уменьшению субсидии, выделяемой учредителем на выполнение данного задания и соответственно, это приводит к общему сокращению штатной численности.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ КВАРКЕНСКИЙ РАЙОН ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1 Основные проблемы организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе

Как говорилось во 2 главе, целью деятельности учреждения является социальное обслуживание граждан, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании и которым предоставляются социальная услуга или социальные услуги. Для достижения установленных целей Учреждение выполняет государственное задание, формируемое и утверждаемое Учредителем.

Государственное задание формируется в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными учредительными документами государственного учреждения Оренбургской области, с учетом предложений государственного учреждения, касающихся потребности в соответствующих услугах и работах, оцениваемых на основании прогнозируемой динамики количества потребителей услуг и работ, уровня удовлетворенности существующими объемом и качеством услуг и результатов работ и возможностей государственного учреждения по оказанию услуг и выполнению работ, а также показателей выполнения государственным учреждением Оренбургской области государственного задания в отчетном финансовом году.

В государственном задании могут быть установлены допустимые (возможные) отклонения в процентах от установленных показателей качества и (или) объема (содержания) в отношении отдельной государственной услуги (работы). Величина допустимого (возможного) фактического отклонения показателей качества и (или) объема (содержания) государственной услуги от планового, при котором

государственное задание считается выполненным, не должна превышать 5 процентов.

Проект государственного задания формируется в процессе составления проекта областного бюджета. Государственное задание утверждается органом исполнительной власти Оренбургской области, осуществляющим функции и полномочия учредителя государственного учреждения Оренбургской области, не позднее 15 рабочих дней со дня доведения главным распорядителям средств областного бюджета лимитов бюджетных обязательств.

Государственное задание утверждается на срок, соответствующий сроку формирования областного бюджета. До учреждения утвержденное государственное задание доводится приказом министра. В случае внесения изменений в показатели государственного задания формируется новое государственное задание (с учетом внесенных изменений).

Финансовое обеспечение выполнения государственного задания бюджетным или автономным учреждением осуществляется путем предоставления субсидии.

Уменьшение объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания (далее – субсидия) в течение срока выполнения государственного задания осуществляется только при соответствующем изменении государственного задания.

Объем финансового обеспечения выполнения государственного задания рассчитывается на основании нормативных затрат на оказание государственных услуг, нормативных затрат, связанных с выполнением работ, с учетом затрат на содержание недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленного за государственным учреждением, в том числе земельных участков (за исключением имущества, сданного в аренду или переданного в безвозмездное пользование), затрат на уплату налогов, в качестве объекта налогообложения по которым признается имущество учреждения [10].

В случае если автономное учреждение осуществляет платную деятельность в рамках установленного государственного задания, по которому в соответствии с

федеральными законами предусмотрено взимание платы, объем финансового обеспечения выполнения государственного задания, рассчитанный на основе нормативных затрат (затрат), подлежит уменьшению на объем доходов от платной деятельности исходя из объема государственной услуги (работы), за оказание (выполнение) которой предусмотрено взимание платы, и среднего значения размера платы (цены, тарифа), установленного в государственном задании, органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении бюджетных или автономных учреждений, с учетом положений, установленных федеральными законами [10].

Таким образом, при формировании государственного задания учитываются предложения учреждения и изменения в течение срока выполнения государственного задания (в течение года) вносятся при невыполнении доведенных значений.

Согласно анализируемой отчетности, изменения в государственное задание вносились более трех раз в год. Это говорит о неэффективной работе центра. Такая организация работы по социальному обслуживанию приводит к следующим проблемам.

1. Уменьшение финансирования.
2. Сокращение расходов учреждения.
3. Сокращение штатной численности.
4. Увеличение нагрузки на работников учреждения.
5. Неэффективность работы учреждения и снижение качества социальных услуг.

Одно из главных последствий снижения показателей государственного задания является уменьшения финансирования учреждения. В нашем случае изменения в государственное задание по снижению показателей вносились за текущий год неоднократно. Такие действия приводят к полной парализации работы Центра, так как все расходы учреждения и штатная численность закладываются на год. При нарушении планирования вносятся изменения в план

финансово-хозяйственной деятельности, урезаются расходы учреждения, возникают проблемы исполнения трудового законодательства. Вследствие чего в коллективе возникает отрицательная психологическая обстановка. Нарушается трудовой настрой сотрудников.

Ежегодное уменьшение показателей государственного задания влечет за собой уменьшение штатной численности учреждения и как следствие увеличение нагрузки на работников. В случае увеличения нагрузки при уменьшении заработной платы, учреждение в первую очередь теряет квалифицированных специалистов. Так, в нашем случае, произошло увеличение количества рабочих бюро бытовых услуг и уменьшение социальных работников. От этого страдает качество социальных услуг. В итоге охват населения социальным обслуживанием уменьшается, и страдают в первую очередь граждане, которые нуждаются в помощи.

Проанализировав данные отчетности, выявлено, что надомным социальным обслуживанием в 2018 году охвачено 180 граждан пожилого возраста в 13 населенных пунктах из 39 существующих. Следовательно, в остальных 26 населенных пунктах либо нет нуждающихся в социальном обслуживании граждан, либо они не информированы о возможности получения услуг. Таким образом, выявлена ещё одна проблема учреждения – отсутствие планомерной информационной деятельности центра по работе с гражданами, особенностях предложения и продвижения услуги учреждения. Учитывая старение населения района и отток трудоспособного населения за пределы района, можно прогнозировать увеличение количества нуждающихся в социальном обслуживании и Центру необходимо доводить до населения информацию о социальном обслуживании, его видах и порядке получения социальных услуг. Необходимо расширять спектр услуг. У сотрудников ошибочно сформировано мнение по признанию граждан пожилого возраста нуждающимся в социальном обслуживании: не может мыть полы и ходить за продуктами, следовательно, может быть признан нуждающимся. Но это далеко не всегда так. Пожилой

гражданин может обслуживать себя сам и вовсе не нуждаться в бытовых услугах, но он потерял близкого человека, испытывает эмоциональное потрясение, и соответственно у него потребность в социально-психологических услугах, он должен учиться жить без своей второй половинки, а это социально-педагогические услуги. Нельзя недооценивать социально-медицинские услуги, которые направлены на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья. На сегодняшний день это является очень важным направлением деятельности современной социальной политики, цель которой продлить пребывание человека в привычной ему среде и способствовать сохранению его способности к самообслуживанию. Оказание данного вида услуг потребует от социального работника прохождения учебного курса по оказанию первой медицинской помощи. Как было выяснено в ходе анализа трудовых ресурсов, за три года социальные работники не повышали квалификацию. На первый план выходит проблема обучения кадров и повышения их квалификации для совершенствования социального обслуживания и оказания социальных услуг, согласно стандартам.

При анализе материально-технической базы учреждения сделан вывод о том, что она соответствует требованиям для оказания социальных услуг и выполнения работ по социальному обслуживанию населения Кваркенского района. Однако очевидно, что учреждение неэффективно использует данный ресурс. Об этом свидетельствует большое количество населенных пунктов, не охваченных социальным обслуживанием на постоянной основе, при этом имеется автотранспорт.

Возникает вопрос по эффективному использованию здания учреждения, которое отвечает всем требованиям доступности для людей с ограниченными

возможностями. На сегодняшний день в с. Кваркено функционирует единственный клуб «Дружная семья» для детей из семей социального риска.

В районном центре, имея все возможности, не организована работа с гражданами пожилого возраста и инвалидами. Нет ни одного клуба по интересам для пожилых получателей социальных услуг. Единственный клуб по интересам организован в п. Красноярский на базе клуба творчества, который постоянно посещают 18 пожилых получателей социальных услуг в полустационарной форме. Такие же клубы творчества имеются во всех сельских поселениях, т.е. не используются возможности для организации полустационарного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов.

3.2 Меры по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе.

Первостепенными задачами по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе является обучение кадров, повышение их квалификации и продвижение социальных услуг на территории Кваркенского района, включая отдаленные населенные пункты, увеличение охвата населения социальным обслуживанием.

С 01.01.2015 года на территории Российской Федерации вступил в действие профессиональный стандарт «Социальный работник», разработанный по поручению Президента Российской Федерации Министерством труда и социального защит России. Стандарт – это общероссийская норма профессиональной деятельности или узаконенные требования к деятельности профессионала. Стандарты обязательны для использования бюджетными учреждениями, унитарными предприятиями и организациями с государственным участием [5].

В наше время задача соцработника – помочь 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 определить, какое количество социальных работников необходимо для гарантированного и качественного выполнения функций, задач и объемов работ. Так как в районе 9 сельских поселений, то и количество социальных работников должно быть не менее 9 человек. В нашем случае 6,25 штатных единиц – 14 человек и все они востребованы.

Проанализируем уровень образования социальных работников (рисунок 23).

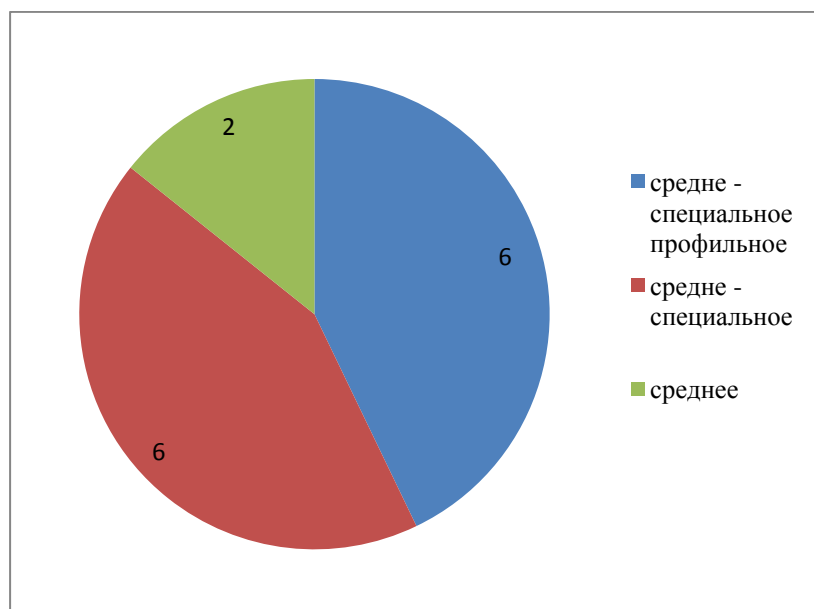


Рисунок 23 – Уровень образования социальных работников ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

На диаграмме видно, что 6 человек из 14 имеют средне – специальное профильное образование по специальности «социальный работник», 6 человек со средне – специальным непрофильным образованием и 2 человека со средним образованием. Из 6 социальных работников с профильным образованием 2 человека получили диплом в 2017 году, т.е. их подготовка соответствует утвержденному стандарту, они обучены в рамках нового законодательства.

Теперь рассмотрим периоды повышения квалификации социальных работников по годам (рисунок 24).



Рисунок 24 – Периоды повышения квалификации социальных работников ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе

Обучение социальные работники проходили в 2014 году по программе «Первая помощь до оказания медицинской помощи». За 4 года социальные работники не повышали квалификацию, следовательно, они нуждаются в обучении.

Обучение необходимо организовать в очной форме – живое общение с преподавателем, показ слайдов, возможность задавать вопросы и решать ситуационные моменты приведут к более полному пониманию материала. Однако учреждение ограничено в финансовых средствах для оплаты обучения и командировочных расходов для 12 человек одновременно. Поэтому необходимо организовать курсы повышения квалификации на базе учреждения без отрыва социальных работников от работы на долгий период времени. Для организации обучения с выездом на место необходимо не менее 20 слушателей, поэтому необходимо организовать совместное обучение с соседними районами – Адамовским и Новоорским. Вместимость актового зала учреждения – 30 человек. Проводить выездное очное обучение имеется возможность у Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области

«Реабилитационно - технический центр» (ГБУСО «РТЦ»). Учреждением разработана основная образовательная программа профессионального обучения «Социальный работник».

Целью образовательной программы является получение знаний в области нормативно-правовой, методической, технологической и социально-психологической подготовки слушателей; повышение уровня профессиональной компетентности социальных работников учреждений социального обслуживания, изучение современных технологий социальной работы в организациях социального обслуживания населения.

Задачи программы:

1) сформировать у слушателей понимание задач современной социальной работы в учреждениях социального обслуживания населения, ее различных форм и видов с разнообразными категориями населения;

2) дать всестороннее представление об основах и механизмах социальной работы в учреждениях социального обслуживания, изучить теорию, технологии и способы ее реализации;

3) дать теоретическую и практико-ориентированную подготовку в объеме, необходимом для реализации слушателями своей профессиональной деятельности и повышения общепрофессиональной и специальной компетенции.

Учебно – тематический план обучения представлен в таблице 15:

Таблица 15 – Учебно-тематический план очной формы обучения ГБУСО «РТЦ»

№	Наименование учебных блоков и тем	Количество часов		
		Всего	из них	
			Лекции	Практ.
I.	Теоретико-правовые основы реализации современной российской социальной политики	8	6	2
1.1	Социальная политика современной России: сущность, содержание, социальные риски	2	2	—

Окончание таблицы 15

№	Наименование учебных блоков и тем	Количество часов		
		Всего	из них	
			Лекции	Практ.
1.2	Особенности и проблемы реализации региональной социальной политики	2	2	—
1.3	Нормативно-правовые основы реализации социальной политики в отношении различных категорий населения на различных уровнях: международном, федеральном, региональном, локальном	2	—	2
1.4	Экономические основы социальной работы	2	2	—
	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	—	—
II.	Методология и технологии социальной работы с различными категориями населения	18	6	12
2.1	Основы теории социальной работы	2	2	—
2.2	Методология социальной работы	2	—	2
2.3	Базовые технологии социальной работы	4	2	2
2.4	Социальная работа с различными категориями населения	4	2	2
2.5	Конфликтология в социальной работе	2	—	2
2.6	Профилактика профессиональных кризисов, деформации и развития синдрома профессионального выгорания	2	—	2
2.7	Профессионально-этические основы социальной работы	2	—	2
	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	—	—
III.	Медико-социальная работа	6	2	4
3.1	Медико-социальная работа профилактической направленности	2	—	2
3.2	Технологии медико-социальной работы с различными группами клиентов	4	2	2
IV.	Применение основ безопасности жизнедеятельности в социальной работе	2	2	—
	Итого	36	16	18

Данная программа позволит нацелить социальных работников на профессиональный подход к работе, выведет их на более высокий уровень. После окончания обучения и получением удостоверения о повышении квалификации за каждым социальным работником следует закрепить определенные населенные пункты, которые они будут обслуживать.

Следующий этап нашего проекта – создание на базе комплексного отделения Центра мобильных (мультидисциплинарных) бригад.

Мобильная (мультидисциплинарная) бригада – мобильное формирование, которое будет включать социальных работников, медицинских работников. Предназначение мобильной бригады – повышение доступности социального обслуживания и медицинской помощи, в том числе выявления граждан, нуждающихся в социальной и медицинской помощи, организации возможности оказания иных видов помощи в рамках межведомственного взаимодействия органов сферы социального обслуживания граждан с другими заинтересованными ведомствами и организациями путем совместных выездов, а также предоставления услуги по доставке граждан старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография». В рамках данного проекта учреждению Министерством социального развития выделен автомобиль Газель. Финансирование деятельности мобильной бригады будет осуществляться за счёт средств от иной приносящий доход деятельности.

Основными целями деятельности Мобильных (мультидисциплинарных) бригад являются:

- повышение качества жизни граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и проживающих преимущественно в отдаленных населенных пунктах со слаборазвитой инфраструктурой и транспортным обеспечением, путем оказания экстренных и плановых социальных услуг;
- повышение эффективности, обеспечение адресности и доступности срочных социальных услуг для населения, в том числе в сельской местности;

- обеспечение оперативности в решении острых социальных проблем граждан;

Задачи Мобильных (мультидисциплинарных) бригад:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в улучшении условий и (или) расширении их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- выявление помощи граждан, проживающих в отдаленных сельских населенных пунктах;

- предоставление услуг по доставке граждан старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации для проведения дополнительных скринингов на выявление отдельных социально-значимых неинфекционных заболеваний;

- содействие в получении мер социальной поддержки, оказание психологической, юридической помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам;

- комплексное предоставление социально-медицинской помощи;

- проведение оценки индивидуальной потребности граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании;

- проведение, обследования материально-бытового положения граждан для внесения предложений об оказании необходимой помощи;

- оказание консультативной и практической помощи родственникам и другим лицам, осуществляющим уход за гражданами пожилого возраста (особенно лежачими больными) на дому, в том числе с привлечением специалистов медицинских организаций и других организаций;

- привлечение иных структурных подразделений, администраций сельских поселений, учреждений и организаций различных форм собственности, общественных и благотворительных объединений и организаций к решению проблем жизнедеятельности граждан;

- оказание иных социальных услуг.

В зависимости от решения конкретных проблем граждан к работе в состав Мобильных (мультидисциплинарных) бригад будут привлекаться представители:

- администрации района и сельских поселений;
- медицинских организаций;
- филиала отделения Пенсионного фонда, Фонда социального страхования;
- общественных объединений и организаций, оказывающих поддержку ветеранам, инвалидам и иным социально уязвимым категориям граждан;
- в случае необходимости к работе Мобильных (мультидисциплинарных) бригад могут привлекаться специалисты других сфер деятельности, организаций различных организационно-правовых форм, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций.

Работа мобильных бригад осуществляется по двум направлениям (рисунок 25):

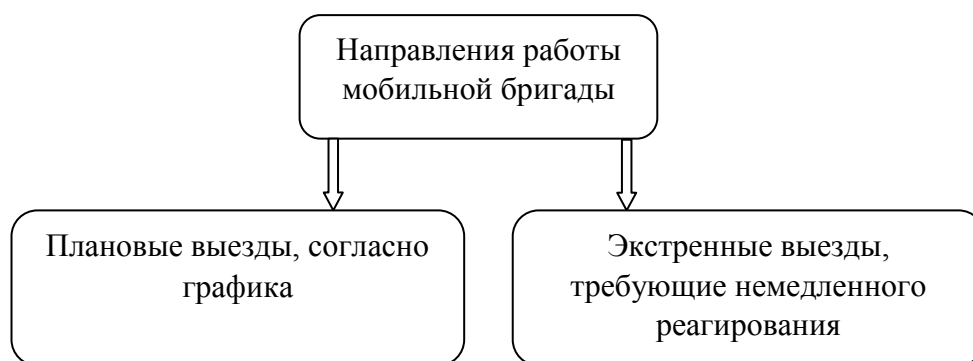


Рисунок 25 – Направления работы мобильной бригады

Работа мобильных бригад должна осуществляться согласно плану-графику выездов, по заявкам граждан, нуждающихся в услугах, а также по заявкам общественных организаций, должностных лиц органов местного самоуправления, организаций различных организационно-правовых форм, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, выявивших граждан, нуждающихся в социальных и иных услугах.

По экстренным вызовам выезд Мобильных (мультидисциплинарных) бригад организуется в течение одного рабочего дня с момента поступления заявки.

Плановые выезды Мобильных (мультидисциплинарных) бригад осуществляются в соответствии с утвержденным руководителем Учреждения квартальным планом-графиком не реже одного раза в месяц.

Так как в районе 9 сельских поселений, одним из которых является районный центр, где и находится учреждение, то для полного охвата территории района необходимо организовать мобильные бригады в 8 сельских поселений. График плановых выездов представлена в таблице 16.

Таблица 16 – График плановых выездов мобильной (мультидисциплинарной) бригады

№п/п	Название сельского поселения	Название населенных пунктов	Состав мобильной бригады
1	Красноярский поссовет	п. Красноярский с. Екатериновка,	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
2	Бриентский сельсовет	с. Бриент с. Просторы п. Комсомольский	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
3	Кульминский сельсовет	с. Коминтерн с. Кульма с. Новопоцк	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
4	Аландский сельсовет	с. Аландск с. Зеленодольск с. Андрианополь с. Белоозерный с. Безымянка	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
5	Новооренбургский сельсовет	с. Новооренбург с. Свободное с. Караганка	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
6	Приморский сельсовет	с. Приморск с. Гоголевка с. Базарбай с. Горный Ерек с. Таналык с. Чапаевка с. Уртазым с. Алексеевка с. Сосновка	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа

Окончание таблицы 16

№п/п	Название сельского поселения	Название населенных пунктов	Состав мобильной бригады
7	Кировский сельсовет	с. Кировск с. Лесные Поляны с. Солончанка	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа
8	Уральский сельсовет	с. Уральское с. Большевик с. Покровка с. В. Кардаиловка с. М.Горький	социальный работник психолог юриисконсульт фельдшер ФАПа

Информация о дате планового выезда, составе Мобильных (мультидисциплинарных) бригад, времени предоставления услуг передается Учреждением в администрацию сельского поселения за 5 рабочих дней до даты выезда для уведомления об этом населения в случае, экстренного выезда - в день принятия решения о выезде.

Отчет по каждому выезду Мобильных (мультидисциплинарных) бригад предоставляется руководителю Учреждения в виде заполненной формы Плана-задания выезда Мобильных (мультидисциплинарных) бригад.

В ходе проведения выездных мероприятий планируется развивать следующие виды социальных услуг (рисунок 26).

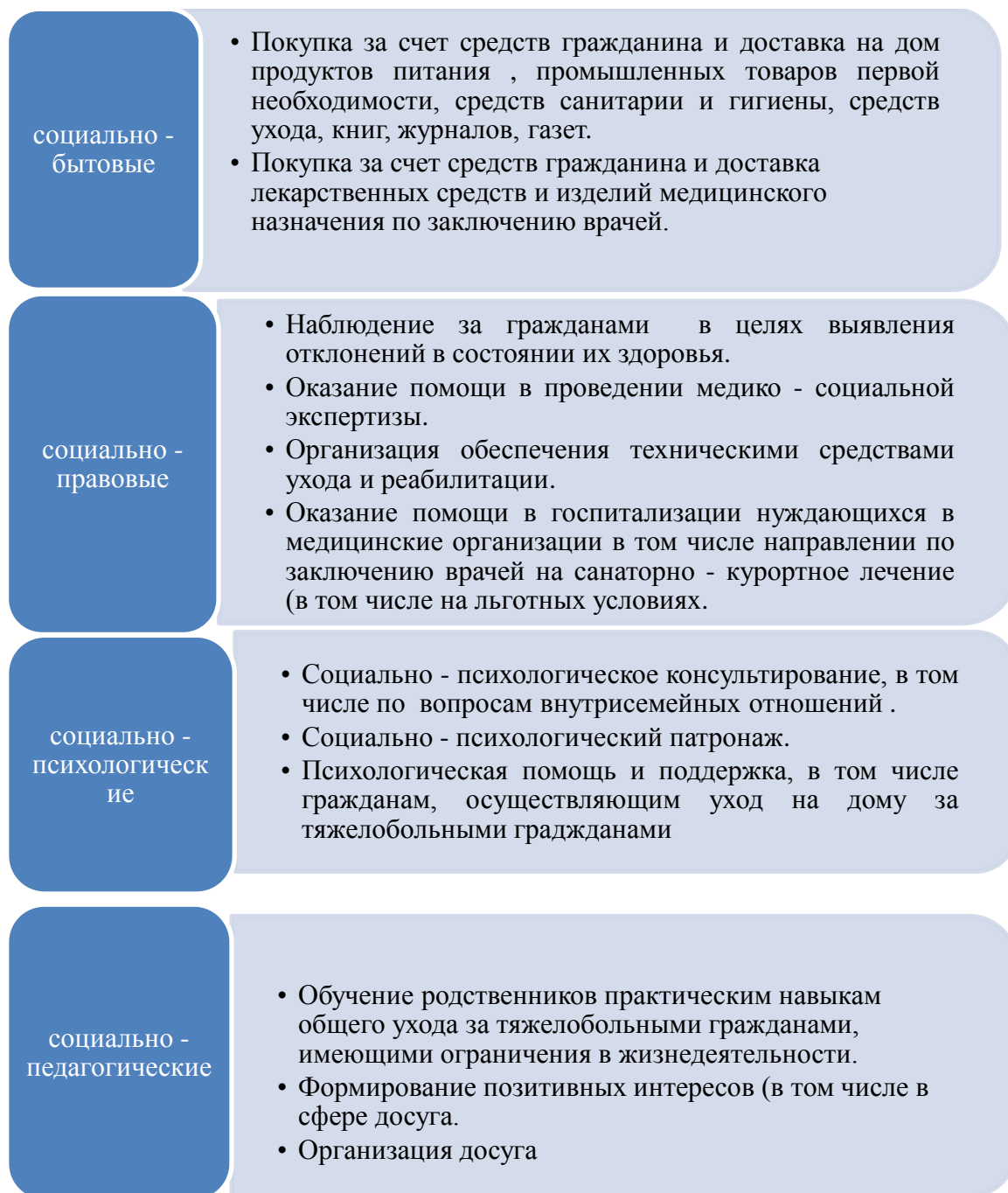


Рисунок 26 – Виды оказываемых социальных услуг мобильными бригадами

Создание мобильных бригад при участии квалифицированных социальных работников приведет к решению основных проблем учреждения:

- увеличение охвата социальным обслуживанием всех населенных пунктов района, включая отдаленные населенные пункты;
- продвижение социальных услуг на территории района и повышение их качества;

- проведение качественного мониторинга населения для выявления нуждающихся в социальном обслуживании и проведение достаточного и доступного информирования граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг;

- увеличение количества получателей социальных услуг и, следовательно, увеличение государственного задания.

До внедрения нашего проекта количество граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги на дому, было 180 человек. При организации мобильных (мультидисциплинарных) бригад планируется охватить все населенные пункты района (рисунок 27).

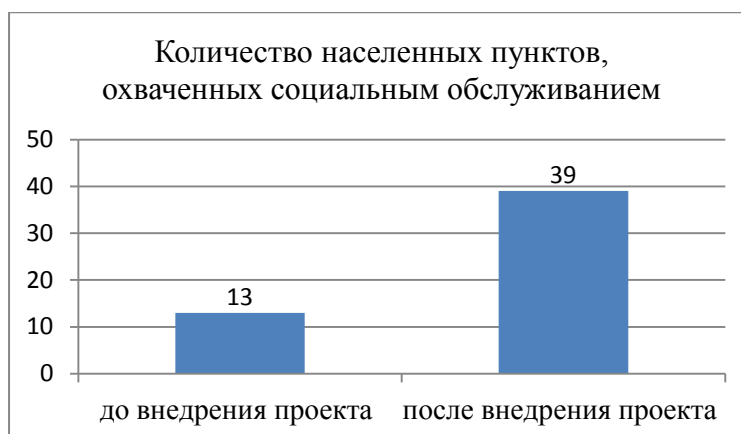


Рисунок 27 – Количество населенных пунктов Кваркенского района, охваченных социальным обслуживанием

Таким образом, произойдет увеличение охвата социальным обслуживанием населенных пунктов более чем в 2 раза. Если до проекта на надомном социальном обслуживании находилось 180 граждан пожилого возраста и инвалидов, то после проекта планируется подъем количества обратившихся нуждающихся за социальными услугами и показатель количества числящихся на обслуживании будет 250 человек (рисунок 28).

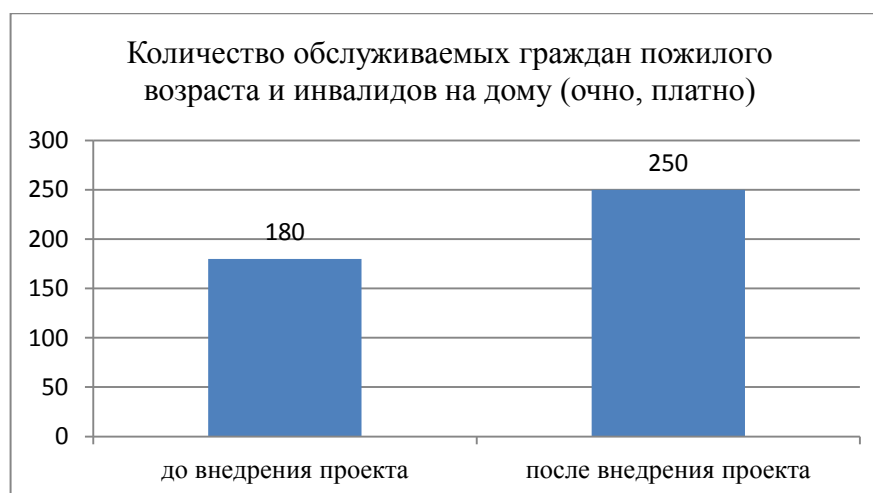


Рисунок 28 – Количество обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов на дому (очно, платно)

Выводы по 3 главе

В этой главе мы выявили проблемы организации социального обслуживания в ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе. Рассмотрели пути решения каждой из них. Предложили меры по совершенствованию организации социального обслуживания населения в Кваркенском районе. Предложенный нами проект – повышение квалификации специалистов и создание мобильных (мультидисциплинарных) бригад. Для создания таких бригад у учреждения есть все материальные возможности и кадровый состав. Положительный эффект нашего проекта – увеличение охвата социальным обслуживанием всех населенных пунктов района и оказание качественных услуг населению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе был рассмотрен вопрос совершенствования социального обслуживания населения на примере Кваркенского района Оренбургской области.

Было изучено понятия социального обслуживания, сделан акцент на эволюции данного понятия. Рассмотрены виды социального обслуживания, указаны факторы, влияющие на развитие сферы социального обслуживания. Ознакомились с толкование понятия социального обслуживания разных авторов. Был рассмотрен зарубежный опыт организации социального обслуживания и изучены особенности организации социального обслуживания в России.

Проведены исследования организационной структуры государственного автономного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе, проведен анализ обеспеченности учреждения трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами. Проанализированы цели и основные задачи учреждения. Детально изучен один из главных показателей эффективности управления организации социального обслуживания населения – выполнение государственного задания.

На основе анализа были выявлены проблемы, которые тормозят развитие и эффективную работу учреждения. Были предложены меры по совершенствованию организации социального обслуживания. Самым действенным, на наш взгляд, является наш проект. Учреждение имеет достаточный потенциал для эффективной работы это и наличие материально – технической базы и трудовой коллектив. Необходимо обучить социальных работников для организации работы в рамках нового законодательства и соблюдения стандартов социального обслуживания. Следующий этап нашего проекта – создание мобильных (мультидисциплинарных) бригад, которые одновременно смогут решить несколько проблем.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с поправками от 30.12.2008 г., 05.02.2014 г., 21.07.2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
2. О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов: Федеральный закон РФ от 02.08.1995 N 122-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
3. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
4. Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг: Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. № 1236 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
5. Об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник»": Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. № 677н [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
6. Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания: Приказ Минтруда России от 17 апреля 2014 г. № 258н [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
7. Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому: Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014 г. N 939н [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
8. О прекращении реализации отдельных государственных полномочий органами местного самоуправления Оренбургской области: Закон Оренбургской области № 1616/492-V-ОЗ от 01.07.2013 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.

9. О принятии имущества в государственную собственность Оренбургской области и создании государственного автономного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Кваркенском районе: Постановления Правительства Оренбургской области № 904-п от 29.10.2013 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.

10. О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Оренбургской области: Постановление Правительства Оренбургской области от 08.12.2015 N 950-п. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.

11. О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области" (вместе с "Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области"): Постановление Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 N 826-п (ред. от 26.02.2019 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.

12. Баркер, Р.У. Словарь по социальной работе / Р.У. Баркер. – М.: Владос, 2011.–354 с.

13. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому. Учебное пособие / Р.И. Ерусланова. - М.: Дашков и К., 2012. - 236 с.

14. Козлов, А.А. Социальная работа за рубежом: состояние тенденции, перспективы / А.А. Козлов. – М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2012. – 224с.

15. Леонтьева, А.Г. Социальная защита населения: учеб. пособие/ А.Г. Леонтьева. – Тюмень: 2013. – 216 с.

16. Максимов, Е.Д. Историко-статистический очерк благотворительности и общественного призрения в России // Антология социальной работы: в 5 т. М., 1994. Т. 1. С. 9–29.
17. Малофеев, И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: Монография/ И.В. Малофеев.–М.: Дашков и К, 2011.–142 с.
18. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание населения. Ценности, теория, практика / Л.В. Топчий. – М.: РГСУ, 2012. – 322 с.
19. Федякина, Л. В. Управление в социальной работе: Учебник / Л. В. Федякина. – М.: РГСУ, 2014. – 376 с.
20. Холостова, Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К, 2016. – 368 с.
21. Холостова, Е.И. Социальная работа. От идеи до практики / Е.И. Холостова.– М.: Дашков и К, 2016. – 976 с.
22. Целых, М.П. Социальная работа за рубежом. Социальные штаты Америки/М.П. Целых. – М. 2002.
23. Шарин, В. Социальное обслуживание: вектор развития / В. Шарин // Человек и труд. - 2011. - № 5. - С. 76.
24. Качественные и количественные методы экономического анализа – Режим доступа: <https://psyera.ru/7006/kachestvennyye-i-kolichestvennyye-metodyekonomicheskogo-analiza>.
25. Метод SWOT анализа в стратегическом управлении [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://powerbranding.ru/biznes-analiz/swot/>
26. Портал Правительства Оренбургской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.orenburg-gov.ru>.
27. Сайт министерства социального развития Оренбургской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.msr.orb.ru>.
28. Сайт Оренбургстат [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.orenstat.old.gks.ru>.

29. Создание назначений трудовых ресурсов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// megaobuchalka.ru/3/2318.html](http://megaobuchalka.ru/3/2318.html)

30. Сайт ГАУСО «КЦСОН» в Кваркенском районе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www. kcson-kv.msr.orb.ru](http://www.kcson-kv.msr.orb.ru).