

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

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

Департамент бакалавриата (экономических и управленческих программ)
(наименование)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Государственное и муниципальное управление
(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Особенности управления социальной защиты населения и определение направления ее совершенствования (на примере ГКУ СО Новониколаевский центр социального обслуживания на дому)

Студент

Д.А. Дятлова
(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. юрид. наук, доцент А.А. Мусаткина

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2021

Аннотация

Выпускную квалификационную работу выполнила Дятлова Д.А.

Название выпускной квалификационной работы: Особенности управления социальной защиты населения и определения направления ее совершенствования (на примере ГКУ СО Новониколаевский центр социального обслуживания на дому).

Научный руководителем является: кандидат юрид. наук, доцент А.А. Мусаткина.

Цель исследования - изучение особенностей управления социальной защиты населения и определение направлений ее совершенствования.

Объект исследования – деятельность ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания населения на дому».

Предмет исследования – механизмы и инструменты управления, реализуемые в системе функционирования предприятий.

Методы исследования – факторный анализ, синтез, статистическая обработка результатов, дедукция.

Практическая значимость исследования. Выводы и предложения исследования могут быть использованы в практической деятельности органов социальной защиты населения, а также при организации семинаров и «круглых столов».

Abstract

The final qualifying work was completed by D.A. Dyatlova.

Title of the final qualifying work: Features of the management of social protection of the population and determining the direction of its improvement (on the example of the GKU SO Novonikolaevsky Center for Social Services at Home).

The scientific advisor is: candidate of law. Sciences, Associate Professor A.A. Musatkina.

The purpose of the study is to study the features of the management of social protection of the population and determine the directions for its improvement.

The object of the research is the activities of the GKU SO "Novonikolaevsky center for social services at home"

The subject of the research is the mechanisms and management tools implemented in the system of enterprise functioning.

Research methods - factor analysis, synthesis, statistical processing of results, deduction.

The practical significance of the study. The conclusions and proposals of the research can be used in the practical activities of the bodies of social protection of the population, as well as in the organization of seminars and round tables.

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты процесса управления социальной защитой населения.....	9
1.1 Организация управления социальной защитой населения России.....	9
1.2 Показатели эффективности социальной защиты населения	16
2 Оценка особенностей управления социальной защиты ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому».....	24
2.1 Особенности социальной работы в ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением	24
2.2 Анализ результатов социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением.....	36
3 Предложения по повышению эффективности социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому».....	50
3.1 Проблемы, выявленные в ходе анализа ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»	50
3.2 Разработка рекомендаций по формированию социально – ориентированной системы защиты населения.....	57
Заключение	66
Список используемой литературы	69
Приложение А Перечень социальных услуг по видам услуг в форме социального обслуживания на дому	75
Приложение Б Государственное задание ГКУ СО «Новониколаевского центра социальной защиты населения» на дому	87
Приложение В Результаты анкетирования пожилых граждан по оказанию социальных услуг ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения	98

Введение

Современная жизнь немыслима без социальной защиты, меры которой не только реализуют права человека на социальное обеспечение, но и являются экономической и жизненной необходимостью. Социальная защита является отраслью жизни общества, в наибольшей степени связанной с актуальными социальными проблемами, решение которых невозможно без диалога на различных уровнях: общероссийском, региональном, местном.

Гармоничное развитие страны возможно только в том случае, если его население получает всю необходимую социальную поддержку. От состояния социальной сферы, эффективности проводимой государством политики в сфере социальной поддержки граждан зависит стабильность общества, его устойчивое развитие, а в итоге его национальная безопасность.

«Социальная политика нашего государства реализуется через мероприятия, осуществляемые органами социальной защиты в контексте, проводимой государством социальной политики» [9].

«С помощью социальной политики государство обеспечивает минимальный уровень социальных гарантий, создает благоприятные условия для жизнедеятельности людей, поддерживает оптимальные отношения между доходами активной части населения и нетрудоспособных граждан, регулирует минимальный размер оплаты труда, приводя его в соответствие с величиной прожиточного минимума. А также создает условия для укрепления здоровья населения, роста его образованности и культуры, помогает в решении жилищных проблем» [6].

Сегодня под социальной политикой государства понимают воздействие органов управления страны на социальную сферу общества, их деятельность в целях удовлетворения социальных потребностей людей и прежде всего повышения уровня жизни, предоставление социальных услуг населению.

Государство стоит на страже здоровья своих граждан, поддерживает семьи с детьми, пожилых людей и граждан с ограниченными возможностями.

Развитие социальной сферы является важнейшим направлением внутренней политики государства, обеспечения благополучия и всестороннего развития граждан. В статье 7 Конституции Российской Федерации сказано: «Российская Федерация - социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

Основой мероприятий является оказание помощи всем категориям граждан, которым необходима государственная поддержка. Круг получателей социальных услуг необычайно широк и помощь им оказывается в соответствии с законодательными и правовыми актами страны [1].

«В Российской Федерации действуют различные программы социальной поддержки граждан, в которых заложены основные ориентиры и задачи, требующие конкретных сроков выполнения» [14].

Выбранная для исследования тема квалификационной работы является актуальной. Ее актуальность заключается в том, что главным правилом системы социальной защиты является поддержание уязвимых категорий граждан на достаточном для проживания жизненном уровне и недопущение их перехода за черту бедности. Чаще всего такие категории граждан получают социальную поддержку в виде льгот, предоставляемыми разными государственными уровнями: местным, региональным, федеральным. Сегодня социальная защита населения должна играть не только роль социальной компенсации бедным, но и служить определенным противовесом быстро растущему имущественному неравенству. Важной проблемой становится защита всего населения от прогрессирующего обнищания.

Актуализация социальной защиты населения состоит в том, что понятие «социальная защита» ассоциируется с понятием «социальная забота»

государства, когда индивидуальная помощь человеку, группам людей, организованная профессионально подготовленными людьми и выражаемая понятием «социальная работа», своей конечной целью будет иметь поддержку уверенности человека в своих силах, своих возможностях. Именно поэтому в последнее время большинство специалистов социальной защиты населения отказываются от такого широкого, но неконкретного понятия как «социальная защита населения», а все больше пользуются термином «социальная поддержка населения со стороны государства» [23].

Одна из конечных целей всей социальной политики защиты населения связана с концепцией независимой жизни. В ней каждый человек и его сложная жизненная ситуация рассматривают в свете его гражданских прав, а не с точки зрения его личностных и социальных трудностей. Очень важно ориентировать общество на преодоление физических и психологических барьеров в окружающей среде с помощью социальных служб, методов и средств [10].

Целью квалификационного исследования является изучение особенностей управления социальной защиты населения и определение направлений ее совершенствования.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- изучить организацию управления социальной защиты населения;
- оценить показатели эффективности социальной защиты населения;
- исследовать особенности социальной работы в ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением;
- проанализировать результаты социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением;

- в процессе анализа выявить проблемы социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением;
- разработать рекомендации по формированию социально – ориентировочной системы защиты населения.

Объектом квалификационного исследования является деятельность ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания населения на дому».

Предметом исследования в данной работе выступает система социальной защиты населения.

Теоретико-методологической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых, в которых содержатся основные концепции создания и функционирования системы социальной защиты населения.

Эмпирическую базу исследования составили: Конституция РФ, федеральные и региональные законы, нормативно-правовые акты Министерства социальной защиты населения Волгоградской области, монографии и научные статьи ученых и специалистов, занимающихся изучением социальной защиты населения.

Практическая значимость исследования. Выводы и предложения исследования могут быть использованы в практической деятельности органов социальной защиты населения, а также при организации семинаров и «круглых столов».

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

1 Теоретические аспекты процесса управления социальной защитой населения

1.1 Организация управления социальной защитой населения России

«Социальная защита населения – это совокупность социально-экономических мероприятий, проводимых государством и направленных на обеспечение нетрудоспособных граждан РФ трудовыми пенсиями по старости, инвалидности, пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на содержание детей, по безработице, на погребение, оказание адресной помощи малоимущим слоям населения, помощи гражданам в экстремальных ситуациях, беженцам, переселенцам, на санаторно-курортное лечение, содержание в геронтологических центрах престарелых и инвалидов, обеспечение инвалидов транспортными средствами, протезно-ортопедическими изделиями, профессиональное обучение и переобучение инвалидов, их трудоустройство, создание комплекса новых социальных служб - центров социального обслуживания населения, социальные приюты для детей, социальные гостиницы и другое» [12].

Социальное обеспечение – это основная часть социальной защиты населения. Законом устанавливаются государственные пенсии и социальные пенсии, поощряется добровольное социальное страхование, создание социального обеспечения и благотворительности [7].

Главный документ страны гарантирует каждому гражданину возможность пользоваться своим правом на социальную защиту и в Конституции прописаны все необходимые условия для осуществления этого права.

Конституция РФ не только провозглашает право граждан на социальную защиту, но и четко определяет пути его реализации - это государственное страхование работающих, создание страховых фондов, являющихся источниками финансирования социальной защиты населения, а также принятия федеральных законов, гарантирующих реализацию этих прав: ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста инвалидов» 02.08.95г., ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ» 10.12.95г., «О социальной защите инвалидов» 24.11.95г. [46].

Категории граждан, которые нуждаются в защите государства в первую очередь, показаны на рисунке 1. [8].



Рисунок 1 – Первоочередные категории граждан, которые нуждаются в социальной защите

Новый термин «социальная защита», принятый в международном сообществе, заменил распространенное, в советское время, понятие «социальное обеспечение».

В мировой практике под «социальной защитой» понимают «совокупность правовых норм, помогающих социально – уязвимым

категориям граждан решать свои социальные и экономические трудности». Сложные этапы человеческой жизни, связанные с потерей работы, утратой своих трудовых функций из – за травмы или неизлечимого заболевания, рождения ребенка с особенностями развития требуют от государства, через уполномоченные для решения таких задач органы, оказывать помощь и поддержку человеку и членам его семьи [13]. Зачастую государство пытается нивелировать такие ситуации через меры социальной поддержки в виде:

- выплат компенсационного характера в денежной или натуральной форме;
- предоставления различных услуг;
- проведение профилактических мероприятий, цель которых предотвратить неблагоприятные ситуации.

Социальная защита оказывается гражданам в таких формах как:

- индивидуальная ответственность работодателей;
- социальное страхование;
- адресная социальная помощь;
- государственное социальное обеспечение и так далее [4].

Несмотря на то, что «социальная защита – это самостоятельный социальный институт, техника, оказываемых услуг, имеет ряд отличий». Например, порядок начисления пенсий, существенно отличается от порядка оказания медицинских услуг, а трудоустройство безработного гражданина подчинено отличному, от услуг перечисленных выше, алгоритму [17].

Несмотря на активное развитие системы социальной защиты российское общество относится к этому социальному институту скептически. Зачастую граждане не знают на какую помощь и при возникновении, каких ситуаций они могут рассчитывать. Какие льготы им положены, и как их можно получить. Из-за своей правовой безграмотности социально уязвимые

категории граждан не обращаются за помощью и не пользуются, положенными им льготами [31].

Социальные реформы, которые стартовали в нашей стране в 1997 году, сводили всю «социальную защиту» к социальному обслуживанию населения, социальной защите людей с ограниченными возможностями, обслуживанию населения, поддержке граждан, уволенных в запас или ушедших в отставку.

Смысл института социальной защиты ускользает от понимания большинства, так как отсутствует комплексное представление о содержании и характере данного института, что не позволяет привести к единому толкованию термины, категории и понятия, в нем используемые [11].

Ярким примером таких разночтений является термин «социальное обеспечение», служивший переводом часто употребляемого в европейских странах термина «Social Security», дословный перевод которого в русском языке означает социальную безопасность, социальную защиту, социальные гарантии [45].

Таким образом, понятия «социальное обеспечение» и «Social Security» не являются тождественными друг другу, так как в основе «социального обеспечения» лежат принципы государственной организации социальной защиты с ограниченным использованием социального страхования и полным отсутствием других форм ее организации.

В то время как понятие «Social Security» в полной мере отражает организацию социальной защиты на принципах социального страхования [21].

В нашей стране, несмотря на слабую теоретическую проработку социальной защиты как социального института термин «социальная защита» трактуют в широком и узком смыслах.

В широком смысле он представляет общую категорию, демонстрирующую комплекс социально – экономических отношений в стране.

В более узком смысле термин означает ограниченную категорию отношений в области социальной защиты, связанных с предоставлением отдельных видов обеспечения за счет средств государственного бюджета [32].

Социальная защита может принимать различные формы. В частности, можно выделить следующие.

«Социальное обеспечение. Организованная государством форма помощи для утверждённого круга лиц, в установленных законом ситуациях, с целью выравнивания социального положения граждан включает: выплаты, услуги либо натуральные блага, предоставляемые при наступлении определённых социальных рисков, связанных с невозможностью граждан своими силами обеспечить себя или нетрудоспособных членов своей семьи достаточными средствами к жизни.

Социальное страхование. Система компенсации населению последствий социальных рисков, связанных с потерей трудоспособности и доходов. Основана на страховых начислениях работодателей, работников и распространяется только на лиц, осуществлявших выплату страховых взносов. Социальное страхование может быть обязательным и добровольным.

Социальная помощь. Представляет собой финансирование потребностей отдельных индивидов или категорий населения, не имеющих других источников существования. Социальная помощь носит адресный характер и изначально предполагает проверку нуждаемости лица, претендующего на ее получение. Социальная помощь предоставляется независимо от уплаты взносов, она может иметь и денежную, и натуральную формы (обеспечение горячим питанием, лекарствами и т.д.)» [27].

Выделяют основные (базовые) принципы социальной защиты.

«Партнерство. Государство обязуется исполнять свои обязательства перед людьми по социальной защите, однако партнерство при этом –

неотъемлемая часть. Поэтому тесное сотрудничество между государством и частными организациями наблюдается повсеместно.

Экономическая справедливость. Государство должно выровнять возможности людей, определяя на основании принципа экономической справедливости приоритеты распределения средств, причем каждая из категорий граждан должна удовлетворить собственные установленные индивидуальные запросы для поддержания комфортной жизни.

Адаптивность. Социальная защита должна работать так, чтобы она постепенно самосовершенствовалась, за что отвечают разные звенья всей системы социальных взаимоотношений, функционирующих в государстве.

Приоритет государственных начал. Основной задачей РФ в социальном направлении является необходимость помогать достигать определенного уровня жизни, который будет приемлемым, людям, которые самостоятельно по объективным причинам этого сделать не могут.

Превентивность мер по социальной защите. Определение факторов риска, связанных с социальным направлением. Как правило, работает на региональном уровне, имеет собственные звенья управленческого приоритета, основной задачей которого считается наиболее гибкое сочетание предоставления услуг на платной или бесплатной основе для поддержания нормальных условий жизни» [41].

В качестве мер социальной защиты можно выделить: установление минимального уровня оплаты труда, пенсий, стипендий; преодоление безработицы; поддержка семей (многодетных, малоимущих, одиноких); выплата пособий на детей; контроль за соблюдением прав детей [26].

Социальная защита может осуществляться на государственном уровне (доступное здравоохранение, пенсионное обеспечение, система социального обслуживания и предоставления социальных услуг, предоставление льгот, меры социальной поддержки) и частном уровне (благотворительность, добровольное социальное страхование, частные системы здравоохранения).

К основным видам социальной защиты относятся: обеспечение пенсиями, пособиями; бесплатное медицинское обслуживание и льготное санаторно-курортное лечение; социальная помощь семьям с детьми; обеспечение жильем за счет государственных фондов [35].

Социальный институт строится на взаимодействии бюджетных и внебюджетных фондов, находящихся на разных уровнях: федеральном, региональном и местном [30].

В нашей стране социальную защиту обеспечивают государственные внебюджетные фонды – Пенсионный фонд РФ, Фонд социального страхования РФ и Фонд обязательного медицинского страхования РФ [2].

В распоряжении социальной защиты есть определенные средства, таблица 1.

Таблица 1 – Средства социальной защиты

Средства социальной защиты	Описание
Нормативные ограничения	Созданы, чтобы посредством использования определенных инструментов невозможно было осуществить влияние на состояние незащищенных слоев населения. Для этого устанавливаются минимальные зарплаты, уровни пособий, существует бесплатная медицина и бесплатное образование
Социальные стимуляторы в виде субсидий, льготных форм помощи, частично оплачиваемых с бюджета услуг	
Анализ результатов проведенных работ по поддержанию среднего уровня жизни	В рамках этих программ разрабатываются правила страхования
Существование негосударственных пенсионных систем	Позволяет людям вкладывать средства, направляемые в бюджет для последующего получения пенсий, вносить их в частные фонды на других условиях
Создание комплекса действий по обслуживанию и социальной защите нетрудоспособных граждан	Выдача медицинских средств и материалов для больных
Организация благотворительных фондов	Направление средств для поддержания высокого уровня жизни разных социальных групп

«Социальная защита – это многоуровневая система экономических, правовых, организационных, медико-социальных, педагогических, психологических и других мер, направленных на реализацию прав и свобод личности в области социального обеспечения, гарантированность не только выживания, но и достаточного уровня и качества жизни» [15].

Социальная защита - это помощь, предоставляемая государством, а также частными организациями всему населению или нуждающимся в помощи категориям: одиноким матерям, многодетным семьям, семьям социального риска, пенсионерам, инвалидам и т. д.

1.2 Показатели эффективности социальной защиты населения

Задачи, которые решает социальная защита населения, имеют первостепенное значение для общества. Средства, направляемые государством на защиту и поддержку населения, нуждаются в адекватной оценке. Получение правильной оценки усложняется разнообразием вопросов, которые относятся к компетенции органов социальной защиты населения, а также различием в законодательной и правовой базе регионов и муниципалитетов [33].

«72 статья Конституции Российской Федерации указывает, что социальная защита относится не только ведению Федерального центра, но и к субъекту Федерации, поэтому необходимо контролировать эффективность выполнения полномочий каждой из сторон» [18].

В каждом субъекте Федерации сложились свои, присущие только данному региону, особенности при оказании социальной помощи населению. Оценка эффективности работы социальной защиты населения оценивается не только количественными методами, но и качественно.

Качество работы органов социальной защиты оценивается с помощью отзывов подопечных, в устной или письменной форме, анализа их просьб и предпочтений, эффективности работы социальной службы и органов местной власти, отзывов в печатных изданиях. «О количественных результатах судят по числу охвата социальными услугами пенсионеров районного центра и прилегающих к нему сельских поселений и количеству предоставленных услуг, в соответствии со стандартом предоставления социальных услуг, утвержденных Комитетом социальной защиты населения соответствующего региона» [34].

Главная роль в оценке результативности работы социальной защиты отведена администрации самого учреждения. В обязанности руководителя учреждения входит соединение поставленных вышестоящим руководством задач по социальному обслуживанию населения с имеющимися в распоряжении учреждения ресурсами: техническими, финансовыми и человеческими, в том направлении и с той периодичностью, которая требуется для подопечных учреждения [19].

Оценка работы всех структур, имеющих отношение к социальной сфере трудна. Она не всегда позволяет точно определить вклад каждого учреждения в общее дело, проследить в каком объеме и с каким уровнем затрат оказываются услуги, насколько дорого обходится для областного бюджета финансирование социальной сферы, соответствует ли количество социальных работников числу граждан, нуждающихся в социальных услугах [43].

Разумно проводить оценку эффективности каждой структуры в зависимости от ее вклада. «Результатами работы учреждений социальной защиты населения является решение экономических, социальных и прочих трудностей, а также обеспечение душевного равновесия, передачи накопленных знаний и опыта от старшего поколения к младшему, повышение в обществе важности ухода и заботы за пожилыми людьми» [20].

Критериями оценки служит соотношение между достигнутыми показателями с расходами, которые пришлось понести при их реализации, а также проверить насколько фактические результаты соответствуют запланированным [40].

«Для определения эффективности социальной работы используют оценку как можно большего количества достигнутых социальных потребностей при разумных затратах. Причем использование денежных и материальных средств не является главным, гораздо важнее искусное управление, применяемые технологии, правильная организация и профессиональные навыки» [37].

Гармонично, когда оценка работы социальной службы складывается из двух компонентов внешней и внутренней.

«Внешняя оценка показывает работу социальной защиты всего региона с точки зрения критериев, определенных федеральным и региональным законодательством. Для объективной оценки рекомендуется привлекать независимых экспертов. Критерии для внешней оценки работы социальной службы выделяют следующие:

- количество средств, направленных на оказание социальной поддержки к общим затратам на содержание всей социальной сферы;
- объем направленных средств на поддержку конкретного адресата;
- оказание помощи малообеспеченным средств для улучшения их жизненного уровня;
- количество граждан, прошедших трудовую или социальную реабилитацию, а также нуждающихся в социальной помощи в связи с утратой способности к самообслуживанию и получивших ее;
- оформление детей – сирот под семейный патронаж;
- обеспечение доступной среды для людей с ограниченными способностями» [39].

«Внутренняя оценка показывает отсутствие правовых нарушений, определение среди учреждений лидеров, готовых передать свой опыт, другим, охват услугами различных категорий граждан. Внутреннюю оценку учреждение делает самостоятельно, определяя лучшее структурное подразделение, лучшего социального работника, лучшую идею позволяющую повысить качество оказываемых услуг» [16].

Правильно, если для каждой цели, вида деятельности и типа учреждения разработаны свои показатели. Важным обстоятельством работы социальной службы является снижение, а в идеале полное отсутствие таких категорий получателей социальных услуг как:

- дети, оставшиеся без попечения родителей в общей доле детского населения;
- детей с ограниченными возможностями или с особенностями психического развития;
- пожилых людей с расстройствами психики [42].

Используемые показатели должны учитывать предметную деятельность учреждения. Не рекомендуется без необходимости увеличивать количество показателей, а сами они должны:

- отражать работу не только учреждения, но и его подразделений;
- включать данные, которые помогают проводить анализ в разрезе нескольких лет;
- заранее информировать о надвигающихся угрозах [28].

Удобнее, когда оценка показателей делается с использованием баллов. Несмотря на свою универсальность и простоту, балльная система имеет и ряд недостатков. «Баллы, способствуют выборочному восприятию итоговых показателей. Они провоцируют руководство учреждения обращать внимание на то, что характеризует работу с лучшей стороны и замалчивать то, что не дотягивает до нужного уровня. Высокие баллы не всегда гарантируют большое количество приложенных усилий [22].

Выход из этого положения применение среднего показателя, опирающееся на относительные величины». При использовании средних показателей преимущество будет у тех учреждений, которые:

- имеют результативное значение равное 1;
- имеют незначительную разницу между наибольшим и наименьшим значением [36].

Так как результативность учреждения не ограничивается только рамками его работы, применяемые оценки должны демонстрировать все разнообразие их деятельности. Оптимально, если применяется такая система показателей как:

- оценка организации системы качества;
- оценка качества предоставляемых услуг;
- оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности учреждений социального обслуживания [3].

Каждая система может сочетать в себе различные показатели, зависящие от экономической ситуации в регионе, государственной политики в социальной сфере и так далее [24].

«В настоящий момент самыми объективными считаются показатели, которые получены при использовании системы мониторинга, ориентированного на исследование ситуации в долгосрочной перспективе, влияние которых на социальную сферу максимально велико. Результаты мониторинга способствуют принятию решений:

- на стратегическом уровне, требующих изменения законодательства, прогнозирование финансирования региональных программ, изменение структуры управления, то есть все то, что влияет на всю социальную сферу;
- на уровне тактики, требующей разработки планов, методического и информационного сопровождения» [44].

Современные реалии способствуют расширению круга управленческих задач, помогают достичь более высоких результатов в работе социальных служб. Насколько хорошими будут итоги, зависит от достаточности у государства ресурсного обеспечения [47]. Полученный результат отражает насколько система способна при имеющихся ресурсах достичь поставленной цели, определенной ее функциями, а в случае с системой социальной защиты насколько она способствует сокращению социальных рисков. При этом факторы риска можно разделить на:

- объективные, не зависящие от субъекта инвестирования (экономические кризисы, инфляция и пр.);
- субъективные – определяемые самим социальным инвестором (проводимая социальная политика, тип и направление социального инвестирования) [29].

Высокая степень социальных рисков свидетельствует о поиске путей снижения их возможных последствий для социального развития общества. В соответствии с этим у системы социальной защиты может быть множество целей в соответствии с задачами и рисками субъектов инвестирования.

Выводы. Социальная защита представляет собой ряд мероприятий гражданам государства, направленных на их помощь и поддержку. Основными федеральными законами, регулирующими реализацию прав населения в области социального обеспечения, являются: ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста инвалидов» 02.08.95г., ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ» 10.12.95г., «О социальной защите инвалидов» 24.11.95 г.

Основные категории граждан, являющиеся получателями услуг, как правило, - пожилые люди, люди с ограниченными возможностями, одинокие матери и многодетные семьи, дети с особенностями психического развития и другие.

В настоящий момент в нашей стране для определения социальной защиты и социального обслуживания используется терминология, распространенная в международном сообществе, определяющая социальную защиту как симбиоз законодательных инициатив, помогающих гражданам решить свои материальные и социальные трудности.

Помощь, оказываемая государством, приходит гражданам в виде: денежного пособия, различных социальных услуг, помощи, оказываемой продуктами питания и так далее.

Основными формами социальной защиты называют: социальное обеспечение, социальное страхование и социальную помощь.

Главными принципами социальной защиты называют: партнерство, экономическое регулирование, адаптивность, приоритет государственных начал, превентивность мер социальной защиты.

Меры социальной защиты, которыми оперирует государство являются: выплата пособий на детей, установление минимального размера оплаты труда, преодоление безработицы, поддержка нуждающихся, контроль за соблюдением прав ребенка.

Социальная помощь оказывается не только на уровне государства, но и через частные структуры.

Граждане РФ могут пользоваться такими видами социальной защиты как: обеспечение пенсиями и пособиями, бесплатное медицинское обслуживание, оздоровительное лечение, обеспечение жильем за счет государства, социальная помощь не защищенным слоям населения.

Оценка эффективности в решении задач, стоящих перед социальной защитой населения сопровождается рядом трудностей: различие регионального законодательства, местные традиции, объем финансирования, количество потенциальных получателей услуг и так далее. Несмотря на это оценивать работу центров социального обслуживания нужно с

количественной и качественной стороны, применяя внешние и внутренние показатели.

Внешние показатели позволяют оценить работу всей социальной сферы на уровне государства. Внутренние показатели оценивают работу с точки зрения имеющихся нарушений в работе учреждения, охват социальными услугами населения и так далее. Если внешняя оценка делается при помощи независимых экспертов, внутренняя проводится силами самого учреждения.

Несмотря на то, что более удобной системой оценивания являются баллы, следует отдать предпочтение средней оценке, делающейся на основе относительных показателей. Балльная система имеет ряд недостатков, а главным из них является выборочное восприятие итоговых результатов, характеризующих работу учреждения только с лучшей стороны и не берущей во внимание те участки, где показатели хуже. В настоящий момент самыми объективными считаются показатели, полученные при использовании системы мониторинга, ориентированного на исследование ситуации в долгосрочной перспективе, оказывающих максимальное влияние на социальную среду.

2 Оценка особенностей управления социальной защиты ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»

2.1 Особенности социальной работы в ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением

Государственное казенное учреждение социального обслуживания «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» (ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» было зарегистрировано 05 июля 2005 г.

Учреждение работает на основании Устава. Создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Федеральным законом «О коммерческих организациях». Является некоммерческой организацией и не преследует получение прибыли в процессе своей основной деятельности.

Предметом деятельности Учреждения является предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании.

Основными целями и задачами деятельности Учреждения являются:

- повышение качества жизни получателей социальных услуг;
- выявление совместно с другими государственными и общественными организациями (органами здравоохранения, органами образования, службой занятости, советом ветеранов, обществами инвалидов и т.п.) граждан, нуждающихся в социальной поддержке;
- определение конкретных видов социального обслуживания, периодичности (постоянно, временно, на разовой основе) ее предоставления получателям социальных услуг;

- дифференциация форм адресного социального обслуживания, в зависимости от материального положения, возраста, состояния трудоспособности и возможности к самообслуживанию;
- организация приема граждан и работы с документами граждан, обращающихся по вопросам социального обслуживания населения;
- предоставление бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, либо о возможности получать их бесплатно;
- предоставление социальных услуг и социального сопровождения получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями.
- поиск и внедрение новых социальных технологий [38].

Для достижения целей и задач в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, Учреждение осуществляет следующие функции:

- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг;

- предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг;
- содействие в предоставлении адресной материальной и натуральной помощи (денежные средства, бесплатное питание, выделение продуктов питания, одежды, обуви, в том числе и поступающей в качестве гуманитарной помощи) получателям социальных услуг;
- социальная адаптация и реабилитация граждан в отделениях Учреждения;
- организация работы по оказанию помощи семьям с несовершеннолетними детьми, направленной на раннее выявление и профилактику семейного неблагополучия и социального сиротства;
- участие в работе по выявлению и профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав;
- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников Учреждения, организация и проведение совещаний, семинаров и консультаций по вопросам применения действующего законодательства в сфере социальной защиты, социального обеспечения и обслуживания граждан;
- организация работы социального пункта проката технических средств реабилитации для временного обеспечения инвалидов техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;

- обеспечение реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалидов в рамках проведения мероприятий социальной реабилитации и абилитации;
- организация досуговой деятельности граждан, признанных нуждающимися в предоставлении социального обслуживания, на базе Учреждения (в том числе и клубной работы), а также вне здания Учреждения на базе досуговых учреждений и организаций города;
- организация работы службы «Социальное такси» для инвалидов, участников войны и приравненным к ним лицам, а также для одиноких и одиноко проживающих граждан, находящихся на социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому;
- организация работы мобильной социальной службы для граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Структура учреждения состоит из отделений, показанных на рисунке 2.



Рисунок 2 – Структура ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»

Задача отделений заключается в следующем:

- отделение приёма граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы занимается информированием граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, организует прием граждан, занимается ведением учета получателей социальных услуг, обеспечивает организационно-техническое и методическое сопровождение в процессе предоставления социальных услуг, включая оформление договоров о предоставлении социальных услуг и расчет среднедушевого дохода в отношении получателей социальных услуг;
- социальное обслуживание на дому обеспечивает срочную социальную помощь гражданам, которые остро в этом нуждаются, в связи с ухудшившимися или способными ухудшить жизнедеятельность получателей социальных услуг жизненными ситуациями, для преодоления или снижения остроты социальных проблем.

Получателями государственной услуги являются граждане, признанные нуждающимися в оказании срочных социальных услуг решением уполномоченного органа.

«Служба социального сопровождения - осуществляет содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, которые оказываются при необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей.

Цель службы – сопровождения получателей социальных услуг, а также граждан, признанных нуждающимися в таком сопровождении.

Отделение социального обслуживания на дому – предоставляет социальные услуги по месту жительства гражданам, в том числе имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, для

удовлетворения их основных жизненных потребностей, поддержания необходимого уровня жизнедеятельности, а также максимального продления их пребывания в привычной среде» [44].

Штат ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» составляет 49 работников.

В учреждении функционируют структурные подразделения, к компетенции которых относится решение таких задач как:

- Общее руководство;
- Бухгалтерский учет и финансово-экономическая деятельность;
- Комплектование и учет кадров;
- Ремонтно-техническое и энергетическое обслуживание;
- Обслуживание и содержание зданий и территорий;
- Приема граждан и организационно-технической работы;
- Социальное обслуживания на дому;
- Срочное социальное обслуживание;
- Служба социального сопровождения.

Организационная структура ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» представлен на рисунке 3.

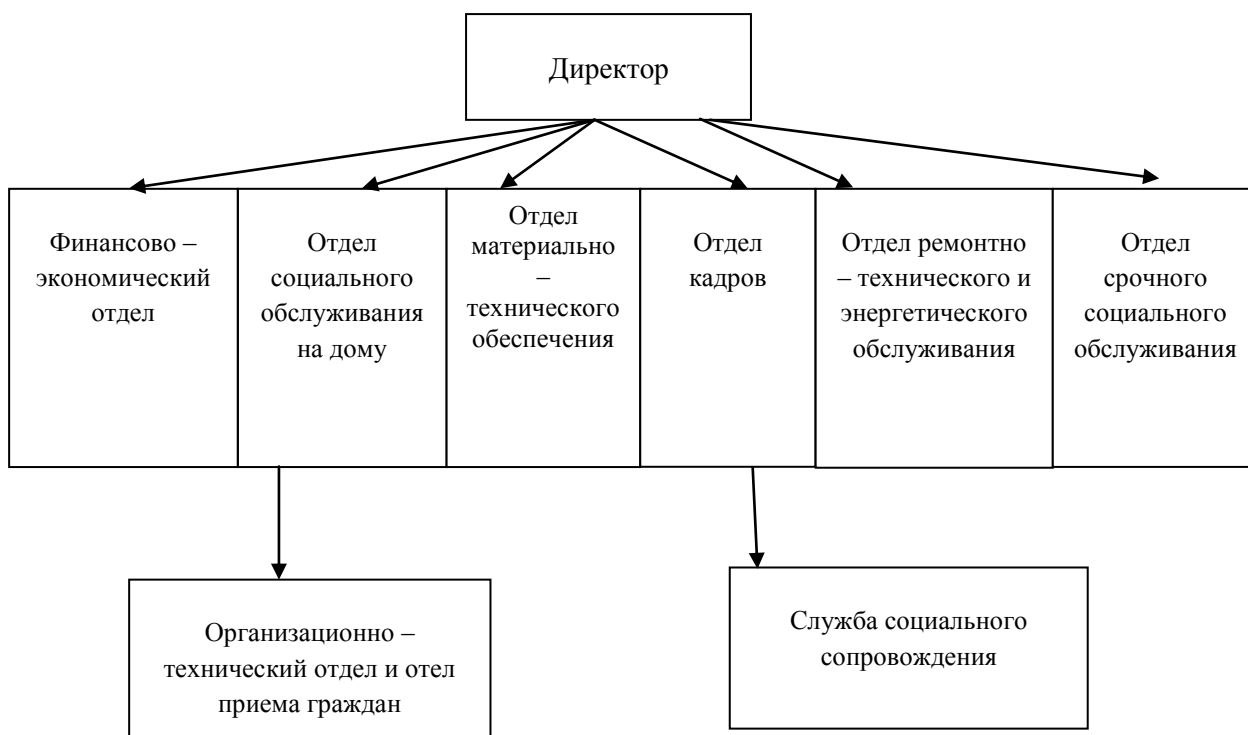


Рисунок 3 – Организационная структура ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»

Социальные услуги предоставляются в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания на дому.

На основании «утвержденного Комитетом социальной защиты населения Волгоградской области приказом от 19.02.2015 № 349 стандарта предоставления социальных услуг на дому и предоставляемые на его основе социальные услуги в форме социального обслуживания на дому» отражены в Приложении А.

Вся работа ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» связана с выполнением государственного задания, которое обеспечивает должное качество услуг для его получателей, а также упрощает контроль за его выполнением.

«Госзадание – это документ, устанавливающий требования к качеству оказываемых услуг, их составу, порядку оказания. Термин расшифровывается в 6 статье Бюджетного кодекса. Форма задания

установлена Постановлением Правительства № 671 от 02.09.2010 г. Создается оно исполнительными структурами власти. Решение о формировании госзадания было принято для того, чтобы изменить неэффективную систему сметного финансирования». Целями его создания являются:

- нахождение мотивации к увеличению эффективности оказания услуг для представителей бюджетных учреждений;
- увеличение качества планирования размера субсидий для финансирования структур;
- улучшение функций учреждения;
- сокращение ненужных трат;
- предупреждение правонарушений, касающихся нецелевого использования субсидий.

Устаревшая система сметного финансирования обладает рядом недостатков. В частности, «финансирование по потребностям учреждения исключает мотивацию сотрудников к повышению эффективности деятельности». Если средства выделяются именно за предоставленные услуги, это создает стимул для бюджетной структуры. Распределение бюджета в таком случае ориентировано на результат. В госзадании содержатся требования как к объему оказываемых услуг, так и к их качеству [25].

«В пункте 6 статьи 9.2 ФЗ № 7 от 12.01.1996 г. указано, что бюджетное учреждение не имеет права не исполнять предписания, указанные в задании». Если госзадание не будет выполнено, на учреждение накладывается административная ответственность.

Задание формируется на год, в Волгоградской области государственные задания для всех бюджетных учреждений формируются на текущий год и двухгодичный плановый период. Расчет затрат определяется учредителем. И расчет, и задание необходимо согласовать с учредителем.

Нормы трат утверждаются на период, на который формируется закон о бюджете.

У анализируемого Учреждения есть государственное задание на период с 2019 по 2021 годы. Под него заведены Комитетом финансов Волгоградской области определенные лимиты денежных средств, которые Учреждение может направить на:

- приобретение материалов;
- оплату коммунальных расходов;
- выплату заработной платы сотрудникам;
- оказание дополнительных услуг.

На осуществление государственного задания выделяются средства в форме субсидий. Размер их определяется исходя из этих факторов:

- нормативные расходы на оказание услуг, прописанных в госзадании;
- нормативные расходы на содержание недвижимости, а также ценного имущества [5].

Государственное задание (Приложение Б) для ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» утверждено Комитетом социальной защиты населения Волгоградской области.

В соответствии с данным документом центр социального обслуживания должен предоставлять услуги по социальному обслуживанию, качество которых находится на уровне не менее 95%.

Объем социальных услуг на период 2019 - 2021 годов установлен на уровне 330 человек, из которых 162 человека жители районного центра, а 168 человека жители сельских поселений.

Контроль за выполнением государственного задания возложен на Комитет социальной защиты Волгоградской области. Текущий контроль осуществляется ежеквартально, путем сбора отчетов о результатах работы, предоставляемых учреждением по форме, утвержденной Комитетом.

«Государственное задание, по которому работает учреждение, сопровождается «дорожной картой», утвержденной Постановлением Губернатора Волгоградской области от 18 января 2019 года № 26 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по созданию на территории Волгоградской области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография»».

«При определении значений показателей результативности реализации Плана мероприятий («дорожной карты») учитываются граждане старше трудоспособного возраста и инвалиды I и II групп старше 18 лет, в том числе страдающие психическими хроническими расстройствами, нуждающиеся в постоянной посторонней помощи, получающие социальные услуги в разных формах социального обслуживания, в том числе с применением стационарозамещающих технологий» [51].

Полный перечень показателей результативности реализации «дорожной карты» выглядит следующим образом:

- 1) Граждане старше трудоспособного возраста и инвалиды I и II групп старше 18 лет, в том числе страдающие психическими хроническими расстройствами, нуждающиеся в постоянной посторонней помощи, получающие социальные услуги в разных формах социального обслуживания, в том числе с применением стационарозамещающих технологий:
 - в отделениях милосердия, отделениях профиля интенсивного медицинского ухода;
 - в отделениях дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе страдающих когнитивными расстройствами;
 - в условиях сопровождаемого проживания инвалидов;

- с применением технологии «Персональный помощник»;
- в социальных семьях для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- в службе сиделок (помощников по уходу);
- в форме социального обслуживания на дому для граждан, нуждающихся в паллиативной медицинской помощи.

2) Лица, осуществляющие уход за гражданами, нуждающимися в постороннем уходе, прошедшие обучение в «Школе ухода» и (или) получившие во временное пользование оборудование и средства технической реабилитации.

«Понятие «система долговременного ухода» используется в значениях, установленных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 № 667 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2021 году «Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в постороннем уходе»» [50].

Значение показателей результативности «дорожной карты» представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Показатели результативности реализации «дорожной карты»

N п/п	Наименование показателя результативности	Единица измерения	Значения показателя результативности по годам			
			2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
1	2	3	4	5	6	7
1.	Процент охвата граждан пожилого возраста и инвалидов, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, созданной на территории Волгоградской области системой долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и	процент	8	12	16	-

Продолжение таблицы 2

	инвалидами, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография»					
--	--	--	--	--	--	--

Показатели результативности охвата социальными услугами населения рабочего поселка Новониколаевский и сельских поселений утверждаются, Комитетом социальной защиты на трехлетний период. В «Дорожной карте» был установлен процент охвата населения социальными услугами на период 2019 – 2021 годов. Итогом выполнения «дорожной карты» должно было стать не только достижение плановых показателей, но и увеличение продолжительности активной жизни пожилых людей в рамках реализации проекта «Старшее поколение».

Анализ особенностей социальной работы исследуемого учреждения показал, что основной задачей учреждения является социальная поддержка, нуждающихся в этом людей; улучшение качества их жизни; представление такого вида социальных услуг и в том количестве, которое необходимо подопечному учреждения. Работа учреждения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и организационной структурой самого учреждения. Каждое отделение центра выполняет определенный спектр задач, объединенных общей целью [49].

Все социальные услуги предоставляются на основании государственного стандарта, в котором прописывается полный перечень социальных услуг, оказываемый работниками учреждения. Профильным ведомством учреждения, в нашем случае это Комитете социальной защиты населения Волгоградской области, для каждого учреждения социальной защиты разрабатывается и утверждается государственное задание, представляющее собой документ, устанавливающий требования к качеству услуг, их состав и порядок выполнения. В Волгоградской области

государственное задание утверждается на трехлетний период. У исследуемого учреждения государственное задание разработано на период 2019 – 2021 годов. Предполагалось, что охват населения социальными услугами ежегодно будет расти на 4%. Фактически учреждением не были достигнуты плановые показатели, утверждённые государственным заданием. Показатели охвата населения социальными услугами в 2020 году оказались чуть выше уровня 2019 года.

2.2 Анализ результатов социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» с населением

За прошедший период времени деятельность учреждения была направлена на выполнение плана мероприятий («Дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Новониколаевского района (2019-2021 годы)», с учетом применения «норм Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; обеспечение своевременного и полного предоставления качественных социальных услуг в соответствии с областным законодательством; внедрение инновационных социальных технологий в работу учреждения, с целью повышения качества жизни обслуживаемых граждан» [48].

Общий объем финансирования учреждения на 2020 год составил: 113606,1 тыс. руб. Средства, полученные от взимания платы за предоставленные услуги, в сумме 10875,5 тыс. руб., направлены на:

- материальное стимулирование работников учреждения в сумме 8642,8 тыс. руб., что составило 79,5 % от общей суммы дохода;

– развитие и укрепление материально-технической базы учреждения в сумме 2232,7 тыс. руб.

В рамках реализации Указов Президента РФ и «дорожной карты» учреждением выполняются показатели:

– соотношение средней заработной платы работников к средней заработной плате по Волгоградской области по социальным работникам составило 79 %, в сумме 18615,91 руб. (при плане 79 % - 18615,90 руб.).

– соотношение средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения не превысило допустимой нормы в пропорции 1: 5;

– обеспечено соблюдение соотношения среднемесячной заработной платы директора учреждения к средней заработной плате работников в кратности 2,45 (плановая кратность 6,0).

– обеспечено соблюдение установленной предельной доли средств оплаты труда работников административно-управленческого персонала (не более 40%) в фонде оплаты труда учреждения (фактически – 13,0 %).

На выполнение программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнение санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий для социально-реабилитационных отделений потрачено 846,7 тыс. руб.

В рамках программы «Доступная среда» в социально-реабилитационных отделениях учреждения в третьем квартале 2020 года проведены работы по адаптации части зданий отделений для инвалидов и других маломобильных групп населения на сумму 865,3 тыс. руб.

«В соответствии со статьей 27 Законом Волгоградской области от 3 сентября 2014 года № 222-3С «О социальном обслуживании граждан в

Волгоградской области» в учреждении были соблюдены меры социальной поддержки социальных работников»:

- Изготовлено и предоставлено социальным работникам 50 талонов на проезд в районном транспорте (израсходовано 2340 руб.).
- Проведен медицинский осмотр социальных работников (израсходовано 320876,29 руб.).
- Закуплена спецодежда для социальных работников на сумму 58925 руб.

Численность сотрудников учреждения - 81 человек, из них 2 человека работают по совместительству, 1 человек находится в декретном отпуске.

В настоящее время 2 сотрудника обучаются заочно в высшем учебном заведении г. Волгограда.

За прошедший период прошли курсы повышения квалификации по программам:

- «Подготовка ответственных лиц за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок и теплотехнического персонала, потребителей использующих тепловую энергию, только для нужд отопления, вентиляции и горячего водоснабжения» - 1 сотрудник;
- «Обучение электротехнического персонала потребителей ЭУ до 1000 вольт с простыми схемами» - 1 сотрудник;
- курсы переподготовки - 7 социальных работников.

В течение года организовано 12 совещаний для социальных работников, на которых проводилась техучеба, согласно плану, в том числе инструктирование по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых осуществляется обеспечение социальными услугами и предоставление, при этом необходимой помощи. Проводились обучающие семинары для сотрудников, работающих на периферии. «В соответствии с распоряжением Администрации Новониколаевского района от 05.09.2019 №

266 «Об утверждении Инструкции по оказанию первой доврачебной помощи при несчастных случаях»» сотрудники социального обслуживания на дому прошли практические занятия с использованием данных Инструкций.

В учреждении организована работа по наставничеству - индивидуальная учебная и воспитательная работа сотрудников, принятых в учреждение, направленная на приобретение ими необходимых профессиональных знаний, умений, навыков. Приказом по учреждению от 10.12.2019 № 10 утверждено Положение о наставничестве. По окончании испытательного срока проводится собеседование с социальным работником на предмет соответствия занимаемой должности.

В ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» разработаны и реализуются планы мероприятий:

- по повышению кадрового потенциала работников учреждения на 2019-2021 годы (приказ от 30.06.2018 № 53);
- план мероприятий на 2020 год (приказ от 18.12.2019 № 106);
- организация работы по применению профессиональных стандартов в учреждении (приказ от 15.11.2019 № 169);
- по обучению и повышению квалификации работников; кадровому обеспечению сотрудников Учреждения; проведению оптимизации структуры сети и штатной численности на 2019-2021 годы (планы утверждены и согласованы с Председателем Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 23.12.2018г.);
- об организации внутреннего контроля качества муниципальных услуг по предоставлению социального обслуживания Учреждения (приказ от 14.12.2019 № 105).

В целях морального стимулирования работников учреждения и повышения эффективности их работы в 2021 году были награждены Благодарственными письмами различного уровня 8 сотрудников:

- 1 работник от Собрания депутатов Волгоградской области, 6 работников от Минтруда Волгоградской области,
- 6 работников от главы Администрации Новониколаевского района,
- 1 работник от районного общества инвалидов.

Учреждение осуществляет социальное обслуживание населения Новониколаевского района в соответствии с государственным заданием в 3 отделениях социального обслуживания на дому на 216 человек и 1 социально-реабилитационном отделении на 40 человек. Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждении от общего числа граждан, обратившихся за получением социальных услуг, составляет 100%. Сотрудниками Центра обслужено 251 получатель социальных услуг, из них:

- 16 участников ВОВ;
- 539 инвалидов;
- 5 детей-инвалидов.

Специалистами по социальной работе и работниками в рамках мобильной бригады обслужено 140 человек, из них 17 участников ВОВ.

В начале 2020 года учреждение провело опрос среди своих подопечных о качестве и доступности предоставляемых услуг. В опросе приняли участие 220 подопечных центра. Повторный опрос учреждение проводило в ноябре 2020 года, в опросе принимали участие 219 человек.

По результатам анкетирования удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 100%. Обоснованных жалоб и претензий на обслуживание со стороны подопечных граждан не поступало.

С целью повышения уровня открытости и доступности для населения информация о деятельности Центра и социально-значимых мероприятиях отражается на интернет-сайте учреждения и в средствах массовой информации. В районной газете «Вестник» опубликовано 20 статей о работе отделений, об интересных жизненных судьбах обслуживаемых граждан и 33

благодарности в адрес социальных работников и социальной службы от получателей социальных услуг.

Для повышения качества социальной жизни обслуживаемых граждан Учреждение применяет инновационные формы взаимодействия со своими подопечными:

- «Университет третьего возраста»;
- «Школа безопасности пожилых людей»;
- «Школа активного долголетия»;
- курсы по уходу за маломобильными людьми пожилого возраста;
- мобильная бригада.

«Университет третьего возраста» осуществляет свою деятельность в 2-х направлениях:

- «Информационные технологии»;
- «Здоровый образ жизни и основы безопасности жизнедеятельности». За прошедший год обучились навыкам работы с компьютером и сетью Интернет 3 человека, из них 1 инвалид; программу обучения второго факультета прошли 7 человек.

Целью программы «Школа безопасности для пожилых людей» является повышение уровня безопасности повседневной жизни пожилых людей и инвалидов, информирование в вопросах безопасного поведения в опасных и чрезвычайных ситуациях. Программа реализуется в нескольких направлениях:

- пожарная безопасность;
- электробезопасность;
- мошенничество;
- психологическая безопасность;
- пищевая и личная безопасность.

За прошедший период проведено 95 инструктажей для 251 получателей социальных услуг.

Для реализации программы собран информационный материал, разработаны тематические лекции, памятки. Информационный материал периодически пополняется новинками.

В учреждении разработана программа «Школа активного долголетия», которая состоит из направлений:

- «Компьютерная грамотность»;
- «Лечебная гимнастика»;
- «Активное долголетие»;
- «Творческая и прикладная деятельность».

Программа реализуется в формате практических групповых занятий, познавательных экскурсий, душевных семинаров, в работающем в учреждении мини-клубе.

Для подопечных, которые не покидают свой дом, но имеют компьютер или ноутбук обучение навыкам владения компьютером проводят социальные работники у них дома, для тех, кто может прийти в центр социального обслуживания, либо не имеет персонального компьютера, обучение проводится в стенах центра.

Сотрудники центра активно привлекают своих подопечных к лечебной физкультуре. Разработаны различные физкультурные программы, учитывающие все возрастные особенности и наличие имеющихся у подопечных заболеваний. С инструктором и на тренажерах под его присмотром занимаются 20 человек.

Для того, чтобы «старость была в радость» сотрудники центра разработали разнообразные направления «активного долголетия», и эта сфера не обошлось и без инноваций. Среди используемых методов, особой популярностью пользуются:

- игротерапия (вовлечено 9 подопечных),
- смехотерапия (вовлечено 14 подопечных),
- библиотерапия (вовлечено 12 подопечных),

- гарденотерапия (вовлечено 17 подопечных),
- ароматерапия (вовлечено 6 подопечных),
- фитотерапия (вовлечено 7 подопечных),
- геродиетика (вовлечено 5 подопечных),
- ЗОЖ (вовлечено 18 подопечных).

Среди подопечных центра много людей, занимающихся декоративно – прикладным промыслом: вязанием, вышиванием, шитьем, мастериц поделок из подручных материалов, плетущих из бисера и так далее. В «Творческое мастерство» вовлечено 15 подопечных, которые не только осваивают новые формы декоративного мастерства, но и передают свои знания и умения всем желающим.

Социальные работники, трудящиеся в сельских поселениях, при наличии у них медицинского образования проводят для родственников маломобильных пациентов обучающие занятия, на которых не только рассказывают, но и показывают, как нужно правильно за ними ухаживать. В 2020 году такое обучение прошли родственники 8 подопечных центра.

Охвачены вниманием и ветераны ВОВ. Благодаря действующей в центре мобильной бригаде помощь и внимание было оказано 11 ветеранам, 13 инвалидам, которые в общей сложности получили от представителей мобильной бригады более 50 услуг.

В течение года в отделениях социального обслуживания на дому уделялось особое внимание ветеранам Великой Отечественной войны и проводилась следующая работа:

- у 9 ветеранов ВОВ, провели, с привлечением 10 волонтеров и добровольцев, субботники по мелкому бытовому ремонту, генеральным уборкам в жилых помещениях, уборке придомовых территорий;
- 2 ветеранов поздравили с юбилейными датами рождения; 3 ветерана поздравляли с праздничными датами; 6 ветеранов

сопроводили на праздничные мероприятия, проводимые в сельских поселениях; для 1 участника ВОВ оказали помощь в оформлении опекуна.

Для поддержания профессиональных навыков на высоком уровне, а также улучшения их мотивации для социальных работников на протяжении всего года организовывались творческие конкурсы:

-на лучшую творческую работу «Отчет о работе отделений по направлениям «Школы активного долголетия» за 2020 год. Победители конкурса – ОСО № 3 (1 место), ОСО № 2 (2 место), комиссией отмечены работы ОСО № 3, творчески подошедшие к оформлению работ;

– на лучшее оформление истории отделения «Страницы летописи». Победители конкурса – 1 место ОСО № 5; 2 место ОСО № 1; 3 место ОСО № 4;

– на лучшую творческую работу «В формате объектива – социальная работа» в номинациях: «Мир социальной работы», «Фотопортрет пенсионера», «А вы так можете?», «Мир моих увлечений». Все 12 участников конкурса были поощрены дополнительными премиями.

В рамках декады ко дню пожилых людей в учреждении были проведены мероприятия:

– у 35 одиноких и одиноко проживающих обслуживаемых граждан были организованы генеральные уборки в домовладениях и субботники по наведению порядка на придомовых территориях и приусадебных участках с привлечением 8 добровольцев.

– поздравили подопечных с Днем пожилых людей на дому - 211 чел. и на заседаниях мини – клубов (25 чел.);

– провели в х. Комсомольский две встречи пожилых людей с воспитанниками Дома детского Творчества, с вручением детям поделок, сделанных руками подопечных.

За отчетный период в отделениях было обслужено 245 граждан, частично утративших способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе детей-инвалидов), из них 25 инвалидов, 5 детей-инвалидов.

Важным направлением деятельности работников отделений является выявление и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании. Какие социальные услуги требуются пожилому человеку определяется индивидуально. Оцениваются условия жизни граждан, их физическое состояние, наличие родственников, и другие аргументы. В течение года было принято 29 получателя социальных услуг.

Основные показатели деятельности ГКУ СО «Новониколаевский центр обслуживания на дому» населения, представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Показатели деятельности ГКУ СО «Новониколаевский центр обслуживания на дому» населения за период 2019-2020гг.

Основные показатели	2020 год	2019 год
Количество граждан, обслуженных Учреждением	248	245
Количество оказанных услуг всего, в том числе:	245	223
-социальные услуги	132	118
-дополнительные услуги	113	105
Сумма, полученная от оказания платных услуг, в тыс. руб.	1086,7	943,8

Анализ работы Учреждения за отчетный период показал:

- количество обслуженных клиентов и количество оказанных услуг остается стабильным;
- сумма, полученная от оказания платных услуг, возросла на 15 %.

В течение года социальные услуги оказывались бесплатно в среднем за месяц для 89 обслуживаемых граждан, остальные 127 человек обслуживались на условиях частичной и полной оплаты.

Наиболее востребованными социальными услугами являются:

- покупка и доставка продуктов питания, промышленных товаров – 54% (от общего количества социальных услуг);
- психологическая помощь и поддержка – 25%;
- наблюдение за состоянием здоровья клиента – 11%;
- помощь в приготовлении пищи – 8%;
- покупка и доставка лекарственных препаратов – 6%.

Наиболее востребованными дополнительными услугами являются:

- услуги по уборке домовладений – 32% (от общего числа дополнительных услуг);
- вынос ТБО и ЖБО – 19%;
- работы на приусадебных участках – 4%;
- наведение порядка во дворе и на территории, прилегающей ко двору – 4%.

В среднем каждый подопечный Учреждения получил за одно посещение 4 услуги, в том числе 3 социальные и 1 дополнительную услугу.

Решая множество проблем пожилых людей, находящихся на обслуживании в отделениях, социальные работники используют разнообразные формы и методы работы:

- поздравляют подопечных с днем рождения праздниками, государственными и значимыми для людей пожилого возраста;
- сопровождают на праздничные мероприятия;
- привлекают волонтеров и добровольцев для проведения субботников у подопечных.

В 2020 году сотрудники Учреждения приступили к реализации социального проекта «Клубная работа на дому», целью которого является

объединение граждан пожилого возраста и инвалидов на основе общности интересов, поддержания активного образа жизни, активизации потенциала собственных возможностей, организация их досуга и занятости на дому. По состоянию на 30.12.2020г. создано и функционирует 11 мини-клубов, в которые вовлечены 91 получателей социальных услуг.

Подопечные центра пользуются различными социально-медицинскими услугами:

- выполняют физические упражнения на тренажерах, такие занятия проводятся на базе детско-юношеской спортивной школы. Занятия проводятся с учетом специфики заболевания, медицинской сестрой составлены комплексы упражнений для различных групп;
- консультации и тематические лекции по медицинским вопросам;
- наблюдение за состоянием здоровья, по необходимости, оказывается содействие в госпитализации в учреждения здравоохранения.

14% подопечных центра пенсионеры в возрасте 60-65 лет. Среди этой категории граждан большим успехом пользуется – социальный туризм. В рамках этой услуги сотрудниками Учреждения организовываются выезды по интересным местам Новониколаевского и близлежащих к нему районов, а также поездки в музеи и театры города Волгограда, посещение православных святынь и мест воинской славы.

Анализ работы учреждения за 2020 год показывает, что в ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания населения» на дому существует потенциал для поиска новых форм работы, создания благоприятных условий для граждан, нуждающихся в качественном социальном обслуживании.

Выводы: Государственное казенное учреждение социального обслуживания «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения работает с 2005 года. Учреждение действует на основании

Устава, а также в соответствии с действующими в нашей стране законодательными нормами. Основное направление работы - предоставление социальных услуг гражданам, которые в них нуждаются. Целью предоставления услуг является улучшение качества жизни людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в поддержке и помощи со стороны государства, продление их физического и умственного активного долголетия.

Особого внимания и заботы требуют пожилые граждане, а также дети – инвалиды и люди с ограниченными возможностями. Именно они основные пользователи социальных услуг, которые оказывает ГУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения.

Исследуемое предприятие оказывает комплекс услуг, в которые входит медицинское и психологическое сопровождение, педагогическая и юридическая консультация, по – мимо социальных услуг. Социальные услуги предоставляются населению в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания на дому. Услуги, которые оказывает Учреждение, утверждены стандартом № 349 от 19 февраля 2015 года Комитетом социальной защиты населения Волгоградской области. В указанном стандарте перечислены все социальные услуги, которыми могут воспользоваться получатели, а также определены условия, на основании которых они предоставляются, а также указан объем и периодичность предоставления услуг.

Работа учреждения строиться на основании государственного задания и разработанного Плана мероприятий, так называемой «дорожной карты», по созданию на территории Волгоградской области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, признанными нуждающимися в социальном сопровождении, в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография».

Анализ работы Учреждения за период 2019 – 2020 годов позволяет сделать следующие выводы: средства, выделенные на финансирование учреждения, были направлены на материальное стимулирование работников, а также на укрепление и развитие материально – технической базы Учреждения. Соблюдая требования законодательства Волгоградской области, а именно ст. 27 Закона Волгоградской области № 223 – ЗС «О социальном обслуживании граждан в Волгоградской области» учреждение соблюдает меры поддержки социальных работников, обеспечивая их регулярными медицинскими осмотрами, специальной одеждой, бесплатным проездом на транспорте. Для сотрудников организовано наставничество, благодаря которому работники Учреждения наполняются необходимыми знаниями и навыками.

За анализируемый период учреждение разработало планы различных мероприятий и успешно их реализует в своей повседневной работе. Анализ качества и доступности предоставляемых услуг показал, что получатели услуг, на основании проведенного анкетирования, удовлетворены им на 100%. Для повышения качества жизни обслуживаемых граждан в Учреждении применяются инновационные формы социального обслуживания. Для подопечных центра действуют различные программы: «Школа активного долголетия»; «Университет третьего возраста»; «Творческая и прикладная деятельность» и так далее. За 2020 год, по сравнению с 2019 годом, наблюдается небольшое увеличение всех показателей, а именно: количество обслуженных граждан, оказанных услуг, для полученные денежных средств в рамках оказания платных услуг.

У анализируемого Учреждения имеется хороший потенциал поиска и внедрения новых форм работы.

3 Предложения по повышению эффективности социальной работы ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»

3.1 Проблемы, выявленные в ходе анализа ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому»

Старение населения – устойчивая тенденция, наблюдающаяся в России в последнее время. По данным Пенсионного фонда РФ в 2020 году в стране в качестве пенсионера было зарегистрировано 36,1 млн. человек. За последние 10 лет прослеживается значительный рост количества пожилых людей. В процентном отношении их доля в общем количестве населения увеличилась с 18,2% до 22,4%. Благодаря государственным программам, разработанным в рамках национальных проектов «Демография» и «Здравоохранение» средняя продолжительность жизни населения в возрасте от 55 лет и старше постепенно увеличивается. Для женщин она равна 78,5 лет, для мужчин 73,5 года. У многих пожилых людей есть дети и внуки, но очень немногие живут рядом со своими родителями, чтобы помогать им и заботиться о них. Таким образом в услугах центров обслуживания населения с каждым годом будет нуждаться все большее количество пенсионеров. В настоящий момент потребность в социальном обслуживании испытывает более 80% пожилых людей, а 30% нуждается в социальном обслуживании постоянно.

В Волгоградском регионе на 1 января 2020 года было зарегистрировано 759,6 тыс. человек пенсионного возраста. Анализ соотношения детей, взрослых и пенсионеров, отражающий гармоничность и комфортность проживания в регионе представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Соотношение населения Волгоградской области в 2020 году в %

Наименование	Дети	Взрослые	Пенсионеры
Категория, в %	17,1	55,9	27,0

Данные таблицы показывают, что численность пожилых людей преобладает перед детским населением и составляет почти половину от взрослого населения региона. Волгоградская область не является регионом, где рождение детей преобладает над смертностью населения, наоборот из – за сложной экономической ситуации, трудностей с поиском работы, низких зарплат, высокой стоимости жилья, недостаточного количества детских садов, школ, спортивных и культурных заведений, жители активного трудоспособного возраста стремятся уехать в другие регионы, где уровень жизни значительно выше. Поэтому количество пенсионеров в регионе ежегодно растет.

В Новониколаевском районе на 1 января 2020 года зарегистрировано 20 295 человек, из которых 3 832 человека пенсионеры. Более 70% от общего количества пожилых людей проживают в районном центре и могут пользоваться полным спектром социальных услуг, предлагаемых центром социального обслуживания населения.

Для жителей периферии составляющих 30% от зарегистрированного числа пожилых людей большая часть социальных услуг практически недоступна. Решить эту задачу предстоит центру социального обслуживания населения в ближайшее время.

Проблема усугубляется социальной неоднородностью, так как пожилые люди являются представителями разных социальных слоев общества. Имеют отличное друг от друга образование, квалификацию и предпочитают по – разному проводить свой досуг. Все эти обстоятельства требуют разного подхода к пожилым людям и задача центра социального обслуживания найти подход к каждому подопечному и учесть все его пожелания. В масштабах страны такая задача является трудновыполнимой,

но она вполне по силам центрам социального обслуживания на местах, знающих проблемы своих подопечных лучше, чем кто – либо. Для удовлетворения всех потребностей своих подопечных центр социального обслуживания может воспользоваться платными услугами, в рамках приносящей доход деятельности.

Увеличение возраста выхода на пенсию негативно сказывается на общественной и трудовой жизни предпенсионеров. Несмотря на их активную жизненную позицию, большой трудовой опыт, знания и желание работать работодатели не рассматривают этот возрастной ресурс в качестве потенциальных работников, так как зачастую не готовы учитывать возрастные особенности таких сотрудников и создавать им особые условия.

«На плечи» центра социального обслуживания ложится разработка программы социализации таких граждан, поддержание в них интереса к активной трудовой жизни и нахождение возможностей для передачи трудового и жизненного опыта. Традиционных форм активности для подопечных центра социального обслуживания, по данным социального опроса, проводимого при помощи выборочного анкетирования недостаточно, и специалистам центра необходимо использовать новые формы работы и общения с пожилым населением, таблица 7. В опросе участвовало 192 человека, что составляет 5% к общему количеству зарегистрированных в районе людей пенсионного возраста (Приложение В).

Результаты опроса показали, что основная категория опрошенных 54,5% относится к возрастной группе старше 70 лет, 31,5% - граждане в возрасте от 66 до 70 лет. В целом пожилые люди Новониколаевского района проинформированы о работе центра социального обслуживания на дому. 61,5 % опрошенных хорошо знают о его деятельности. 31,3% слышали, но не знают подробностей. Основным источником информации о работе учреждения это отзывы знакомых, 30% опрошенных указали именно этот источник, 28% пожилых людей узнали о центре социального обслуживания на дому после

посещения Пенсионного фонда или медицинских учреждений. О сайте учреждения знают только 12,8% опрошенных. 57% пожилых людей, участвовавших в опросе, нуждаются в услугах учреждения, у 29,8% в помощи сотрудников центра нуждаются родные и близкие. 66,5% отмечают, что информации об учреждении недостаточно.

Наиболее эффективным способом распространения информации о деятельности учреждения 50,8% респондентов считают проведение мероприятий с участием социальной службы, 23,5% больше доверяют печатным материалам об учреждении, которые размещаются в Пенсионном фонде, многофункциональном центре и медицинских учреждениях.

63% опрошенных являются постоянными подопечными центра социального обслуживания, 16,3% периодически пользуются услугами социальных работников, а 12,9% планируют воспользоваться услугами социальной службы в ближайшем будущем.

74,8% подопечных довольны услугами центра социального обслуживания, о необходимости повышения качества услуг говорят 14,2% опрошенных пожилых людей, 11% респондентов не удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг.

43,5% участников опроса заявили о слабом информировании населения об услугах центра, 42% заявили о недостаточном перечне оказываемых услуг.

29,5% подопечных центра нуждаются в специализированной психологической помощи, так как с трудом принимают факт ограничения своих возможностей, 28% считают, что социальные работники не уделяют им достаточного внимания, 25,5% сложно найти общий язык с незнакомыми людьми.

Участники опроса отметили, что нуждаются в медицинском сопровождении, круглосуточном присмотре, хотят чаще общаться со своими сверстниками и заниматься лечебной физкультурой. Так как в регионе не

осталось реабилитационных учреждений, занимающихся восстановлением здоровья пожилых людей после перенесенного инсульта, инфаркта лечебные и реабилитационные занятия под присмотром специалистов очень востребованы пожилыми жителями Новониколаевского района. Руководству и сотрудникам центра социального обслуживания населения необходимо подготовиться к увеличению числа пожилых людей, которым будут необходимы социальные услуги.

Следующая проблема связана с низкой профессиональной подготовкой и возрастом социальных сотрудников. В исследуемом учреждении все социальные работники, в чьи должностные обязанности входит обслуживание пожилых людей на дому, не имеют профессионального образования и соответствующей медицинской подготовки. Многие сотрудники пришли в социальную службу потому, что не смогли найти ничего более престижного и высокооплачиваемого, либо являются лицами предпенсионного возраста и уже не представляют интереса для работодателей. Средний возраст социальных работников исследуемого учреждения 52 - 56 лет. Несмотря на то, что в центре социального обслуживания очень ждут психологов, педагогов, медицинских работников «по зову сердца» эту работу не выбирают. Нуждается центр социального обслуживания и в социальных работниках, особенно в структурных подразделениях на периферии. Кроме низкой оплаты труда, больших физических и психологических нагрузках, социальные работники для качественного выполнения своих обязанностей нуждаются в «техническом оснащении». В первую очередь им требуется техническое средство для доставки продуктов питания, лекарств, средств гигиены и так далее своим подопечным. По правилам социальный работник может принести до четырех килограммов съестного и не съестного в неделю. Многие пожилые люди отмечают, что этого количества недостаточно. Социальные работники отмечают, что нести больше четырех килограммов им тяжело. Так как на

социального сотрудника Новониколаевского центра социального обслуживания населения приходится до 10 подопечных посещать их каждый день социальный работник не в силах. Кроме доставки продуктов социальный работник должен убирать в доме, приготовить горячую еду, сопроводить подопечного в поликлинику и так далее. Многие социальные работники не получают компенсации за сотовую связь, ведь их общение с подопечными осуществляется посредством мобильной связи.

Все эти трудности демонстрируют еще одно проблемное место в социальной работе, связанное с несовершенством законодательства, затрудняющее оказание социальных услуг на высоком уровне. Фактически «на плечи» социальных работников государство переложило заботу о своих гражданах, перегружая и недоплачивая социальным работникам. Это обстоятельство отрицательно сказывается на качестве социальных услуг. Не случайно подопечные центра социального обслуживания в процессе анкетирования отмечали недостаточность услуг, а также отсутствие внимания и сочувствия со стороны социального работника. Физическая немощь пожилых людей ставит их в зависимость от социального работника, от которого требуется не только физическая, но и психологическая помощь.

Еще одна проблема, с которой не в силах справиться сотрудники центра социального обслуживания населения – равнодушие и не понимание обществом значимости их работы. Молодое поколение считает профессию социального работника, мягко говоря, не престижной. Для глав регионов социальная сфера «тяжкое бремя», которое требует пристального внимания и средств. В работу с социально незащищенными гражданами вмешалась оптимизация, повлекшая за собой сокращение социальных сотрудников.

Получателями социальных услуг в Новониколаевском районе являются 329 человек, охват социального обслуживания на дому по населенным пунктам показан в таблице 5.

Таблица 5 – Охват социальным обслуживанием на дому населенных пунктов Новониколаевского района

Наименование населённого пункта	Количество социальных работников	Количество получателей социальных услуг
Р.п. Новониколаевский	15	175
п. Мирный	2	14
п. Хоперский	1	6
х. Новокардаильский	1	6
п. Комсомольский	2	16
х. Двойновский	3	20
х. Киквидзе	1	6
х. Алексиковский	1	10
п. Серп и Молот	1	8
х. Дуплятский	3	24
х. Куликовский	4	32
х. Верхнекардаильский	1	6
п. Красноармейский	1	5
Итого по сельским поселениям	21	154
ИТОГО	36	329

Таким образом, услугами социального центра обслуживания населения на дому охвачено только 8,6% пожилых людей. Большое количество пенсионеров остаются вне зоны внимания и деятельности системы социальной защиты. Многие из них не могут реализовать свои потребности в необходимой им социальной помощи, а ведь она им без сомнения необходима, особенно при решении материальных и бытовых трудностей. Так же стоит обратить внимание на то обстоятельство, что более 50% пожилых людей не обращаются за помощью повторно, так как первый контакт с сотрудниками социальной защиты оставил негативное впечатление.

Анализ полученных в процессе опроса результатов позволили определить несколько ключевых задач, с которыми центру социального обслуживания необходимо работать:

- увеличить охват населения, которые пользуются услугами центра социального обслуживания на дому;
- расширить перечень дополнительных услуг, а именно организовать службы сиделок;
- необходимо обеспечить социальных работников средствами передвижения и сотовой связью;
- разработать регламент взаимоотношений с учреждениями, в которые приходится обращаться социальным работникам для решения вопросов своих подопечных (медицинские учреждения, аптеки, банки, госучреждения и так далее);
- создать условия для повышения у социальных работников своей профессиональной квалификации и найти средства мотивации, способствующие повышению качества оказываемых услуг;
- разработать дифференцированный подход к своим подопечным.

3.2 Разработка рекомендаций по формированию социально – ориентированной системы защиты населения

Ведущие европейские специалисты геронтологи считают, что главная задача социальной работы заключается в создании крепких и продуктивных взаимоотношений пожилого человека, членов его семьи и общества, при использовании необходимых внутренних и внешних источников ресурсов, способствующих исправлению и улучшению жизненной ситуации человека.

Для социальной сферы основным является то обстоятельство, что среди пожилых людей прослеживается нарастание болезненных патологических процессов, переходящих в хронические и практически не

поддающиеся лечению. Зачастую такие процессы начинаются в достаточно молодом возрасте от 40-45 лет и приводят к тому, что большинство пожилых людей становятся не способными к элементарному обслуживанию.

Исследования польских геронтологов показывают, что только 24% людей в возрасте от 60 лет, проживающих в комфортных условиях, можно считать здоровыми, среди лиц, проживающих в неудовлетворительных условиях относительно здоровых только 9%, а 10% пожилых людей старше 60 лет требуется постоянная социальная и медицинская помощь.

Увеличение продолжительности жизни способствует увеличению периода беспомощного существования пожилых людей. Преобладающее большинство старых людей нуждается в самом широком спектре услуг и помощи, оказываемой им посторонними людьми, будь то члены семьи, соседи, медицинские или социальные организации. В нашей стране в основной своей массе семьи неспособны, взять на себя все заботы о старых и беспомощных родственниках. Вся тяжесть по уходу за старыми людьми легла на плечи государственных социальных служб, а также на органы здравоохранения.

В процессе анализа было выявлено, что пользователями социальных услуг в Новониколаевском районе являются 329 человек, в процентном соотношении услугами социального центра обслуживания населения на дому охвачено только 8,6% пожилых людей.

Для исправления ситуации необходимо предпринять следующие действия. Для увеличения охвата социальными услугами пожилых людей центру социальной защиты населения нужно взаимодействовать с Пенсионным фондом и районной поликлиникой. Сотрудники фонда могут предоставить информацию о том, кто выходит на пенсию, является этот человек пенсионером по возрасту или имеет какое-либо заболевание, признан ли пенсионером инвалидом и какой группы. Сотрудники районной поликлиники, занимающиеся направлением на врачебную экспертную

комиссию, могут сообщить нуждается ли данный пенсионер в социальной помощи или средствах реабилитации, требуется ли ему постоянный уход или он может обслуживать себя самостоятельно, какие сопутствующие заболевания у него имеются, какие лекарственные препараты принимает пенсионер, с какой периодичностью он должен обследоваться у своего лечащего врача и так далее. При первичном обращении в Пенсионный фонд с документами для начисления пенсии сотрудники фонда организуют для пенсионера «круглый стол» с представителями, лечебного учреждения, социальной защиты, органов опеки. На таких встречах пенсионеры могут получить подробную информацию обо всех услугах, которые предоставляются центром. Куда человек, нуждающийся в социальной помощи, может обратиться и какие документы должен принести с собой. В завершении встречи сотрудники центра передают пенсионеру специальную книжку – памятку, в которой не только перечислены все услуги, а также номера телефонов, фамилии ключевых сотрудников центра социальной защиты населения. На встрече необходимо присутствие психолога, который поможет пенсионеру оценить свои физические, психологические, материальные возможности и подберет именно те социальные услуги, в которые человек нуждается.

Благодаря такому сотрудничеству увеличиться охват населения социальными услугами и у потенциальных получателей услуг будет сформировано положительное мнение о работе центра социального обслуживания. Если сейчас более 50% пенсионеров после первого обращения в органы социальной защиты испытывают негативные чувства, такие круглые столы позволят им услышать и оценить все преимущества, которые у них появятся благодаря активному взаимодействию с сотрудниками учреждения.

В рамках реализации национальной программы для людей с ограниченными возможностями «Доступная среда», в распоряжение центра

социального обслуживания населения Новониколаевский район поступил оборудованный для передвижения инвалидов – колясочников автомобиль. Это упростило доставку в медицинские, финансовые, социальные учреждения не только таких подопечных, но и тех, кто плохо передвигается и не может совершать такие действия самостоятельно. Для пожилых людей, проживающих в сельских поселениях Новониколаевского района, стали доступнее услуги медицинских учреждений, куда их в сопровождении социального работника доставляют для проведения медицинских процедур.

В тех случаях, когда автомобиль не занят перевозкой подопечных, его можно использовать для доставки продуктов питания и промышленных товаров, чтобы социальные работники могли выполнить все пожелания своих подопечных, выходящие за пределы регламентированных 4 – х килограммов.

Чтобы социальные работники всегда были на связи со своими подопечными, руководству центра рекомендуется заключить договор с сотовым оператором на предоставление услуг корпоративной мобильной связи. Это позволит сократить расходы самих социальных работников на сотовую связь, поможет социальному работнику постоянно контролировать ситуацию со своими подопечными, своевременно оказывать им необходимую помощь. Пожилые люди будут чувствовать себя увереннее, зная, что социальный работник всегда на связи. В центре социальной помощи на дому требуется создать колл – центр, куда переадресовываются звонки пожилых людей в случае, если номер социального работника занят или находится вне зоны доступа.

Взаимодействие работников центра социального обслуживания с другими учреждениями, в которые им приходится обращаться для решения вопросов своих подопечных, необходимо начать с заключения договора с государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Новониколаевской центральной районной больницей», в рамках которого

будет налажена доставка лекарственных препаратов для пожилых людей, проживающих в сельских поселениях. Благодаря этому у социального работника, не будет необходимости при посещении рабочего поселка выстаивать очереди в аптеке.

Структурные подразделения лечебного учреждения, а именно фельдшерско – акушерские пункты, далее по тексту ФАП, имеют лицензию на фармацевтическую деятельность и могут заниматься продажей жизненно – важных лекарственных препаратов, которые пожилые люди не получают по рецепту. Но в договоре нужно учесть не только продажу лекарственных препаратов, но и регулярное медицинское сопровождение фельдшером ФАПа подопечных социальной службы.

Для оплаты коммунальных услуг на почте необходимо научить социального работника пользоваться мобильным приложением, благодаря которому он может записаться в нужное ему почтовое отделение на удобное для него время. Если сотрудники не справляются с такой задачей самостоятельно на помощь им приходит колл – центр, организованный в учреждении. Сотрудники колл – центра согласовывают дату и время посещения с социальным работником и записывают его.

Важное место в работе социальной службы Новониколаевского района должно занимать обучение сотрудников, профессиональным программам оказания социальных услуг населению старшего возраста. Необходимо убрать заблуждение многих социальных работников в том, что житейский опыт и наблюдение за собственными родственниками старшего возраста, является достаточными для качественного выполнения своих профессиональных обязанностей.

Руководству центра социальной защиты необходимо организовать «Геронтологическую школу». Так как наука «геронтология» непосредственно занимается вопросами старения и сопровождающих это старение проблем: психологических, психопатологических, соматических,

морально – этических, сотрудники центра социальной защиты населения должны знать обо всех трудностях, которые сопровождают пожилого человека каждый день.

Необходимо заключить договор с медицинским колледжем, расположенным в городе Урюпинске, он находится в 30 километрах от рабочего поселка Новониколаевский, о проведении преподавателями обучающих курсов и семинаров по социальной геронтологии для социальных работников, а также курсов по оказанию первичной медицинской помощи и ежедневных диагностических мероприятий, таких как определение артериального давления, определение уровня глюкозы в крови и других манипуляций, для проведения которых не требуется медицинское образование. С социальными работниками регулярно должен общаться психолог.

Тем сотрудникам, которые готовы получить профильное образование в Волгоградском институте труда и социальных отношений, руководство учреждения должно предоставить такую возможность. Учебное заведение ежегодно набирает на бесплатное заочное обучение группу работающих социальных работников. Руководство подает в учебное заведение пакет документов своего работника и резервирует за ним учебное место.

Несмотря на активную работу с пожилым населением Новониколаевского района сотрудникам центра рекомендуется разработать дифференцированный подход к своим подопечным. Важно помнить, что пенсионеры отличаются друг от друга по нескольким критериям:

- «старые старые» те, кто давно вышел на пенсию. Как правило это люди в возрасте более 75 лет;
- «новые старые» те, кто вышел на пенсию не давно. Их возраст в среднем 60 – 65 лет.

Первая группа больше нуждается в постоянном уходе. Им, скорее всего, требуется сиделка. Их трудно увлечь творческой деятельностью. Они

чаще пребывают в подавленном настроении и требуют максимального сосредоточения на своей персоне.

Вторая группа еще «испытывает вкус к жизни». Готовы посещать различные кружки и спортивные занятия. У них еще есть силы на самостоятельное обслуживание и социальные услуги им требуются в виде разнообразных мероприятий, чтобы украсить их досуг.

Для подопечных первой категории центру социальной защиты необходимо создать службу профессиональных сиделок. Каждая сиделка проходит специальные курсы, на базе Урюпинского медицинского колледжа, получает сертификат, подтверждающий ее профессиональную пригодность. Тестирование с психологом перед началом работы, позволит отсеять людей, не обладающих достаточным количеством терпения, сострадания, готовых помогать и заботиться о своих подопечных.

Понимание значимости работы социальных работников и повышение толерантности общества к социальной сфере возможно достичь, привлекая к работе с пожилыми людьми волонтеров. В центре социального обслуживания населения есть небольшой опыт такой работы, но он связан с привлечением волонтеров к помощи на приусадебных участках. Рекомендуются привлекать волонтеров не только к уборке, но и к общению с пожилыми людьми. Задачи волонтера: регулярно навещать своего подопечного, разговаривать с ним по телефону, поздравлять с праздничными датами и так далее. К волонтерству необходимо привлекать не только школьников, но и сотрудников государственных и негосударственных учреждений.

Выводы: Ежедневная работа центра социального обслуживания населения Новониколаевского района сопряжена с преодолением ряда трудностей. Основными можно считать малый охват населения рабочего поселка и сельских поселений социальными услугами. В ходе исследования было выяснено, что получателями услуг является только 329 пожилых жителей района, тогда как зарегистрированных пенсионеров по данным

Пенсионного фонда 3832 человек. Анкетирование пожилых людей показало, что основная масса получателей социальной услуги находится в возрасте от 75 лет, эта категория людей считается самой беспомощной и требует целого комплекса услуг, в который входит социальное сопровождение, медицинское наблюдение, услуги сиделки или обучение родственников навыкам ухода за престарелыми людьми. Чаще всего о социальной помощи пожилые люди узнают от сотрудников государственных учреждений либо от своих знакомых. В штате исследуемого учреждения зарегистрировано 36 социальных работников, 21 из которых работают в сельских поселениях. В самом рабочем поселке трудится 15 социальных сотрудников, которые оказывают услуги 175 пенсионерам, то есть на каждого сотрудника приходится примерно по 11 человек. Учитывая, что по правилам оказания социальной помощи сотрудники могут доставлять в неделю не более 4 килограммов промышленных и непромышленных товаров, можно сделать вывод, что социальные работники перегружены своими обязанностями. Но ведь в должностные обязанности социального работника входит не только доставка продуктов, но и уборка в доме, приготовление пищи, проведение гигиенических процедур, кормление. При таком количестве подопечных на одного работника вышеназванные услуги не могут оказываться на должном уровне. Для пожилого человека самое главное это общение, осознание своей важности и значимости для своих родных, близких, всего общества. При таком насыщенном рабочем дне у социального работника практически не остается времени на то, что поговорить со своим подопечным.

Многие социальные работники не имеют возможности повышать свой профессиональный уровень, учиться чему – то новому в уходе за своими подопечными. Очень часто социальные работники сталкиваются с негативным отношением к выполняемой ими работе, если просят пропустить их без очереди в аптеке, банке или другом учреждении, куда они приходят по поручению пенсионера.

Решение всех трудностей возможно и для это были разработаны следующие рекомендации: обеспечение социальных сотрудников средствам передвижения и корпоративной мобильной связью. Открытие в учреждении колл – центра, куда переадресовываются все звонки подопечных, если социальный работник не может взять трубку. Резервирование бесплатных мест для обучения по квоте в Волгоградской институте труда и социальных отношений. Достижение договоренности с ГБУЗ «Новониколаевская ЦРБ» на продажу в ФАПах жизненно важных лекарственных препаратов для получателей социальных услуг, регулярные медицинские осмотры местным фельдшером. Создание службы сиделок. Активное вовлечение в социальную работу волонтеров, которые возьмут на себя не только помощь по дому или приусадебному участку, но и общение с пожилым человеком.

Заключение

В рамках бакалаврской работы было проведено исследование особенностей управления социальной защиты населения на дому на примере ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому». Для успешной реализации поставленной цели были определены и поставлены такие задачи как: анализ результатов работы центра социального обслуживания населения на дому; определение особенностей работы центра социального обслуживания; выявление проблем, которые приходится решать сотрудникам центра и разработка рекомендаций по устранению имеющихся проблем.

Как правило, основная категория подопечных социальной службы — это люди пенсионного возраста и инвалиды. Социальная помощь им предоставляется на основании федеральных законов «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста инвалидов» от 02.08.95г. и «Об основах социального обслуживания населения в РФ» 10.12.95г., «О социальной защите инвалидов» от 24.11.95г.

Эта законодательная база является фундаментом для разработки регионального законодательства в сфере социальной защиты, а также принятия постановлений и приказов на уровне муниципалитетов. Несмотря на общее федеральное законодательство в каждом регионе сложилась своя система социальной защиты населения, основывающаяся на местных традициях и отвечающая потребностям данного контингента.

Для оценки эффективного выполнения работы социальной службы принято использовать количественные и качественные показатели. Информация для показателей берется из внешней и внутренней среды.

Все государственные учреждения и центр социального обслуживания населения на дому работают на основании государственного задания.

Государственное задание – это документ, в котором описаны требования к качеству предоставляемых услуг, их состав и порядок оказания. Подробная расшифровка термина указана в 6 статье Бюджетного кодекса. Государственное задание пришло на смену доказавшей свою неэффективность систему сметного финансирования. Под государственное задание учреждение получает финансирование из бюджета региона, которое направляется на нужды учреждения.

Подробное выполнение государственного задания прописывается в «дорожной карте» утвержденной Постановлением Губернатора Волгоградской области от 18 января 2019 года № 26 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по созданию на территории Волгоградской области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография».

Анализ работы Учреждения за период 2019 – 2020 годов позволяет сделать следующие выводы: средства, выделенные на финансирование учреждения, были направлены на материальное стимулирование работников, а также на укрепление и развитие материально – технической базы Учреждения.

За анализируемый период учреждение разработало планы различных мероприятий и успешно их реализует в своей повседневной работе. Анализ качества и доступности предоставляемых услуг показал, что получатели услуг, на основании проведенного анкетирования, удовлетворены им на 100%. Для повышения качества жизни обслуживаемых граждан в Учреждении применяются инновационные формы социального обслуживания. Для подопечных центра действуют различные программы: «Школа активного долголетия»; «Университет третьего возраста»; «Творческая и прикладная деятельность» и так далее. За 2020 год, по

сравнению с 2019 годом, наблюдается небольшое увеличение всех показателей, а именно: количество обслуженных граждан, оказанных услуг, для полученные денежных средств в рамках оказания платных услуг.

Имеются в работе учреждения и определенные трудности. Основная проблема малый охват населения рабочего поселка и сельских поселений социальными услугами. В ходе исследования было выяснено, что получателями услуг является только 329 пожилых жителей района, тогда как зарегистрированных пенсионеров по данным Пенсионного фонда 3832 человек. Анкетирование пожилых людей показало, что основная масса получателей социальной услуги находится в возрасте от 75 лет, эта категория людей считается самой беспомощной и требует целого комплекса услуг, в который входит социальной сопровождение, медицинское наблюдение, услуги сиделки или обучение родственников навыкам ухода за престарелыми людьми.

Были разработаны следующие рекомендации: обеспечение социальных сотрудников средствам передвижения и корпоративной мобильной связью. Открытие в учреждении колл – центра, куда переадресовываются все звонки подопечных, если социальный работник не может взять трубку. Резервирование бесплатных мест для обучения по квоте в Волгоградской институте труда и социальных отношений. Достижение договоренности с ГБУЗ «Новониколаевская ЦРБ» на продажу в ФАПах жизненно важных лекарственных препаратов для получателей социальных услуг, регулярные медицинские осмотры местным фельдшером. Создание службы сиделок. Активное вовлечение в социальную работу волонтеров, которые возьмут на себя не только помощь по дому или приусадебному участку, но и общение с пожилым человеком.

Список используемой литературы

1. Андреева, Л.А. Социальная защита населения: проблемы и перспективы муниципального уровня / Л.А. Андреева // Актуальные проблемы юриспруденции: сб. ст. по матер. XXIII междунар. науч.-практ. конф. № 6(22). – Новосибирск: СибАК, 2019.- С. 52-60.

2. Андриченко Л. В. Конституционные основы разграничения полномочий между органами публичной власти: монография / А.Е. Постников, Л.В. Андриченко, А.Е. Помазанский [и др.]; отв. ред. Л.В. Андриченко, А.Е. Постников. М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации: ИНФРА-М, 2017. - 237 с.

3. Базаров Т. Ю. Управление персоналом: Учебник. 13-е изд. Перераб., и доп. М.: Academia, 2015.- 224 с.

4. Байков, Н. М. Современные подходы к кадровым проблемам государственной и муниципальной службы / Н. М. Байков, Л. В. Каширина // Власть и управление на Востоке России. 2008. № 2.- С. 5-14.

5. Бихдрикер, А.С. Информационное обеспечение управления сферой социальной защиты населения в регионе / А.С. Бихдрикер, Т.В. Лисицина // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. - С. 30-37.

6. Бондаренко, Н.А. Социальная защита населения и ее нормативно-правовое регулирование в РФ / Н.А. Бондаренко, И.О. Демьянова // Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ» 2017, Том 8, № 1, - С. 429 - 433.

7. Докторова, Н.П. Место и роль социальной защиты населения в структуре социальной политики / Н.П. Докторова // В сборнике: Актуальные проблемы современной экономики Материалы VI международной научно-

практической конференции: в 2 частях. Омский государственный университет путей сообщения. 2018. - С. 161-166.

8.Замараева, З.П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: технологии помощи современной российской семье: учеб. пособие / З. П. Замараева, Г. А. Телегина; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. - Пермь, 2019. - 108 с.

9.Замараева, З.П. Социальная защита населения: ресурсный подход / З.П. Замараева // Отечественный журнал социальной работы. 2019. № 4. - С. 137-141.

10.Золотов, А.С. Социальная защита населения / А.С. Золотов // Инновации и инвестиции. 2018. № 11. - С. 275-276.

11.Зуй, К.В. Социальная защита населения в регионе / К.В. Зуй // В сборнике: Молодые экономисты - будущему России Сборник научных трудов по материалам XI Международной научно-практической конференции студентов и молодых ученых. 2019. - С. 153-154.

12.Казеева, Ю.Н. Местное самоуправление как гарант в сфере социальной защиты населения / Ю.Н. Казеева // В сборнике: Социально-экономическое и политическое развитие территории: проблемы и решения Сборник статей VII Международной научно-практической конференции. Под редакцией Э.В. Алёхина, А.В. Осташкова. 2019. -С. 66-68.

13.Камышников, А.И. Проблематика социальной защиты населения в современной России / А.И. Камышников // В сборнике: Социально-политические процессы в современном мире: взгляд молодых Материалы 4-й студенческой научно-практической конференции. 2019. - С. 61-67.

14.Киселев, И.Н. Теоретико-правовые основы социальной защиты населения / И.Н. Киселев // Вопросы российского и международного права. 2019. Т. 9. № 11-1. - С. 150-163.

15.Кожухова, Н.В. Реализация минимальных социальных стандартов в системе социальной защиты населения / Н.В. Кожухова // Проблемы развития предприятий: теория и практика. 2018. № 2. - С. 84-88.

16.Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. - Официальный текст с изменениями от 21 июля 2014 г. - Москва: ИНФРА-М, 2014.

16.Кострица, Е.О. Совершенствование управления социальной защитой населения региона: анализ, методика, инструменты / Е.О. Кострица // В сборнике: Аспирантские тетради Сборник научных статей научно-методического семинара молодых ученых. 2020.- С. 94-99.

17. Нагаев, В. В. Ювенальная юстиция. Социальные проблемы / В.В. Нагаев. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2017. - 256 с.

18. Наемный работник в современной России. - М.: Новый хронограф, 2015. - 368 с.

19.Палкина, Д.С. Проблемы социальной защиты населения в условиях рынка / Д.С. Палкина // В сборнике: Проблемы экономического роста и устойчивого развития территорий Материалы региональной межвузовской научной студенческой конференции. 2019. - С. 11-15.

20.Петрова, А.А. Содержание, формы и принципы социальной защиты населения / А.А. Петрова // В сборнике: Теоретические и прикладные проблемы современной науки и образования материалы Международной научно-практической конференции. 2019. - С. 326-331.

21.Разиньков, П.И. Вопросы совершенствования государственного и муниципального управления социальной защиты населения / П.И. Разиньков // Оригинальные исследования. 2019. Т. 9. № 11. - С. 32-39.

22.Рогожин, М.Ю. Справочник руководителя (специалиста) учреждения социального обслуживания / М.Ю. Рогожин. - М.: Альфа-пресс, 2018. - 885 с.

23. Роик, В. Д. Социальное страхование в меняющемся мире. Каким будет выбор России? / В.Д. Роик. - М.: Питер, 2018. - 352 с.
24. Серeda, А.С. Механизмы, формы и методы управления социальной защитой населения / А.С. Серeda // Научный электронный журнал Меридиан. 2020. № 5 (39). - С. 24-26.
25. Соснова, А.В. Механизмы формирования социальной защиты населения в современном обществе / А.В. Соснова // Государство и общество: вчера, сегодня, завтра. 2018. № 5. - С. 18-24.
26. Социальная защита семьи: совершенствование механизма правового регулирования. Под ред. Петюковой О.Н. / Под ред. О.Н. Петюковой. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2015. - 220 с.
27. Социальная работа. - М.: Феникс, 2014. - 576 с.
28. Социально-гигиенические проблемы инвалидности. Научные труды. Том 31. - М.: Усть-Лабинская типография, 2016. - 272 с.
29. Социальное волонтерство. - М.: Омега-Л, 2016. - 128 с.
30. Старобина, Е. М. Профессиональная ориентация лиц с учетом ограниченных возможностей здоровья / Е.М. Старобина, Е.О. Гордиевская, И.Е. Кузьмина. - М.: Форум, Инфра-М, 2014. - 352 с. сегодня, завтра. 2018. № 5. - С. 18-24.
31. Тарасова, Л. А. Деятельность органов государственной власти в сфере социальной защиты населения / Л.А. Тарасова, Ф.Ж. Суркина // Молодой ученый. 2014. №14. - С. 187-189.
32. Темавова, Н.М. Состав и значение системы социальной защиты населения / Н.М. Теманова // В сборнике: Теоретический и практический потенциал современной науки Сборник научных статей. Научный редактор Д.В. Фурсова. Москва, 2019. - С. 134-137.
33. Технология социальной работы. - М.: Владос, 2018. - 240 с.
34. Ткаченко, В. С. Медико-социальные основы независимой жизни инвалидов / В.С. Ткаченко. - М.: Дашков и Ко, 2016. - 384 с.

35. Топчий, Л. В. Социальное обслуживание населения. Ценности, теория, практика / Л.В. Топчий. - М.: РГСУ, 2017. - 322 с.

36. Харченко, К.В. Настольная книга специалиста по молодежной политике / К.В. Харченко. - М.: Авторское издание, 2014. – 534с.

37. Урусова, А.Б. Перспективы развития социальной защиты населения в сельской местности / А.Б. Урусова // International Agricultural Journal. 2020. Т. 63. № 1. - С. 16.

38. Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ (ред. от 27.12.2019) «О государственной социальной помощи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020) // СПС КонсультантПлюс

39. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // ЭПС "Система ГАРАНТ": Мобильный ГАРАНТ онлайн. Интернет-версия / НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ". URL: <http://internet.garant.ru> (дата обращения: 16.05.2021).

40. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 02.12.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020) // ЭПС "Система ГАРАНТ": Мобильный ГАРАНТ онлайн. Интернет-версия / НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ". URL: <http://internet.garant.ru> (дата обращения: 20.05.2021).

41. Федоренко, П.А. Правовая природа и соотношение понятий «социальная защита» и «социальное обеспечение» населения / П.А. Федоренко, Е.В. Коваленко // В сборнике: Проблемы и перспективы современной науки. Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. 2019. - С. 179-182.

42. Холостова, Е. И. Социальная работа с дезадаптированными детьми / Е.И. Холостова. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 272 с.

43. Холостова, Е. И. Социальный контракт. От заключения до исполнения. Учебно-методическое пособие: моногр. / Е.И. Холостова, Г.И. Климантова. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 164 с.

44. Холостова, Е.И. Энциклопедия социальных практик / Е.И. Холостова. - М.: Дашков и К°, 2018. - 304 с.

45. Холостова, Е.И. Энциклопедия социальных практик поддержки пожилых людей в Российской Федерации / Е.И. Холостова. - М.: Дашков и К°, 2015. - 738 с.

46. Хромойкина, А.Н. Социальная защита населения в механизме реализации социальной политики / А.Н. Хромойкина // В сборнике: Актуальные проблемы и современные тенденции социально-экономического развития региона и страны. Сборник научных трудов по итогам Международной научно-практической конференции. 2018. - С. 125-126.

47. A systematic review on supplier selection and order allocation problems / Sourour Aouadni, Ismahene Aouadni and Abdelwaheb Rebaï [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40092-019-00334-y>.

48. Ompetitivensness of Enterprise: The Essence and Approaches to Definition [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://doaj.org/article/d8db7b0e3e60471ba9b8d827fa514ad6>.

49. Simchi Levi D. The Logic of Logistics: Theory, Algorithms, and Applications for Logistics and Supply Chain Management / Levi D. Simchi, X. Chen, J. Bramel. – N.Y. :Springer, 2018, 355 p.

50. Supply Chaun Management^ some reflections to improve it's influence in business strategy [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://doaj.org/article/764e5ab6b23040569b7d2905ec250f5d>.

51. Why do logistics and transport matter for develop [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://doaj.org/article/93ebc73b04154342a56696d5d04ba0b3>.

Приложение А

Перечень социальных услуг по видам услуг в форме социального обслуживания на дому

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Условия предоставления социальной услуги	Объем социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги
I	Социально-бытовые услуги				
1.	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	приобретение за счет средств получателя социальных услуг и доставка продуктов (горячих обедов), промышленных товаров, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, журналов, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	суммарный вес доставляемых товаров не должен превышать 5 килограммов за одно посещение	3 раза в неделю	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

2.	Помощь в приготовлении пищи	оказание помощи в приготовлении горячей пищи из продуктов получателя социальных услуг, разогрев пищи	<p>для получателей социальных услуг, полностью утративших способность к самообслуживанию, осуществляется приготовление горячего питания;</p> <p>для получателей социальных услуг, частично утративших способность к самообслуживанию, предоставляется помощь в подготовке полуфабрикатов.</p> <p>Продолжительность услуги должна быть не более 1 часа за одно посещение</p>	3 раза в неделю	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
3.	Помощь в приеме пищи (кормление)	оказание помощи в приеме пищи	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью утратившим способность к самообслуживанию	1 раз в день (за исключением выходных и праздничных дней)	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

4.	Оплата за счет средств получателя жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи в соответствии с квитанциями, передача показаний приборов учета коммунальных услуг	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию	2 раза в месяц	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
5.	Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	сдача в специализированные организации за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная доставка	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию	1 раз в месяц	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

6.	Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения)	приобретение за счет средств получателя социальных услуг топлива, осуществление топки печей, доставка воды, покупка воды осуществляется за счет средств получателя социальных услуг	доставка воды осуществляется в объеме не более 20 литров за одно посещение	3 раза в неделю	сроки соответствуют периоду отопительного сезона
7.	Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений	содействие за счет средств получателя социальных услуг в проведении ремонта силами специализированных организаций или третьих лиц, контроль выполнения работ по ремонту	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию	1 раз в год	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

8.	Уборка жилых помещений	уборка жилого помещения работниками поставщика социальных услуг или с привлечением третьих лиц	получателям социальных услуг, полностью утратившим способность к самообслуживанию, предоставляется услуга по влажной уборке жилого помещения с протиранием горизонтальных поверхностей; получателям социальных услуг, частично сохранившим способность к самообслуживанию, оказывается содействие в уборке жилого помещения	1 раз в две недели	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
9.	Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья осуществлять за собой уход	содействие в проведении гигиенических процедур, смена адсорбирующего белья	услуга предоставляется лицам, полностью утратившим способность к самообслуживанию	1 раз в день (за исключением выходных и праздничных дней)	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

10.	Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	предоставление помощи в написании писем рукописных или с использованием электронных устройств и сети Интернет, а также отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	услуга предоставляется получателям социальных услуг, которые по состоянию здоровья не способны осуществить указанные действия самостоятельно	по мере необходимости, но не чаще 1 раза в месяц	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
II	Социально-медицинские услуги				
11.	Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств, приобретение за счет средств получателя услуг лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения по назначению врача	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию	1 раз в день (за исключением выходных и праздничных дней)	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

12.	Содействие в получении путевок на санаторно-курортное лечение, в том числе льготных	оказание содействия в подготовке документов и предоставлении их в компетентные органы и организации. Содействие в приобретении путевок за счет средств получателя социальных услуг	услуга предоставляется при наличии правовых оснований	1 раз в год	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
13.	Проведение занятий по адаптивной физической культуре	проведение занятий по физической культуре	занятия физической культурой проводятся с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг	1 раз в неделю	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

14.	Консультирование по социально-медицинским вопросам	предоставление консультаций на дому	консультирование может осуществляться сотрудниками организации, предоставляющей социальные услуги, а также приглашенными экспертами по вопросам здорового образа жизни, профилактики заболеваний, обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации и другим актуальным вопросам	1 раз в квартал	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
III	Социально-психологические услуги				
15.	Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	проведение консультаций психологом организации, предоставляющей социальные услуги	психологическое консультирование осуществляется по личному обращению получателя социальных услуг при наличии в штате организации специалиста-психолога	объем должен соответствовать потребности получателя социальных услуг	1 раз в неделю, при необходимости — 2 раза в неделю

Продолжение Приложения А

16.	Социально-психологический патронаж	обеспечение психологического сопровождения получателя социальных услуг	патронаж осуществляется при выявлении необходимости длительного наблюдения за психологическим состоянием получателя социальных услуг при наличии в штате организации специалиста-психолога	объем должен соответствовать потребности получателя социальных услуг	по мере необходимости
IV	Социально-правовые услуги				
17.	Консультирование по социально-правовым вопросам	предоставление услуг по юридическому консультированию по вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг и мер социальной поддержки	услуга предоставляется при необходимости	по необходимости	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

18.	<p>Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг, в том числе содействие в получении установленных действующим законодательством мер социальной поддержки</p>	<p>предоставление услуг по консультированию и помощи в оформлении документов, необходимых для получения мер социальной поддержки</p>	<p>услуга предоставляется при наличии права получателя социальных услуг на меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством</p>	<p>объем услуги определяется действующим законодательством</p>	<p>сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг</p>
-----	---	--	---	--	---

Продолжение Приложения А

19.	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг	предоставление услуг по оказанию содействия в восстановлении утраченных юридически значимых документов и оформлению новых	услуга предоставляется получателям социальных услуг, полностью утратившим способность к самообслуживанию и самостоятельному передвижению	объем услуги определяется потребностью получателя социальных услуг в соответствии с законодательством	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг
V	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей жизнедеятельности				
20.	Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	предоставление услуг по обучению получателя социальных услуг, его родственников навыкам использования средств индивидуального ухода и технических средств реабилитации	услуга предоставляется инвалидам и получателям социальных услуг, утратившим способность к самообслуживанию и самостоятельному передвижению, их родственникам	объем услуги определяется потребностью получателя социальных услуг, но не чаще 2 раз в неделю	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения А

21.	Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами	предоставление услуг по обучению и консультированию родственников граждан, утративших способность к самообслуживанию, по уходу на дому	услуга предоставляется родственникам граждан, утративших способность к самообслуживанию	1 раз в течение курса	однократно в рамках курса
22.	Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	содействие в проведении реабилитационных мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида	услуга предоставляется инвалидам	объем услуги определяется индивидуальной программой реабилитации инвалида	сроки соответствуют периоду социального обслуживания на дому, предусмотренному договором о предоставлении социальных услуг

Приложение Б

Государственное задание ГКУ СО «Новониколаевского центра социальной защиты населения» на дому

Часть 1. Сведения об оказываемых государственных услугах

Раздел 1

1. Наименование государственной услуги:

предоставление социального обслуживания в форме на дому.

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню	22032000000000001005100
--	-------------------------

2. Категории потребителей государственной услуги:

гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

гражданин при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

Продолжение Приложения Б

гражданин при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

гражданин при отсутствии работы и средств к существованию;

гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности.

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги:

3.1. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель качества государственной услуги		Значение показателя качества государственной услуги			
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)
							наименование	код			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг	-	-	очно	бесплатно/платно	удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	процент	744	не менее 95	не менее 95	не менее 95

Продолжение Приложения Б

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов)

3.2. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия оказания государственной услуги		Показатель объема государственной услуги			Значение показателя объема государственной услуги			Среднегодовой размер платы (цена, тарифы)		
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)	2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)
							наименование	код						
	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг,	-	-	очно	бесплатно/ платно	численность граждан, получивших социальные услуги	человек	792	330	330	330	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг

Продолжение Приложения Б

социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг в том числе:															
<i>в городской местности</i>	-	-	очно	бесплатно/ платно	численность граждан, получивших социальные услуги	человек	792	162	162	162	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг		
<i>в сельской местности</i>	-	-	очно	бесплатно/ платно	численность граждан, получивших социальные услуги	человек	792	168	168	168	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг	в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг		

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объема государственной услуги, в пределах которых государственной заданием считается выполненным (процентов)

4. Нормативные правовые акты, устанавливающие размер платы (цену, тариф) либо порядок ее (его) установления:

Нормативный правовой акт				
вид	принявший орган	дата	номер	наименование
1	2	3	4	5

Продолжение Приложения Б

Постановление Правительства Российской Федерации	Правительство Российской Федерации	18.10.2014	1075	Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно
Закон Волгоградской области	Принят Волгоградской областной Думой 23.10.2014	06.11.2014	140-ОД	О социальном обслуживании населения в Волгоградской области
Постановление Администрации Волгоградской области	Администрация Волгоградской области	24.02.2015	82-п	Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг
Постановление Администрации Волгоградской области	Администрация Волгоградской области	14.12.2015	752-п	О внесении изменений в постановление Администрации Волгоградской области от 24 февраля 2015 г. № 82-п "Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг"
Приказ	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области	16.11.2015	1612	Об утверждении размера ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания и порядка ее взимания

5. Порядок оказания государственной услуги:

5.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания государственной услуги:

закон Волгоградской области от 06.11.2014 № 140-ОД "О социальном обслуживании населения в Волгоградской области";

приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 19.02.2015 № 345 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому".

5.2. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации в сети Интернет	Документы в соответствии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	По мере необходимости обновления информации
Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на телевидении, радио, в справочниках, буклетах, на указателях, у входа в здание, на информационных стендах	Наименование учреждения, наименование учредителя, юридический адрес, электронный адрес, место нахождения, режим работы/график работы специалистов, основные направления деятельности учреждения, справочные телефоны; перечень и объем предоставляемых услуг; порядок предоставления социальных услуг, информация о должностях, фамилиях, именах, отчествах специалистов учреждения, проводимые мероприятия	По мере необходимости обновления информации, но не реже 1 раза в год

Раздел 2

1. Наименование государственной услуги:

предоставление социального обслуживания в полустационарной форме.

Уникальный номер по базовому (отраслевому) перечню	22031000000000001006100
--	-------------------------

2. Категории потребителей государственной услуги:

гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

гражданин при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

гражданин при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

гражданин при отсутствии работы и средств к существованию;

Продолжение Приложения Б

гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности.

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги:

3.1. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги			Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги		Показатель качества государственной услуги			Значение показателя качества государственной услуги		
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)
							наименование	код			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг	-	-	очно	бесплатно	удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	процент	744	не менее 95	не менее 95	не менее 95

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества государственной услуги, в пределах которых государственное задание считается выполненным (процентов)

3.2. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

Продолжение Приложения Б

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги					Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги					Показатель объема государственной услуги			Значение показателя объема государственной услуги			Среднегодовой размер платы (цена, тарифы)		
	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	(наименование показателя)	наименование показателя	единица измерения по ОКЕИ		2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)	2019 год (очередной финансовый год)	2020 год (1-й год планового периода)	2021 год (2-й год планового периода)					
							наименование	код											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
	предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала	-	-	очно	бесплатно	численность граждан, получивших социальные услуги	человек	792	600	600	600	---	---	---					

Продолжение Приложения Б

получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг, в том числе:															
<i>предоставление социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания</i>	-	-	очно	бесплатно	численность граждан, получивших социальные услуги	человек	792	600	600	600	---	---	---		

допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объема государственной услуги, в пределах которых государственной заданием считается выполненным (процентов)

4. Нормативные правовые акты, устанавливающие размер платы (цену, тариф) либо порядок ее (его) установления:

Нормативный правовой акт				
вид	принявший орган	дата	номер	наименование
1	2	3	4	5
Постановление Правительства Российской Федерации	Правительство Российской Федерации	18.10.2014	1075	Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно
Закон Волгоградской области	Принят Волгоградской областной Думой 23.10.2014	06.11.2014	140-ОД	О социальном обслуживании населения в Волгоградской области
Постановление Администрации Волгоградской области	Администрация Волгоградской области	24.02.2015	82-п	Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг
Постановление Администрации Волгоградской области	Администрация Волгоградской области	14.12.2015	752-п	О внесении изменений в постановление Администрации Волгоградской области от 24 февраля 2015 г. № 82-п "Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг"
Приказ	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области	16.11.2015	1612	Об утверждении размера ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания и порядка ее взимания

5. Порядок оказания государственной услуги:

Продолжение Приложения Б

5.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания государственной услуги:

закон Волгоградской области от 06.11.2014 № 140-ОД "О социальном обслуживании населения в Волгоградской области";

приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 19.02.2015 № 349 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания».

5.2. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации в сети Интернет	Документы в соответствии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	По мере необходимости обновления информации
Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на телевидении, радио, в справочниках, буклетах, на указателях, у входа в здание, на информационных стендах	Наименование учреждения, наименование учредителя, юридический адрес, электронный адрес, место нахождения, режим работы/график работы специалистов, основные направления деятельности учреждения, справочные телефоны; перечень и объем предоставляемых услуг; порядок предоставления социальных услуг, информация о должностях, фамилиях, именах, отчествах специалистов учреждения, проводимые мероприятия	По мере необходимости обновления информации, но не реже 1 раза в год

Часть 2. Прочие сведения о государственном задании

1. Основания для досрочного прекращения выполнения государственного задания:
 - ликвидация учреждения;
 - реорганизация учреждения;
 - исключение государственной услуги из базового перечня государственных услуг и работ;
 - исключение государственной услуги из ведомственного перечня государственных услуг и работ;
 - обстоятельства непреодолимой силы.

2. Иная информация, необходимая для выполнения (контроля за выполнением) государственного задания: -

3. Порядок контроля за выполнением государственного задания:

Продолжение Приложения Б

Форма контроля	Периодичность	Исполнительные органы государственной власти, осуществляющие контроль за исполнением государственного задания
Текущий контроль	Осуществляется ежеквартально	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области
Последующий контроль: Плановые проверки Внеплановые проверки	В соответствии с приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 03.08.2015 № 1139 "Об утверждении положения об осуществлении контроля за выполнением государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) государственными организациями социального обслуживания, подведомственными комитету социальной защиты населения Волгоградской области"	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области

4. Требования к отчетности о выполнении государственного задания:

4.1. Периодичность предоставления отчетов о выполнении государственного задания:

текущая статистическая отчетность - первый квартал, полугодовая, девять месяцев;
годовая отчетность - отчет за текущий финансовый год.

4.2. Сроки представления отчетов о выполнении государственного задания:

до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом в электронном виде и до 15 числа - на бумажном носителе, заверенные подписью руководителя и печатью учреждения;
предварительный отчет об исполнении государственного задания за соответствующий финансовый год - в срок не позднее 20 декабря текущего финансового года.
предоставлять пояснительную записку к форме отчета об исполнении государственного задания в случае невыполнения/перевыполнения плановых показателей по качеству и объему услуг.

4.3. Иные требования к отчетности о выполнении государственного задания:

5. Иные требования, связанные с выполнением государственного задания:

при проведении оценки выполнения государственного задания сначала оценивается процент выполнения плановых показателей по каждой государственной услуге (работе), вошедшей в государственное задание, как среднеарифметическое значение их фактического достижения.
Процент выполнения государственного задания в целом рассчитывается путем нахождения среднего значения выполнения всех государственных услуг (работ), вошедших в государственное задание.
При полученных в результате проведения оценки значениях выполнения государственного задания от 90 до 110% государственное задание считается выполненным в полном объеме.

Приложение В

Результаты анкетирования пожилых граждан по оказанию социальных услуг ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения

Вопрос	Число ответов	В % к общему числу опрошенных
1	2	3
1. Ваш возраст		
60 - 65 лет	27	14,0
66 - 70 лет	61	31,5
старше 70 лет	105	54,5
2. Знаете ли Вы о деятельности ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения?		
Да, знаю хорошо	118	61,5
Слышал о существовании, но подробностей не знаю	60	31,3
Не знаю ничего	14	7,2
3. Откуда Вас стало известно о ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения?		
Сайт учреждения		
Публикации в газете	81	20,4
Отзывы знакомых	58	30,0
Рекомендации сотрудников Пенсионного фонда или медицинских работников	54	28,0
Ранее не слышал	17	8,8
4. По Вашему мнению достаточно ли информации об оказываемых ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения услуга?		
Достаточно		
Информации недостаточно	128	66,5
5. Нуждаетесь ли Вы лично или кто - либо из Ваших близких в оказании социальных услуг или социальной помощи?		
Да, нуждаюсь лично		
Да, в оказании такой поддержки нуждаются мои родственники	57	29,8

Продолжение Приложения В

Нет, такие услуги мне и моим близким в данный момент не требуются	25	13,2
6. Как, по – вашему мнению, можно эффективно распространять информацию об оказываемых социальных услугах?		
Чаще публиковать информацию в газетах		
Распространять листовки и иные печатные материалы в учреждениях социального обслуживания и медицинской помощи	45	23,5
Проводить общественные мероприятия с участием организаций социального обслуживания	98	50,8
Улучшить работу электронных средств информации: сайты, социальные сети	2	7,5
Ничего менять не нужно	14	7,2
7.Как часто Вы пользуетесь услугами ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения?		
Являюсь постоянным подопечным		
Пользуюсь регулярно (не менее одного раза в неделю)	31	16,3
Пользуюсь иногда	15	7,8
Пока не пользуюсь, но не исключаю такой возможности	25	12,9
8.Удовлетворены ли Вы качеством услуг ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения?		
Да, меня всё устраивает	144	74,8
Меня не устраивает	21	11,0
Качество услуг надо улучшать	27	14,2
9. Устраивает ли Вас уровень цен на услуги ГКУ СО «Новониколаевский центр социального обслуживания на дому» населения?		
Да, вполне	148	77,0
В целом устраивает	24	12,3
Стоимость услуг не соответствует объему и качеству	7	3,5
Мне всё равно, услугами не пользуюсь	14	7,2
10. В чем лично Вы видите проблему того, что не все нуждающиеся в социальных услугах обращаются за их получением?		
Недостаточный перечень услуг	81	42
Низкое качество услуг	21	11,0
Высокая стоимость услуг	7	3,5
Слабая информированность населения об услугах	84	43,5
11. Имеются ли у Вас проблемы в общении с социальными работниками?		

Продолжение Приложения В

Проблем в общении нет	33	17,0
Социальные работники уделяют недостаточно времени на общение	54	28,0
Мне сложно общаться с посторонними людьми	49	25,5
Мне трудно признать факт ограниченности моих возможностей	57	29,5
12. Что бы Вы лично могли порекомендовать для совершенствования социального обслуживания пожилых граждан? (возможны несколько вариантов ответа)		
Обеспечить наблюдение врачей (терапевта, окулиста, эндокринолога, невролога) непосредственно в ГКУ СО «Новониколаевского центра социального обслуживания населения на дому»	165	86,0
Организовать занятия лечебной и реабилитационной физкультурой	133	69,5
Обеспечить возможность круглосуточного получения социального обслуживания	184	95,8
Проводить регулярные коллективные встречи с пожилыми гражданами	170	88,5
Обеспечить регулярное общение с психологом	5	2,5