

УДК: 351

Широкова Лидия Вячеславовна

к.э.н., доцент кафедры теории и организации управления

Shirokova Lydia V.e-mail: Lida58@inbox.ru**Агафонова Марина Андреевна**

магистрант

Agafonova Marina A.e-mail: agafon.mari@yandex.ru

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования «Гжельский государственный университет»
Federal State Budget Educational Institution of Higher Education
«Gzhel State University»

Московская обл., Раменский городской округ,
пос. Электроизолятор, д. 67, Россия, 140155
Тел.: +7 (499) 553-84-04

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫМИ ЦЕНТРАМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

IMPROVING THE MANAGEMENT OF INTEGRATED SOCIAL SERVICE CENTERS

Аннотация. В статье рассмотрены аспекты предоставления социальных услуг населению, сделан анализ структуры комплексных центров социального обслуживания населения, основных направлений развития данной сферы деятельности, выявлены проблемы в оказании услуг и социальной помощи населению в условиях города и района, предлагаются варианты решения по совершенствованию управления деятельностью данных учреждений. Статья содержит анализ форм и методов, которые направлены на укрепление системы социального обслуживания уязвимых слоев населения.

Ключевые слова: социальное обслуживание; совершенствование управления; муниципальные учреждения; население; социальная сфера; комплексные центры.

Abstract. The article considers aspects of providing social services to the population. The analysis of the structure of the complex centers of social service of the population, the main directions of the activities, identified problems in the provision of services and social assistance to the population in a city and area; they offer solutions for improving the activity of these institutions. The article contains an analysis of forms and methods that can strengthen the system of social services for vulnerable segments of the population.

Keywords: social services; management improvement; municipal institutions; population; social sphere; integrated centers.

Указом Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.» от 21 июля 2021 г. определены стратегические приоритеты социально-экономического развития

страны [8]. В условиях коронавирусной инфекции, которая стала серьезным испытанием для всего мира, наблюдались негативные тенденции в виде спада производства, роста безработицы и социального напряжения, снижения возможностей для качественного социального обслуживания населения.

Одна из приоритетных национальных целей направлена на сохранение населения, обеспечение здоровья и благополучия людей. Построение соответствующей социальной политики, связанной с необходимостью специализации форм, совершенствованием методов социальной защиты, решением вопросов финансирования для создания актуальной инфраструктуры социальной сферы, зависит от гибкости и эффективности системы управления на всех ее уровнях – федеральном, региональном и муниципальном. «Основным принципом управления является ориентация на общественный результат для людей, достижение показателей национальных целей развития» [9].

Социальное обслуживание – отрасль, обеспечивающая сохранение и поддержание на надлежащем уровне уровня и качества жизни населения, что в настоящее время является приоритетом в стратегическом развитии государства [2].

Понятие «социальное обслуживание» граждан в научных работах трактуется по-разному, в одних – как современная парадигма социальной деятельности, в других – как социальная технология, позволяющая эффективно осуществлять социальную поддержку граждан в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно осложняющей жизнедеятельность человека или социальной группы. Несмотря на обилие работ, направленных на изучение этой области, категория «социальное обслуживание» нуждается в углубленном всестороннем исследовании.

В настоящее время организовано большое количество различных социальных учреждений, занимающихся профилактикой и решением возникших трудностей у социально уязвимых категорий граждан, оказывающих профильные услуги населению, что дает право говорить о наличии инфраструктуры социального обслуживания, но в отдельно взятом субъекте РФ

инфраструктура может характеризоваться «набором» учреждений, которые различны по качественному и количественному признакам.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» для достижения определенных целей в социальном обслуживании населения учреждениям необходимо придерживаться следующих основных понятий [1]:

– социальное обслуживание граждан (далее – социальное обслуживание) – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

– социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий жизнедеятельности и (или) расширения возможностей самостоятельно обеспечивать собственные основные жизненные потребности;

– получатель социальных услуг – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

– стандарт социальной услуги – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

– профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения возможностей самостоятельно обеспечивать собственные основные жизненные потребности.

К социальным службам относятся организации и учреждения различной организационно-правовой формы, компетенциями которых являются социальные услуги, охватывающие социально не защищенных граждан, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица [1]. Социальные службы фактически являются проводниками социальной защиты на всех

уровнях государственного управления: федеральном, региональном, муниципальном и способствуют эффективному проведению государственной социальной политики и грамотному выстраиванию адресной социальной работы. Существующие серьезные трудности в работе социальных служб требуют совершенствования деятельности по многим направлениям. Основой совершенствования системы оказания помощи на местном уровне рационально считать развитие сетей социальных служб и поиск резервов в оказании социальной помощи и услуг.

Социальные услуги предоставляют получателям в форме социального обслуживания на дому, что считается полустационарной формой работы, а также в стационарной форме. Получателям социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей предоставляются виды социальных услуг, описанные в таблице 1 [1].

Таблица 1 – Виды социальных услуг и их характеристики

Виды социальных услуг	Характеристика
Социально-бытовые	Направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту
Социально-медицинские	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 здоровья
Социально-психологические	Предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия
Социально-педагогические	Направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию досуга, оказание помощи семье в воспитании детей
Социально-трудоовые	Направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией
Социально-правовые	Направлены на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг

Коммуникативные услуги	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов
Срочные социальные услуги	Тревожная кнопка и т.д.

Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека, поэтому социальное обслуживание осуществляется на определенных принципах (Таблица 2).

Таблица 2 – Описание принципов социального обслуживания

Принципы социального обслуживания граждан	
1	Равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям
2	Адресность предоставления социальных услуг
3	Приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг
4	Сохранение пребывания гражданина в привычной и благоприятной среде
5	Добровольность
6	Конфиденциальность

В последние несколько лет наряду с государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания социальные услуги населению начали более активно оказывать общественные и некоммерческие организации. Организации, предоставляющие социальные услуги, формировались зачастую на основе групп самопомощи и взаимной поддержки при социальных учреждениях. Финансирование деятельности общественных организаций по оказанию социальных услуг осуществляется с использованием:

- личных средств членов организации;
- грантов зарубежных и российских благотворительных фондов;
- частных пожертвований;
- благотворительных взносов коммерческих структур;
- целевых средств региональных и местных бюджетов;

- доходов от реализации услуг и товаров [5];
- использования новых технологий, таких как фандрайзинг, краудфандинг и эндаумент-фонды.

Объем социальных услуг, оказываемых общественными организациями, весьма невелик, если сравнивать с государственными учреждениями. Кроме того, российское население из-за низкого уровня доходов не в состоянии оплачивать социальные услуги по предлагаемым тарифам коммерческих организаций. С другой стороны, не развит механизм привлечения региональными и местными органами власти частного бизнеса к оказанию социальных услуг за счет средств региональных или местных бюджетов на договорной основе.

Из вышесказанного можно сделать вывод о том, что функционирующие социальные учреждения и службы не отличаются разнообразием видов оказываемой помощи и услуг. Деятельность данных учреждений сводится, как правило, к распределению материальной и натуральной помощи. Незрелость социальной инфраструктуры порождает другую социальную проблему – низкий уровень доступности социальных услуг для нуждающихся граждан.

Понятие «доступность помощи для населения» означает, что «каждому гражданину предоставлена возможность подать заявление на получение помощи и получить помощь при условии, что гражданин имеет право на данную помощь» [3, с. 43]. Однако участие в формальных процедурах оформления и подтверждение права на помощь вовсе не означает, что помощь станет доступной для потенциального потребителя. Степень доступности социальной помощи и услуг зависит от ряда факторов:

- географическое расположение и территориальная доступность по отношению к месту проживания гражданина;
- транспортная доступность;
- владение гражданами информацией;
- способность покупать необходимые услуги;
- широта спектра социальных услуг и помощи;

- качественные показатели обслуживания;
- отношение к потребителям со стороны социальных работников;
- физическая состояние нуждающихся;
- наличие доступной среды;
- эффективное управление службами.

Все более актуальной становится трансформация управления данной сферой, в том числе и кадрами, на основе перехода к современной концепции менеджмента в условиях турбулентности внешней среды, когда растет степень неопределенности и неизвестно, «какой вызов бросит тревожная реальность, и какой будет следующая точка преобразования» [6].

У специалистов кадрового менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях, а также в органах государственной и муниципальной власти возрастает интерес к социальной диагностике, специальным социологическим исследованиям [7]. Реализация функций управления социальным обслуживанием зависит от решения задач глубокого изучения его текущего состояния, оценки и решения сложностей.

Управленческие проблемы, снижающие эффективность, в организациях социального обслуживания классифицируются по следующим признакам:

- степень важности и срочности;
- масштабы последствий, в случаях принятия или непринятия решений, и численность организаций и лиц, которых затрагивают данные проблемы;
- возможность решения проблемы с наименьшими затратами и в оптимальные сроки;
- степень риска, связанного с решением данной проблемы, и возможность возникновения новых проблем на данной основе;
- степень структуризации и формализации, возможность выразить проблему в количественных и качественных показателях [4].

Потенциал развития системы социального обслуживания населения в условиях муниципального образования или региона не используется в полной мере.

1. Тесное взаимодействие некоммерческих организаций и властных структур не сформировано и проявляется в таких упрощенных формах, как предоставление помещений, несистемного организационно-технического содействия или эпизодической материальной помощи для финансирования отдельных мероприятий.

2. Нераспространенность технологий дополнительного привлечения ресурсов, отсутствие стандартов на выполняемые услуги, неразвитость конкурсных механизмов финансирования социальных услуг создает барьеры к активному участию общественности и некоммерческих организаций в сфере социального обслуживания населения.

3. Отсутствие актуальной методологической, технологической, организационной базы функционирования муниципальных учреждений системы социальной защиты населения в современных условиях; четкой системы оценивания результативности деятельности по предоставлению гражданам социальных услуг на базе данных учреждений, в том числе отдельными работниками и специалистами.

В настоящее время на уровне местного самоуправления и организаций, учредителями которых являются муниципальные органы власти, трансформация системы социальной защиты населения находится на стадии формирования, нет возможности делать существенные выводы о качестве и объеме оказываемых социальных услуг и помощи.

Важным моментом в повышении эффективности работы системы социального обслуживания населения является непосредственное привлечение самих потребителей данных услуг к оценке условий и качества обслуживания на основе организации обратной связи и повышения социальной активности граждан. Пути решения данных проблем:

- повышение доверия населения к органам власти;
- развитие правовой культуры всех участников отношений;
- формирование классового сознания;

– снижение уровня социального пессимизма, связанного с падением уровня жизни, неуверенностью в завтрашнем дне и затянувшейся во времени пандемией.

Устойчивое развитие социальной сферы характеризуется последовательным улучшением качественных показателей социальной сферы, снижением угроз социальной стабильности развития общества и наличием потенциала для дальнейшего развития. Следовательно, устойчивое развитие социальной сферы является приоритетной составляющей стратегического социально-экономического развития Российской Федерации, реализуемой на современном этапе. В данных условиях приоритетом является формирование полноценного регионального и муниципального рынков социальных услуг. В связи с чем весьма актуальным следует считать:

- отказ от государственной монополии в сфере социального обслуживания;
- стандартизация социального обслуживания, разработка и внедрение в практику стандартов качества социальных услуг, предоставляемых уязвимым слоям населения;
- разработка методов государственного заказа на предоставление социальных услуг;
- совершенствование механизма оценочных методов качества предоставляемых услуг;
- ввод в действие общей схемы регулирования и проверок, по которой будет обеспечиваться соответствие стандартам качества;
- осуществление государственной поддержки некоммерческих организаций;
- введение в действие механизма заключения контрактов на предоставление социальных услуг с некоммерческими организациями.

Непременным условием развития социальной сферы является взаимодействие комплексных центров с другими субъектами социальной работы в совместной деятельности со следующими организациями:

- учреждениями образования;
- органами и организациями системы здравоохранения;
- органами внутренних дел;
- бизнес-структурами как потенциальными и действующими работодателями;
- профильными общественными организациями и ассоциациями, объединяющими ветеранов, инвалидов;
- благотворительными фондами.

Необходимы инициативы для развития направлений социальной деятельности в муниципалитетах в части консолидации человеческих физических, психических, интеллектуальных, социальных, информационных и иных ресурсов, обеспечивающих полноценную жизнедеятельность человека, самореализацию индивидуального потенциала самого человека. Очень важны организационно-управленческие технологии в сфере социального обеспечения, внедрение инновационных форм и методов организации, учета, анализа, контроля и мотивации для обеспечения эффективного функционирования социальных служб.

При предоставлении социальных услуг гражданам требуется четкое соблюдение принципа адресного подхода, исключение поточного механизма и формального подхода при реализации поставленных плановых задач.

Таким образом, совершенствование менеджмента в сфере социальных услуг должно отвечать специфике данной области, что сопряжено с принятием управленческих решений в ближайшей перспективе относительно следующих аспектов:

- снижение различий в уровне социального обеспечения российских регионов;
- укрепление института семьи;
- содействие занятости граждан с ограниченными возможностями по здоровью;

- адаптация незащищенных слоев населения, в том числе людей старшего возраста, к быстроизменяющимся условиям современной жизни, в том числе на основе организации доступной среды;
- вовлечение молодежи в активную социальную жизнь, развитие волонтерского движения;
- привлечение бизнеса в социальную сферу, развитие института социального предпринимательства;
- стимулирование инновационной деятельности в социальной сфере;
- проработка механизмов взаимодействия всевозможных субъектов социальной деятельности с другими участниками местного сообщества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ст. 3 // Справочная правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
2. Елисеев Е. А. Система управления социальной сферой города (Вопросы теории и практики). Челябинск: Экодом, 1997. [Электронный ресурс]. URL: [https://rusneb.ru/catalog/000016_000021_CHONB-RU_Челябинская%20ОУНБ_IBIS_65.9\(2\)-507013/](https://rusneb.ru/catalog/000016_000021_CHONB-RU_Челябинская%20ОУНБ_IBIS_65.9(2)-507013/)
3. Коваленко Е. А., Строкова Е. Л., Феоктистова О. А. Модели организации адресной социальной помощи. М.: Фонд «Институт экономики города», 2009. 248 с. [Электронный ресурс]. URL: https://nashaucheba.ru/v20721/коваленко_е.а.,_строкова_е.л.,_феоктистова_о.а._модели_организации_адресной_социальной_помощи
4. Кузьменко Т. В., Рябова Е. Н. Социальная работа с «социально исключенными» группами населения в современной России: монография. Саранск: Изд-во Мордовского ун-та, 2010. 104 с.
5. Сторожук Д. А. Правовые вопросы оплаты социальных услуг в системе социального обслуживания населения // Вестник Омской юридической академии. 2011. № 16. С. 28–32.

6. Драчева Е. А. Система методов управления // Менеджмент: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия»: Мастерство, 2009 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/index.htm>

7. Заяц О. В. Управление и уровни управления // Организация, администрирование и управление в социальной работе: учеб. пособие. Владивосток: Издательство Дальневосточного государственного университета, 2008. [Электронный ресурс]. URL: http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_humanitarian.html

8. Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/news/63728>

9. Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan_po_dostizheniyu_nacionalnyh_celey_razvitiya_do_2024g.pdf