

Министерство образования и науки Российской Федерации

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

кафедра социальной информатики

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

автореферат бакалаврской работы

студента 4 курса 451 группы
направления 09.03.03 - Прикладная информатика
профиль Прикладная информатика в социологии
Социологического факультета
Григорьева Алексея Сергеевича

Научный руководитель

кандидат философских наук, доцент _____ А.И. Завгородный
подпись, дата

Зав. кафедрой

кандидат социологических наук, доцент _____ И.Г.Малинский
подпись, дата

Саратов 2018

Введение. Актуальность проблемы. В любом обществе всегда есть люди, которые, в силу естественных, не зависящих от них причин, неспособны собственными усилиями обеспечить себе источники средств существования или самостоятельно выйти из трудной жизненной ситуации. К ним относятся дети, оказавшиеся в неблагоприятных семейных условиях, угрожающих здоровью и развитию, осиротевшие или оставшиеся без попечения родителей, выпускники детских домов, дети с асоциальным поведением, беспризорные, несовершеннолетние родители, малообеспеченные граждане и семьи, одинокие старые и пожилые люди, семьи, в которых проживают инвалиды, семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом, люди, пострадавшие от конфликтов и жестокого отношения в семье, безработные граждане, лица без определенного места жительства, любые люди, временно либо постоянно потерявшие способность трудиться в связи с расстройством здоровья, функциональными расстройствами.

Степень научной разработанности проблемы. Общество и государство всегда пытались так или иначе защитить таких граждан, оградить их от возможных трудностей. Государство, решая эти проблемы, посредством социальной политики обеспечивает минимальный уровень социальных гарантий, поддерживает оптимальное соотношение между доходами активной части населения и нетрудоспособных граждан. Одним из механизмов реализации социальной политики государства является развитая и эффективно функционирующая система социальной защиты населения.

Общетеоретические основы формирования и развития социального государства и системы социальной защиты населения заложены в работах А.Смита, Дж.Кейнса, Ф.Хайека, М.Фридмена, Дж.Бьюкенена, Л.Эрхарда, У.Бевериджа, Г.Аарона, Г.Эспинг-Андерсена, А.Аткинсона, П.Пирсона, Дж.Стиглица и других.

Исследования в области социальной защиты нашли отражение в работах таких отечественных ученых как Бабич А.М., Егоров Е.В.,

Жильцов Е.Н., Кадомцева С.В., Роик В.Д., Ракитский Б.В., Седова М.Л., Слезингер Г.Э., Якушев Л.П., Зушиной Г.М., Заславского И.Е. и др.

Исследованию способов и направлений реализации социального государства в России посвящены работы Гриценко Н.Н., Волгина Н.А., Гонтмахера Е.Ш., Калашникова С.В., Торлопова В.А. и др.

Несмотря на наличие работ, посвященных проблемам социальной защиты населения, остается много вопросов, которые не нашли достаточного отражения в литературе.

Особенно актуально рассматривать меры по реализации социальной защиты населения в кризисные и посткризисные периоды государства, так как любые изменения экономической ситуации страны в первую очередь сказываются на социально уязвимых слоях населения. Кризис 2014-2015 годов в данном случае не исключение. Не смотря на то, что государство уделяет достаточное внимание развитию социальной политики, не все принимаемые меры реализуются в полном объеме, многие из них могут быть несовершенны, часто страдает качество услуг, оказываемых органами социальной защиты населения.

С 2013 года по настоящее время в Саратовской области действует постановление правительства области №218-П от 30.04.2013 г. «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы». В связи с тем, что данная программа в настоящее время должна перейти к завершающему этапу, интересно рассмотреть степень удовлетворенности населения оказываемыми услугами.

Таким образом, **целью** выпускной квалификационной работы является оценка степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной защиты населения, при реализации мероприятий, утвержденных постановлением правительства Саратовской области «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества

услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы».

Для достижения данной цели поставлены следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретические основы социальной защиты населения;
- проанализировать систему социальной защиты населения в Саратовской области;
- провести социологический опрос в пилотных территориальных органах;
- проанализировать данные социологического опроса.

Объект исследования – граждане различных категорий (члены многодетных семей, реабилитированные лица, престарелые, инвалиды, ветераны труда), имеющие право на предоставление государственных услуг.

Предметом исследования являются качество и доступность мер социальной защиты населения, предоставляемых в рамках государственных услуг.

Эмпирической основой данной работы является авторское исследование, проведенное в 2017-2018 годах на базе территориальных органов министерства социального развития Саратовской области, а именно, в управлениях социальной защиты населения Саратовского района, Фрунзенского и Ленинского районов г. Саратова.

Структура выпускной квалификационной работы. Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Основное содержание работы. В первой главе «Социальная защита населения как основа функционирования общества» рассмотрены общие понятия, относящиеся к теме исследования. В частности, в первой части рассмотрены различные взгляды ученых на понятие социальной защиты населения, основные цели и принципы работы действующей системы социальной защиты, закрепленные основными нормативными актами как

федерального значения, так и муниципального. В заключение данного подраздела сделан вывод, что национальная система социальной защиты населения сформировалась в условиях выбора типа социальной поддержки и методов государственного регулирования социальных проблем, весь путь становления социальной работы был сопряжен как с развитием новых идеологических посылов, так и с накоплением знаний о методах социальной работы.

Во второй части данной главы приведены показатели эффективности работы системы социальной защиты населения в Саратовской области. Было выяснено, что в настоящий момент времени население Саратовской области устаревает, кроме этого увеличилась доля населения с низким уровнем дохода, что увеличивает социальную нагрузку на бюджет и сужает его инвестиционные возможности, ограничивает платежеспособный потребительский спрос и возможности развития ряда секторов экономики. Кроме этого, выяснили, что в подзаконных актах Российской Федерации, регулирующих деятельность по социальному обслуживанию, значительно устарели нормы и нормативы социального обслуживания, и, как следствие, на уровне субъекта Российской Федерации невозможно принять отдельные нормативные правовые акты области. В заключение сделан вывод о том, что в настоящий момент времени не в полной мере решены вопросы качества, эффективности и доступности социальных услуг. Это связано со значительной численностью потенциальных потребителей социальных услуг, монополизацией сферы социального обслуживания государственными поставщиками социальных услуг, различиями в результатах деятельности отдельных учреждений, вызванных разницей располагаемых финансовых, материально-технических и кадровых ресурсов.

Во второй главе «Проблемы повышения качества и эффективности предоставления мер социальной защиты» представлены результаты авторского социологического исследования на предмет рассматриваемой проблемы. Опрос был проведен среди граждан-получателей услуг. В

результате обработки данных опроса были выявлены основные недостатки в работе органов социальной защиты и связанных с ними ведомств.

Заключение. Как экономическая категория социальная защита является системой распределительных отношений. В процессе указанных отношений образуются, а затем используются общественные фонды денежных средств материального обеспечения и обслуживания граждан за счет определенной части национального дохода. Поэтому в данном понимании социальное обеспечение состоит из определенного обеспечения всех членов общества вне зависимости от источников образования фондов и организации обеспечения.

Поголовная социальная защита населения от снижения уровня жизни в условиях экономического спада невозможна. Правильнее, говорить о социальной поддержке отдельных слоев и групп населения наиболее в ней нуждающихся.

Социальная поддержка может проявляться в самых разнообразных формах: в виде денежной помощи, предоставления материальных благ, бесплатного питания приюта, крова, оказания медицинской, юридической психологической помощи, покровительства, опекунства, усыновления.

Вопрос о том, кому, в каких видах и формах, в каком объеме оказывать социальную поддержку, относится к числу труднейших в социальной экономике, так как всем желающим получить помощь и нуждающимся в ней просто помочь невозможно.

Сложность национальной системы СЗН заключается в том, что приходится сводить в единое целое все уровни выполнения защитных функций: межгосударственный, федеральный, региональный, межрегиональный отраслевой, межотраслевой, конкретных организационно-правовых структур хозяйствования, общественных организаций и объединений граждан, личностный.

Анализ системы социальной защиты населения Саратовской области показал, что расходы на реализацию социальной политики в области из года

в год растут. Однако, количество целевых социальных программ сокращается и затраты на них снижаются. В области действуют законы, направленные на совершенствование социальной защиты, но наблюдается ряд их недостатков, которые мешают эффективной реализации социальной защиты населения.

Вместе с тем, надо отметить, что требует существенного улучшения качество общедоступной социальной инфраструктуры (образование, здравоохранение, социальное обеспечение, культура, физкультура и спорт, молодежная политика), ориентированной на массовые слои населения. Состояние имеющейся материально-технической базы социальной сферы, в особенности детских дошкольных учреждений, учреждений здравоохранения, обеспечивает лишь минимальные потребности населения в гарантированном получении социальных услуг.

Остается актуальной проблема относительно низкого уровня доходов населения и высокой дифференциации граждан по уровню доходов.

Высокая доля населения с низким уровнем дохода увеличивает социальную нагрузку на бюджет и сужает его инвестиционные возможности, ограничивает платежеспособный потребительский спрос и возможности развития ряда секторов экономики.

Проведение подобных исследований имеет большое значение, так как позволяет выделить ряд проблем в сфере предоставления мер социальной поддержки населения, требующих более пристального внимания контролирующих органов. Их практическое значение — в возможности предоставления аналитической информации заинтересованным организациям: Министерству социального развития Саратовской области, Министерству здравоохранения области, Министерству экономического развития области, территориальным органам социальной защиты населения.

В ходе социологического опроса получены данные, которые могут быть использованы для разработки административных регламентов в рамках проводимых административных реформ, а также для оценки эффективности уже разработанных административных регламентов.

Среди основных результатов внедрения административных регламентов были отмечены: срок ожидания и срок исполнения административных процедур в среднем сократился на 30% процентов, административные процедуры, предусмотренные административными регламентами, в целом исполняются; места ожидания оборудованы во всех пилотных точках.

Наряду с этим в результате реализации плана мероприятий «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы» в федеральных органах исполнительной власти выявилось ряд проблем, в частности:

- недостаточный уровень информирования заявителей о порядке предоставления государственных услуг (отсутствие необходимой информации на стендах, технических средств информирования (инфоматов, информационных панелей, и др.). К тому же, как показали результаты исследования, заявители в основном не знают о новых возможностях (возможности обращения по почте, информирование, консультирование и т.д.);

- несоблюдение требований административных регламентов в части установленного графика работы, что в первую очередь обусловлено острой нехваткой кадров. В результате существенно увеличилась нагрузка на сотрудников подразделений (отсутствие сотрудников, выделяемых специально для консультирования получателей государственных услуг). Кроме того, многие пилотные подразделения располагаются в арендованных помещениях, что накладывает ограничения на установление собственного графика работы. Инфраструктура зачастую не соответствует требованиям административного регламента (низкий уровень комфорта для получателей государственной услуги; отсутствие комфортных условий для инвалидов; отсутствие автоинформаторов; вследствие изношенности электросетей зданий не работают различные электронные устройства для информирования

граждан и электронная система управления очередью, наличие проблемы транспортной доступности и др.).

Помимо изложенного, можно выделить ряд системных проблем, связанных с недостаточностью межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг.

Так, нередко при обращении в государственный орган гражданин получает только промежуточный документ (справку) для подачи в другой государственный орган в рамках предоставления государственной услуги, то есть, вынужден предоставлять идентичную информацию при обращении в различные органы, при этом получая только промежуточные результаты.

Отсутствует полноценное информационное взаимодействие между ведомствами. Базы данных различных государственных и муниципальных органов в большинстве случаев разрозненны, неполны, часто созданы на разных технологических платформах и между собой не совместимы. Это приводит к потере и искажению информации, повышает риск незаконного распространения и использования конфиденциальной информации, включая персональные данные, что в итоге влечет дополнительные временные, финансовые и моральные затраты граждан.

Часто при получении государственных и муниципальных услуг граждане вынуждены посещать разные помещения, не приспособленные для приема граждан, в которых невозможно найти нужную информацию и отсутствуют элементарные условия для ожидания, при этом граждане нередко проводят в очереди несколько часов подряд.

Такие условия подстегивают риск коррупции, способствуют возникновению незаконных платных услуг и посреднических рынков.

В настоящий момент данная проблема постепенно разрешается путем расширения объема услуг многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

По результатам исследования, были сделаны выводы о том, что реализация основных массовых общественно значимых государственных

услуг, как правило, носит межведомственный и межуровневый характер. В этой связи невозможно улучшить предоставление отдельно взятой государственной услуги только в рамках одного ведомства без оптимизации работы других ведомств, включенных в предоставление таких государственных и муниципальных услуг.

При этом отдельные административные процедуры различных ведомств при предоставлении государственных услуг сходны (прием, регистрация документов, выдача документов и т.д.), а требуемые для предоставления государственных услуг данные (удостоверяющие личность документы, справки и т.д.) идентичны. Следовательно, предоставление взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг может быть оптимизировано за счет организации единой точки приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам при предоставлении разных государственных и муниципальных услуг; оптимизации межведомственного взаимодействия (в том числе электронного), сокращения времени документооборота, объединения баз данных различных ведомств; возможности получения гражданами одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональные центры частично решают данные проблемы, облегчают получение или оформление тех или иных документов, но на данный момент времени не охватывают всех сторон межведомственного взаимодействия, не в полной мере могут производить консультирование и т.д., что, соответственно, делает необходимостью оказание квалифицированной помощи в территориальных органах УСЗН.