

Министерство образования и науки Российской Федерации

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

Кафедра социологии коммуникаций
и управления на базе администрации
Энгельсского муниципального района

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

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 524 группы

направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление

Социологического факультета

Антонян Айгуль Набиолловны

Научный руководитель

кандидат социологических наук, доцент _____ О.В. Мунина
подпись, дата

Зав. кафедрой

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

Саратов 2017

Общая характеристика работы

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.

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.

Становление и развитие рынка социальных услуг населению следует рассматривать как одну из стратегий инновационного развития системы социальной защиты населения.

Накопление теоретического знания и большой практический опыт по работе с пожилыми людьми и инвалидами свидетельствуют о необходимости систематизации сведений по социальному обслуживанию этой категории клиентов социальных служб. Граждане пожилого возраста и инвалиды выступают в качестве получателей социальных услуг.

Проблемы в области социального обеспечения затронуты в работах следующих ученых: П.Н. Байматова, Ю.Н. Беляевой, М.О. Буяновой, М.Ю. Девятковского, Е.Н. Даниловой, В.Н. Жаворонкова, М.Э. Елютиной и др. Такое внимание со стороны ученых к исследуемой теме подчеркивает актуальность избранной темы.

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

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретические подходы к формированию социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
- изучить систему предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в РФ.
- проанализировать практику формирование безбарьерной среды и адаптацию объектов социальной инфраструктуры для инвалидов и граждан пожилого возраста (на примере Саратовской области)

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.

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

Основное содержание работы. Во введении обоснована актуальность исследования, охарактеризована степень ее разработанности, определены объект и предмет исследования, сформулированы цель и задачи исследования.

В первом разделе «Теоретические подходы к формированию социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» представлен расширенный анализ литературы большого числа трактовок терминов такие как «социальные услуги», «пожилые люди», «инвалиды», «социальное обслуживание», «социальная политика», «менеджмент».

Автором исследованы теоретические основы предоставление 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».

Автор опирается на исследование теоретических аспектов предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам показал, 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: оказание услуг в домашних условиях; в режиме полустационара (предоставляются органом социального

обслуживания); 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, автором 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 **«Система предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в РФ»** рассматриваются нормативно-правовые проблемы. Основным нормативно-правовым актом Российской Федерации в сфере социальной защиты является Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов», который вобрал в себя все прогрессивные нормы социальных законов зарубежных стран и международных документов, но, к сожалению, в нем отсутствует механизм реализации важнейших правовых норм в сфере профилактики инвалидности и реабилитации инвалидов.

Автор условно разделить на 5 групп проблем в сфере обеспечения доступности инвалидам социальных объектов и услуг инфраструктуры можно: 1) нормативно-правовые 2) финансовые 3) организационно-управленческие 4) инфраструктурные 5) социально-психологические

(адаптация инвалидов).

Важную роль в формировании современной целостной системы социального обслуживания граждан старше трудоспособного возраста имеет развитие нестационарных форм социального обслуживания (надомной, полустационарной и срочной социальной) при стабильном росте сети стационарных учреждений.

Социально-консультативная помощь гражданам пожилого возраста и инвалидам является одной и самой востребованной. Значение этого вида социального обслуживания трудно переоценить. Помимо информационной поддержки, в которой остро нуждаются люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, социально-консультативная помощь призвана оказывать благоприятное воздействие на психическое состояние нуждающихся. Поэтому в пожилом возрасте, например, очень важно сочетание услуг по уходу и психологической помощи, способных вернуть человеку интерес и помочь выработать стратегию жизни в новых условиях.

Следует отметить, что в настоящее время отдельно выделены социально-трудовые услуги, т.е. оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией. Что касается услуг в целях повышения коммуникативного потенциала лиц, имеющих ограничения жизнедеятельности, – их содержание и развитие зависит от того, какие параметры услуг Минтруда РФ заложит в нормативные акты федерального уровня и в рекомендации, направляемые в регионы.

В социальное обслуживание входит, помимо социальных услуг, также содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящимся непосредственно к социальным услугам. Такое выделение полезно с точки зрения обеспечения «комплексности» помощи; заметим, что в прежнем законодательстве это также предусматривалось, но в составе социальных услуг.

В результате анализа особенностей оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам автором 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.

Автором отмечено, что 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 формирования безбарьерной среды и адаптация объектов социальной инфраструктуры для инвалидов и граждан пожилого возраста (на примере Саратовской области)» автором проведен анализ основных показателей социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в регионе.

Анализ обращений граждан свидетельствует о том, что возросло число писем, направленных в ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова повторно (в 2016 года поступило 384 таких обращений, в 2015 – 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.

Автор приходит к выводу, что 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.

Таким образом, несмотря на предпринятые в последние годы мероприятия по созданию доступной среды, остается ряд проблем, сдерживающих ее развитие. Планомерное решение указанных проблем позволит повысить доступность социальных объектов и услуг для инвалидов, что отвечает требованиям их социального обеспечения, способствует их интеграции в общество.

В заключении подведены итоги бакалаврского исследования, согласно которым 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 2016 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 2016 года поступило 384 таких обращений, в 2015 – 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 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.