

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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 5 курса 531 группы  
направления 09.03.03- Прикладная информатика  
профиль Прикладная информатика в социологии  
Социологического факультета  
Филина Владислава Владимировича

Научный руководитель  
старший преподаватель

\_\_\_\_\_ Ю.А. Седавкина  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.Г. Малинский  
подпись, дата

Саратов 2020

## ВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы.** В течение всего развития общества социальная защита всегда была показателем гражданской позиции государства, так как её правильная работа и эффективная организация является гарантом стабильности общества в целом. В любой стране есть люди, которые, неспособны сами обеспечить себя и не имеющие источники средств существования. Многие не могут самостоятельно выйти из сложившейся, в силу естественных, не зависящих от них причин, трудной жизненной ситуации. Поэтому любое общество и государство всегда старались защитить таких граждан, помочь им преодолеть трудности и дать возможность вести нормальную жизнь. Именно с помощью социальной политики государство обеспечивает минимальный уровень социальных гарантий. И одним из механизмов её реализации является развитая и эффективно функционирующая система социальной защиты населения.

В настоящее время вопросам преобразования в социальной сфере обращено огромное количество исследовательских, журнальных и научно-публицистических работ. В тоже время, несмотря на такое большое наличие различных исследований, и работ в сфере социальной защиты до сих пор остается много вопросов, требующих рассмотрения и решения в новых реалиях. Это особенно актуально в свете затянувшегося кризиса 2016-2018 гг. Так как любые изменения экономической ситуации страны в первую очередь сказываются на социально уязвимых слоях населения. Кроме того, не все принимаемые меры реализуются в полном объеме, многие из них не проработаны, очень часто качество услуг, оказываемых органами социальной защиты населения, страдает.

Также, в прошедшие годы социальную защиту населения обычно рассматривали как оказание социальной помощи нетрудоспособным, при этом забывая про трудоспособное население, которое в кризисный период тоже нуждается в комплексе социальной защиты, как и другие группы населения. Поэтому определение основных направлений, структуры и форм

совершенствования этого механизма имеет весьма актуальное значение в настоящее время.

**Степень научной разработанности проблемы.** Общетеоретические основы были заложены в работах М.Фридмана, Дж.Кейнса, А.Смита, А.Аткинсона, Ф.Хайека, Л.Эрхарда, Дж.Бьюкенена, П.Пирсона, Г.Аарона и других. Наши ученые тоже внесли свой вклад в исследования в области социальной защиты: Бабич А.М., Якушев Л.П., Егоров Е.В., Жильцов Е.Н., Роик В.Д., Седова М.Л., Ракитский Б.В., Слезингер Г.Э. и др. Кроме того, вопросу исследования способов и направлений реализации социального государства в России посвящены работы Калашникова С.В., Волгина Н.А., Торлопова В.А., Гриценко Н.Н. и др.

**Цель выпускной квалификационной работы** заключается в оценке степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной защиты населения, при реализации мероприятий, утвержденных постановлением правительства Саратовской области № 218-П от 30 апреля 2013 года «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы» (с изменениями на 14 апреля 2017 года).

Для достижения вышеуказанной цели необходимо решить следующие **задачи**:

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

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

**Предмет** исследования – качество и доступность мер социальной защиты населения, предоставляемых в рамках государственных услуг.

Поставленные цель и задачи достигаются при помощи таких методов исследования как методы изучения документов, нормативно-правовых актов, изучения статистики, сравнительного анализа, наблюдения и обобщения.

**Эмпирическая база выпускной квалификационной работы** – результаты авторского исследования, проведенное в 2019 г. на базе территориальных органов министерства социального развития Саратовской области (управления социальной защиты населения Саратовского, Фрунзенского и Ленинского районов г. Саратова).

**Теоретическая значимость исследования** заключается в возможности предоставления собранной аналитической информации заинтересованным организациям: Министерству социального развития Саратовской области, Министерству здравоохранения области, Министерству экономического развития области и территориальным органам социальной защиты населения.

**Структура выпускной квалификационной работы** представлена: введением, двумя главами, заключением и списком использованных источников.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**В первой главе «Социальная защита населения как основа функционирования общества»** рассматриваются: понятие социальной защиты населения, сферы её деятельности, структура, категории, источники и направления, а также организационно-правовые формы и правовая база. Кроме того, были представлены основные показатели социальной защиты населения Саратовской области.

В настоящее время одним из важнейших и приоритетных направлений социальной политики Российской Федерации является социальная защита населения, которая является системой принципов, методов и законодательно установленных государством социальных гарантий, а также учреждений (мероприятий), обеспечивающих удовлетворение потребностей,

предоставление оптимальных условий жизни, поддержание жизнеобеспечения и деятельного существования личности, различных социальных категорий и групп. Кроме того, социальная защита населения - совокупность мер, действий, средств государства и общества, которые направлены на снижение ситуаций риска в повседневной жизни граждан (болезнь, старость, безработица, смерть кормильца). В сфере её деятельности комплекс мер по обеспечению гарантированного государством минимального уровня материальной поддержки социально уязвимых слоев населения в период экономических преобразований и как следствие этого - снижения их уровня жизни.

Социальная защита населения (СЗН) включает:

- социальное обеспечение,
- социальное страхование,
- социальную поддержку (помощь).

Ведущими организационно-правовыми формами СЗН являются:

- пенсионное обеспечение,
- обеспечение социальными пособиями и льготами особо нуждающихся категорий населения,
- государственное социальное страхование,
- социальное обслуживание.

Сейчас в России выделяются четыре основных направления социальной защиты населения:

- 1) социальная защита детей, детства и отрочества;
- 2) социальная защита трудоспособного населения;
- 3) социальная защита нетрудоспособных граждан;
- 4) социальная защита семьи.

Государственные органы, осуществляющие социальную защиту населения: Министерство труда и социального развития РФ; органы исполнительной власти субъектов РФ; районные (городские) органы социальной защиты населения.

Источниками финансирования СЗН являются государственные внебюджетные социальные фонды: Фонд социального страхования, Пенсионный фонд, Государственный фонд занятости населения и Фонд обязательного медицинского страхования.

Предмет социальной защиты населения - общественные отношения, которые рассматривают защиту граждан от факторов, снижающих уровень и качество жизни, а также ухудшающих социальное положение.

Объектами социальной защиты являются социальные институты в лице конкретных социальных организаций, учреждений и систем (образования, здравоохранения, социальной защиты, занятости, труда, культуры, спортивно-оздоровительного комплекса).

Центральным субъектом социальной защиты является государство. Человек, нуждающийся в социальной защите - одновременно и субъект, и объект социальной защиты.

Современные принципы системы социальной защиты в Российской Федерации:

1. Принцип поощрительности. Проводятся структурами власти для обеспечения общественно-политического резонанса на какие-либо социально важные события, которые получили общественную оценку или в целях поддержки важных государственных действий.

2. Принцип заявительности - социальная помощь предоставляется нуждающемуся гражданину по письменному обращению заявителя или его представителя;

3. Принцип патернализма (от лат. *paternus* — «отцовский, отеческий») - государственная опека менее социально и экономически защищенных слоев (групп) населения.

Основные цели социальной защиты населения:

- избавление от абсолютной нищеты (если среднедушевой совокупный доход семьи ниже установленного прожиточного минимума);

- оказание материальной помощи населению, в случае экстремальных условий (бедствия, катастрофы и т.д.);

- помощь в адаптации социально уязвимых групп населения к условиям рыночной экономики.

С развитием рыночных условий эволюционирует и система социальной защиты. Сейчас система социальной защиты в Российской Федерации представлена следующими функциональными блоками:

1. обязательное социальное страхование;

2. социальная поддержка населения:

– выплаты и льготы гражданам по категориям независимо от нуждаемости,

– адресные выплаты и пособия гражданам на основе проверки нуждаемости;

3. социальное обслуживание населения.

В настоящее время, в Российской Федерации происходит активное развитие системы социальных служб, реформа государственных пенсий, установление пособий и иных гарантий социальной защиты. Система социального обслуживания претерпевает изменения, находится в процессе формирования сети социальных учреждений, которые при оказании социальных услуг стараются учитывать специфику субъектов РФ, их экономического положения, а также особенностей культуры и климата и т.п. Несмотря на это, современная форма организации социального обслуживания населения, опирающаяся на действующее Федеральное законодательство, не может полностью удовлетворить потребности населения и предоставить услуги высокого качества:

- нет полного перечня конкретных оснований для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании;

- нет конкретики в содержании социальных услуг;

- права граждан на социальное обслуживание определяются через описание основных видов социального обслуживания населения;

- устарели нормы и нормативы социального обслуживания в подзаконных актах РФ, регламентирующих деятельность по социальному обслуживанию населения.

Поэтому, невозможно исправить данную ситуацию на уровне субъекта Российской Федерации и принять необходимые отдельные нормативные правовые акты области.

Анализ демографического и социально-экономического развития Саратовской области показывает, что влияние внешних условий приводит к значительному разделению потребностей различных возрастных и социальных групп в услугах, которые предоставляют учреждения социального обслуживания населения области. Поэтому, несмотря на достаточно развитую сеть учреждений социального обслуживания населения и увеличение объема ежегодно предоставляемых ими социальных услуг, все более возрастает потребность в таких услугах и численности их получателей. Кроме того, требуется значительно улучшить качество общедоступной социальной инфраструктуры (социальное обеспечение, здравоохранение, образование, культура, молодежная политика, физкультура и спорт), которая ориентирована на массовые слои населения.

Актуальна проблема относительно низкого уровня доходов населения в области и все большее расслоение граждан по уровню доходов. Кроме того, остаются не полностью решенными вопросы результативности, доступности, качества предоставляемых социальных услуг. Это, в первую очередь связано с большой численностью потенциальных потребителей социальных услуг, монополией государственных поставщиков социальных услуг, а также различиями в результатах деятельности отдельных учреждений из-за различия в имеющихся финансовых, материально-технических и кадровых ресурсах.

**Во второй главе «Проблемы повышения качества и эффективности предоставления мер социальной защиты населения»** представлено описание организации работы социальной защиты населения на примере Саратовской

области, а также исследование, проведенное для анализа качества оказания мер социальной защиты населения Саратовской области.

Основной задачей проведения социологического исследования на основании введения в действия плана мероприятий «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы» является оценка степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной поддержки.

Основными методами сбора информации для оценки степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной поддержки является выборочный опрос граждан, получателей государственных услуг.

Для проведения опроса использовались анкеты. Опрос получателей государственных услуг проводился при соблюдении принципа добровольности и конфиденциальности.

Опрос проводился в следующих территориальных органах министерства социального развития Саратовской области:

- Комитет социальной защиты населения города Саратова;
- Управление социальной защиты населения города Саратовского района;
- Управление социальной защиты населения Ленинского района г. Саратова.

Опрос проводился как в форме интервью - путем заполнения опросного листа со слов получателя государственной услуги, так и путем самостоятельного заполнения опросного листа получателем государственной услуги, с последующей передачей его специалисту УСЗН.

Информационная база, являющаяся основой формирования выборочной совокупности данных о степени удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг при реализации плана мероприятий «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Саратовской области на 2013-2018 годы» - данные, которые были получены во время опроса от лиц, обращающихся по вопросам

предоставления им государственных услуг в территориальные органы министерства социального развития Саратовской области.

Для проведения данной исследовательской работы по выяснению степени удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг устанавливается массив, который составляет 70% от общего количества граждан, обратившихся в территориальный орган министерства в течение пяти рабочих дней.

Официальными источниками информации для проведения выборок респондентов являются:

- Социальный паспорт Саратовского муниципального района на 01.01.2018г.;

- Социальный паспорт муниципального района «Город Саратов» (Фрунзенский район) на 01.01.2018 г.;

- Социальный паспорт муниципального района «Город Саратов» (Ленинский район) на 01.01.2018 г.

Формализация исследовательских задач была проведена при разработке анкеты (опросного листа). Вопросы, включенные в опросный лист, полностью соответствуют структуре вышеуказанных, исследовательских задач.

В ходе интервьюирования было опрошено 100 граждан, что соответствует методическим требованиям обеспечения валидности получаемой информации при проведении социологических опросов.

Группы опрошенных граждан представлены членами следующих категорий:

- заявители на предоставление звания «Ветеран труда»;
- получатели социальных пособий;
- члены многодетных семей;
- престарелые граждане;
- инвалиды.

Обработка полученной информации осуществлялась, с помощью статистического анализа эмпирических данных с использованием

программного обеспечения SPSS и проведением анализа неформализованной информации (анализ содержания ответов граждан на «открытые» вопросы).

Опрос проводился в период с 20.10.2019 г. по 25.12.2019 г. в следующих территориальных органах министерства социального развития Саратовской области:

- Комитет социальной защиты населения г. Саратова (40% опрошенных);
- Управление социальной защиты г. Саратова Ленинского района (30% опрошенных);
- Комитет социальной защиты Саратовского района (30% опрошенных).

Составляя выборочную совокупность по районам, в этом случае руководствовались проходимость территориальных органов.

В ходе исследования удалось выяснить, что для получения конкретной информации, непосредственно в УСЗН, гражданам удобнее обращаться к сотрудникам территориального органа. Из полученных во время исследования данных информацию о предоставлении услуги лучше всего размещать в областных печатных изданиях, так считают 51 % опрошенных, а 39,5 % опрошенных полагают что информацию необходимо размещать в районных изданиях. Кроме того, если рассматривать в целом эффективность СМИ, то можно сделать следующий вывод, что наиболее действенный способ донесения информации до граждан - телевидение, т.к. лишь 1,5 % опрошенных не пользуются его услугами, тогда, как печатные издания не читают 9,5 %, а радио не слушают ещё больше - 23 % опрошенных.

з полученных во время исследования данных можно сделать следующий вывод - необходимо провести работу по улучшению информированности о перечне и количестве необходимых документов для получения государственной услуги, чтобы люди имели возможность однократно посещать УСЗН. Тем более, что для получения той или иной государственной услуги, гражданам порой приходится посетить не одну организацию. Также, причинами недовольства указывались некорректное поведение, невнимательное отношение, а также некоторым гражданам специалисты не

ответили на интересующие вопросы. Кроме того, выяснилось, что необходимо проинформировать граждан - получателей государственных услуг о возможности делать копии документов в здании УСЗН.

Следует отметить, что проведение таких исследований имеет большое значение, так как позволяет выявить ряд проблем в сфере предоставления мер социальной поддержки населения, которые требуют более пристального внимания контролирующих органов. С точки зрения их практического значения - возможность предоставления аналитической информации заинтересованным организациям: Министерству социального развития Саратовской области, Министерству здравоохранения области, Министерству экономического развития области и территориальным органам социальной защиты населения.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Изменения в политической, экономической и социальной областях, проходящие сейчас в Российской Федерации, предусматривают проведение активной социальной политики, которая должна в первую очередь основываться на правильно выстроенной системе приоритетов. Именно постепенное решение круга социальных проблем с разработкой механизмов рентабельного использования ресурсов, выделяемых на социальные цели, а также согласования обязательств государства и реальных возможностей для их финансирования поможет найти пути к их решению. Важнейшим аспектом государственной социальной политики является социальная защита населения. В настоящих условиях экономического спада невозможна полная всеобщая социальная защита населения от снижения уровня жизни. Возможно проведение социальной поддержки отдельных слоев и групп населения наиболее в ней нуждающихся. Она может выражаться в виде денежной помощи или предоставления материальных благ, бесплатного питания и/или приюта, оказания медицинской, юридической и психологической помощи, а также покровительства, опекунаства, усыновления.

Сейчас в социальной защите населения Российской Федерации выделяется четыре приоритетных направления: 1) социальная защита детей,

детства и отрочества; 2) социальная защита трудоспособного населения; 3) социальная защита нетрудоспособных граждан; 4) социальная защита семьи. В то же время, каждый субъект Российской Федерации, основываясь не только на социально-экономическую обстановку в стране, но и на собственные социально-экономические проблемы, строит свою систему социальной защиты населения, имея свои предпочтения той или иной категории граждан, нуждающихся в помощи.

Проведенный анализ системы социальной защиты населения Саратовской области показал, что ежегодно растут расходы на реализацию социальной политики в области. Несмотря на это, количество целевых социальных программ сокращается, а затраты на них снижаются.

Важность таких исследований очевидна, так как позволяет выделить ряд проблем в сфере предоставления мер социальной поддержки населения, которые требуют более пристального внимания со стороны контролирующих органов. Также, данные, полученные во время проведения социологического опроса, могут быть использованы для разработки административных регламентов в рамках проводимых административных реформ и для оценки эффективности уже разработанных административных регламентов.

По результатам проведенного исследования, были сделаны выводы о том, что осуществление основных массовых общественно значимых государственных услуг, обычно, носит межведомственный и межуровневый характер. Из-за этого 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. И это при том, что 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.

Таким образом, 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 (МФЦ) уже частично решают данные проблемы, облегчают получение (оформление) тех или иных документов, но пока не охватывают всех сторон межведомственного взаимодействия, не в полной мере могут производить консультирование и т.д. И это, соответственно, делает необходимостью оказание квалифицированной помощи в территориальных органах УСЗН.