

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Базовая кафедра социологии коммуникаций
и управления

**МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И
ИНВАЛИДАМ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 524 группа
направления

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление
Социологического факультета
Арсеньевой Татьяны Алексеевны

Научный руководитель
кандидат социологических наук, доцент _____ Ю.А. Семенова
подпись, дата

Зав. кафедрой
доктор социологических наук, профессор _____ Л.С. Аникин
подпись, дата

Саратов 2016

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Актуальность исследования проблематики социального обеспечения и предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам обусловлена целым рядом обстоятельств. В настоящее время растёт количество людей пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в разных видах социальной помощи. Подобные тенденции характерны и для России.

Эффективная социальная политика и социальная защита всегда играют роль стабилизирующего фактора в сфере социальных отношений. Качественно новый уровень развития российского общества позволило сформировать адекватную социальную политику и социальную защиту населения, учитывающую новые экономические реалии, социальную структуру общества.

Повышение эффективности социальной защиты и социального обеспечения граждан достигается за счет создания реальной и повсеместной системы адресной помощи, что, в свою очередь, потребовало формирование региональной и местной модели системы социального обеспечения, так как именно на этих уровнях концентрируется поток достоверной, оперативной и полной информации об условиях жизни различных слоев конкретной социально-территориальной общности.

Поддержание социальной стабильности общества составляет основу деятельности современного социального государства. В этой связи социальная защита населения становится важнейшей функцией общества, всех его государственных органов и социальных институтов. Система социальной защиты выступает существенным механизмом реализации социальной политики государства и определяет цели, задачи, методы и формы социальной работы. Значимость решения социальных вопросов на современном этапе развития государства подчеркивает актуальность темы исследования.

Несмотря на успешно реализуемые в настоящее время социальные программы в сфере и предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам гражданам пожилого возраста и инвалидам существуют

проблемы, а именно неэффективность использования ресурсов, которыми располагает государство, не позволяет в полной мере реализовать конституционные гарантии граждан в связи, с чем в условиях существования социальных проблем изучение особенностей менеджмента в области предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам гражданам пожилого возраста и инвалидам его совершенствования представляется актуальным.

Теоретическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам социального обеспечения населения, материалы научных конференций и периодической печати, посвященные данной проблеме; нормативно-законодательные и аналитические материалы органов государственной и муниципальной власти в социальной сфере.

Степень научной разработанности проблемы. Проблемы в области социального обеспечения затронуты в работах следующих ученых: М.О. Буяновой¹, М.Ю. Девятковского², В.Н. Жаворонкова³, Н.Л. Зуевой⁴, К.Н. Новиковой⁵ и др. Такое внимание со стороны ученых к исследуемой теме подчеркивает актуальность избранной темы.

Объект и предмет исследования. Объект исследования – система социального обеспечения населения и порядок предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Предмет исследования – механизм предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам Саратовской области.

¹Буянова, М.О. Принципы института социального обслуживания / М.О. Буянова // Право и государство: теория и практика. – 2012. – № 8 (92).

²Девятковский, М.Ю. Перспективы развития социального обслуживания в связи с принятием Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» / М.Ю. Девятковский // Вестник Омской юридической академии. – 2014. – № 2 (23).

³ Жаворонков, Р.Н. Правовое регулирование труда и социального обеспечения инвалидов в Российской Федерации: монография / В.Н. Жаворонков. – М.: Фонд НИПИ, 2014.

⁴Зуева, Н.Л. Социальное обслуживание населения: административно-правовое регулирование: монография / Н.Л. Зуева. – Воронеж, Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013.

⁵Новикова, К.Н. Социология социальной защиты населения: Учебное пособие / К.Н. Новикова. – М.: РГСУ Союз, 2013

Цель и задачи исследования. Цель исследования – провести комплексное исследование особенностей предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Задачи исследования:

1) рассмотреть теоретические аспекты предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

1. изучить особенности оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

2. проанализировать практику предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в регионе (на примере Саратовской области).

Эмпирическая база исследования. Эмпирическую базу исследования составили материалы Федеральной службы государственной статистики, статистические данные, опубликованные в периодической печати, аналитические и программные материалы Правительства Российской Федерации, Правительства Саратовской области, Министерства социального развития Саратовской области.

Структура работы. Структура выпускной работы определена кругом исследуемых проблем, ее целями и задачами. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первом разделе «Теоретические аспекты предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам» рассмотрены основы социального обслуживания и предоставления социальных услуг. Исследованы теоретические основы предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам осуществляется в рамках Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Исследование теоретических аспектов предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам показало, что в настоящее время введен в действие целый комплекс услуг предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, которые классифицированы на виды и формы.

Формы социальных услуг:

1. Оказание услуг в домашних условиях;
2. В режиме полустационара (предоставляются органом социального обслуживания);
3. В режиме стационара (проживание определённое количество суток в организации, которая предоставляет услуги).

Виды услуг, которые предоставляют поставщики:

- Бытовые (помощь в самообслуживании и так далее);
- Медицинские (предоставление оздоровительных услуг, направленных на поддержку здоровья);
- Психологические (они направлены на стабилизацию психологического состояния человека);
- Педагогические (организация досуга, помощь в воспитании ребенка и так далее);
- Правовые (предоставление юридических услуг);
- Коммуникативные (помощь в адаптации и социализации в обществе);
- Трудовые (помощь в поисках работы и трудоустройстве);

- Социальные услуги в срочном режиме (предоставление питания, одежды, временного жилья и других необходимых вещей).

Таким образом, был сделан вывод, что социальная политика осуществляется с помощью различных форм социальной работы. В сфере предоставления социальных услуг гражданам, в том числе пожилого возраста и инвалидам сформировалась нормативно-правовая база, которая направлена на решение проблем социальной защиты граждан.

Во втором разделе «Особенности оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам» особое внимание уделено статистическим данным старения населения РФ. По прогнозам Росстата, в предстоящем десятилетии тенденции, характеризующие старение населения в Российской Федерации, сохранятся. По среднему варианту прогноза Росстата, к началу 2021 года доля лиц старше трудоспособного возраста в общей численности населения страны возрастет до 26,7%, а их численность достигнет 39,5 млн человек⁶.

Складывающаяся демографическая ситуация ставит новые задачи и цели перед государством и обществом, направленные не только на обеспечение основных потребностей пожилых граждан для поддержания условий жизнедеятельности. Таким образом, проблема социального обслуживания пожилых людей имеет общегосударственное значение.

Исследованы особенности видов социальных услуг оказываемых в России, к которым согласно законодательства РФ относит пять форм социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов:

- социальное обслуживание на дому (включая социально-медицинское обслуживание);
- полустационарное социальное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания;

⁶Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс] Режим доступа URL: <http://www.gks.ru/>

- стационарное социальное обслуживание в стационарных учреждениях социального обслуживания (домах-интернатах, пансионатах и других учреждениях социального обслуживания независимо от их наименования);

- срочное социальное обслуживание;

- социально-консультативная помощь.

Отделения социальной помощи на дому занимают особое место в структуре центров социального обслуживания населения. Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов является одной из приоритетных и востребованных форм социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов. Результат социального обслуживания на дому является оказание всесторонней помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам с учетом их интересов, состояния здоровья, специфики ситуации, материальных возможностей и других объективных факторов. Анализ организации обслуживания граждан в домашних условиях выявил востребованные инновационные технологии социального обслуживания, одной из которых, наиболее приемлемой в наших условиях, является бригадный метод социального обслуживания.

В результате анализа особенностей оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам сделан вывод, что действующая система социальной помощи наиболее нуждающимся слоям населения в России несмотря на многоаспектную изученность, нуждается в дальнейшем исследовании. В целом, государству необходимо сосредоточить политические, правовые, организационные и управленческие усилия на борьбе с бедностью, поскольку, несмотря на рост различных пособий и субсидий, число нуждающихся граждан не снижается, а, наоборот, растет. Эффективная социальная политика может проводиться только при тесном взаимодействии федеральных, региональных и местных властей.

Дальнейшее развитие системы социальной обеспечения населения в России и оказание социальных услуг должно обязательно в себя включать обеспечение дифференцированного подхода к разным группам, нуждающимся в помощи и адресности в социальной поддержке, совершенствование государственной социальной политики с целью внедрения политически и финансово обоснованных форм поддержки социально уязвимых граждан (особенно гражданам пожилого возраста и инвалидам), укрепление материально-технической и информационной базы, кадрового состава учреждений социального обслуживания населения, расширение номенклатуры и качества социальных услуг и др.

В третьем разделе «Практика предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в регионе (на примере Саратовской области)» изучены практические аспекты предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в регионе.

На территории Саратовской система социального обеспечения и система предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам полностью соответствует действующему законодательству. Нарушений в данной области за 2015 г. не выявлено, что говорит о соблюдении прав граждан на социальное обеспечение и социальную защиту.

Анализ обращений граждан свидетельствует о том, что возросло число писем, направленных в ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова повторно (в 2015 года поступило 384 таких обращений, в 2014 – 235). Это является недостатком деятельности ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова. Большая часть граждан обратившихся в ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова являются пенсионерами. В виду возраста и состояния здоровья они не в состоянии ждать решения свих проблем в многочасовых очередях. Поэтому им приходится обращаться повторно по одним и тем же проблемам. Многочасовые очереди объясняются волнообразностью обращений.

В системе управления ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова существует недостаточная четкость распределения функциональных обязанностей, большая

трудоемкость подбора, обучения и развития персонала, отсутствует система стимулирования трудовой деятельности работников. Кроме того, ряд принципов формирования эффективной системы управления персоналом не выполняется.

В рамках совершенствования организации работы ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова» было предложено оптимизировать кадровую структуру и выстроить такую систему управления, при которой не происходило бы дублирование функций и не оставалось бы неохваченных сфер.

Заключение

Анализ особенностей предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам позволил прийти к следующим выводам:

Социальная политика осуществляется с помощью различных форм социальной работы, в виде масштабных государственных проектов и социальных программ, которые реализуются с помощью сложившихся в процессе эволюции общества механизмов социальной защиты населения. В сфере предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам сформировалась нормативно-правовая база, которая направлена на решение проблем социальной защиты граждан.

Действующая система социальной помощи наиболее нуждающимся слоям населения в России несмотря на многоаспектную изученность, нуждается в дальнейшем исследовании. В целом, государству необходимо сосредоточить политические, правовые, организационные и управленческие усилия на борьбе с бедностью, поскольку, несмотря на рост различных пособий и субсидий, число нуждающихся граждан не снижается, а, наоборот, растет. Эффективная социальная политика может проводиться только при тесном взаимодействии федеральных, региональных и местных властей.

Дальнейшее развитие системы социальной обеспечения населения в России и оказание социальных услуг должно обязательно в себя включать обеспечение дифференцированного подхода к разным группам, нуждающимся в

помощи и адресности в социальной поддержке, совершенствование государственной социальной политики с целью внедрения политически и финансово обоснованных форм поддержки социально уязвимых граждан (особенно гражданам пожилого возраста и инвалидам), укрепление материально-технической и информационной базы, кадрового состава учреждений социального обслуживания населения, расширение номенклатуры и качества социальных услуг и др.

Анализ практики предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на примере Саратовской области показал, что в целом в регионе система социального обеспечения и система предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам полностью соответствует действующему законодательству. Нарушений в данной области за 2015 г. не выявлено, что говорит о соблюдении прав граждан на социальное обеспечение и социальную защиту.

Для выявления особенностей предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам была проанализирована деятельность ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова».

Анализ обращений граждан свидетельствует о том, что возросло число писем, направленных в ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова повторно (в 2015 года поступило 384 таких обращений, в 2014 – 235). Это является недостатком деятельности ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова. Большая часть граждан обратившихся в ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова являются пенсионерами. В виду возраста и состояния здоровья они не в состоянии ждать решения своих проблем в многочасовых очередях. Поэтому им приходится обращаться повторно по одним и тем же проблемам. Многочасовые очереди объясняются волнообразностью обращений.

В системе управления ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова существует недостаточная четкость распределения функциональных обязанностей, большая трудоемкость подбора, обучения и развития персонала, отсутствует система

стимулирования трудовой деятельности работников. Кроме того, ряд принципов формирования эффективной системы управления персоналом не выполняется.

Анализ практики оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам показал, что в г. Саратове создана и эффективно функционирует система социального обслуживания населения. Для решения главной задачи ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова» в отношении инвалидов – содействия в восстановлении личностных ресурсов или их компенсации, применяются различные технологии социальной работы, в том числе – социальная реабилитация. Организована также и работа по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

В рамках совершенствования организации работы ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова» было предложено оптимизировать кадровую структуру и выстроить такую систему управления, при которой не происходило бы дублирование функций и не оставалось бы неохваченных сфер.