

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Конституционное и административное право»

(наименование)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Государственно-правовая

(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

на тему Правовое регулирование социальных услуг и повышения их качества
как способ обеспечения национальной безопасности

Обучающийся

Н.С. Усачев

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

к.э.н., В.Ю. Моисеева

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Тема выпускной квалификационной работы «Правовое регулирование социальных услуг и повышения их качества как способ обеспечения национальной безопасности».

В современном российском обществе принято уделять особый интерес к вопросу социальной направленности, при этом делая упор на совершенствовании и развитии социальной работы и формировании наиболее высокоэффективной системы защиты населения в стране.

Структурно работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Введение посвящено обоснованию актуальности, выбранной для выпускной квалификационной работы темы, определению целей и задач, объекта и предмета исследования.

В первом разделе раскрываются основные направления, стороны и современное состояние социальных услуг.

Во втором разделе исследуются технологии оказания социальных услуг.

В третьем разделе работы анализируется программа, направленная на повышение качества оказания социальных услуг.

Заключение предполагает краткое подведение итогов выпускной квалификационной работы.

Завершает дипломную работу список используемой литературы и используемых источников.

Работа выполнена печатным способом на 82 страницах с использованием 55 источников.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Основные направления, стороны и современное состояние социальных услуг.....	7
1.1 Современные проблемы оказания социальных услуг в российском обществе.....	7
1.2 Нормативно-правовая база для оказания социальных услуг в Российской Федерации.....	17
Глава 2 Технологии оказания социальных услуг	30
2.1 Характеристика видов социальных услуг на современном этапе .	30
2.2 Анализ качества оказания социальных услуг	44
Глава 3 Разработка и реализация программы, направленная на повышение качества оказания социальных услуг	52
Заключение	65
Список используемой литературы и используемых источников.....	72

Введение

Социальная политика государства реализуется через социальную защиту населения, которая гарантируется Конституцией РФ [15] и законодательством, в том числе Указ Президента РФ от 02.07.2021 № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» [41].

В современном российском обществе принято уделять особый интерес к вопросу социальной направленности, при этом делая упор на совершенствовании и развитии социальной работы и формировании наиболее высокоэффективной системы защиты населения в стране. И соответственно должны меняться «подходы к определению качества предоставляемых социальных услуг».

Основным законом, который регулирует процесс оказания и оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения является принятый в 2013 году Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В соответствии с 3 статьей данного закона, социальная услуга - это «действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности» [50]. Этот же закон определяет виды социальных услуг, в зависимости от конкретных жизненных ситуаций и индивидуальных потребностей лицам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании и формы социального обслуживания.

При организации социального обслуживания, актуальным остается вопрос качества предоставляемых социальных услуг, под которым подразумевается содержание, условия и результат оказанной социальной помощи и поддержки.

Несмотря на постоянно происходящие нововведения касательно повышения качества социальных услуг социальных проблем, к сожалению,

социальная сфера в Российской Федерации не обеспечена в полном объеме всеми необходимыми инновационными ресурсами. Безусловно, в России используют различные социально-ориентированные мероприятия для решения социальных проблем, однако, этого не хватает для того, чтобы в полной мере учесть все потребности населения.

Полагаем, что вышесказанное и предопределяет актуальность дипломного исследования.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в процессе правового регулирования социальных услуг, повышения их качества как способа обеспечения национальной безопасности.

Предметом исследования выступают нормы административного и смежных отраслей права, раскрывающие сущность социальных услуг.

Целью работы является анализ правовых норм, теоретических позиций, правоприменительной практики, посвященных понятию социальных услуг и повышению их качества.

Задачи дипломной работы:

- раскрыть современные проблемы оказания социальных услуг в российском обществе;
- дать анализ нормативно-правового регулирования института оказания социальных услуг в Российской Федерации;
- дать характеристику видов социальных услуг на современном этапе;
- дать анализ качества оказания социальных услуг;
- разработать программу, направленную на повышение качества оказания социальных услуг.

Методологической основой исследования стали такие общенаучные методы, как научная абстракция, анализ и синтез, методы группировки, сравнения, исторический и логический методы, а также частно-научные методы: функциональный, сравнительный.

Нормативную и эмпирическую базу работы составили: Конституция РФ, федеральные конституционные законы РФ, федеральные законы РФ, материалы судебной и правоприменительной практики.

Теоретической основой дипломного исследования явились научные труды российских деятелей науки в области конституционного права, таких как: К.А. Агеева, Г.С. Беляева, М.В. Болотина, Е.М. Вавилова, Э.Н. Вольфсон, А.А. Горохов, М.В. Демченко, В.П. Галаганов, Т.Б. Голубева, В.И. Горбачев, А.П. Гарин, Е.П. Гарина, И.П. Денисова, Н.А. Дворяшина, А.С. Дудкин, Т.С. Еремеева, Н.А. Игнатенко, В.С. Клемес, Е.А. Кисель, К.Г. Кязимов, Л.С. Кузина, С.И. Кудрявцев, Е.Р. Метелева, М.А. Лазарева, В.В. Литвинова, А.В. Лобецкая, А.М. Мишарина, Е.Р. Метелева, И.А. Наумов, И.В. Ниценко, А.Ю. Нагорнова, Е.И. Нефедьева, В.А. Писанко, Н.М. Платонова, М.Ю. Платонов, Н.С. Пономарев, Н.В. Попов, О.Г. Седых, И.С. Сидельцева, Ж.В. Синкевич, Т.В. Тетерина, У.В. Трохинова, А.М. Тынгишева, И.В. Ткаченко, Л.А. Филиппова, А. А. Чащина, К.А. Чеботарева, Е.Р. Метелева, Н.Ю. Чернусь, В.Ш. Шайхатдинов, Л.Н. Шипулина, А.Н. Шмаков и другие.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Глава 1 Основные направления, стороны и современное состояние социальных услуг

1.1 Современные проблемы оказания социальных услуг в российском обществе

В последние годы чаще появляются дискуссии о реформировании такой сферы, как предоставление социальных услуг населению. Многие предложения касаются необходимости оказания адресной социальной поддержки и повышения качества социальных услуг при большом разнообразии конкретных предложений.

М.А. Лазарев, полагает: «Развитие экономики и социальной сферы стран мира, в частности и России, позволяют говорить о росте значения общественных благ и услуг, потребность в которых существует у разных членов общества. Также, возрастает потребность общества в решении социальных задач и проблем. И можно сказать, что в решении данных запросов заинтересовано как государство, так и бизнес, что позволяет обеспечить лояльность работников, повысить мотивацию к труду и социальную стабильность общества, в следствии предоставляет возможности для привлечения инвестиций в развитие производства. Социальные проблемы общества могут решаться общими усилиями государства, бизнеса и социально ориентированных некоммерческих организаций. При этом и сами предприниматели предлагают пути решения общественно-значимых задач, которые позволили бы минимизировать расходы общества и обеспечивать самокупаемость» [18].

Анализ практики развития учреждений социального обслуживания населения в Российской Федерации, позволил выявить следующие группы противоречий и недостатков.

Первая группа связана с противоречиями, в области содержания и применения федеральных законов, которые регламентируют социальное

обслуживание. Часть норм, установленные федеральными законами «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», противоречат друг другу, приводящие к различным их толкованиям. Также, в законах наблюдаются повторяющиеся нормы.

Еще одной проблемой является острая нехватка норм, которые бы регламентировали предоставление социальных услуг лицам без определенного места жительства и другим категориям населения, нуждающихся в социальном обслуживании.

В.В. Литвинова, полагает: «В Федеральный закон от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ были внесены изменения, которые способствовали разграничению полномочий федеральных и региональных органов власти в вопросах правовых, экономических и организационных основ создания, функционирования и финансирования деятельности учреждений по оказанию социальных услуг. Эти изменения способствовали отнесению социального обслуживания к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляемым ими самостоятельно и реализуемым за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации, и способствовали освобождению органов местного самоуправления от этой деятельности и обязательств по ее финансированию» [19].

Следствием этого, явилось то, что деятельность по установлению государственных стандартов социального обслуживания стала относиться к компетенции органов государственной власти субъектов Российской Федерации. Часть из упомянутых федеральных законов, которые регламентируют предоставление социальных услуг, были просто опровергнуты. Сложившееся противоречивое положение в действующем законодательстве предполагает существенное обновление законодательных основ социального обслуживания.

Также, имеются противоречия и в законодательстве субъектов Российской Федерации.

Становится очевидным, что существующая законодательная база нуждается в решении выявленных противоречий и устранении проблем в формулировках положений, регламентирующих процесс предоставления социальных услуг, реализации задач в области социальной адаптации и реабилитации клиентов социальных служб.

Анализ отечественного и зарубежного законодательств позволяет сделать вывод, что процессы, связанные со стандартизацией в России ориентированы на международные нормы, хоть и, концептуальные подходы в формировании стандартов социальных услуг отличаются. Менее всего отечественные стандарты адаптированы под особые нужды безнадзорных и бездомных детей, инвалидов и лиц без определенного места жительства.

Все эти перечисленные проблемы препятствуют становлению качественной и своевременной реализации государственных социальных обязательств в области социального обслуживания населения, их эффективному планированию и распределению бюджетных средств на эти цели, как следствие, соблюдению прав граждан Российской Федерации в сфере государственной защиты и поддержки, которые закреплены действующей Конституцией.

В.Ш. Шайматдинов, полагает, что «Для решения вышеперечисленных проблем призвано помочь формирование национальной системы стандартизации в области социального обслуживания призвано. В этой связи кажется явным необходимость в создании системы целого комплекса национальных стандартов, касающихся вопросов предоставления услуг по социальному обслуживанию граждан, а также их количественные и качественные признаки предоставления. Необходимо включение этих стандартов в единую систему стандартизации, а именно регуляторы количественных сторон обеспечения деятельности по оказанию услуг учреждениями и службами социального обслуживания, которые используются при составлении бюджетов регионов Российской Федерации» [54].

По данным ООН, в 2050 г. ожидается, что людей старше 60 лет будет насчитываться более 22 процентов от всего мирового населения, а абсолютное количество людей старше 60 лет превысит 2 млрд [5].

Согласно данным статистики, «в Российской Федерации, количество лиц старшего возраста увеличивается, на сегодняшний день составляет примерно треть населения страны, на 01.01.2022, зарегистрировано 42,027 миллиона пожилых людей. Одновременно с количеством пенсионеров растет и число инвалидов: так, в 2021 году численность лиц, получающих пенсию по инвалидности в России, составляла 2,1 млн. человек» [24].

Т.В. Тетерина, утверждает, что «люди пожилого возраста относятся к социально незащищенным слоям населения, которым присуща триада основных проблем: материальные трудности, одиночество и неудовлетворительное состояние здоровья» [36, с.47].

С.И. Кудрявцев, полагает, что «ухудшение состояния здоровья и снижение способности к самообслуживанию у лиц пожилого и старческого возраста по мере их старения создает потребность в привлечении материальных, организационных и технических ресурсов медико-социальных служб» [23].

В 2020 г. специалистами известного французского банка Natixis было проведено исследование, которое измерило благополучие пожилых людей в 44 странах мира. По результатам исследования Natixis Российская Федерация занимает 38 место из 44, что является одним из последних в рейтинге. В числе первых в списке оказались Исландия, Швейцария, Норвегия, Нидерланды. Худшими странами для пенсионеров оказались Мексика, Греция, Китай, Прибалтика, Турция, Бразилия.

Одной из самых главных проблем в жизни российских пенсионеров является низкий уровень материального обеспечения, именно поэтому они являются наиболее уязвимой группой современного общества. У большинства людей старшего возраста основным источником дохода является пенсия. Размер государственных пенсий недостаточен для того, чтобы оплачивать

растущие расходы на лекарства, питание, жилищно-коммунальные услуги, так как социально-экономическая ситуация в стране нестабильна, наблюдается рост численности населения с доходом ниже прожиточного минимума, дефицит федерального бюджета и др. [25, с.91].

Таким образом, проанализировав пожилых как социально-демографическую группу, мы выяснили, что вместе со старением у россиян появляются множество трудностей и проблем, таких как ухудшение материального положения, изменение социального статуса, потеря былого здоровья, дефицит общения, нарастание психологических проблем, чувство одиночества. Из-за экономической нестабильности российского общества возникает стереотипное мышление, что пенсионер – это иждивенец. Поэтому российскому государству и обществу необходимо обратить особое внимание на лиц преклонного возраста, обеспечить им достойный уровень жизни и условия для социальной вовлеченности.

Несмотря на то, что наблюдается относительно высокий рост развития сети учреждений социального обслуживания, этого количества все же недостаточно, существует несбалансированность и отсутствует целостность. Наблюдающаяся, высокая потребность населения в социальных услугах не может быть удовлетворена в полной мере органами управления, так как принимаемые ими меры кажутся явно неэффективными и однозначными с точки зрения потребителей услуг. Объем социальных услуг (и их качество) довольно низок. Такие целевые группы как, граждане пожилого возраста, лица с ограниченными возможностями и без определенного места жительства, остро нуждаются в социальной поддержке. Громкие заявления чиновников и различных политических деятелей о доступности социальных услуг для пожилых групп населения не совпадают с реальными данными.

По статистике ежегодно 18–20 тыс. граждан пожилого возраста не имеют возможности или не могут получить социальные услуги в стационарных учреждениях, хотя такая необходимость наблюдается. В ближайшие годы в социальных услугах будут испытывать потребность около 5 млн лиц старшего

возраста, в том числе 1,5 млн человек в постоянной социальной помощи и услугах, а также примерно 4 млн дезадаптированных детей и подростков.

А.А. Чащина, утверждает, что «данные Минздравсоцразвития России, показывают, что степень удовлетворенности количеством учреждений социального обслуживания в Российской Федерации достигает 71,9%. Однако качество предоставляемых услуг снижается так как на одного социального работника приходится 28 обслуживаемых человек вместо положенных 10 в городе и 4-6 в сельской местности по нормативным расчетам. Большая нагрузка на специалистов социальной работы и всего остального персонала социальных учреждений, немеханизированный труд, низкие зарплаты работников и слабое ресурсное обеспечение, а также большая текучка кадров приводят к снижению качества предоставляемых услуг» [52, с. 285].

В субъектах РФ экономическое развитие и уровень жизни граждан не единообразны, что отражается на разделении показателей социального обслуживания.

Пожилые люди, оказавшиеся в тяжелой жизненной ситуации, вынуждены прибегать к услугам социального обслуживания, которые в большинстве своем являются платными. В каждом регионе существует нормативно-правовая база и особенности формирования тарифов оказания таких услуг. Здесь наблюдается значительная разница цен на оказание одинаковых услуг по различным регионам.

Отметим трудности в сфере социального обслуживания:

- ограничение бюджетных ресурсов на фоне экономической ситуации в стране, при увеличении уровня инфляции, цен на товары, а также на тарифы социальных услуг;
- социальный работник оказывает не только социальные услуги по существующему законодательству, но и особое внимание уделяется людям. Данная профессия требует умения строить взаимоотношения с людьми различных характеров и темпераментов, а также иметь знания

по различным вопросам. Поэтому важной проблемой социального обслуживания является подбор и распределение кадровых ресурсов;

- отсутствует информационная система, которая позволяет осуществлять сбор и хранение необходимых данных.

Не смотря на имеющиеся трудности, необходимо развивать работу по социальному обслуживанию в целях наиболее полного удовлетворения нужд пожилых граждан.

И.А. Наумов, отмечает, что «в настоящее время имеются недостаточный уровень развития социальной инфраструктуры, изолированность и территориальная удаленность проживания нуждающихся лиц от учреждений социального обслуживания, ограниченный доступ их ко многим социальным услугам, а именно, медицинскому обслуживанию, образованию, психотерапевтической помощи, услугам в сфере культуры, досуга. Также имеется несоответствие уровня доступности современных информационно-коммуникативных технологий стремительно меняющимся требованиям, что усложняет предоставление всего спектра социальных услуг этой группе населения» [20, с.34].

Имеется множество проблем в учреждениях, предназначенных для оказания стационарной помощи пожилым людям и инвалидам, нуждающимся в постоянной посторонней помощи и уходе.

В рамках данного раздела нельзя не обратиться к социальным услугам в сфере здравоохранения – отрасли, которая обеспечивает охрану здоровья населения, улучшает качество и продолжительность жизни человека. Здоровье населения является социально значимым фактором, благодаря которому можно дать оценку благополучия и степени развития общества. Данная сфера находится под контролем государства, поскольку здоровье населения является самым ценным экономическим ресурсом. Если государство откажется от регулирования данной сферы, то это приведет к полной коммерциализации отрасли, что не позволит гражданам получать медицинскую помощь в полном объеме. Поэтому государство должно активно проводить политику, соблюдая

при этом принцип справедливости распределения и доступности медицинских услуг.

Государственная политика в сфере здравоохранения – совокупность действий и обязательств государства, направленные на сохранение и повышение уровня жизни, улучшения показателей здоровья населения.

Государство осуществляет государственную политику посредством инструментов, которые и помогают в достижении поставленных целей.

При реализации государственной политики в сфере здравоохранения используются различные методы регулирующего воздействия, к ним относятся: составление прогнозов и планов развития системы здравоохранения, государственное и муниципальное финансирование, выделение бюджетных трансфертов, установление тарифов в системе обязательного медицинского страхования, бюджетирование, ориентированное на результат, осуществление финансового контроля и др.

Стратегия развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года является ключевым актом и закрепляет основные цели и задачи, современное состояние системы здравоохранения, вызовы и угрозы развития данной сферы, приоритетные направления и механизмы реализации развития здравоохранения [42]. Исходя из этой Стратегии, основной целью государственной политики в сфере здравоохранения до 2025 года является создание условий, способствующих обеспечению доступности и качества оказания медицинской помощи населению, а также соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья. За последние годы сложилась крайне неблагоприятная обстановка в здравоохранении: демографическая ситуация характеризуется ростом смертности (213,8 млн. чел) и снижением рождаемости (143,6 млн. чел.), снижается ожидаемая продолжительность жизни (71,54 лет), сокращается число медицинских организаций (в 2016 – 5357 тыс., в 2020 – 5065 тыс.), снижается численность среднего медицинского персонала (в 2016 – 1537,9 тыс. чел., в 2020 – 1490,5 тыс. чел.), число станций (отделений) скорой

медицинской помощи также имеет тенденцию к снижению (2016 – 2458 тыс. станций, 2020 – 2113 тыс. станций).

Однако есть и положительные результаты проводимой государственной политики: снижаются показатели заболеваемости по основным классам болезней и социально значимым заболеваниям, увеличивается число амбулаторно-поликлинических организаций, увеличивается число коек, отмечается тенденция к увеличению числа врачей.

Но, несмотря на это существуют ярко выраженные проблемы государственной политики Российской Федерации в сфере здравоохранения. К их числу относятся:

- дефицит и неоптимальная структура медицинских кадров, спровоцированные низкой оплатой труда;
- частичная обеспеченность государственных гарантий способствует коммерциализации медицинской отрасли;
- неорганизованность обслуживания пациентов и несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей;
- зависимость отечественной системы здравоохранения от импорта лекарственных средств;
- низкая эффективность использования имеющегося ресурсного потенциала системы здравоохранения, работы первичного амбулаторно-поликлинического звена;
- недостаточное внедрение инноваций и технологий;
- при проведении существующих оценочных процедур качества медицинской помощи населению недостаточно учитывается мнение пациентов
- непосредственных получателей медицинских услуг [38, с.133].

Анализ современного состояния и выявление ключевых проблем проводимой государственной политики в сфере здравоохранения, позволяют

сформулировать наиболее актуальные направления совершенствования государственной политики в данной сфере:

- совершенствование механизмов государственных гарантий в обеспечении населения бесплатной медицинской помощью;
- сокращение разрыва показателей здоровья населения между отдельными регионами РФ;
- исправление положения медицинских работников путем установления единых базовых окладов по основным квалификационным группам;
- формирование здорового образа жизни населения;
- повышение доступности и качества медицинской помощи для населения путем реализации системы всеобщего лекарственного обеспечения населения в амбулаторных условиях;
- повышение качества медицинского образования и развитие медицинской науки;
- внедрение лекарственного страхования;
- внедрение информационно-аналитической системы в процесс организации оценки качества медицинской помощи в лечебных учреждениях амбулаторного типа [33, с.235].

Таким образом, государство обладает активным правом регулирования сферы здравоохранения. Государственная политика в области здравоохранения является основным звеном и необходимым элементом жизни и благополучия граждан, роль государства в данной сфере является определяющей, поскольку именно оно определяет цели, задачи, механизмы реализации политики.

Таким образом, задача, поставленная Президентом, а именно обеспечение доступности и качества социальных услуг, которые включают в себя услуги по социальному обслуживанию, что является актуальным для большого числа граждан и для которых возможность воспользоваться данными услугами является жизненной необходимостью.

Из анализа проблемы, мы видим, что при обеспечении доступности услуг в сфере социального обслуживания, препятствующими основными факторами являются:

- довольно слабая инфраструктура учреждений социального обслуживания;
- неравномерность в распределении сети учреждений по регионам;
- заявительный принцип предоставления названных услуг взрослой части населения;
- отсутствие исчерпывающей информации о гражданах, нуждающихся в услугах социальных учреждений;
- довольно низкая информированность граждан о социальных услугах и возможностях их получения.

1.2 Нормативно-правовая база для оказания социальных услуг в Российской Федерации

Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента РФ от 02.07.2021, указывает, что «национальная безопасность обеспечивается путем достижения целей и решения задач, предусмотренных в рамках стратегических национальных приоритетов, в частности речь о сбережении народа России и развитие человеческого потенциала, где целями государственной политики в сфере сбережения народа России и развития человеческого потенциала предполагают устойчивый естественный рост численности и повышение качества жизни населения, укрепление здоровья граждан, сокращение бедности, снижение уровня социального и имущественного неравенства, повышение уровня образования населения, воспитание гармонично развитого и социально ответственного гражданина. Достижение целей государственной политики в сфере сбережения народа России и развития человеческого потенциала обеспечивается путем решения многообразных задач, среди которых

повышение качества социальных услуг и их доступности для всех граждан, формирование условий для активного участия в жизни общества лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц старших возрастных групп» [41].

Мы полагаем, что сфера предоставления социальных услуг во время неопределенности развития общественных отношений, нестабильности экономических систем является возможностью приоритетного развития отдельных отраслей и направлений деятельности.

Н.Ю. Чернущ, отмечает, что «активное развитие и возрастание роли сферы услуг можно отметить, начиная со второй половины XX в. Особенностью современного развития сферы услуг является ее социальная ориентация на интересы и потребности обеспечения благополучия населения. Соответственно получают импульс к развитию те отрасли и направления деятельности, которые реализуют социально ориентированные услуги. Применительно к нашей стране можно говорить о традиционно популярных сферах предоставления медицинских, образовательных, социокультурных, производственных и особо - информационных услуг» [53, с.32].

Отметим, что «исследователи признают междисциплинарность и многозначность содержания понятия социальной услуги. В научных публикациях на равных используются термины социальная услуга, социально значимая услуга, услуга социального характера», при этом, по сути, отсутствует конкретизация их содержания, однозначность правового закрепление, что в итоге приводит к необходимости изучения данной проблематики» [14].

А.С. Дудкин, отмечает, что «понятие услуга применим в экономической, правовой, социокультурной, образовательной, медицинской и иных видах деятельности и означает продукт, результат человеческого труда, а также, собственно, весь процесс его создания» [13].

Л.А. Филиппова, полагает, что «основанием дифференциации социальных услуг в отличие от государственных выступает не характер предоставляющих их субъектов, а сфера жизнедеятельности» [35].

Т.Б. Голубева, утверждает, что «социальные услуги означает все виды услуг, реализуемых в гуманитарной сфере и обеспечиваемых за счет бюджетных ассигнований или иных средств. Данное определение максимально обобщенно раскрывает содержание понятия социальной услуги и в наибольшей степени отражает социальную сущность государства» [7].

Предоставление социальной услуги - это деятельность исполнителя услуги, необходимая для ее выполнения, процесс которой можно подразделить на отдельные этапы (обеспечение необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания и т.п.).

Представление социальных услуг имеет систему правовой регламентации.

Ж.В. Синкевич, отмечает: «В актах международного права употребляется понятие «гуманитарные услуги», которые включают услуги в таких социальных сферах, как образование, здравоохранение, психотерапия, благотворительность, профессиональная реабилитация и др. Услуги, предназначенные для защиты или восстановления благополучия граждан, обычно дополняют помощь семье и рыночные механизмы их получения. Как универсальные услуги, так и услуги для отдельных групп с различными потребностями определяются как гуманитарные. Обычно понятия гуманитарные услуги, социальные услуги и гуманитарные ресурсы используются как однородные. Профессионалы, занятые в любой из этих сфер, именуются работниками в сфере гуманитарных услуг» [34, с.43].

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» под социальной услугой понимает действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [50].

С использованием конкретного перечня и определения их содержания дается определение социальной услуги в государственных стандартах предоставления таких услуг различным категориям лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также в определенных сферах социальной деятельности, в частности социальном обслуживании населения.

Понятие услуг, в том числе и социальных, используется в гражданском законодательстве для обозначения объекта гражданских прав наряду с вещью (включая наличные деньги и документарные ценные бумаги, иное имущество, в том числе безналичные денежные средства, бездокументарные ценные бумаги, имущественные права), работой, результатами интеллектуальной деятельности и приравненными к ним средствами индивидуализации (интеллектуальной собственностью), нематериальными благами. Оказание услуг широко регулируется гражданско-правовыми договорами.

Понятие социальных услуг как государственных и муниципальных вошло в законодательство, регулирующее управленческую деятельность. Такое законодательство включает прежде всего законы, регулирующие организацию государственной и муниципальной службы (федеральные законы от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [48] и от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» [43]), организацию деятельности органов государственной и муниципальной власти (в частности, федеральные законы от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» [44] и от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [45]), а также организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

В последнем случае это Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [49], в котором определяется, «государственная услуга, предоставляемая

федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Федерации, представляющая собой деятельность по реализации функций соответствующего органа публичной власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных законодательством полномочий органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, есть деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований» [55, с.9].

Таким образом, социальные услуги - это содержательная часть деятельности, направленной на социальную помощь и поддержку, социальное обслуживание, социальную защиту и социальное обеспечение лиц, которые оказались в трудной жизненной ситуации и нуждаются в них.

Г.С. Беляева, полагает, что «правовой механизм предоставления социальных услуг формируется за счет определенным образом последовательно реализуемых средств и методов в целях упорядочения складывающихся в социальной сфере общественных отношений и содействия удовлетворению насущных интересов благополучателей» [2, с.169].

Система социальных услуг, определяя содержание социальной работы, включает предоставление услуг, связанных прежде всего с социальным обслуживанием. В соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» перечень

таких услуг представлен социальными услугами и включенными в их состав срочными услугами:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Срочные социальные услуги, которые включают в себя:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, а также иные социальные услуги.

Более подробно социальные услуги конкретизируются другими федеральными законами и законами субъектов Федерации, регулиющими порядок социальной защиты, помощи и поддержки, социального обеспечения.

В целом законодательство в сфере регулирования оказания медицинской помощи и медицинских услуг можно разделить на несколько уровней.

Первым и самым главным, как мы указали выше, является Конституция РФ.

Далее следует Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», который закрепляет основные понятия, категории, принципы и многие другие важные положения.

Немаловажный комментарий содержится в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», где говорится, что «к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного страхования применяется законодательство о защите прав потребителей» [28].

И как верно подмечает Н.С. Пономарев, «руководствуясь разъяснением Пленума, суды стали более активно применять Закон РФ «О защите прав потребителей» при рассмотрении споров о защите прав и законных интересов пациентов» [27, с. 41].

Вдобавок на основании Закона о защите прав потребителей было принято Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг», регулирующее процедуру оказания медицинских услуг на возмездной основе населению.

Следующий уровень заполняют подзаконные нормативно-правовые акты, устанавливающие порядок и стандарты оказания медицинской помощи и медицинских услуг, в соответствии с положениями федеральных законов. И, наконец, на заключительном уровне выступает региональное законодательство.

Согласно положениям Конституции РФ, координация вопросов здравоохранения находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Правовое регулирование субъектами Российской Федерации в части дополняет федеральное законодательство, регулирует нерешенные вопросы. Так, например, в Республике Башкортостан действует Закон Республики Башкортостан от 04.12.2012 г. № 608-з «Об охране здоровья граждан в Республике Башкортостан», который, в свою очередь, регулирует уже отдельные отношения, возникающие в его компетенции [15].

Относительно недавно большой проблемой в сфере правового регулирования оказания медицинских услуг было отсутствие отраслевых законов и в целом единой структурированной системы законодательства в сфере медицины. В настоящее время мы видим определённые положительные преобразования в этой части, которые помогают правоприменителям в контексте реализации закреплённых положений.

Исследователи Е.М. Вавилова и М.В. Демченко, исследуя развитие правового регулирования телемедицины в России, отмечают, что «в условиях активного внедрения технологий и онлайн-сервисов в область медицины особенно важно не только обеспечить правовое регулирование данной сферы на современном этапе, но и прогнозировать дальнейшие пути ее развития и совершенствования с целью формирования качественной правовой базы в области медицины» [4, с. 49].

Так, в рамках развития новой модели современной медицины в Российской Федерации следует выделить Приказ Минздрава России от 24.04.2018 г. № 186 «Об утверждении Концепции предиктивной, превентивной и персонализированной медицины» [29].

Данные нормативные акты, безусловно указывают на важность проводимой политики государства по развитию генетических технологий в сфере медицины. Конечно, Россия, как и иные развитые государства, также напрямую заинтересована в формировании максимально обширной базы биологических данных на своей территории, однако относительно недавно активно включилась в этот процесс. Так в 2019 г. в отечественном законодательстве получила отражение концепция ДНК-паспортизации населения, закреплённая в Указе Президента РФ от 11.03.2019 г. № 97 «Об Основах государственной политики Российской Федерации в области обеспечения химической и биологической безопасности на период до 2025 г. и дальнейшую перспективу» [40]. В соответствии с данным указом осуществление генетической паспортизации населения с учетом правовых основ защиты данных о персональном геноме человека и формирование генетического профиля населения названы приоритетными направлениями государственной политики в области обеспечения химической и биологической безопасности.

Современное общество каждый день будет иметь потребность последующего улучшения, обновления и совершенствования законодательства в области оказания медицинских услуг. Вместе с тем при изучении области здравоохранения В.И. Горбачев и А.Н. Шмаков предлагают признать, с чем мы, в свою очередь, также согласны, что «процессы совершенствования медицины как науки опережают прогресс в сфере регламентирования социальных взаимоотношений как в России, так и во всем мире» [8, с. 42].

Правовые отношения, возникающие в сфере здравоохранения весьма разнообразны, что влечёт за собой переплетение многообразных отраслей

права, таких права, как гражданское, трудовое, при определённых ситуациях административное и уголовное право.

И как справедливо подмечает М.В. Болотина, «исследование характера отношений, складывающихся в сфере оказания медицинских услуг, показало, что здесь преобладают нормы гражданского права, а нормы, регулирующие иные взаимоотношения, как бы сопровождают медицинскую деятельность в сфере оказания медицинских услуг» [3, с. 15].

Сегодня в современной России прослеживается динамичный процесс преобразования законодательства в области здравоохранения. Все текущие реформы должны быть направлены главным образом на правовые гарантии, при этом не забывая об улучшении гарантий качества оказываемых услуг.

Федеральный закон «О государственной социальной помощи» устанавливает право на получение государственной социальной помощи в виде набора следующих социальных услуг:

- обеспечение в соответствии со стандартами медицинской помощи необходимыми лекарственными препаратами для медицинского применения по рецептам на лекарственные препараты, медицинскими изделиями по рецептам на медицинские изделия, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов;
- предоставление при наличии медицинских показаний путевки на санаторно-курортное лечение, осуществляемое в целях профилактики основных заболеваний, в санаторно-курортные организации, определенные в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

При предоставлении социальных услуг граждане, имеющие I группу инвалидности, и дети-инвалиды имеют право на получение на тех же условиях

второй путевки на санаторно-курортное лечение и на бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно для сопровождающего их лица. Правительство РФ утверждает перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций, перечень медицинских изделий, специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов. Длительность санаторно-курортного лечения в рамках предоставляемого гражданам набора социальных услуг в санаторно-курортной организации составляет 18 дней, для детей-инвалидов - 21 день, а для инвалидов с заболеваниями и последствиями травм спинного и головного мозга - от 24 до 42 дней.

Понятие социальной помощи и поддержки дополняется и конкретизируется законодательством субъектов Российской Федерации.

При рассмотрении социальных услуг могут использоваться и иные подходы, например, с учетом конечной цели социальной работы, направленной на преодоление социальной эксклюзии, состояния исключенности человека из социальной жизнедеятельности (или представления о такой исключенности). В частности, в современных условиях возрастает значение социальных услуг, направленных на социальную адаптацию. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» под такой программой понимает разработанные органом социальной защиты населения совместно с гражданином мероприятия, которые направлены на преодоление им трудной жизненной ситуации, определенной в соответствии с законодательством Российской Федерации, и включают в себя виды, объем и порядок реализации этих мероприятий.

Социальные услуги могут предоставляться в различных формах, основными из которых являются:

- на дому;

- полустационарное социальное обслуживание;
- стационарное социальное обслуживание;
- предоставление социальных услуг в иных формах (в образовательных и медицинских, пенитенциарных и других учреждениях, детских лагерях для детей из групп риска, временных лагерях для беженцев).

Важное значение сегодня приобретает стандартизация социальных услуг. Под стандартом социальной услуги, в частности, Федеральный закон об основах социального обслуживания понимает основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг. Такая работа предусматривает разработку общих требований к деятельности государственных, муниципальных, частных и иных учреждений, предоставляющих различные виды социальных услуг, на основе государственных стандартов социального обслуживания и системы оценки качества выполнения социальных программ; использование наряду с государственным финансированием частных благотворительных средств; развитие самокупаемости социальных услуг в сферах, где для этого существуют необходимые предпосылки. Стандарт социальной услуги включает в себя:

- описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- сроки предоставления социальной услуги;
- подушевой норматив финансирования социальной услуги;
- показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, а также иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

Разработаны и действуют следующие стандарты в сфере социального обслуживания населения: ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста» [10]; ГОСТ Р 52888-2013 «Социальные услуги детям»; Национальный стандарт [31] и др., например, ГОСТ Р 53058-2013 распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста государственными или иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Особое внимание в данном стандарте уделено социальным услугам, направленным на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности граждан, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация и характеризующихся возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами.

Глава 2 Технологии оказания социальных услуг

2.1 Характеристика видов социальных услуг на современном этапе

Социальная политика государства реализуется через социальную защиту населения, которая гарантируется Конституцией РФ и законодательством.

Социальная защита – это комплекс мер, оценок, методов, направленных на удовлетворение потребностей граждан, создание оптимальных условий для жизни и развития, противодействие возникающим рисковым ситуациям, а также материальная поддержка социально незащищенных слоев общества [21, с. 90].

Виды социальных услуг, в которых нуждается получатель социальных услуг, определяются с учетом его индивидуальных потребностей, которые, в свою очередь, обуславливаются его социальным статусом, местом проживания, возможностями и способностями самообслуживания, семейными, материальными и многими иными обстоятельствами.

Законодатель называет виды услуг в зависимости от их назначения поочередно с учетом их значимости и востребованности на практике. Утверждение примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг находится в компетенции федеральных органов государственной власти в сфере социального обслуживания.

Также обратим внимание, что с 1 января 2022 года применяется «ГОСТ Р 52143-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» [9]. Данный стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению государственными, муниципальными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица, и устанавливает

основные виды социальных услуг, предоставляемых гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Отметим, что социальные услуги могут быть классифицированы также в зависимости от категории их получателей:

- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- дети;
- женщины;
- семья и др.

Рассмотрим подробнее каждый из видов социальных услуг.

Первым видом обозначены социально-бытовые услуги - услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту. Социально-бытовые услуги различаются в зависимости от формы социального обслуживания.

В стационарной или полустационарной форме социального обслуживания могут предоставляться следующие виды социально-бытовых услуг:

- обеспечение жилым помещением в соответствии с утвержденными нормативами, помещениями для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, бытового обслуживания, культурно-досуговой деятельности, отвечающими санитарно-гигиеническим требованиям;
- оснащение жилых помещений, занимаемых инвалидами, специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальными программами реабилитации или абилитации инвалидов (детей-инвалидов);
- обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами;

- предоставление в пользование мебели и обеспечение мягким инвентарем, адаптированным к нуждам инвалидов;
- выделение супругам, проживающим в учреждении, изолированного жилого помещения для совместного проживания;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, а также в предоставлении информационных услуг;
- предоставление транспорта для поездок к местам лечения, обучения, участия в культурно-досуговых мероприятиях лицам, имеющим по состоянию здоровья противопоказания к пользованию общественным транспортом;
- предоставление на время обслуживания в полустационарных условиях спального места в помещении, отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном мебелью, мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем, постельными принадлежностями) в соответствии с установленными нормативами, организация реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и культурно-досуговой деятельности;
- содействие в доставке на дом за счет средств гражданина продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, кормлении ослабленных, а также помощь в приготовлении пищи;
- содействие в оплате за счет средств гражданина жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- содействие в организации ремонта жилых помещений.
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их;
- уборка жилых помещений;

- предоставление возможности пользоваться телефонной связью, почтовыми услугами, услугами Интернет (за счет средств клиентов учреждений) в соответствии с действующими тарифами;
- обеспечение возможности беспрепятственного посещения посетителями в соответствии с правилами внутреннего распорядка учреждения;
- помощь в написании и прочтении писем и иных документов;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение администрации учреждения;
- предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, учитывающих интересы верующих различных конфессий;
- содействие в организации ритуальных услуг;
- обеспечение средствами личной гигиены и ухода;
- содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами, настольными играми;
- предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии, обеспечение средствами гигиены и ухода;
- сдача за счет средств гражданина вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения;
- помощь в уборке жилых помещений.

Ко второму виду социальных услуг относятся социально-медицинские услуги - услуги, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

В стационарной форме или полустационарной форме социального обслуживания предоставляются следующие социально-медицинские услуги:

- прохождение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;
- оказание первичной медико-санитарной помощи;
- содействие в прохождении диспансеризации (углубленного медицинского осмотра) в медицинских учреждениях государственной и муниципальной систем здравоохранения;
- систематическое наблюдение в целях выявления отклонений в состоянии здоровья;
- содействие в получении бесплатной медицинской помощи в составе базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в лечебно-профилактических учреждениях;
- содействие в получении направления на санаторно-курортное лечение по медицинским показаниям;
- обеспечение санитарно-гигиенического ухода с учетом состояния здоровья;
- содействие в обеспечении по медицинским показаниям лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе за счет средств гражданина.
- помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (прием лекарств, закапывание капель и т.д.);
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- консультирование по социально-медицинским вопросам, поддержание и сохранение здоровья (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек и др.);

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и др.);
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре.

Третьим видом социальных услуг являются социально-психологические услуги - услуги, направленные на содействие клиентам в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности.

- психодиагностика и обследование личности;
- психологическая коррекция;
- психологическая помощь и поддержка, оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе, с использованием телефона доверия);
- психопрофилактическая работа;
- социально-психологический патронаж.
- проведение занятий в группах взаимной поддержки, клубах общения;
- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.

Социально-педагогические услуги предоставляют в следующем составе и содержании:

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными гражданами, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- содействие в организации получения образования инвалидами (детьми-инвалидами) с учетом их физических возможностей и умственных способностей, в том числе обучение доступным профессиональным навыкам;

- проведение психолого-педагогических исследований, диагностики и социально-педагогическая коррекция;
- проведение мероприятий по профессиональной реабилитации, использованию остаточных трудовых возможностей и обучение доступным трудовым навыкам;
- содействие инвалидам в реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида, обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
- содействие детям-инвалидам в получении общего (профессионального) образования в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации ребенка-инвалида;
- содействие в организации помощи родителям или иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;
- содействие в получении профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями.
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- социально-педагогическое консультирование;
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

Социально-трудовые услуги определяются как услуги, которые направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией. Такие услуги могут заключаться в:

- оказание помощи в трудоустройстве;
- содействие (через органы опеки, попечительства и занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их

возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности;

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

Социально-правовые услуги направлены на оказание помощи в получении юридических услуг в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг. Это могут быть:

- содействие в получении юридической помощи (в том числе бесплатной) в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов, в том числе документов для осуществления в отношении граждан мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, а также для направления на медико-социальную экспертизу;
- содействие в получении правового консультирования, в том числе по вопросам пенсионного обеспечения и/или осуществления мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и законодательствами субъектов Российской Федерации;
- исполнение функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных;
- оказание помощи в защите прав и законных интересов граждан.

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала направлены на развитие и повышение врожденной или приобретенной способности, навыка,

умения передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции так, чтобы были правильно (доходчиво) поняты и восприняты другим человеком (собеседником) или окружающими людьми.

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала предоставляются в следующем составе и содержании:

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение граждан (в том числе инвалидов, детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

Срочные социальные услуги гражданам предоставляют в следующем составе и содержании:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- обеспечение средствами санитарии и гигиены, средствами ухода и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного теплого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов граждан;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- оказание срочной социальной помощи волонтерами.

Отметим, что в последние годы стремительно растет популярность использования такого вида социальной поддержки как социальное обслуживание граждан на дому.

А.Ю. Нагорнова, объясняет понятие социального обслуживания на дому как деятельность по предоставлению социальной поддержки получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде - месте их проживания [22, с.78].

Данная услуга получила широкое распространение в период пандемии, когда преимущественное большинство получателей социальных услуг были вынуждены оставаться дома в режиме самоизоляции. Система социального обслуживания в Российской Федерации постоянно модернизируется и усовершенствуется, и как раз введение социального обслуживания граждан пожилого возраста на дому тому яркий пример.

В последнее время оказание социальных услуг гражданам пожилого возраста на дому является одной из самых востребованных услуг. Свою популярность и актуальность данная услуга приобрела в период пандемии «Covid 19», и за прошедшие 2 года успела доказать эффективность своего применения и использования. В то время, когда десятки тысяч получателей социальных услуг были вынуждены оставаться дома, на помощь им пришло внедрение услуги социального обслуживания граждан на дому.

Предоставление услуг социального обслуживания на дому позволило большинству получателей социальных услуг не потерять возможности обслуживания и поддержки со стороны центров социального обслуживания.

Целевой аудиторией услуги предоставления социального обслуживания на дому являются граждане пожилого возраста. Причиной тому является возрастное ухудшение здоровья, потеря мобильности и быстрая утомленность у граждан пожилого возраста, поэтому поход в социальный центр становится трудным, а зачастую и непосильным. Но не только трудности в передвижении вынуждают социальные центры прибегать к надомному обслуживанию пожилых граждан. Очень часто бывает, что пожилые люди живут в одиночестве и поэтому все бытовые обязанности вынуждены выполнять самостоятельно.

Находясь в пенсионном возрасте, даже обычная уборка в доме может стать непреодолимым испытанием и в таком случае пожилым необходима помощь.

В предоставлении социальных услуг гражданам пожилого возраста большую роль играет социальный работник, он становится проводником между социальным центром и получателем социальных услуг. В задачи социального работника при оказании услуги социального обслуживания на дому входит удовлетворение потребности социально - бытовых услуг, сюда входит поход в магазин, уборка дома, уход за растениями и домашними животными, оплата коммунальных услуг и т.д. Также социальный работник ответственен за удовлетворение социально - медицинских, социально - юридических, социально - психологических потребностей своего клиента.

Предоставления социальных услуг на дому - это яркий и отличный пример товарищества получателей социальных услуг с социальными работниками. Ведь оказывая долговременную помощь, уход и поддержку социальный работник становится другом для получателя, а как известно дружеские отношения между людьми всегда эффективны. Эффективность предоставления социальных услуг на дому определяется количеством обслуженных клиентов, а также количеством и качеством предоставляемых услуг. Стоит отметить, что при оказании социальных услуг на дому важна клиентоориентированность, которая позволяет выстроить дружеские и доверительные отношения между социальным работником и клиентом. И при оказании надомных услуг главным механизмом работы являются личностные качества социального работника. Статистика зафиксировала 87 % опрошенных клиентов, которые сказали, что ценят в оказании социальных услуг на дому именно человеческий подход и живое общение с социальными работниками.

Таким образом, проанализировав вышеизложенную нами информацию, мы видим, насколько эффективна услуга социальной поддержки граждан пожилого возраста на дому. Это говорит нам о том, что сфера деятельности по социальному обслуживанию нуждающегося населения находится в стадии активного развития. Эпидемиологический период 2020 - 2022 стал «золотым»

временем для предоставления социальной помощи на дому. Благодаря этой услуге десятки тысяч нуждающихся граждан, находившиеся в режиме самоизоляции, не переставали получать помощь и поддержку от государственных социальных служб и центров.

Государство проявляет свою помощь и поддержку в виде оказания льгот и субсидий для многодетных семей, выдачи им земельных участков, а также в обеспечении предметов первой необходимости. На наш взгляд, этих мер поддержки недостаточно.

Поэтому, исходя из вышесказанного, в качестве одного из наиболее приоритетных направлений в трансформации социальной сферы является введение в практическую деятельность специалистов по социальной работе новых, наиболее эффективных социальных услуг населению. Известно, что функционал специалиста помимо прочего подразумевает под собой творческий подход к своей деятельности. Для творческого подхода свойственно формирование наиболее современных методологических и технических приемов работы. Сюда входит выявление, оценка и ликвидация слабых сторон деятельности, а также разработка новых, эффективных и полезных услуг [6, с.152].

Учитывая вышеизложенное, мы пришли к следующему умозаключению, что целесообразно было бы ввести такую услугу как «социальная няня». Начнем с того, кто же такая няня? Няня – это профессиональная деятельность человека, в обязанности которой входит уход и воспитание чужих детей в определенное время. Эта профессия характеризуется высокой степенью ответственности, искусством находить общий язык с детьми, а также, что очень важно отменным психическим здоровьем [12, с.9].

Теперь обратимся к определению социальной няни. Социальная няня – это, прежде всего поддержка малообеспеченным и многодетным семьям в виде социального работника, которого предоставило учреждение социальной защиты населения.

Согласно научным трудам Е.Р. Метеловой и У.В. Трохириной, родителям из многодетных семей достаточно сложно одновременно заниматься текущими делами и присматривать за маленькими детьми. Естественно, никакой речи не может идти о том, чтобы куда-то отлучиться и оставить ребенка одного. Не стоит забывать и то, что зачастую у таких семей попросту нет материальных возможностей для передвижения детей [21, с. 90-98; 37, с.116].

Именно для таких случаев, по мнению Е.Р. Метелевой, и нужна такая социальная услуга как «социальная няня». Центр социальной защиты будет предоставлять родителям услуги социального работника, в обязанности которого будет входить забота о ребенке, его досуге, комфорте и что немало важно о его здоровье. В то время, как ребенок будет занят с социальной няней, у родителей появится возможность уделить время делам на работе или дома. При необходимости социальная няня должна вовремя суметь выявить психологические или физические проблемы у ребенка и аккуратно устранить их еще на начальном этапе [21, с. 90-98].

На наш взгляд, стоит согласиться с точной зрения авторов о том, что услуга социальной няни действительно может помочь многодетным родителям в уходе за детьми. Одной из главных идей проекта «социальная няня» является идея о том, что родители из многодетных семей смогли бы получить реальную возможность нанять такого специалиста за временным присмотром за детьми в возрасте от 3 до 14 лет. К сожалению, не все многодетные могут себе позволить такую роскошь, как няня. Далекое не у всех хватает материальных средств на услуги няни, а престарелые родственники по причине их физического состояния не всегда могут осуществлять круглосуточный присмотр за детьми, семьи которых, оказались в трудной жизненной ситуации.

Стоит отметить, что услугой «социальной няни» могут воспользоваться не только многодетные семьи, но еще и малообеспеченные и неполные семьи.

Целью данного проекта будет предоставление бесплатного ухода за детьми, родители которых нуждаются в помощи и поддержке со стороны государства. Рассмотрим основные задачи проекта «социальная няня». Во-

первых, это, конечно же, оказание помощи по круглосуточному присмотру за детьми из семей с неустойчивым материальным и социальным положением с целью предоставления родителям недостающего времени для разрешения необходимых вопросов. Во-вторых, это снижение нагрузки на родителей или законных представителей. В-третьих, предоставление возможности поиска дополнительного заработка. Что же касается оплаты за услугу «социальная няня», то стоимость составит около двух сотен (в зависимости от времени, которая провела «социальная няня» в семье). Стоимость не является фиксированной и может подвергаться изменениям. Льготной версией «социальной няни» могут воспользоваться только семьи из категории малообеспеченные, многодетные или неполные. Но не стоит путать «социальную няню» и квалифицированного специалиста с медицинским образованием. Ведь только специалист сможет оказать помощь тяжелобольному ребенку [32, с. 6-8].

Проект «социальная няня» будет профинансирован из государственного бюджета РФ. Обратимся к этапам реализации проекта, в которых подробно описываются виды работ по осуществлению проекта в конкретных учреждениях социальной защиты:

- определение необходимых ресурсов: финансирования, специалистов, материально-технического оснащения;
- поиск необходимых ресурсов: бюджета и его утверждения, помещения и его оборудования;
- информирование: донести клиентам в социальных учреждениях о данной услуге с помощью рекламных стендов, листовок, радио и СМИ, информацию передавать в детские сады, школы и детские поликлиники;
- работа отделения: обслуживание, обнаружение и исправление найденных ошибок и недочетов, установка расписания нянь и сама работа отделения в нормальном режиме.

Таким образом, мы пришли к выводу о том, что в современном российском обществе в связи с проблемами, с которыми сталкиваются многодетные семьи (финансовые, бытовые и другие), проект «социальная няня» будет отличаться новизной и являться актуальным и полезным многодетным и малообеспеченным семьям, которые оказались в трудной жизненной ситуации. Проект «социальная няня» поможет многодетным и малообеспеченным семьям более успешно справляться со своими проблемами (бытовыми, финансовыми и другими) и улучшить материальное положение, тем самым снижая нагрузку на государство. Многодетные родители смогут заниматься решением насущных проблем, оставляя детей дома под присмотром социального работника.

Мы полагаем, что в современном российском обществе принято уделять особый интерес к вопросу социальной направленности, при этом делая упор на совершенствовании и развитии социальной работы и формировании наиболее высокоэффективной системы защиты населения в стране. В нашей стране постоянно происходят нововведения касательно разрешения социальных проблем, но, к сожалению, социальная сфера в Российской Федерации не обеспечена в полном объеме всеми необходимыми инновационными ресурсами. Безусловно, в России используют различные социально-ориентированные мероприятия для решения социальных проблем, однако, этого не хватает для того, чтобы в полной мере учесть все потребности населения [26, с.256].

2.2 Анализ качества оказания социальных услуг

При организации социального обслуживания под качеством предоставляемых услуг подразумевается содержание, условия и результат оказанной социальной помощи и поддержки. Согласно действующему законодательству об основах и организации социального обслуживания качественные услуги должны отвечать запросам получателей и отличаться следующими свойствами:

- полнотой предоставления в соответствии с требованиями (стандартами);
- доступностью;
- своевременностью;
- эффективностью и результативностью [50].

На качество социального обслуживания влияет перечень данных услуг, их востребованность у той или иной группы населения и категории обслуживаемых граждан, а также уровень подготовки специалистов, предоставляющих эти услуги.

Формальными показателями качества социальных услуг могут выступать следующие критерии:

- надежность,
- своевременность,
- полнота (информации),
- безопасность,
- уверенность,
- материально-техническая оснащенность учреждения и др.

Услуга в сфере социального обслуживания является качественной, если выполняются следующие требования:

- достигнута поставленная цель;
- предоставление услуги соответствует действующим технологическим регламентам;
- используются современные средства реабилитации;
- реализуется инклюзивный подход и уважение к личности каждого человека.

Улучшение качества предоставления социальных услуг приводит к повышению конкурентоспособности учреждения и содействует его развитию в целом. Рост эффективности профессиональной деятельности при повышении качества социальных услуг — важнейший принцип, которому должны

следовать руководители учреждений, демонстрируя на деле приверженность качеству, отражающуюся в их личных установках и ценностях. В связи с этим учреждения проводят оценки уровня предоставляемых услуг.

Оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Под независимой оценкой мы подразумеваем оценку деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом при исполнительном органе государственной власти.

Инициированная Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, должна обеспечить функцию обратной связи между потребителями услуг и их поставщиками и стать формой общественного контроля [39].

В основе системы независимой оценки качества предоставления социальных услуг лежат следующие принципы: [47]

- законности;
- открытости и публичности;
- добровольности участия общественных объединений;
- независимости мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полноты информации, используемой для проведения оценки;
- компетентности и профессионализма членов общественного совета.

Основными субъектами процесса независимой оценки качества предоставления социальных услуг являются [39]:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- организации социального обслуживания;
- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также в отношении иных негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.

Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной государственной власти субъекта Российской Федерации (на муниципальном уровне – органы местного самоуправления), уполномоченный на проведение независимой оценки (далее – Уполномоченный орган), на который возлагается:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном (муниципальном) уровне;
- формирует общественный совет с участием представителей региональной общественной палаты, заинтересованных общественных организаций и профессиональных сообществ, экспертов и утверждают положение о нем;

- осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций;
- обеспечивают информационную открытость подведомственных организаций;
- проводят анализ результатов независимых рейтингов и разрабатывают направления улучшения качества услуг;
- размещают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальных сайтах организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Уполномоченного органа. Модернизация социальных услуг в интересах потребителей невозможна без налаживания механизмов обратной связи получателей и поставщиков услуг.

С целью организации возможности оценки гражданами качества оказания услуг организациями социального обслуживания, на официальном сайте министерства размещены формы анкет для проведения онлайн - опросов и опросов получателей услуг о качестве оказания услуг в организациях социального обслуживания.

Формирующийся механизм независимой оценки качества услуг в социальной сфере должен рассматриваться как один из необходимых и обязательных элементов комплексной системы повышения качества и

доступности социальных услуг и модернизации работы организаций, предоставляющих эти услуги.

В соответствии с законодательством о независимой оценке качества установлена ответственность органов исполнительной власти федерального и регионального уровня, местного самоуправления, руководителей организаций по проведению независимой оценки качества, учету ее результатов в управленческой деятельности [30].

Руководители регионов ежегодно отчитываются перед законодательным (представительным) собранием о результатах независимой оценки качества, проблемах и перспективах развития социальной сферы, разработке и реализации мер по устранению выявленных недостатков. Учредители организаций разрабатывают планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, обеспечивают контроль их исполнения и организуют информирование граждан о результатах работы по улучшению деятельности организаций.

Результаты независимой оценки качества включены в систему оценки эффективности деятельности руководителей регионов, муниципалитетов и руководителей организаций социальной сферы.

Оценка качества условий предоставления социальных услуг является важным элементом системы социальной защиты населения. Она позволяет проводить контроль качества обслуживания, за счет разработанной методики. Это необходимо для решения ряда задач:

- повышение уровня информирования клиентов о деятельности учреждений социального обслуживания;
- поиск уязвимых мест в деятельности социальных служб, с целью улучшения работы.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля. Операторы, участвующие в независимой оценке качества, выступают экспертами, анализируют соответствие тем или иным критериям, получатели

услуг проходят анкетирование и существенно влияют на общую оценку учреждения. С внедрением в систему законодательства закона о независимой оценке качества государство не только юридически закрепляло независимую оценку, но и устанавливало определенные стандарты на ее проведения, таким образом, повышая планку и для поставщиков социальных услуг. Теперь для закрепления статуса учреждения и поддержания собственного рейтинга организации поставщикам необходимо:

- улучшать и делать более доступной информационное обеспечение;
- оптимизировать или создавать условия доступной среды для людей с инвалидностью;
- повышать уровень комфортности предоставления услуг;
- совершенствовать дистанционные способы взаимодействия с получателями.

Анализ и составление рейтингов учреждений является важным аспектом для независимой оценки качества, так как из рейтинга можно сделать вывод о работе учреждений, о качестве предоставляемых ими услуг, о квалификации и вежливости персонала. Для самих учреждений рейтинг – это мотивация улучшить или поддерживать качество оказываемых услуг. Рекомендации, которые даются учреждениям на основании проведённой независимой оценки помогут выявить и исправить слабые места в работе. А получатели услуг при выборе учреждения могут опираться на рейтинги по результатам независимой оценки качества, потому что на результаты и рейтинг непосредственно влияет мнение респондентов об учреждении. Таким образом, независимая оценка качества через рейтинги учреждений влияет на поставщиков и получателей услуг.

Поиск теоретического обоснования подходов к оценке эффективности системы социального обслуживания и в целом социальной работы продолжается, а потому необходимо внимательно относиться к различным точкам зрения на данный вопрос и дальнейшей разработке системы критериев

и показателей эффективности социальной работы в системе социального обслуживания населения.

Происходящие в стране реформы, нацеленные на упорядочение всех сфер жизни, требуют изменений в социальной сфере, в том числе создания высокоэффективной системы социального обслуживания населения. В связи с этим проблема повышения ее качества, эффективности деятельности социальных служб является сегодня актуальной и в тоже время недостаточно разработанной. В России до настоящего времени не сформировалось достаточно четких подходов к оценке эффективности социальной работы. Наиболее оптимальным в современных условиях является следование Национальным стандартам социального обслуживания, определяющим требования и к качеству учреждений социального обслуживания, и к качеству предоставляемых населению услуг [1, с.17].

Таким образом, выбор методов и способа оценки качества социальных услуг, планирования действий по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора позволит повысить качество социального обслуживания населения.

Глава 3 Разработка и реализация программы, направленная на повышение качества оказания социальных услуг

С учётом актуальности темы дипломного исследования, в предыдущих разделах мы провели теоретическое осмысление сущности современных проблем оказания социальных услуг, их нормативно-правового регулирования, видов социальных услуг на современном этапе и анализа оценки и качества оказания социальных услуг.

Под качеством предоставляемых услуг подразумевается содержание, условия и результат оказанной социальной помощи и поддержки. Отметим, что сегодня, социальные учреждения руководствуются требованиями Национального стандарта социального обслуживания, который определяет требования, критерии к качеству предоставляемых населению социальных услуг.

В качестве объекта исследования стало Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Бузулуке и Бузулукском районе (далее - ГАУСО «КЦСОН» в г. Бузулуке и Бузулукском районе) [11].

Для разработки программы повышения качества социальных услуг первоначально нами мы определили правовой статус и содержание деятельности учреждения.

ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Бузулуке и Бузулукском районе (далее – Учреждение) является юридическим лицом и от своего имени может приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Учреждение в установленном порядке вправе открывать расчетные и иные счета в кредитных организациях, имеет самостоятельный баланс, обособленное имущество, закрепленное за ним на праве оперативного управления министерством природных ресурсов, экологии и имущественных

отношений Оренбургской области, печать установленного образца с изображением Государственного герба Российской Федерации, с полным наименованием, иные необходимые для его деятельности печати, штампы и бланки.

Собственником имущества и Учредителем Учреждения является Оренбургская область. Функции и полномочия учредителя от имени Оренбургской области осуществляет министерство социального развития Оренбургской области (далее – Учредитель) в порядке, определенным действующим законодательством. Функции и полномочия собственника имущества Учреждения в установленном порядке выполняет министерство природных ресурсов, экологии и имущественных отношений Оренбургской области (далее – Министерство). Учредитель и Министерство не несут ответственности по обязательствам Учреждения. Учреждение является некоммерческой организацией. Учреждение отвечает по своим обязательствам имуществом, находящимся у него на праве оперативного управления, за исключением недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленных за ним Министерством или приобретенных автономным учреждением за счет средств, выделенных ему Учредителем на приобретение этого имущества.

Юридический адрес: 461040, Российская Федерация, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Кирова, д. 26.

Предметом деятельности Учреждения является оказание в сфере социального обслуживания постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Целью деятельности Учреждения является социальное обслуживание граждан, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании и которым предоставляются социальные услуги.

Основной вид деятельности Учреждения заключается в предоставлении получателям с учетом их индивидуальных потребностей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и (или) в стационарной форме.

В состав Учреждения могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение социально-консультативной помощи;
- отделение социального обслуживания на дому;
- отделение срочного социального обслуживания (на мобильной основе);
- отделение социальной реабилитации инвалидов;
- отделение социальной помощи семье и детям;
- кризисное отделение для граждан, имеющих обстоятельства ухудшающие условия их жизнедеятельности.

В структуру Учреждения входят следующие подразделения:

Шесть отделений социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому. Отделения социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому осуществляют предоставление социальных услуг на дому гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании вследствие существования обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности в соответствии со ст. 15 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ [50].

Отделениями предоставляются:

- социально-бытовые, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические, социально-правовые, социально-трудовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности в форме социального обслуживания на дому;

- оказываются срочные социальные услуги;
- оказывается, содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);
- осуществляется профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании (обследование условий жизнедеятельности гражданина, определение причин, влияющих на ухудшение этих условий, проведение выборочных социологических опросов);
- постинтернатное сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из числа детей-сирот, и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет.

Социальное обслуживание на дому граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, осуществляется путем предоставления им социальных услуг, необходимых для удовлетворения основных жизненных потребностей, в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Оренбургской области, а также оказания, по их желанию, дополнительных социальных услуг, не входящих в названный перечень.

Одно отделение социального обслуживания в полустационарной форме. Отделение социального обслуживания в полустационарной форме осуществляет предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании вследствие существования обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности в соответствии со ст. 15 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ [50].

Отделение предоставляет социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические, социально-правовые, социально-

трудовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, определяемых в соответствии с индивидуальной программой, срочные услуги; оказывает содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Предоставление гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, социальных услуг в полустационарной форме осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и договором, с учетом их интересов, индивидуальных потребностей, состояния здоровья и степени самообслуживания, а так же социально-экономических факторов (семейное положение, наличие или отсутствие близких родственников, обязанных осуществлять помощь и уход, отдаленность их проживания, проблемы экономического характера и пр.).

Одно кризисное отделение для граждан, имеющих обстоятельства, ухудшающие условия их жизнедеятельности. Кризисное отделение для граждан, имеющих обстоятельства, ухудшающие условия жизнедеятельности осуществляет предоставление социальных услуг в стационарной форме гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании вследствие существования обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности в соответствии со ст. 15 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ [50].

Кризисное отделение предназначено для временного проживания людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в том числе женщин с детьми, пострадавших от домашнего насилия, и рассчитано на 20 мест.

Отделением предоставляются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические, социально-правовые, социально-трудовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг.

На 01.07.2022 года социальные услуги получают 2695 человек.

Отметим, что ГАУСО «КЦСОН» в г. Бузулуке и Бузулукском районе по итогам рейтинга организаций социальной области занимает четвертое место.

По итогам независимой оценки центра, были выявлены недостатки в показателях, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

Отметим, в Оренбургской области, комплексные центры социального обслуживания населения ежегодно на официальных сайтах учреждения публикуют планы мероприятий по улучшению работы качества, к сожалению, на сайте ГАУСО «КЦСОН» в г. Бузулуке и Бузулукском районе отсутствует и по итогу обращения не посредство в учреждение был получен отказ в его предоставлении.

Учитывая вышеизложенное нами была составлена программа повышение качества оказания социальных услуг.

Паспорт программы.

Наименование программы: Программа повышение качества оказания социальных услуг ГАУСО «КЦСОН» в г. Бузулуке и Бузулукском районе

Цель программы: Совершенствование системы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, семей и детей, направленной на предоставление социальных услуг с учетом индивидуальной нуждаемости, в соответствии со стандартами социальных услуг, соблюдением принципов социального обслуживания; повышения качества предоставления социальных услуг.

Задачи программы:

- совершенствование правоотношений в сфере социального обслуживания;
- выявление и учёт граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг;
- реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;

- оказание содействия гражданам, семьям с детьми в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);
- предоставление гражданину, нуждающемуся в получении социальных услуг, права выбора социальных услуг в соответствии с их ценой, количеством и качеством;
- обеспечение системы информационной открытости учреждения;
- проведение мероприятий по развитию кадрового потенциала, повышению профессионального уровня работников учреждения, соответствия профессиональным стандартам Российской Федерации повышение заинтересованности работников в труде, в том числе путем проведения обучения, в рамках данной задачи поставлены:
- повышение уровня знаний, умений и компетенции социальных работников на программах повышения квалификации и профессиональной переподготовки, организованных с использованием дистанционных методов обучения;
- повышение уровня компетенции государственных и муниципальных служащих, сотрудников бизнес-структур, общественных организаций по вопросам социальной работы, социального предпринимательства и социальной политики;
- создание электронной образовательной платформы, электронной библиотеки учебно-методической литературы, включая библиотеку успешных практик в помощь социальным работникам, социальным предпринимателям и другим заинтересованным лицам;
- создание профессиональной сети по обмену опытом в сфере социальной работы, социального предпринимательства и социальной политики, создание системы вебинаров для зарегистрированных пользователей по актуальным вопросам практики социальной работы;

- проведение научно-исследовательской и консультационной деятельности по различным вопросам в области социальной работы и социальной политики, социального предпринимательства;
- подготовка учебных и методических пособий, сборников задач и конкретных ситуаций (кейсов), пособий-практикумов по основной тематике программ и курсов;
- развитие системы профессионального общения (модерирование платформы) специалистов с целью совместного решения проблем в профессиональной деятельности Создание экспертной среды для оценки решений органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам развития социального обслуживания;
- укрепление материально-технической базы и обеспечение комплексной безопасности объектов;
- проведение мероприятий по развитию интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства;
- развитие системы оказания дополнительных платных услуг гражданам с учетом индивидуальной нуждаемости.

Правовая основа программы:

- Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 18.10.2014 № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
- Приказ Минтруда России № 874н от 10.11.2014 «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;

- Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 500н «Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг»;
- Закон Оренбургской области от 03.10.2014 № 2560/729-V-03 «О разграничении полномочий органов государственной власти Оренбургской области в сфере социального обслуживания граждан в Оренбургской области и внесении изменений, и признании утратившими силу отдельных законодательных актов Оренбургской области»;
- Закон Оренбургской области от 29.06.2017 № 451/107-V-03 «О регулировании отдельных вопросов в сфере профилактики правонарушений в Оренбургской области»;
- Закон Оренбургской области от 31.10.2014 № 2609/759-V-03 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области»;
- Закон Оренбургской области от 31.10.2014 № 2608/758-V-03 «Об установлении размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в Оренбургской области»;
- Постановление Правительства Оренбургской области от 22.04.2014 № 240-п «Об утверждении примерного положения о социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних»;
- Постановление Правительства Оренбургской области от 25.12.2019 № 978-пп «Об утверждении перечня учреждений, работники которых осуществляют перевозку несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, специальных учебно-воспитательных учреждений открытого типа и иных детских учреждений»;

- Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 21.07.2021 № 398 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- Постановление Правительства Оренбургской области от 16.09.2021 № 808-пп «Об утверждении положения о региональном государственном контроле (надзоре) в сфере социального обслуживания граждан на территории Оренбургской области»;
- Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 30.03.2016 № 196 «Об утверждении порядка осуществления в министерстве социального развития Оренбургской области контроля за выполнением государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственными автономными, бюджетными и казенными учреждениями социального обслуживания, подведомственными министерству социального развития Оренбургской области»
- Постановление Правительства Оренбургской области от 10.07.2013 № 594-п «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Оренбургской области»;
- Постановление Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 № 828-п «Об обстоятельствах, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан»;
- Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 30.03.2016 № 196 «Об утверждении порядка осуществления в министерстве социального развития Оренбургской области контроля за выполнением государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственными автономными, бюджетными и казенными учреждениями социального

- обслуживания, подведомственными министерству социального развития Оренбургской области»;
- ГОСТ Р 52497–2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания;
 - ГОСТ Р 52143–2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
 - ГОСТ Р 53058–2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
 - ГОСТ Р 53059–2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
 - Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
 - Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области, утвержденные на заседании Общественного совета 23.10.2018;
 - Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 24.12.2020 № 660 «Об утверждении Плана проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области на период 2021-2023 годов»;
 - Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 09.04.2018 № 215 «Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области» и другие.

Ожидаемые результаты реализации программы:

- внедрение и развитие инновационных технологий социального обслуживания населения;
- проведение эффективной кадровой политики, повышение заинтересованности работников учреждений социального обслуживания населения в труде и повышение престижа профессии социального работника;
- укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения, выполнение мероприятий, обеспечивающих равный доступ к социальным услугам как городского, так и сельского населения, создание благоприятных условий жизнедеятельности граждан старшего поколения и инвалидов в рамках реализации долгосрочных целевых программ;
- развитие рынка социальных услуг путем расширения круга организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющих социальные услуги;
- предоставление гражданам, нуждающимся в получении социальных услуг, права выбора организации социального обслуживания для получения социальных услуг независимо от организационно-правовой формы.
- подготовка комплексных предложений по повышению качества социального обслуживания на основе детального анализа положения дел в сфере социального обслуживания и выявления существующих проблем в отрасли;

- повышение квалификации работников учреждений социального обслуживания путем ежегодного обучения;
- мониторинг и оценка эффективности реализации программы посредством контроля за ходом исполнения плана мероприятий по ее реализации.

Таким образом, в Оренбургской области, комплексные центры социального обслуживания населения ежегодно на официальных сайтах учреждения публикуют планы мероприятий по улучшению работы, качества предоставления услуг, планов развития, но, к сожалению, на сайте ГАУСО «КЦСОН» в г. Бузулуке и Бузулукском районе отсутствует и по итогу обращения в учреждение, нами был получен отказ в его предоставлении, хотя он должен предоставляться каждому гражданину по первому требованию.

Заключение

В сложившихся условиях государственная политика, направленная на социальное обеспечение, должна играть ведущую роль в стратегическом развитии Российской Федерации.

Социальная защита – это целенаправленная деятельность институтов государственного управления, обеспечивающая социальные, экономические и иные права и гарантии гражданину государства в соответствии с действующим законодательством.

Система социальной защиты является тем комплексом мероприятий, которые осуществляются для того, чтобы преодолеть последствия, связанные с возникшими экстремальными ситуациями в жизни человека, семьи, общественной группы. Это мероприятия, которые обеспечивают гарантированную со стороны государства минимальную материальную помощь для социально незащищенных слоёв населения Российской Федерации в условиях перманентных кризисных явлений в экономике, которые оказывают негативное влияние на уровень жизни населения и, как следствие, на обеспечение безопасности граждан.

В результате, проанализировав деятельность учреждений социальной поддержки населения с учетом его направленности, можно выделить проблемы системы оказания социальных услуг в Российской Федерации:

- существует проблема недостаточного бюджетного финансирования в области обеспечения специализированных медицинских учреждений необходимым оборудованием, в области обеспечения граждан как лекарственными средствами, так и системами протезирования инвалидов. Данная проблема возникает на всех уровнях бюджетного обеспечения (федеральном, региональном и муниципальном).
- социальное обслуживание опирается на консервативную правовую базу, в которой не учитываются современные тенденции развития общества. Цифровизация данной сферы не имеет четкой правовой

регламентации. Кроме того, противоречия в сфере применения и содержания нормативно-правовых актов, регламентирующих социальное обслуживание, противоречия законов друг другу, приводят в итоге к различным толкованиям правовых норм, существует проблема и повторяющихся норм.

- межведомственное взаимодействие по вопросам социального обеспечения и социальной защиты обладает низкой эффективностью. В частности, в процессе такого взаимодействия постоянно возникают противоречия в разделении полномочий и сфер ответственности по конкретным вопросам.
- на сегодняшний день существенную проблему составляет дефицит кадров в социальной сфере из-за непривлекательности профессии социального работника в современном обществе и низкой оплаты труда. В результате чего возникает дополнительная проблема квалификации персонала социальных служб и учреждений.
- процессы, связанные со стандартизацией в России ориентированы на международные нормы, хоть и, концептуальные подходы в формировании стандартов социальных услуг отличаются. Менее всего отечественные стандарты адаптированы под особые нужды безнадзорных и бездомных детей, инвалидов и лиц без определенного места жительства.
- необходимо обозначить также проблему, характеризующую современный этап развития общества, на 01.01.2022, зарегистрировано 42,027 миллиона пожилых людей, а по расчетам экспертов к 2030 году доля пожилых граждан в Российской Федерации может составить более 25%. Отметим, что при увеличении числа пожилых граждан возрастает необходимость оказания этим гражданам постоянной помощи и социальной поддержки.
- несбалансированность и отсутствие целостности, наблюдается в сети учреждений, оказывающих социальные услуги, потребность

населения в социальных услугах не может быть удовлетворена в полной мере органами управления, так как принимаемые ими меры кажутся явно неэффективными и однозначными с точки зрения потребителей услуг, объем и качество социальных услуг низкое.

- полагаем, что стоит отметить и низкую информированность граждан о социальных услугах, как проблему в области оказания социальных услуг.

Основным законом, который регулирует процесс оказания и оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения является принятый в 2013 году Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

В соответствии с 3 статьей данного закона, социальная услуга - это «действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности».

Этот же закон определяет виды социальных услуг, предоставляемых в Российской Федерации и формы социального обслуживания.

В зависимости от конкретных жизненных ситуаций и индивидуальных потребностей лицам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, предоставляются следующие виды социальных услуг:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- социально-трудоустройство, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- срочные социальные услуги.

Под качеством предоставляемых услуг подразумевается содержание, условия и результат оказанной социальной помощи и поддержки. Согласно действующему законодательству об основах и организации социального обслуживания качественные услуги должны отвечать запросам получателей и отличаться следующими свойствами:

- полнотой предоставления в соответствии с требованиями (стандартами);
- доступностью;
- своевременностью;

- эффективностью и результативностью.

Услуга в сфере социального обслуживания является качественной, если выполняются следующие требования: достигнута поставленная цель; предоставление услуги соответствует действующим технологическим регламентам; используются современные средства реабилитации; реализуется инклюзивный подход и уважение к личности каждого человека.

Отметим, что качество оказания социальных услуг показывает их независимая оценка, которая проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Полагаем, что выбор методов и способа оценки качества социальных услуг, планирования действий по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора позволит повысить качество социального обслуживания населения.

Итогом дипломного исследования, стала разработка программы совершенствования качества социальных услуг, в которой заявлены ожидаемые результаты реализации программы:

- внедрение и развитие инновационных технологий социального обслуживания населения;
- проведение эффективной кадровой политики, повышение заинтересованности работников учреждений социального обслуживания населения в труде и повышение престижа профессии социального работника;
- укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения, выполнение мероприятий, обеспечивающих равный доступ к социальным услугам как городского, так и сельского населения, создание благоприятных условий жизнедеятельности граждан старшего поколения и инвалидов в рамках реализации долгосрочных целевых программ;

- развитие рынка социальных услуг путем расширения круга организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющих социальные услуги;
- предоставление гражданам, нуждающимся в получении социальных услуг, права выбора организации социального обслуживания для получения социальных услуг независимо от организационно-правовой формы.
- подготовка комплексных предложений по повышению качества социального обслуживания на основе детального анализа положения дел в сфере социального обслуживания и выявления существующих проблем в отрасли;
- повышение квалификации работников учреждений социального обслуживания путем ежегодного обучения;
- мониторинг и оценка эффективности реализации программы посредством контроля за ходом исполнения плана мероприятий по ее реализации.
- совершенствование системы электронного взаимодействия с МФЦ, в том числе по вопросу выдачи гражданам в МФЦ справок (документов) на основании сведений (документов), поступающих в электронном виде, и в целом, повышать качество работы во взаимодействии с МФЦ;
- активизация работы по организации перехода на электронную форму взаимодействия с общеобразовательными организациями в процессе предоставлении мер социальной поддержки;
- активизация работы, направленной на привлечение граждан к активному использованию портала государственных услуг при обращении за предоставлением мер социальной поддержки, в целях роста целевого показателя «доля государственных услуг, оказанных в электронной форме, в общем количестве государственных услуг», и достижения установленных на 2030 год значений целевого показателя.

Таким образом, можно заключить, что в современных условиях социальная политика должна занимать доминирующее место в стратегическом развитии Российской Федерации.

Сегодня на почве глобальных и локальных экономических кризисов мы видим, как обострение уже существующих социальных проблем, так и появление новых.

В этих условиях государство должно проводить выверенную и целенаправленную политику по регулированию социальной сферы, делая особый упор на сферу социальной защиты малообеспеченных слоев населения и молодых семей.

Отметим, что качество оказания социальных услуг показывает их независимая оценка, которая проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Мы считаем, что система социальной защиты в нашей стране должна не только охватывать все незащищенные слои населения, но и обеспечивать предотвращение роста социальной напряженности среди населения, в том числе и возможные, как следствие, проявления девиантного характера.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Агеева К.А. Проблемы независимой оценки качества предоставления социальных услуг в сфере социального предпринимательства / К.А. Агеева, Э.Н. Вольфсон // Будущее науки - 2015: Сборник научных статей 3-й Международной молодежной научной конференции: в 2-х томах, Курск, 23–25 апреля 2015 года / Ответственный редактор Горохов А.А. – Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга». – 2015. – С. 17-19.
2. Беляева Г.С. Правовой механизм: к вопросу об определении понятия и установлении признаков / Г.С. Беляева // Административное и муниципальное право. – 2016. – № 2. – С. 169-177
3. Болотина М.В. Анализ системы законодательства РФ, закрепляющего права потребителей в сфере медицинских услуг / М.В. Болотина // Вестник Московского университета МВД России. – 2008. – № 10. – С. 14-16.
4. Вавилова Е.М., Демченко М.В. Развитие правового регулирования телемедицины в Российской Федерации / Е.М. Вавилова, М.В. Демченко // Медицинское право. – 2020. – № 1. – С. 48-51.
5. Всемирный Доклад о старении и здоровье 2015 г. [Электронный ресурс] // Всемирная организация здравоохранения. – Режим доступа: URL:<http://www.portal.pmnch.org/ageing/publications/world-report-2015/ru> (дата обращения: 17.09.2022 г.).
6. Галаганов В.П. Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации. М.: КноРус, 2015. – 152 с.
7. Голубева Т.Б. Основы социального государства: учебное пособие - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 172 с.
8. Горбачев В.И., Шмаков А.Н. Нормативно-правовое обеспечение педиатрической анестезиолого-реанимационной помощи / В.И. Горбачев, А.Н. Шмаков // Медицинское право. – 2020. – № 1. – С. 41-47.

9. ГОСТ Р 52143-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 10.06.2021 № 531-ст) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&rnd=4Nn2og&base=OTN&n=30994#SwqQqITkrtAN3rlv> (дата обращения: 20.08.2022).

10. ГОСТ Р 53058-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1181-ст) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=7098#C4hFIT5wuUKbwAJ> (дата обращения: 20.08.2022).

11. Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Бузулуке и Бузулукском районе [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL:<https://kcsou-bz.msr.orb.ru/> (дата обращения: 19.09.2022).

12. Дворяшина Н.А. Русская няня и ее предназначение в православном воспитании детей / Н.А. Дворяшина // Литература в школе. – 2021. – № 6. – С. 9-23

13. Дудкин А.С. Философские основания социальной помощи в ее сравнении с социальной работой [Электронный ресурс] / А.С. Дудкин // Известия Пензенского гос. пед. ун-та им. В.Г. Белинского. 2006. № 2. – Режим доступа: URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/filosofskie-osnovaniya-sotsialnoy-pomoschi-v-ee-sravnении-s-sotsialnoy-rabotoy> (дата обращения: 02.09.2022).

14. Еремеева Т.С., Клемес В.С., Кисель Е.А. Понятие и содержание предоставления социальных услуг [Электронный ресурс] / Т.С. Еремеева, В.С. Клемес, Е.А. Кисель // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2022. № 96. – Режим доступа:

URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-soderzhanie-predostavleniya-sotsialnyh-uslug> (дата обращения: 16.09.2022).

15. Закон Республики Башкортостан «Об охране здоровья граждан Республики Башкортостан» от 04.04.2012 г. № 608-з [Электронный ресурс] / Официальный интернет порта правовой информации. – Режим доступа: URL: <https://nra.bashkortostan.ru/> (дата обращения: 22.09.2022).

16. Изменение подхода к определению качества предоставляемых услуг / А.П. Гарин, Е.П. Гарина, И.П. Денисова [и др.] // Московский экономический журнал. – 2020. – № 12. – С. 60.

17. Кязимов К.Г. Цифровая образовательная среда как условие для применения цифровых образовательных технологий в УПО / К.Г. Кязимов // Профессиональное образование в современном мире. – 2020. – №1. – С.355.

18. Лазарева М.А., Попов Н.В. Развитие современного законодательства в сфере социального обеспечения граждан России [Электронный ресурс] / М.А. Лазарева, Н.В. Попов // Успехи в химии и химической технологии. 2017. №7 (188). – Режим доступа: URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sovremennogo-zakonodatelstva-v-sfere-sotsialnogo-obespecheniya-grazhdan-rossii> (Дата обращения: 29.08.2022).

19. Литвинова В.В. Сравнительный анализ социальных кодексов субъектов Российской Федерации [Электронный ресурс] / В.В. Литвинова // Актуальные проблемы российского права. 2019. №3 (100). – Режим доступа: URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyu-analiz-sotsialnyh-kodeksov-subektov-rossiyskoj-federatsii> (Дата обращения: 10.09.2022).

20. Лобецкая А.В., Наумов И.А. Проблемы качества жизни пожилых пациентов, пребывающих в стационарных медико-социальных учреждениях. М., 2017. – 156 с.

21. Метелева Е.Р. Определение ключевых терминов в социальной сфере / Е.Р. Метелева // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2016. – № 1. – 90-98 с.

22. Нагорнова А.Ю. Теория и технология социальной работы с пожилыми людьми: учеб. пособие для академического бакалавриата - М.: Издательство Юрайт, 2019. – 133 с

23. Нефедьева Е.И., Кудрявцев С.И. Социально-экономическая адаптация граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарных условиях социального обслуживания (на примере ОГБУСО Ново-Ленинский дом-интернат для престарелых и инвалидов») [Электронный ресурс] / Е.И. Нефедьева, С.И. Кудрявцев // Байкальский научный журнал. 2017. Т. 8. № 3. – Режим доступа: URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskaya-adaptatsiya-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-i-invalidov-v-statsionarnyh-usloviyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya-na> (дата обращения: 02.09.2022).

24. Общая численность пенсионеров в РФ [Электронный ресурс] Росстат. – Режим доступа: URL:<https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/ITMWxs6f/ur2-1.doc> (дата обращения: 17.09.2022 г.).

25. Писанко В.А. Пессимистический и оптимистический взгляд на социальное положение пожилых людей в России / В.А. Писанко // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2018. – № 1. – С. 91–96

26. Платонова Н.М., Платонов М.Ю. Инновации в социальной работе. М.: Академия, 2012. 256 с.

27. Пономарев Н.С. К вопросу о соотношении понятий «медицинская помощь» и «медицинские услуги», их юридическое значение для защиты прав и законных интересов граждан / Н.С. Пономарев // Медицинское право. – 2019. – № 3. – С. 39-44.

28. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: URL:<https://vsrf.ru/documents/own/8304/> (дата обращения: 22.09.2022).

29. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 24.04.2018 г. № 186 «Об утверждении Концепции предиктивной, превентивной и

персонализированной медицины» [Электронный ресурс] / Официальный интернат портал правовой информации. – Режим доступа: URL: <http://www.pravo.gov.ru/> (дата обращения: 22.09.2022).

30. Приказ Минтруда России № России № 344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [Электронный ресурс] / СПС «Гарант». – Режим доступа: URL:<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/> (дата обращения: 27.09.2022).

31. Приказ Росстандарта от 06.09.2019 N 642-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Юридическая информационная система «Легалакт - законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации» – Режим доступа: URL: <https://legalacts.ru/doc/prikaz-rosstandarta-ot-06092019-n-642-st-ob-utverzhdenii-natsionalnogo/> (дата обращения: 20.08.2022).

32. Седых О.Г., Кузина Л.С. Служба социальных нянь как инновационная технология социальной работы / О.Г. Седых, Л.С. Кузина // *Baikal Research Journal*. – 2016. – № 4. – С. 6-8

33. Сидельцева И.С., Чеботарева К.А. Современное состояние и оценка результативности государственного управления здравоохранением региона // В сборнике: Теория и практика эффективности государственного и муниципального управления. Сборник научных статей 3-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Курск: Юго-Зап. гос. университет, 2021. – С. 235-240

34. Синкевич Ж.В. Понятие и признаки социальных услуг / Ж.В. Синкевич // *Гражданское право*. – 2020. – № 6. – С. 43-45

35. Социальное сопровождение в деятельности учреждений социального обслуживания» / авт.-сост. Л.А. Филиппова. - Великий Новгород:

ОАУ «Новгородский областной центр развития социального обслуживания населения», 2015. – 345 с.

36. Тетерина Т.В., Мишарина А.М. Проблемы социального обслуживания пожилых граждан сельской местности / Т.В. Тетерина, А.М. Мишарина // Актуальные исследования. – 2019. – № 3. – С. 47-50.

37. Трохирова У.В. Профессионализм специалистов социальной работы: сущность, критерии, способы оценки: учеб. пособие. М.: Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2013. – 116 с.

38. Тынгишева А.М. Сущность и инструменты государственного управления системой здравоохранения / А.М. Тынгишева // Молодой ученый. – 2019. – № 49 (287). – С. 133-136.

39. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129344/ (дата обращения: 27.09.2022).

40. Указ Президента Российской Федерации от 11.03.2019 г. № 97 «Об Основах государственной политики Российской Федерации в области обеспечения химической и биологической безопасности на период до 2025 г. и дальнейшую перспективу» [Электронный ресурс] / Официальный интернат портал правовой информации – Режим доступа: URL: <http://www.pravo.gov.ru/> (дата обращения: 22.09.2022).

41. Указ Президента РФ от 02.07.2021 N 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_389271/ (дата обращения: 20.09.2022).

42. Указ Президента РФ от 06.06.2019 №254 «О Стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_326419/942772dce30cfa36b671bcf19ca928e4d698a928/ (дата обращения: 02.09.2022).

43. Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2007. – № 10. – Ст. 1152

44. Федеральный закон от 06.10.1999 N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1999. – № 42. – Ст. 5005

45. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2003. – № 40. – Ст. 3822

46. Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» // Собрание законодательства РФ. – 1999. – № 29. – Ст. 3699

47. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165809/ (дата обращения: 27.09.2022).

48. Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2004. – № 31. – Ст. 3215.

49. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.

50. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2013. – № 52 (часть I). – Ст. 7007.

51. Цифровая экономика: библиографический указатель/сост.: Н.А. Игнатенко, И.В. Ткаченко, И.В. Ниценко. Под. Ред. М.В. Обновленской. - Ставрополь: НБСтГАУ, 2019. – 26 с.

52. Чашина А.А. Востребованность социальных услуг населением в НКО и социальных учреждениях / А.А. Чашина, А.В. Карпова // Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: Материалы Международной научно-практической конференции, Махачкала, 25 апреля 2019 года. – С. 284-286.

53. Чернусь Н.Ю. Правовое обеспечение оказания социальных услуг / Н.Ю. Чернусь // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Право. – 2015. – № 2. – С. 32-38

54. Шайхатдинов В.Ш. Дополнительное социальное обеспечение: анализ проблем теории и практики [Электронный ресурс] / В.Ш. Шайхатдинов // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2015. №4 (30). – Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dopolnitelnoe-sotsialnoe-obespechenie-analiz-problem-teorii-i-praktiki> (Дата обращения: 15.09.2022).

55. Шипулина Л.Н. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: правовые вопросы: диссертация ... кандидата юридических наук: 12.00.05 / Шипулина Лариса Николаевна. Екатеринбург, 2012. – 209 с.