

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование социального обслуживания в системе
некоммерческих организаций (на примере благотворительной
организации «Женщины за развитие»)**

АВТОРЕФЕРАТ ПО БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТА

студента 5 курса бакалавриата, 551 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

код и наименование направления

Института истории и международных отношений

наименование факультета

Гоглидзе Нино Тамазовна

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Е. Каменева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

проф., д.э.н. профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2019

Введение. Тема исследования является довольно хорошо изученной, многие современные деятели науки в сфере социальной работы ежегодно вносят изменения в этот раздел науки, объем технологий социальной работы увеличивается. Актуальность выбранной темы заключается в необходимости применения иных технологий социальной работы в центрах социального обслуживания. В настоящее время появляются все новые центры социального обслуживания, направленные на разные группы населения или конкретные проблемы. Конечно же, эти центры требуют новых систем работы, в которых будут применяться современные технологии, улучшенные и усовершенствованные.

Цель бакалаврской работы - рассмотреть особенности и значение социального обслуживания в системе некоммерческой организации на примере благотворительного фонда «Женщины за развитие». В связи с поставленной целью предполагается решить следующие задачи:

- изучить понятие, признаки и виды социального обслуживания;
- исследовать социальное обслуживание на примере некоммерческой организации «Женщины за развитие»;
- провести анкетирование работников некоммерческой организации «Женщины за развитие»;
- проанализировать совершенствование социального обслуживания некоммерческих организаций.

Объект исследования: социальное обслуживание. Предмет исследования: некоммерческая организация «Женщины за развитие» в социальном обслуживании населения.

Основное содержание работы. Российское законодательство, регулируя общие принципы и порядок оказания социальных услуг, основы их предоставления, также устанавливает их особенности. Они обусловлены, прежде всего, тем, каким категориям лиц, которые находятся в тяжелой жизненной ситуации, оказываются услуги (например, услуги инвалидам и мигрантам могут значительно различаться). Кроме того, такие особенности

могут зависеть от социальной сферы (пенитенциарной, системы ритуальных услуг и др.), формы предоставления (на дому или в стационаре), профессионального или общественного статуса социального работника (волонтеры иногда не только не имеют соответствующей квалификации, но и права оказывать отдельные услуги и т.д.) и других оснований. Основная задача центра социального обслуживания - предоставление социальных услуг населению (пожилым людям, инвалидам, одиноко проживающим, детям-сиротам и т.д.). В структуре такого центра могут быть отделения социального обслуживания на дому, отделения дневного пребывания, отделения экстренной социальной помощи, отделения аналитической и методической работы, отделения по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних, отделения медико- социальной помощи, отделения социального сопровождения, патронажа и т.д. Структура подразделений центров социального обслуживания очень ветвиста и имеет множество видов. Необходимо рассмотреть каждую видовую структуру, что бы понять, какие конкретно функции исполняет каждая из них и на что направлена.

Отделение социального обслуживания на дому

Главная цель отделения - позволить людям как можно дольше оставаться в своих привычных условиях жизни, дабы поддержать их психологическое, социальное и физическое состояния.

Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому

Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому предназначена для страдающих тяжелыми заболеваниями, например, логическими в поздних стадиях течения, являющимися противопоказанием к принятию в отделение социального обслуживания на дому.

Отделение дневного пребывания

Еще его называют полустационарным отделением, где социальные работники и другие специалисты оказывают людям, сохранившим

способность к активному передвижению и самостоятельному обслуживанию, социально-медицинскую, социально-правовую, социально-бытовую, досуговую и культурную помощь.

Отделение срочного социального обслуживания

Это отделение предназначено для оказания разовой помощи людям, нуждающимся в острой поддержке.

Социально-реабилитационное отделение

Социально-реабилитационное отделение предназначено для проведения оздоровительных и социально-реабилитационных мероприятий с лицами, сохранившими способность к самообслуживанию или же частично ее утратившими.

Социальная столовая

Социальная столовая оказывает помощь гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, в связи с малообеспеченностью или с утратой способности к самообслуживанию, путем обеспечения их горячим питанием, полуфабрикатами или продуктовыми наборами.

Далее рассмотрим, социальное обслуживание на примере некоммерческой организаций «Женщины за развитие». Данная организация основана в декабре 2017 года. В первую очередь организация работает с инвалидами, женщинами, бездомными и пожилыми людьми, оказывая им помощь в решении разных проблем психологических, правовых, образовательных, проблем связанных со здоровьем самих данной категория населения. В основном контингент - это безработные, многодетные, беспомощные пожилые так же среди которых очень много инвалидов, и все они нуждаются в социальной помощи. За день центр помогает примерно 15-20 людям. Посещая места компактного проживания бездомных, дома для престарелых и инвалидов. Деятельность Центра направлена на:

- выявление совместно с государственными органами и общественными объединениями (органами и учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел, по делам молодежи, занятости, миграции,

комитетами Общества Красного Креста, ассоциациями многодетных, неполных семей, обществами инвалидов и другими) людей, остро нуждающихся в незамедлительной социальной защите и помощи;

- предоставление клиентам Центра необходимых социальных услуг разового или постоянного характера;

- поддержка в решении проблем мобилизации их собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению сложных жизненных ситуаций;

- социальный патронаж, нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке, предоставление временного приюта;

- повышение стрессоустойчивости и психологической культуры населения, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;

- помощь женщинам в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата, преодолении конфликтов и иных нарушений супружеских и внутрисемейных отношений;

- социально-психологическая помощь в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни;

- рекламно-пропагандистская работа (распространение информации о задачах и перечне услуг, оказываемых Центром, пропаганда в местных средствах массовой информации о деятельности Центра).

Центр может оказывать социальные услуги, как обратившимся по собственной инициативе, так и по направлению органов системы социальной защиты населения, образования, здравоохранения, внутренних дел, по труду и занятости, миграции и других. Социальные услуги оказываются Центром, как правило, бесплатно. По решению руководства Центра и местной администрации отдельные виды социальных услуг могут предоставляться за плату. Денежные средства, взимаемые за предоставление этих социальных услуг, зачисляются на счет Центра и направляются на его развитие,

улучшение социального обслуживания клиентов сверх выделяемых ассигнований по бюджету.

Далее рассмотрим рекомендации по развитию социального обслуживания в НКО «Женщины за развитие». Развитие социального обслуживания населения в НКО «Женщины за развитие» должно происходить путем концентрации усилий на последовательной реализации мер по усилению и расширению системы социального обслуживания населения, обеспечивающей гарантированный государством уровень социального обслуживания. Для решения поставленных задач по развитию социального обслуживания необходимо:

- улучшение порядка взаимодействия в области социальной политики между федеральными органами исполнительной власти, органов исполнительной власти Саратовской области, органами местного самоуправления, предприятиями и организациями различных форм собственности;

- повышение ответственности всех органов власти за ее реализацию;

- развитие негосударственного сектора в социальном обслуживании населения;

- совершенствование кадровой политики в системе социального обслуживания населения, включая повышение социальной защищенности социальных работников;

- использование международного опыта для адаптации системы социального обслуживания населения к реалиям рыночной экономики (Швеция, Германия и т.д.);

- организация лицензирования деятельности негосударственных структур, физических лиц и государственных служб, занимающихся оказанием социальных услуг населению;

- обеспечение максимальной реализации принятых федеральных и областных программ социальных услуг населения, а также повышение минимального размера оплаты труда, максимальное приближение его к

величине прожиточного минимума трудоспособного человека. Остро стоит проблема подготовки в российских ВУЗах специалистов по социальной работе, которая не имеет сложившихся традиций, длительной истории. Подготовка специалистов в таком многостороннем, сложном по содержанию и формам реализации виде деятельности как социальная защита не может сразу сложиться и начать функционировать как целостная система, тем более в тех условиях социально-экономических преобразований, в которых находится сейчас Россия. Для социальной работы требуется новая полная развернутая структура процесса подготовки, начиная от изучения социального заказа до программ индивидуального продолжения обучения в процессе непрерывного образования.

Далее рассмотрим рекомендации по повышению собираемости пожертвований как основного источника финансовых ресурсов некоммерческой организаций «Женщины за развитие». Всего 9 способов привлечения средств для некоммерческой деятельности Фандрайзингом обычно называются способы (приемы, инструменты) привлечения средств для некоммерческой деятельности. Но фандрайзинг - это не только комплекс различных инструментов и процедур добывания средств для некоммерческой организации. Это прежде всего наука об успешном убеждении других в том, что деятельность вашей организации заслуживает внимания (и поддержки). В центре фандрайзинга стоит человек- фандрайзингер. Успешность привлечения средств во многом зависит от того, насколько он владеет профессиональными навыками и верит сам в то, в чем старается убедить других. Предлагаются 9 способов в порядке убывания популярности и эффективности использования этих инструментов.

1. Подача заявок на гранты. Как правило, фонды поддерживают определенные проекты через представление целевого финансирования - гранты. Грант - это безвозмездная целевая субсидия на поддержку некоммерческих проектов. У каждого фонда есть приоритетные направления

или программы. Для реализации этих программ фонды на конкурсной основе отбирают проекты, наиболее полно отвечающие их требованиям.

2. Участие в совместных проектах и получение целевого финансирования по программам международных организаций. В отличие от фондов, которые только финансируют проекты, существуют благотворительные агентства, помимо выдачи грантов привлекающие фонды для участия в совместных проектах. Примером таких организаций в России могут служить: TESIS, Save the Children, IREX, Азиатский банк развития, и др. Для реализации своих программ, разрабатываемых сотрудниками агентства, они делегируют НКО определенные функции, оказывают им финансовую и материальную поддержку в рамках данного проекта.

3. Личные встречи. Хотя этот метод требует больших затрат времени и высоких профессиональных качеств фандрайзера, такие встречи являются высокоэффективным инструментом, так как помощь оказывается не организацией организации, а человеком человеку. Во главе любой организации, потенциального донора, стоит человек со своими духовными ценностями, воспитываемыми и поддерживаемыми его семьей, культурными и религиозными традициями. В Центрально-азиатском регионе добровольная помощь считается добродетелью, достойной одобрения общества и жизненно важной для духовного роста личности. Чем лучше фандрайзер знает интересы потенциального донора, тем выше его шансы на успех. Невольно потенциальный донор в беседе с фандрайзером отождествляет его с организацией, которую тот представляет. Поэтому успех личной встречи во многом зависит от того, насколько фандрайзер готов убедительно рассказать о целях, задачах проекта, о необходимости поддержать именно этот проект или организацию, завоевать его доверие. Поэтому к встрече готовятся заранее, продумывают сценарий беседы, подбирают убедительные аргументы, готовые материалы о деятельности НКО, рекомендательные письма от уважаемых людей, положительные отзывы в прессе.

4. Специальные мероприятия по сбору средств (благотворительные вечера, аукционы, концерты, спортивные соревнования). Их успех во многом зависит от оригинальности идей и от способности команды организаторов сделать это событие незабываемым для его участников. Положительная сторона этого инструмента в том, что он дает возможность одновременно встретиться со многими потенциальными донорами, привлечь единомышленников. Специальные мероприятия требуют времени и средств на подготовку. Как правило, работает целая команда организаторов, которая продумывает программу мероприятия, готовят список участников, размещают объявления и рассылают приглашения участникам.

5. Участие в проектах, финансируемых государством. В последнее время этот инструмент стал активно использоваться фандрайзерами. Его преимущество в том, что он создает основу для социального партнерства между государственными структурами и некоммерческим сектором, развивая взаимный интерес и понимание необходимости долгосрочного сотрудничества. Для НКО участие в таких проектах не только инструмент привлечения средств, но, прежде всего, получение признания общественной необходимости их деятельности со стороны государства, усиление их социальной значимости и возможность развития программ в будущем.

6. Привлечение волонтеров. Это один из мощнейших инструментов усиления и развития деятельности НКО, хотя в данном случае речь идет только об увеличении трудовых ресурсов. НКО, защищающее общечеловеческие ценности, понятные и активно поддерживаемые либо отдельными социальными группами, либо обществом в целом, имеет явное преимущество перед другими организациями. Это преимущество создают добровольцы-люди, отдающие безвозмездно свое время, знания, профессиональные навыки ради благородных целей НКО. Профессиональные фандрайзеры уделяют серьезное внимание развитию волонтерского движения. Например, Узбекская Ассоциация по репродуктивному здоровью в прошлом году силами волонтеров (врачей,

педагогов, юристов) провела свыше 120 семинаров и бесед с числом участников более 4000 чел. Если оценить стоимость работы волонтеров, работающих в области консультаций по правам женщин в кризисных центрах, то стоимость их труда составила бы почти 1 млн. сум.

7. Использование ресурсов Интернета. Применение современных технологий как инструментов фандрайзинга получило в последние годы широкое распространение. Всемирная информационная сеть содержит более 1 млрд. Web-страниц. Чтобы не утонуть в море информации, созданы поисковые системы, которые условно делятся на тематические каталоги, поисковые серверы, специализированные поисковые службы и метапоиск. Развитие новых информационных технологий предъявляет к фандрайзингу специальные требования: умение ориентироваться в Интернете и эффективно использовать его преимущества для поиска потенциальных доноров, размещения собственных Web-страниц с описанием целей и программ организации и т.д. Одним из примеров успешного фандрайзинга через Интернет является новый проект IATP, который не только позволил привлечь спонсоров (ИООФС) для осуществления проекта по созданию Центра свободного доступа, но и дал возможность лидерам и менеджерам НКО в рамках данного проекта изучать основы фандрайзинга с использованием возможностей Интернета. В итоге слушатели семинаров по фандрайзингу выступили с инициативой создания баз данных потенциальных доноров НКО. Электронная база данных, включающая в себя около 250 международных благотворительных фондов и организаций, поддерживающих различные проекты, доступна на сайте <http://www.iatp.uz/programs.html#z1>. А вот русскоязычный сайт, на котором оперативно сообщается о зарубежных стипендиях и грантах для обучения, в том числе персонала НКО: <http://www.ed.spb.ru/grants>.

8. Письма благодарности. Этот инструмент используется для установления более тесных контактов с участниками благотворительных мероприятий. Цель - привлечь лиц, проявивших интерес один раз, к

сотрудничеству на регулярной основе. Особенно широко используется организациями, имеющими доступ к электронной почте.

Заключение. За 2018 год отделениями некоммерческой организацией «Женщины за развитие» социального обслуживания населения оказано всего - 183339 услуг - 4970 человекам (за 2017- 92231 услуги, 4242 чел.). На 01.01.2018 года в отделении срочного социального обслуживания и организационно-методического сопровождения на учете состоит 812 (2017-858) малообеспеченных семей, в них 3 097 (2017-3 170) человек, из них 1575(2017-1533) детей, что составляет 17,3% (2017 г - 17,6%) от численности населения. За 2018 год отделением срочного социального обслуживания и организационно-методического сопровождения оказано 1315 социальных услуг. Услуги оказаны 635 человекам. Экономическая помощь оказана 799 (2017-838) семьям, в которых обслужено 2179 (2017- 2276) человек. Им оказано 4 509 (2017-3614) услуг на сумму 4222 322 (2017-2561 071) рублей, что в среднем на 1 человека составляет 1938 (2017-1 125) рублей. На 01.01.2019 года на социальном обслуживании на дому состоит 117 (122) человек, из них 79 (86) женщины и 38 (36) мужчин в их число входят граждане пожилого возраста 50 (56) человек, инвалиды 51 (46), УВОВ 4 (5), ИВОВ 6 (9), вдов 6 (7) человек. Обслуживают их 13 социальных работников и 32 (26) человека работающих по договору. За отчетный период проведено 298(350) плановых посещения в результате которых были обследованы условия проживания одиноких граждан, находящихся на обслуживании и проверена работа 68 (148) социальных работников. Социальными работниками за данный период осуществлено 27637 (25890) посещений на дому и оказано 63549 (73693) услуг. В кассу Центра поступило от оказания социально-бытовых услуг 108897 (56269) рублей, от услуг парикмахера и швеи 3600(6800) рублей, всего 11897 (66425) рублей. Развитие социального обслуживания в НКО «Женщины за развитие» должно происходить путем концентрации усилий на последовательной реализации мер по усилению и расширению системы социального обслуживания населения,

обеспечивающей гарантированный государством уровень социальной защиты. Для решения поставленных задач по развитию социальной защиты населения необходимо:

- улучшение порядка взаимодействия в области социальной политики между федеральными органами исполнительной власти, органов исполнительной власти Саратовской области, органами местного самоуправления, предприятиями и организациями различных форм собственности; повышение ответственности всех органов власти за ее реализацию; развитие негосударственного сектора в социальной защите населения; совершенствование кадровой политики в системе социальной защиты населения, включая повышение социальной защищенности социальных работников;

- использование международного опыта для адаптации системы социального обслуживания населения к реалиям рыночной экономики (Швеция, Германия и т.д.);

- организация лицензирования деятельности негосударственных структур, физических лиц и государственных служб, занимающихся оказанием социальных услуг населению;

- обеспечение максимальной реализации принятых федеральных и областных программ социальной защиты населения, а также повышение минимального размера оплаты труда, максимальное приближение его к величине прожиточного минимума трудоспособного человека.