

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление 39.03.02 «Социальная работа»
Кафедра ИФНТ

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема работы
Совершенствование социальной защиты населения на примере деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области

УДК 346.4(571.16)

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А21	Малкин Сергей Сергеевич		05.06.2017

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Иванкина Любовь Ивановна	Д.ф.н., профессор		05.06.2017

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.н., профессор		

Томск – 2017 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление 39.03.92 «Социальная работа»
Кафедра ИФНТ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ИФНТ

Н.В. Трубникова

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Дипломной работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-11A21	Малкин Сергей Сергеевич

Тема работы:

Совершенствование социальной защиты населения на примере деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области

Утверждена приказом директора (дата, номер)

Срок сдачи студентом выполненной работы:

05.06. 2017 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе

наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).

1. Материалы курсовых работ по дисциплинам «История социальной работы», «Теория социальной работы», «Психология социальной работы».
2. Результаты учебной, производственной и преддипломной практик.
3. Научные исследования в области социальной работы.
4. Монографические и периодические издания

Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	1. Провести анализ сущности и основных направлений социальной защиты населения в России. 2. Определить особенности государственной социальной защиты на разных уровнях ее реализации. 3. Выявить структуру, цели, задачи и направления работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района. 4. Проанализировать успешные практики и выявить проблемы в работе Центра в области решения задач социальной защиты населения. 5. Определить задачи и направления совершенствования социальной защиты населения в Кривошеинском районе. 6. Разработать мероприятия Центра по совершенствованию социальной защиты.
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
1. Теоретические основы социальной защиты населения.	
2. Анализ опыта работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области по социальной защите населения.	
3. Рекомендации по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения.	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	01.12.2016 г.
--	----------------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Иванкина Любовь Ивановна	Д.ф.н., профессор		01.12. 2016 г.

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11A21	Малкин Сергей Сергеевич		01.12.2016 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление 39.03.02 «Социальная работа»

Уровень образования – бакалавриат

Кафедра ИФНТ

Период выполнения – весенний семестр 2016/2017 учебного года

Форма представления работы: выпускная квалификационная работа

**КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН
выполнения выпускной квалификационной работы**

Срок сдачи студентом выполненной работы:		05.06. 2017 г.
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
05.12.2016	Составление библиографии, обзор литературы	10
11.01.2017	Изучение опыта работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области	5
30.04.2017	Написание первого варианта ВКР	15
20.05.2017	Корректировка замечаний и доработка содержания ВКР, оформление ВКР в соответствии с требованиями ГОСТ, подготовка доклада, раздаточного материала	10
Итого:		40
Схема оценивания		
39 – 40	– отлично	
35 – 38	– очень хорошо	
31 – 34	– хорошо	
27 – 30	– удовлетворительно	
22 – 26	– посредственно	
17 – 21	– условно неудовлетворительно	
0 – 16	– безусловно неудовлетворительно	

Составил преподаватель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Иванкина Любовь Ивановна	Д.ф.н., профессор		

СОГЛАСОВАНО:

Зав. кафедрой		Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.н., профессор		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 74 с., 3 рис., 12 табл., 47 источников, 2 прил.

Ключевые слова: социальная защита населения, учреждения системы социальной защиты населения, социальная работа, эффективность социальной работы

Объектом исследования является социальная защита населения

Цель работы – совершенствование социальной защиты населения на примере деятельности Центра социальной поддержки населения Томской области Кривошеинского района

В процессе исследования проводились социологические исследования.

В результате исследования были разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения

Область применения: рекомендации по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения могут быть использованы в деятельности органов социальной защиты

Социальная/экономическая эффективность/значимость работы: повышение эффективности деятельности органов социальной защиты в области социальной защиты населения

Оглавление

Введение.....	7
1 Теоретические основы социальной защиты населения	10
1.1 Сущность и основные направления социальной защиты населения в России.....	10
1.2 Особенности государственной социальной защиты на разных уровнях реализации	17
2 Анализ опыта работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области по социальной защите населения	24
2.1 Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района: цели, задачи, структура, направления работы.....	24
2.2 Успешные практики и проблемы в работе Центра в области решения задач социальной защиты населения	27
3 Рекомендации по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения	41
3.1 Задачи и направления совершенствования социальной защиты населения в Кривошеинском районе	41
3.2 Мероприятия Центра по совершенствованию социальной защиты населения.....	49
Заключение	64
Список использованных источников	67
Приложение А. Организационная структура Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района	72
Приложение Б. Анкета.....	73

Введение

Актуальность темы исследования. Социальная защита призвана обеспечить создание условий для достойной жизни и свободного развития человека, а, значит, быть одной из самых важных сфер развития общества в целом.

Социальная защита – это комплекс мер, предпринимаемых государством, который направлен на достижение социальных целей, связанных с улучшением качества жизни народа, повышением общественного благосостояния и обеспечением социально-политической стабильности.

Социальная защита государства основана на системе принципов таких, как гуманизм, социальная справедливость, системность, открытость, демократизм.

Социальная защита в современных условиях требует новых механизмов, форм и методов ее реализации, основанных по оказанию населению необходимого комплекса социальных услуг.

Систему государственной социальной защиты необходимо непрерывно совершенствовать, так как на нее возложена жизненно важная цель – оказание необходимой помощи конкретному человеку в сложной жизненной ситуации. Каждый гражданин имеет право на социальную защиту. Конституция возлагает обязанность на государство создавать все необходимые условия для осуществления этого права.

Актуальность темы обусловлена тем, что Российская Федерация как государство должна проводить развернутую политику реализации социальной защиты населения страны. На сегодняшний день наша страна придает большее значение реализации социальной защиты, которая основывается на юридической деятельности всех органов государственной власти Российской Федерации.

Все органы государственной власти обязаны соблюдать основные

социальные права человека, такие, как материнство, детство, право на отдых, продолжительность рабочего дня, защита от безработицы и другие.

К государственной социальной защите также относятся пенсии, пособия для отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, приемлемое качество образования и здравоохранения.

С 1992 г. основной частью социальной защиты стало предоставление всем гражданам Российской Федерации равных возможностей обеспечения собственного благосостояния.

Цель работы – выявление путей совершенствования социальной защиты населения на примере деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Для достижения поставленной цели были решены следующие исследовательские задачи:

- дан анализ сущности и основных направлений социальной защиты населения в России;
- определены особенности государственной социальной защиты на разных уровнях ее реализации;
- выявлены структура, цели, задачи и направления работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района;
- проанализированы успешные практики и выявлены проблемы в работе Центра в области решения задач социальной защиты населения;
- определены задачи и направления совершенствования социальной защиты населения в Кривошеинском районе;
- разработаны мероприятия Центра по совершенствованию социальной защиты.

Объектом исследования является деятельность Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района в области социальной защиты населения.

Предметом исследования является выявление факторов, условий и путей совершенствования социальной защиты населения на примере

деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Теоретической и методологической основой исследования послужили научные труды отечественных ученых (Н.Ф. Басова, Е.И. Холостовой, Е.И. Комарова, О.Г. Прохоровой, С.В. Козина, П.М. Кольцова, Т.Е. Емцевой, А.И. Дырр, О.А. Медведевой), посвященные вопросам развития государственной социальной защиты, процессов ее формирования в поле стратегических решений, монографии, материалы научных конференций, тематические публикации в периодической печати, справочно-информационные и энциклопедические материалы, ресурсы сети Интернет.

Для решения поставленных задач в работе применены метод системного анализа, методы сравнений и аналогий, сбора и систематизации информации.

1 Теоретические основы социальной защиты населения

1.1 Сущность и основные направления социальной защиты населения в России

Прежде чем рассматривать сущность и основные направления социальной защиты населения в России, необходимо выяснить, что же такое социальная защита населения.

Социальная защита населения – это система отношений между социальными группами и государством по поводу сохранения власти путем достижения определенных целей в различных областях общественной жизни, одной из которых является социальная сфера¹.

Согласно 7 статьи Конституции Российской Федерации², Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

В социальном государстве социальная защита населения призвана обеспечить создание условий для достойной жизни и свободного развития человека, а значит быть одной из самых важных сфер развития общества в целом.

Социальная защита населения – это комплекс мер, предпринимаемых государством, который направлен на достижение социальных целей, связанных с улучшением качества жизни народа, повышением общественного благосостояния и обеспечением социально-политической стабильности³.

Социальная защита населения основана на системе принципов:

¹ Крупенков В.В. Государственное и муниципальное управление: учеб. практ. пособ. – М.: Евразийский открытый институт, 2012. – 335 с.

² Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года // СПС Консультант Плюс

³ Береснев Е.Б. Проблема эффективности социальной работы в социальном измерении / Е.Б. Береснев, А.И. Левин, Л.В. Левина // Гос-во и об-во: вчера, сегодня, завтра. Сер. Социология. – 2014. – № 7. – С. 43-51.

- гуманизм;
- социальная справедливость;
- системность;
- открытость;
- демократизм.

Объект социальной защиты населения – это то, на что она направлена. Ученые и исследователи называют объектом социальной защиты непосредственно социальную сферу и выделяют следующие аспекты⁴:

- социальные отношения;
- общество;
- граждане;
- условия жизни;
- деятельность людей и т.д.

Исходя из выше сказанного, объектом социальной защиты является население страны.

Также объектом социальной защиты могут выступать отдельные граждане страны и их группы, которые объединены какими-либо связями или отношениями.

Субъектами социальной защиты являются⁵:

- органы государственного управления (законодательной и исполнительной власти);
- работодатели;
- профсоюзные и другие общественно - политические структуры;
- учреждения, участвующие непосредственно в процессе социальной защиты населения.

Центральное место среди субъектов социальной защиты занимает государство в лице его представительных, исполнительных и судебных

⁴ Жуков В.И. Теория социальной работы / В.И. Жуков, Л.И. Старовойтова. – М., 2014. – 436 с.

⁵ Симанов Р.Е. Становление системы социального обслуживания в России // Система ценностей соврем. об-ва. – 2013. – № 1. – С. 197-200.

органов на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Наиболее ярко выраженной целью социальной защиты можно считать обеспечение необходимых темпов экономического роста.

Современная социальная политика почти всегда направлена на поддержание экономической стабильности, но её конечной целью все равно является удовлетворение потребностей народа.

Задачей социальной защиты выступают определенные условия для рационального обеспечения этих потребностей за счет благ, которые были созданы обществом в данный момент⁶.

Дело в том, что общество состоит не только из работающих людей, есть и те, которые либо еще не работают (дети, школьники, студенты), либо те, которые не работают (пенсионеры и инвалиды). Такие категории граждан нуждаются в защите, заботе и поддержке как со стороны семьи, так и со стороны государства.

Чаще всего государство проводит социальную политику через региональные и местные уровни власти.

Средства на проведение социальной защиты выделяются из средств государственного бюджета. Также социальную защиту населения можно считать составной частью общей стратегии государства, которая направлена непосредственно на принятие решения, касающихся человека, его положения в обществе⁷.

Основной формой проведения социальной защиты является оказание социальных услуг.

Если говорить о стратегии социальной защиты, то это решение тех социальных проблем, которые важны на конкретном историческом этапе развития.

⁶ Ишмеева А.С. Эффективность работы государственных организаций в сфере социальных услуг // Актуальные проблемы гос-ва и об-ва в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина. – 2015. – № 18-2. – С.87-90.

⁷ Никитина А.В. Направления совершенствования финансового механизма социального обслуживания населения России // Социал. политика и социология. – 2013. – № 5-1. – С. 115-127.

Необходимо отметить, что социальная защита населения – это одна из составляющих социальной государственной политики в целом.

Другими словами, государственная социальная политика – это основа социальной защиты населения в стране.

Для реализации своих функций социальной защиты населения государство опирается на такие рычаги воздействия как⁸:

- законодательство страны;
- национальный бюджет;
- система налогов и пошлин.

Социальная защита населения обладает самостоятельностью, она способна, используя свои средства, содействовать повышению уровня благосостояния населения страны.

Также социальная защита населения оказывает непосредственное влияние на стремление граждан к социальному прогрессу.

Можно выделить такие типы социальной защиты как:

- индивидуалистическая;
- популистская;
- коллективистская.

При индивидуалистическом типе социальной защиты приоритет отдается таким ценностям как: свобода, право выбора. При таком типе социальная политика направлена на самодостаточность индивида, его активность, инициативность, мастерство, профессионализм⁹.

В отличие от индивидуалистического типа популистский тип социальной защиты направлен на ценности, потребности толпы. В основе такого типа лежат обещания правящей элиты повысить благосостояние народа, улучшить условия труда и жизнедеятельности.

Социальная защита коллективистского типа ориентирована на

⁸ Харченко Е.В., Вертакова Ю.В. Система государственного и муниципального управления. - М.: Кнорус, 2014. – 272 с.

⁹ Рябова Е.Н. Зарубежный опыт социальной работы / Е.Н. Рябова. – М.: Рос. ун-т дружбы народов, 2014. – 128 с.

справедливость, равенство, приоритет государства в ранжировании социальных благ. При таком типе государство диктует населению способы удовлетворения социальных нужд¹⁰.

По временному критерию социальная защита населения в социальной политике государства может быть долговременной, текущей и ситуативной.

Долговременная социальная политика направлена на определение фундаментальных целей, основных методов их достижения, первоочередных направлений развития социальной сферы со стороны государства и его органов.

Текущая социальная политика выражается в конкретных социальных мероприятиях для всего населения в целом или определенных социальных слоев, таких как: своевременная и полная заработная плата, пособия, пенсии, выплаты, защита денежных сбережений и т.д.

Ситуативная социальная политика действует при экстремальных условиях (стихийные бедствия, войны), и предполагает единовременные социальные выплаты, акции¹¹.

Если говорить о масштабности социальной защиты населения в социальной политике государства, то здесь социальная политика может быть федеральной, региональной и местной.

Различают следующие виды социальной защиты¹²:

- либеральный вариант – акцентирует внимание на «экономическом человеке», т.е. обеспечивается достойно оплачиваемый труд, личные сбережения и вложения в человеческий, физический и иной капитал;
- социально – демократический вариант, при котором вся

¹⁰ Инновационные методы практики социальной работы: учеб. пособие / Г.Х. Мусина-Мазнова [и др.]. - М.: Дашков и К, 2014. – 320 с.

¹¹ Дашибалова И.Н. Прогнозирование и проектирование в социальной работе. – Улан-Удэ, 2016. – 104 с.

¹² Пастухова, Е.А. Управление системой ресурсного обеспечения устойчивого развития муниципального образования: дис. ... канд. экон. наук / Е.А. Пастухова. - Пермь, 2015. – 212 с.

ответственность за стабильность возлагается на государство, которое обязано обеспечить социальный минимум уровня жизни населения, особое внимание уделяется достижению социальной устойчивости экономического развития, где социальная устойчивость – это возможность общества сохранить свое стабильное социальное положение.

Основными условиями, которые обеспечивают социальное равновесие между различными слоями общества, являются следующие¹³:

- природно-климатические условия;
- государственное устройство;
- степень развития внутреннего рынка;
- степень межрегиональных экономических связей;
- наличие самостоятельной региональной социальной защиты.

Социальная политика является одним из самых важных инструментов внутренней защиты государства, которая основывается на производительной способности, умении и навыке человека, т.е. на человеческом капитале, а также на оказании социальных услуг и развитии социальной инфраструктуры на различных уровнях власти¹⁴.

В качестве функций могут выступать такие составляющие социальной защиты как¹⁵:

- обеспечение социальной устойчивости и социальной безопасности граждан различных категорий населения;
- обеспечение политической устойчивости власти;
- обеспечение распределения экономических ресурсов таким образом, чтобы оно устраивало подавляющее число граждан;
- обеспечение достаточного уровня экологической безопасности;

¹³ Барбышева В. Пять ступеней // Социальная защита – 2014. – № 9. – С. 28-31.

¹⁴ Кандрина Н.А. О некоторых проблемах эффективности правового регулирования государственного управления в условиях централизации государственной власти / Н.А. Кандрина // Административное право и процесс. – 2014. – № 10. – С. 33-36.

¹⁵ Болдова Я.Е. Взаимосвязь социальной защиты населения и социальной работы / Я.Е. Болдова, О.В. Бессчетнова // Формы и методы социальной работы. Улан-Удэ, 2013. – С.63-65.

– обеспечение достаточного уровня социальной защищённости, и это должно касаться не только всего населения в целом, но и каждой группы, его составляющей.

Сущность проведения социальной защиты раскрывается через ряд определенных принципов, из которых наиболее важными являются¹⁶:

– социальная справедливость – основывается на представлении о том, каким должен быть мир и общество, чтобы обеспечить свободу, равенство, братство, соблюдение прав всех людей в обществе или в целом на Земле, также социальная справедливость обозначает народовластие, равенство всех людей перед законом, равноправие наций, уважение личности;

– социальные гарантии – этот принцип также очень важен для проведения социальной защиты, поскольку у каждого человека и гражданина есть право на обеспеченность работой, доступность образования и культуры, на медицинское обслуживание, жилье, на заботу о престарелых людях;

– повышение материального уровня жизни, охрана окружающей среды;

– восстановление нарушенной социальной справедливости.

Социальная справедливость – это материальное благополучие каждого члена общества, гарантии на определенный минимум средств существования каждому члену общества, возможность для каждого человека изменить свой социальный статус¹⁷.

Сочетание потребления материальных благ с духовной жизнью человека – это развитие социальной активности с помощью рационального использования духовного потенциала человека, поскольку наука, новая технология, экономический рост невозможны без воздействия духовности

¹⁶ Основные понятия социальной работы: глоссарий / М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ин-т психологии и социал. работы; [сост. Астэр И.В. и др. науч. ред.: к.б.н., доц. Нестерова Г.Ф.]. - СПб.: Имена, 2013. – 186 с.

¹⁷ Панкова Н.В. Совершенствование методической работы в учреждении социального обслуживания // Социал. работа. – 2013. – № 6. – С. 43-46.

человека.

В соответствии со ст. 25 «Всеобщей декларации прав человека» и ст. 11 «Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах» – стратегической целью социального государства является гарантирование права человека на такой жизненный уровень, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния его самого и членов его семьи¹⁸.

Таким образом, социальная защита населения направлена на улучшение благосостояния людей, их безопасности, жизнедеятельности, а также социально-экономической стабильности государства.

Принципы, функции, объект и субъект социальной защиты населения определяют сущность социальной защиты и способы ее реализации.

1.2 Особенности государственной социальной защиты на разных уровнях реализации

Важнейшей составляющей государства является власть, которая обеспечивает возможность оказывать влияние на жизнедеятельность людей, их поведение в обществе.

В соответствии с принципом разграничения полномочий в системе управления в сфере социальной работы выделяются государственное и негосударственное управление.

К сфере государственного управления относится управление социальной работой, деятельностью системы социальной защиты населения на федеральном и региональном уровнях¹⁹.

¹⁸ Антипова А.А. Учреждения системы социальной защиты населения как объект исследования магистрантов по направлению подготовки «Социальная работа» / А.А. Антипова, И.В. Илюхина, М.Я. Пестова // Мордовский гос. ун-т им. Н.П. Огарева, Историко-социол. ин-т, кафедра социал. работы; под общ. ред. Л.И. Савинова. – Саранск, 2015. – С.151-155.

¹⁹ Маилян С.С. Некоторые вопросы по повышению эффективности государственного управления / С.С. Маилян, А.Л. Миронов // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. – № 9. – С. 194-195.

Реализация тех направлений социальной политики нашей страны, которые взаимосвязаны с такими структурными элементами социальной защиты населения, как социальная поддержка и социальное обслуживание, опирается на правовые положения международных законодательных актов, к которым присоединилась Российская Федерация²⁰.

Исходя из административно-территориального устройства РФ управление системой социальной защиты населения осуществляется на трех уровнях: федеральном уровне, уровне республики в составе РФ, края, области, автономного образования, города федерального подчинения, уровне района, города. Эти три уровня осуществляют государственную политику в области социальной защиты населения скоординировано на основе принципа разграничения полномочий (табл. 1).

Таблица 1 – Схема разграничений полномочий между государственными органами социальной защиты населения и органами местного самоуправления

Уровень управления	Орган социальной защиты населения	Выполняемые функции
Российская Федерация	Министерство здравоохранения и социального развития	Формирование основ государственной политики в области социальной защиты населения Разработка организационно-методического обеспечения работы по социальной защите населения Обеспечение единообразного обеспечения федерального законодательства в области социальной защиты населения и подготовка предложений по его совершенствованию
Субъект Российской Федерации	Республиканский, краевой, областной, автономного образования, городов Москвы и Санкт-Петербурга	Организация работы по своевременному и правильному выполнению законодательства РФ и субъекта РФ в области социальной защиты населения
Район, город	Районный (городской) орган социальной защиты населения	Организация пенсионного обеспечения Организация социального обслуживания населения Предоставление льгот и привилегий Предоставление адресной социальной помощи

²⁰ Осадчая Г.И. Модернизация социального обслуживания населения России // Социал. политика и социология. – 2013. – № 1. – С. 7-24.

Рассматривая уровни управления в сфере социальной работы, можно констатировать, что на федеральном уровне формируются основные принципы политики социальной защиты населения, основы ее законодательной базы, методические нормативы.

Органы местного самоуправления могут принимать решения об адресной социальной поддержке отдельных категорий населения, проживающего на территории муниципального образования (например, поддержка многодетных семей, бесплатное школьное питание) при наличии средств в бюджете муниципального образования. Как правило, такое решение принимается сроком на один год или на краткосрочный период одновременно с утверждением бюджета муниципального образования. Субвенции из региона на реализацию таких решений городской округ или район не получает²¹.

К каким бы выводам не приходили управленческие органы по вопросам оценки результативности работы государственных и муниципальных учреждений, становится ясно, что сегодня кардинально возрастает роль таких наук, как социология, психология, экономика в сфере подобной оценки работы учреждений.

Применительно к выявлению мнений и суждений потребителей о качестве предоставляемых услуг наибольшим аналитическим потенциалом обладает социология, поскольку имеет выверенный набор исследовательских методик и ориентирована на поиск общих тенденций в развитии социально-экономического поведения и сознания населения²².

Высокопроизводительный труд – высокие доходы – достойная пенсия – вот что должно стать основой социальной защищенности граждан. В этом случае объектом непосредственной государственной защиты становятся так называемые «слабые социальные группы», т.е. те, которые в силу

²¹ Жигалов Д.В. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг // Практика муниципального управления. – 2016. – № 7. – С. 21-23.

²² Ерохин А.М. Совершенствование системы управления муниципальными услугами / А.М. Ерохин, В.К. Крутиков. - Калуга: Эйдос, 2015. – 180 с.

объективных причин не могут защитить себя сами: дети, лишенные попечение родителей, инвалиды (прежде всего, нетрудоспособные), одинокие малообеспеченные и тяжелобольные старики. Вмешательство государства минимизируется, оптимизируется и становится по-настоящему адресным²³.

Кроме социально-политических теорий и подходов, теоретико-методологические основы управленческой деятельности в социальной работе могут предопределяться более частными теориями и концепциями.

Цели управления в социальной работе делятся на стратегические (на дальнюю перспективу) и тактические (ближняя перспектива от 1 года до 3 лет).

Цели социальной работы в целом и управления, в частности, определяются общественным запросом и нуждаемостью населения. При этом под «нуждаемостью населения» понимаются конкретные социальные проблемы, с которыми сталкиваются люди, как в трудной жизненной ситуации, так и в повседневной жизни.

Под общественным запросом понимаются стратегические цели общества, направленные на его преобразование, достижение социального согласия и условий благополучного развития личности.

Специфика в постановке целей в управлении современной социальной работой в том, что они могут совмещаться, разделяясь на уровни управления.

Федеральному и региональному уровню в большей степени соответствуют социально-политические, социально-экономические, а также и социокультурные подходы, и концепции; на уровне же индивидуальном более эффективны концепции активизации жизненных сил личности и ее самореализации.

Таким образом, социальное обслуживание населения является одним из ключевых компонентов социальной сферы, своеобразным «ядром»

²³ Борисевич В.И., Гейзлер П.С., Фатеев В.С. Экономика региона: Учеб. пособие. - Мн.: БГЭУ, 2015. – 432 с.

социальной защиты населения и выполняет стратегическую функцию снижения социальной напряжённости в обществе.

Данная система состоит из множества учреждений разного уровня, чья деятельность направлена на оказание поддержки и помощи наиболее уязвимым категориям населения. При этом нельзя полагать, что социальное обслуживание заключается просто в предоставлении бытовых, психологических, медицинских и иных услуг.

Главная идея социального обслуживания заключается в предоставлении каждому клиенту возможностей личностного развития, создании условий для выхода из трудной жизненной ситуации, возможной смене ценностей и жизненных ориентиров.

Разделение всех российских учреждений на государственные, бюджетные и автономные разных уровней было призвано открыть в организациях их потенциал саморазвития, а, следовательно, повысить интенсивность и эффективность предоставления услуг населению не только в соответствии с государственным заданием, но и исходя из возможности оказывать услуги, не входящие в установленные государством перечни.

Всё это закономерным образом приводит к мысли о том, что рано или поздно все учреждения должны быть подвергнуты жёсткой оценке в плане эффективности и качества собственной деятельности.

Именно эта оценка будет логическим завершением процесса реформирования госучреждений, поскольку станет ясно, насколько востребованы услуги данного учреждения, не зря ли оно поглощает бюджетные средства, способно ли оно к поддержанию себя на плаву в условиях развития рынка социальных услуг и т. п.

Споры о необходимости этой реформы не утихают до сих пор, однако самые первые и сложные этапы оптимизации и реорганизации госучреждений в целом уже пройдены.

Основываясь на всех выше перечисленных законах можно отметить, что все они направлены, в первую очередь, на удовлетворение потребностей

всех категорий граждан, на повышение безопасности населения страны.

Приоритетные задачи, которые ставит перед собой Правительство Российской Федерации, направлены на преобразования в социальной сфере, а именно:

- доступность и качество медицинского обслуживания;
- доступность общего и профессионального образования;
- повышение защиты уязвимых категорий населения, которые не в состоянии самостоятельно решить свои социальные проблемы;
- создание для трудоспособного населения таких экономических условий, которые позволят им за счет собственных средств улучшить свое благосостояние и уровень жизни.

Для реализации такой модели социальной политики, реализуются определенные государственные программы, таких как: «Развитие здравоохранения», «Развитие образования», «Социальная поддержка граждан», «Доступная среда» и другие.

Таким образом, радикальное политическое преобразование общественного строя в настоящее время сопровождается глубоким социально-экономическим кризисом. В этих условиях главная задача любого государства – защитить самое ценное свое достояние – человека, поэтому возникает острая необходимость в развитии системы социальной защиты населения.

Россия, являясь, социальным государством, должно проводить развернутую социальную политику, социальное обслуживание населения является одним из ключевых компонентов социальной сферы, своеобразным «ядром» социальной защиты населения и выполняет стратегическую функцию снижения социальной напряжённости в обществе.

Все органы государственной власти обязаны соблюдать основные социальные права человека, такие как: материнство, детство, право на отдых, продолжительность рабочего дня, защита от безработицы и другие.

К государственной защите также относятся пенсии, пособия для

отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, приемлемое качество образования и здравоохранения.

На сегодняшний день наша страна еще большее значение придает реализации социальной политики, которая основывается на деятельности конкретных региональных учреждений социальной защиты.

2 Анализ опыта работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области по социальной защите населения

2.1 Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района: цели, задачи, структура, направления работы

Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района является структурным подразделением Департамента социальной защиты населения Томской области.

Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района создан в целях обеспечения в пределах своей компетенции проведения единой государственной политики в области социальной защиты слабо защищенных слоев населения и реализации мероприятий, направленных на предоставление социальных и реабилитационных услуг пожилым людям и инвалидам в соответствии с действующим законодательством и национальными стандартами в сфере социального обслуживания населения.

В Приложении А представлена организационная структура Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района.

Структура управления Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района относится к линейно-функциональной. При такой структуре имеет место процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную, конкретную задачу и обязанности.

Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района возглавляет директор.

Директор Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района подчиняется заместителю начальника Департамента социальной защиты Томской области, курирующему деятельность Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, начальнику Департамента.

Структура Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района и штатная численность определяется начальником Департамента.

Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района осуществляет свою деятельность во взаимодействии с законодательными и исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и иными организациями, гражданами.

Центр является юридическим лицом, обладает на праве оперативного управления имуществом, имеет самостоятельный баланс, бюджетные сметы, лицевые счета в органах, осуществляющих кассовое исполнение бюджета, печати, штампы с указанием полного наименования учреждения и наименования органа исполнительной власти Томской области, в отраслевом подчинении которого находится, бланки.

Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлениями, распоряжениями, решениями Правительства РФ, Министерства здравоохранения и социального развития РФ, Государственной Думы РФ, Администрации Томской области, приказами начальника Департамента социальной защиты населения.

Основными задачами Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района являются:

- разработка предложений и обеспечение реализации мероприятий по основным направлениям и приоритетам государственной политики в сфере социального обслуживания пожилых людей и инвалидов, социальной реабилитации лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- осуществление деятельности социального обслуживания населения по вопросам реализации мероприятий по основным направлениям и приоритетам государственной политики в сфере социального обслуживания пожилых людей и инвалидов, социальной реабилитации лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения

свободы;

- внедрение новых форм и технологий социального обслуживания населения, направленных на повышение качества предоставляемых услуг.

Основными функциями Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района являются:

- разработка предложений и проектов нормативных правовых актов, по вопросам социального обслуживания населения;

- обобщение имеющейся информации и составление отчетности для федеральных и региональных органов государственной власти по вопросам социального обслуживания пожилых людей и инвалидов;

- контроль и взаимодействие с органами местного самоуправления Томской области по вопросам опеки и попечительства в отношении совершеннолетних граждан, а также их жизнеустройства. Обеспечение взаимодействия с органами здравоохранения по соблюдению прав и законных интересов граждан с психическими заболеваниями при направлении их на проживание в стационарные учреждения социального обслуживания населения;

- обеспечение координации различных ведомств в реализации мер, направленных на социальную поддержку, социальную адаптацию и реабилитацию инвалидов, находящихся на социальном обслуживании;

- организация работы по исполнению требований законодательства в вопросах обеспечения инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, земельными участками для индивидуального жилищного строительства;

- изучение, обобщение и распространение передового опыта в сфере социального обслуживания; разработка инновационных проектов для внедрения;

- рассмотрение обращений граждан по вопросам компетенции Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района.

Сотрудники Центра несут ответственность, за разглашение сведений, ставших им известными в связи с исполнением служебных обязанностей.

2.2 Успешные практики и проблемы в работе Центра в области решения задач социальной защиты населения

С целью характеристики успешной практики и выявления проблем в работе Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района в области решения задач социальной защиты населения необходимо провести анализ результатов деятельности учреждения.

Результаты деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за 2015–2016 годы представлены в табл. 2.

Таблица 2 – Результаты деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района 2015–2016 гг.

Наименование показателя	Значение		Изменение, %
	2015	2016	
Количество потребителей, воспользовавшихся услугами (работами) учреждения, чел.	551	1018	184,5
В том числе по видам услуг (работ), кол-во обращений:	1851	2496	134,8
Справки малоимущим гражданам	61	43	71,1
Справки для освобождения от транспортного налога	2	3	150
Заявления на компенсацию страховых премий	3	1	33
Санаторно-курортное лечение	22	14	67,1
ЕДВ сельских специалистов	36	40	109,5
ЕДК отдельным категориям граждан	252	240	95,6
РЕДВ	258	261	101,3
Компенсация услуг связи	59	51	86,8
РСД	146	128	87,5
Персональная надбавка к пенсии	30	31	103,3
Детское пособие	240	236	98,3
Обеспечение средствами реабилитации	33	38	115,2
Компенсация расходов по оплате коммунальных услуг	5	2	40
Обеспечение путевками на санаторно - курортное лечение	23	18	78
Компенсация расходов на установку телефона	0	1	100
100% компенсации проезда	78	92	117,2
Детские путевки	112	120	106,6
Компенсация проезда раз в год по РФ реабилитированных	11	11	100
Материальная помощь на лекарство	26	25	96,5
Содействие в ремонте	7	12	172,2
Мат. помощь при бедственном положении (пожар)	2	6	300
Субсидии	134	101	75,3
Выездные приемы	8	32	380
Справки	525	572	109

Как показывают данные табл. 2, в течение анализируемого периода (2015 – 2016 гг.) количество потребителей, воспользовавшихся услугами Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района возросло на 84,5 %, и составило в 2015 году – 1018 человек.

Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за 2015–2016 годы, демонстрирующие динамику увеличения, представлены на диаграмме (рис. 1).

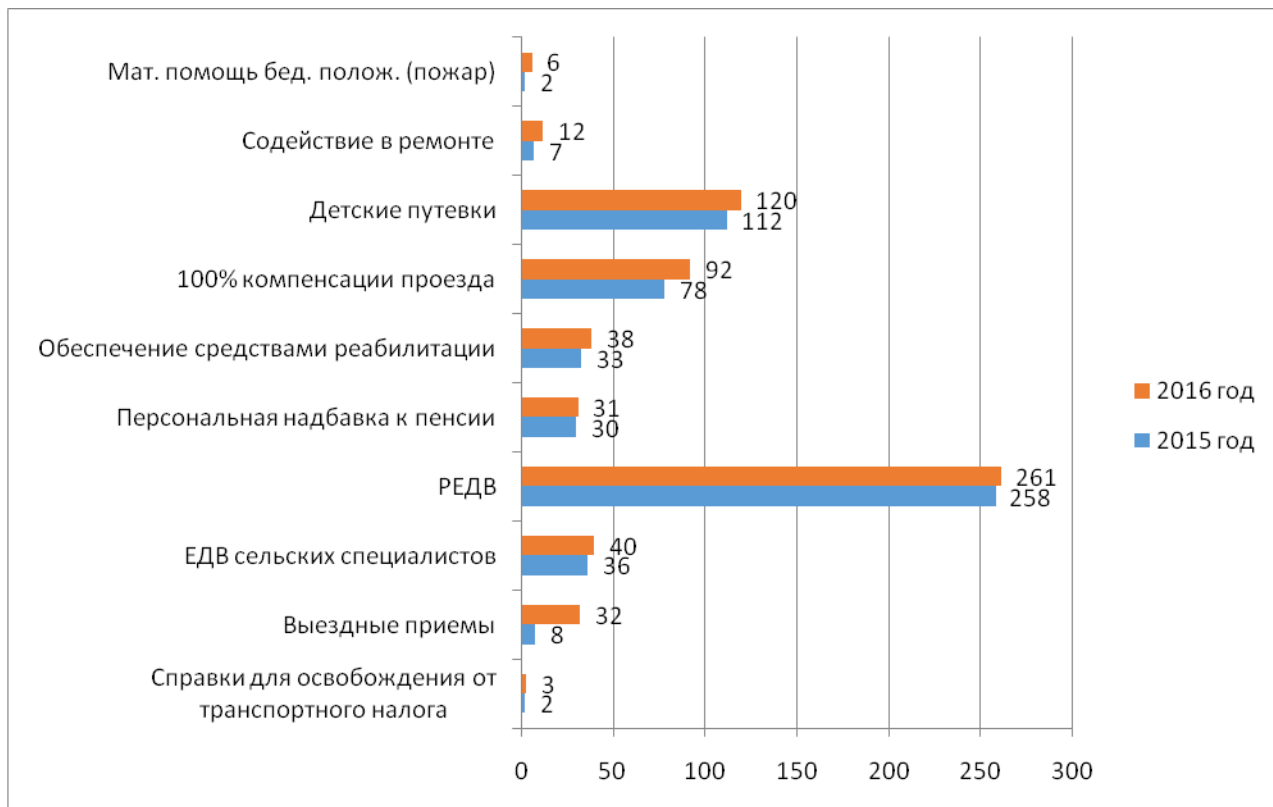


Рисунок 1 – Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за 2015–2016 годы, демонстрирующие динамику увеличения

Количество региональных ежемесячных денежных выплат (РЕДВ) в 2016 году увеличилось на 1,3 %, количество предоставленных детских путевок в 2016 году составило 120 штук (+ 6,6 %).

На 72,2 % увеличилось число граждан, которым оказана материальная помощь для ремонта в 2016 году. На 15,2 % в 2016 году увеличилось число лиц, обеспеченных средствами реабилитации.

В 2016 году компенсация проезда предоставлена 92 гражданам (+ 17,2 %).

Значительно в 2016 году увеличилось количество выездных приемов специалистами Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района с 8 в 2015 году до 32 – в 2016 году.

Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за 2015 – 2016 годы, демонстрирующие динамику снижения представлены на диаграмме (рис. 2).

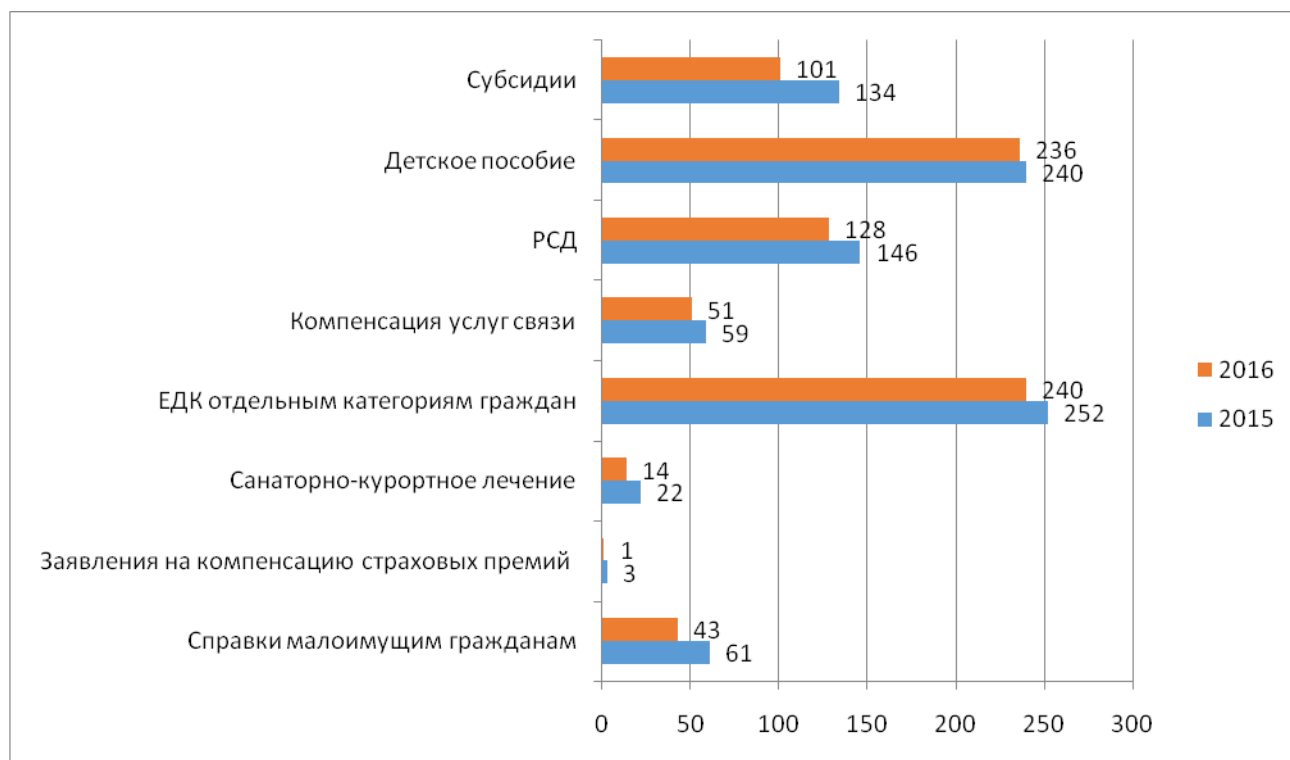


Рисунок 2 – Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за 2015 – 2016 годы, демонстрирующие динамику снижения

В 2016 году на 24,7 % снизилось количество граждан, получивших субсидии. Количество получателей детского пособия в 2016 году снизилось на 1,7 %.

Число получателей региональных социальных доплат (РСД) в 2013 году составило 128 человек (- 12,5 %). Число получателей ежемесячных

денежных компенсаций в 2013 году уменьшилось на 4,4 %, и составило 240 человек.

По состоянию на начало 2014 года под опекой проживало 167 детей и подростков на территории Кривошеинского района, что составляет 115,2% к 2012 году и 107,1% к 2011 году.

Стоит отметить, что с 2002 году создано в Ново-Кривошеинском сельском поселении Областное государственное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Кривошеинского района».

В 2011 году изменен тип учреждения с бюджетного на казенное. Целями деятельности учреждения являются профилактика безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних, а также социальная реабилитация несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района с 2009 года действует клиентская служба, осуществляя прием заявлений граждан по принципу «одного окна».

Весь комплекс государственных услуг, на который гражданин имеет право, оформляется на приеме у одного специалиста. Граждане активно пользуются возможностью предварительной записи на прием по телефону.

Ежемесячно проводятся выездные приемы населения в отдаленных населенных пунктах. В 2016 году проведено 48 выездных приемов, 22 информационные встречи с населением и представителями общественных организаций.

С целью обеспечения информационной открытости с 2011 года действует официальный интернет-сайт Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района.

На сайте систематически обновляются: информация о деятельности учреждения, показатели работы, информация об изменениях в законодательных актах, регламентирующих предоставление мер социальной

поддержки, графики выездных приемов и многое другое, касающееся сферы деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района.

Реализована возможность записи на прием к специалистам учреждения в удобное для гражданина время через веб-сайт учреждения. Учреждение активно сотрудничает со СМИ.

В 2016 г. было опубликовано 11 статей о мерах социальной поддержки и деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района в газетах, издаваемых на территории Кривошеинского района.

С 2013 года Учреждение перешло к промышленной эксплуатации автоматизированного назначения, расчета и выплаты мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в денежной форме в АИС «ЭСРН МО».

В настоящее время Учреждение готово к слиянию баз данных по ЕЖКВ и мерам социальной поддержки.

Внедренная с 01.01.2013 г. сетевая программа «Электронный журнал входящей и исходящей корреспонденции», позволяющая вести регистрацию исходящей корреспонденции с любого рабочего места, контролировать исполнение документов в электронном виде с рабочих мест директора и начальников отделов, модернизирована. Всплывающие окна, дополненные справочники облегчают поиск необходимой информации.

Специалистами учреждения модернизирован электронный журнал учета приема граждан в части вывода отчетов, разного рода статистических данных. Для граждан внедрена возможность записи на прием в учреждение через интернет-сайт с автоматизацией передачи информации в электронный журнал записи граждан на прием.

В зависимости от мер социальной поддержки в 2016 году осуществлено 19 511 выплат, по сравнению с 2015 годом на 101,27% больше (рис. 3).



Рисунок 3 – Количество получателей социальных выплат в 2016 году, ед.

В 2016 году Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района произведены публичные выплаты в сумме 186,5 млн. рублей (154,9 млн. руб. в 2015 г., 171,4 млн. руб. в 2014 г.), в том числе средств областного бюджета в сумме 157,7 млн. руб., средств федерального бюджета 28,8 млн. рублей. Сумма выплат по сравнению с 2015 годом выросла на 108,8 %

Сумма выплат растет за счет увеличения количества предоставляемых услуг, расширения категорий граждан, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, увеличение численности отдельных категорий: ветераны труда Томской области, пенсионеры не льготники, многодетные (в частности при рождении 3-го ребенка), возложены полномочия по предоставлению мер социальной поддержки участникам ликвидации аварии на ЧАЭС.

Адресную социальную помощь в 2016 году получили 913 человек (290 семей). В 2015 г. – 1076 человек (390) семей. Ведется работа по предоставлению адресной государственной социальной помощи на основании социального контракта.

В 2016 году заключено и успешно завершено 9 социальных

контрактов, что составляет 3 % от количества семей, получающих АГСП.

Региональную социальную доплату к пенсии в 2016 году получили 346 чел., в 2015 г. – 380 чел. Региональную ежемесячную выплату по категории «Ветеран труда» в 2016 году получили 2 767 человек, в 2015 году – 2861 чел.

Численность семей, фактически получивших субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, составила 1698 семей. Численность получателей регионального ежемесячного пособия на ребенка в 2016 г. составила 560 детей из 337 семей, в 2015 году – 489 детей из 310 семей.

Ежемесячно ведется анализ поступающих обращений граждан, входящей и исходящей корреспонденции. Количество входящей корреспонденции в 2016 г. – 2 946 шт. (в 2015 г. – 3106 шт.). Количество исходящей корреспонденции в 2016 г. – 4 521 шт. (в 2015 г. – 4633 шт.).

Учреждением ведётся большая работа по взысканию переплат. С должниками проводится индивидуальная работа, проводятся переговоры, направляются письма. В 2016 году Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района подал 9 исковых заявлений в суды к гражданам о возврате неправомерно полученных денежных выплат. Все исковые требования удовлетворены.

В 2015 г. на функционирование Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района было назначено 21211254,64 руб. Фактически использовано 21105938,54 руб. Использование финансовых средств, выделенных для обеспечения деятельности учреждения, производилось в соответствии с бюджетным законодательством и составило 99,49 % от бюджетных назначений.

Для проведения независимой оценки качества услуг ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района» были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод.

Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

Оценка качества работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района проводилась с помощью опроса потребителей социальных услуг. В процессе анкетирования (образец анкеты представлен в Приложении Б) были опрошены 73 клиента учреждения.

Далее представлены оценки клиентов Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района относительно достаточности информирования о работе обследуемой организации (табл. 3).

Таблица 3 – Оценки качества, полноты и доступности информации об услугах Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, %

Показатель	Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)
Качество информации	98
Полнота информации	98
Доступность информации	97

Как видно из представленных данных, абсолютное большинство опрошенных клиентов, высоко оценивает качество, содержание и доступность информации об оказываемых учреждением социальных услугах (97 – 98 %).

Результаты исследования показали, что 100% опрошенных клиентов считают условия оказания услуг в Центре социальной поддержки населения

Кривошеинского района доступными.

Согласно статистике организации, на момент проведения обследования Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района был укомплектован специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, на 100%.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги, оценивались на основе мнений клиентов, получающих социальное обслуживание. Данные оценки клиентами ожидания предоставления социальных услуг в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Оценка клиентами ожидания предоставления социальных услуг в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района, %

Оценка	Клиенты	От числа ответивших на вопрос
Да, всегда	0	0
Да, такое было несколько раз	3	3
Услуги оказываются в назначенное время	90	97
Затрудняюсь ответить	7	-

Согласно проведенному опросу, большинство опрошенных (97%) получали услуги в назначенное время. 3% клиентов отметили, что им несколько раз приходилось ждать оказания услуги больше срока, установленного при ее назначении.

Среднее время ожидания приема к специалисту также оценивалось на основании опроса граждан-получателей услуг (табл. 5).

Таблица 5 – Оценка клиентами времени ожидания приема к специалисту в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района

Оценка	Клиенты	Баллы
Более 30 минут (0 баллов)	0	0
От 15 до 30 минут (0,5 баллов)	17 чел.	8,5
Менее 15 минут (1 балл)	49 чел.	49
Затрудняюсь ответить	7 чел.	-
ИТОГО (среднее время ожидания)		0,87

Приказом от 8 декабря 2014 г. № 995н утвержден порядок измерения данного показателя, который оценивается путем вычисления среднего времени ожидания приема к специалисту (ожидание более 30 минут = 0 баллов, от 15 до 30 минут = 0,5 баллов, менее 15 минут = 1 баллу). В итоге для Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района на основании проведенного опроса параметр «среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)» можно оценить на 0,87 балла.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации оценивалась на основе мнений получателей услуг (табл.6).

Таблица 6 – Оценка клиентами доброжелательности, вежливости и внимательности работников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, %

Показатель	Процент удовлетворенных
Доброжелательность и вежливость	99
Внимательность, заботливое отношение	99
Квалифицированность, профессионализм	99

Данные табл. 6 наглядно демонстрируют высокие оценки коммуникативных качеств персонала Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района.

Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью персонала Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района равна 99 %.

Участникам опроса также предлагалось оценить компетентность (квалифицированность и профессионализм) работников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, абсолютно все опрошенные клиенты (99%) удовлетворены квалифицированностью и профессионализмом работников.

Согласно статистике, которая ведется в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района, за последние три года повышение квалификации или профессиональную переподготовку прошли 68 % работников.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг производилась на основе выяснения мнений клиентов Центра, а также на основе количества жалоб, зарегистрированных в организации (табл. 7).

Таблица 7 – Оценка удовлетворенности клиентов Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района качеством оказания услуг

Варианты ответа	Клиенты, %	От числа ответивших на вопрос, %
Изменилось в лучшую сторону	82	88
Никак не изменилось	11	12
Ухудшилось	0	0
Затрудняюсь ответить	7	-

Было выявлено, что большинство клиентов Центра, получающих социальное обслуживание (88%), положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района, 12% опрошенных считают, что качество их жизни никак не изменилось.

Далее проведена оценка клиентов организации относительно условий предоставления социальных услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Доля удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района

Показатель	Процент удовлетворенных клиентов	Процент удовлетворенных от числа клиентов, оценивших условия, %
Порядком оплаты социальных услуг	90	92
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90	93
Периодичностью прихода социальных работников на дом	89	92
Оперативностью решения вопросов	92	92

Как видно из табл. 8, абсолютное большинство клиентов Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района удовлетворены условиями предоставления социальных услуг.

Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, характеризующие неудовлетворительные условия предоставления социальных услуг представлены в табл. 9.

Таблица 9 – Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, характеризующие неудовлетворительные условия предоставления социальных услуг

Показатель	Полностью удовлетворен, %	Скорее удовлетворен, %	Скорее не удовлетворен, %	Полностью не удовлетворен, %	Затрудняюсь ответить, %	От числа клиентов, оценивших услугу, %
Порядком оплаты социальных услуг	60	30	0	8	2	92
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86	4	0	7	3	93
Периодичностью прихода социальных работников на дом	71	18	0	8	3	92
Оперативностью решения вопросов	80	12	0	8	0	92

7% опрошенных не удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг, 8% – порядком оплаты социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов.

Отдельно необходимо отметить, что жалоб клиентов на качество предоставленных услуг в Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района в течение 2015 – 2016 гг. не поступало.

Оценка доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа

опрошенных в ходе опроса представлены в табл. 10.

Таблица 10 – Доля получателей услуг, готовых рекомендовать Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района родственникам и знакомым

Вариант ответа	Клиенты, %	От числа ответивших на вопрос, %
Да	78	82
Скорее да, чем нет	19	18
Скорее нет, чем да	0	0
Нет	0	0
Затрудняюсь ответить	3	-

В целом, можно констатировать, что все клиенты Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.

В процессе проведения анализа развития социальной политики Кривошеинского района были выявлены некоторые проблемы.

Не развивается должным образом сеть нестационарных учреждений социального обслуживания населения, не создается необходимая материально-техническая база, призванная решать вопросы предоставления адресной государственной поддержки и помощи инвалидам, ветеранам, семьям с детьми, одиноким престарелым и нуждающимся гражданам, детям, оставшимся без попечения родителей.

Действующие социально-реабилитационные учреждения для детей, страдающих отклонениями в здоровье, не обеспечивают потребностей в реабилитационных услугах.

Проанализировав состояние организации управления занятостью населения Кривошеинского района нами были выявлены следующие проблемы:

– на сегодняшний день в районе остро стоит проблема трудоустройства различных категорий населения, так как работодатели не всегда могут найти нужного специалиста, а оставлять заявку в центре занятости

требует временных затрат;

– так же стоит проблема трудоустройства инвалидов, уволенных с производства и нуждающихся как в профессиональном обучении, так и в дальнейшем трудоустройстве.

Таким образом, проведенное анкетирование показало высокий уровень работы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района, соответствие основным параметрам оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Тем не менее, необходимы дополнительные меры по совершенствованию деятельности центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения.

3 Рекомендации по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения

3.1 Задачи и направления совершенствования социальной защиты населения в Кривошеинском районе

Сегодня социальная защита жителей Кривошеинского района представляет собой многопрофильную централизованную систему, гарантирующую поддержку и социальное обслуживание каждому жителю. Разработана необходимая нормативно-правовая база, регламентирующая все направления деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения, в полном объеме осуществляется её финансирование.

Основными направлениями деятельности отрасли являются:

- предоставление мер социальной поддержки жителям;
- социальное обслуживание населения;
- социальная поддержка семьи, материнства и детства;
- социальная реабилитация инвалидов, обеспечение их равных прав и возможностей.

Перспективы совершенствования реализации государственной социальной политики в Кривошеинском районе Томской области в области социальной защиты населения должны основываться на продолжении реализации долгосрочных целевых социальных программ, реализуемых в последние годы, по следующим направлениям:

- улучшение демографической ситуации;
- доступная среда;
- социальная реабилитация лиц, освободившихся из мест лишения свободы, и лиц без определенного места жительства;
- развитие системы отдыха и оздоровления детей и т.д.

Меры социальной поддержки жителей Кривошеинского района Томской области должны быть представлены в виде компенсационных выплат в сфере ЖКХ, доплат к пенсиям, пособий, материальной помощи и т.д.

Большое внимание должно уделяться повышению качества жизни граждан пожилого возраста. В полном объеме должна осуществляться социальная поддержка семьи и детей за счет средств бюджета.

Важной составляющей отрасли является сеть учреждений социального обслуживания населения, поэтому необходимо продолжать оптимизацию услуг этих учреждений.

Социальные учреждения должны иметь современную материально-техническую базу.

Особое внимание следует уделять профессиональной подготовке будущих сотрудников отрасли: социальных педагогов, психологов, юристов, поскольку люди именно этих профессий помогают избавиться от пагубных привычек, устроиться на работу, привести в порядок запущенное жилище, научиться правильно общаться между собой и с ребенком, и обязательными инструментами в этой работе являются профессиональное мастерство специалистов, личный нравственный пример, умение приблизить к себе человека, найти к нему индивидуальный подход.

Также необходимо развивать деятельность реабилитационных центров для детей и граждан с ограниченными возможностями – проводить комплекс мероприятий по социальной, медицинской, профессиональной реабилитации инвалидов в соответствии с индивидуальными программами реабилитации для их полноценной интеграции в общество.

В современных развитых странах мира, несмотря на сложности и противоречия развития, отягощаемые мировым кризисом, сохраняется стратегическая линия на реализацию социальных ценностей – реалий общества массового потребления, государства всеобщего благосостояния, социальной справедливости, защищенности.

Лексика, относящаяся к социальной проблематике, весьма разнообразна, касается различных сфер и областей жизнедеятельности общества. Это, прежде всего, социальные основания власти, социальная функция государственной политики, социальная сфера как объект целенаправленного развития различных структур (как государственных, так и негосударственных), социальные индикаторы эффективности власти, социальное планирование, программирование, социальная стратегия, социальная парадигмальность общественного развития, социальная справедливость.

Все более очевидной становится потребность эффективного использования социального фактора как ускорителя модернизации общества, его политической системы, рычага развития социальной активности граждан.

Невнимание власти к социальной проблематике, повышению уровня и качества жизни, укреплению социальной консолидации, социального самочувствия граждан и других основ благополучия неизбежно ведет к потере потенциала развития, оборачивается стагнацией, ростом критических настроений и протестных выступлений по отношению к правящей элите.

Не случайно в период избирательных кампаний социальные лозунги используются различными политическими силами, несмотря на явный популизм.

Социальная политика должна быть своеобразной концентрацией всех видов политики, ибо она направлена на специфический объект – социальные отношения.

Последние же понимаются как определенный синтез всех других общественных отношений, которые проявляются в положении человека в обществе, в удовлетворении его разнообразных потребностей и интересов.

Реализация целей и осуществление содержания социальной политики на практике означает ограничение масштабов абсолютной бедности, обеспечение материальными источниками существования тех, кто ими не обладает по независящим от них причинам, предоставление медицинской

помощи и равного доступа к образованию, оздоровление окружающей среды.

В рамках мероприятий по совершенствованию реализации государственной социальной политики необходимо отметить решение вопросов создания инфраструктуры инноваций в социальной сфере, существующих барьеров для развития социальной сферы через механизмы государственно-частного партнерства (ГЧП), а также распространения передового регионального опыта социальных ГЧП проектов.

Кроме того, органам власти на различных уровнях необходимо принять меры по обеспечению равных условий доступа частных инвесторов для оказания услуг в социальной сфере на условиях государственно-частного партнерства, а именно законодательно закрепить определение таких ключевых понятий, как государственно-частное партнерство и социальный предприниматель, и внести ряд поправок в законодательные и нормативные акты, предусмотрев при этом:

- специальное нормативно-правовое регулирование государственно-частного партнерства в отношении объектов, предназначенных для осуществления деятельности по социальному обслуживанию граждан и деятельности в иных областях социальной сферы, в т.ч. в целях обеспечения сохранения целевого назначения указанных объектов, доступности социальных услуг их потребителям и качества оказания социальных услуг частным партнером;

- обеспечение преимущества при проведении публичных процедур заключения соглашения государственно-частного партнерства в отношении объекта социального назначения частным партнерам, имеющим опыт осуществления деятельности по оказанию социальных услуг соответствующего вида или выступающим в партнерстве с организациями, имеющими такой опыт;

- меры поддержки финансирующего лица, в частности, в соответствующих случаях возможность принятия решений публичным партнером о компенсации указанному лицу расходов по уплате процентов по

привлеченным кредитам и иным заемным средствам за счет субсидий соответствующего бюджета, предоставление государственных гарантий в пределах компетенций публичного партнера;

- меры поддержки частных партнеров, предлагающих создание объектов социального назначения по проектам повторного применения;
- недопустимость выделения земельных участков для создания объектов социального назначения на территориях, экологическое состояние земель которых может быть неблагоприятным для осуществления деятельности по оказанию социальных услуг.

В целях создания правовых условий для привлечения частных инвестиций в социальную сферу и повышения качества оказания социальных услуг необходимо разработать Концепцию развития государственно-частного партнерства в социальной сфере, обеспечить ее широкое общественное обсуждение, по итогам которых доработать Концепцию с учетом предложений, утвердить Концепцию и план мероприятий по ее реализации.

В рамках данной Концепции рекомендуется предусмотреть:

- приоритетность содействия развитию государственно-частного партнерства в социальной сфере в целях достижения задач социально-экономического развития;
- вариативность форм государственно-частного партнерства в социальной сфере;
- расширение полномочий муниципальных образований при принятии решений о заключении соглашений государственно-частного партнерства в социальной сфере в целях развития инфраструктуры оказания социальных услуг, обеспечения доступности социальных услуг их потребителям и повышения качества социальных услуг;
- основные этапы развития государственно-частного партнерства в социальной сфере и критерии оценки эффективности реализации мероприятий, предусмотренных планом мероприятий по реализации

концепции;

- особенности государственно-частного партнерства в различных отраслях социальной сферы (социальном обслуживании, здравоохранении, образовании, физической культуре и массовом спорте и других);

- разработку стандарта деятельности органов власти по развитию государственно-частного партнерства в социальной сфере.

Также необходимо рассмотреть вопросы:

- об увеличении целевого финансирования в рамках федеральных и региональных программ на оказание адресной социальной помощи незащищенным слоям населения (семьям, имеющим несовершеннолетних детей, безработным гражданам, лицам, освободившимся из мест лишения свободы), а также на проведение оздоровительной кампании для детей из малообеспеченных семей, семей «группы риска»;

- о создании механизмов поддержки граждан, воспитывающих детей инвалидов, а также лиц, находящихся под опекой и попечительством;

- о софинансировании за счет бюджетных ассигнований бюджета мероприятий по вводу дополнительных мест в психоневрологических интернатах, имея в виду необходимость ликвидации очередности в эти учреждения к 2018 году;

- о разработке нормативного правового акта, предусматривающего взимание платы с родителей в размере части получаемого ими пособия на ребенка-инвалида в случае передачи его для проживания в детский дом-интернат;

- о расширении перечня налоговых льгот детям-инвалидам и лицам, воспитывающим ребенка-инвалида;

- о разработке нормативного правового акта, направленного на установление права на бесплатное получение земельных участков для индивидуального жилищного строительства, ведения подсобного и дачного хозяйства семьям, в которых воспитывается ребенок-инвалид;

- о внесении уточнения в порядок определения среднедушевого

дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, в частности, не учитывать в структуре дохода инвалида денежные выплаты, связанные с получением льгот в натуральной форме;

- о расширении мер социальной поддержки семей с детьми-инвалидами, имеющими третью степень ограничения по всем основным категориям жизнедеятельности;

- о создании условий для развития системы санаторно-курортного лечения инвалидов с интеллектуальными расстройствами и сочетанными нарушениями;

- обеспечить распространение лучшего регионального опыта по оказанию социальных услуг населению, в том числе путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах в сети Интернет, с целью расширения доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере.

Непосредственным исполнителям реализации государственной социальной политики необходимо:

- продолжить проведение оценки и мониторинга складывающейся правоприменительной практики, а также своевременного выявления рисков, и, по результатам этой работы;

- в условиях тенденции старения населения и увеличения числа пожилых людей, страдающих деменцией и другими расстройствами интеллектуального и психического здоровья, предусмотреть при подготовке стратегии действий в интересах граждан пожилого возраста, специальные принципы и меры по созданию для них альтернативных стационарному обслуживанию способов проживания, устройства и поддержке родственного ухода;

- принять меры для обеспечения в первоочередном порядке комплексной доступности (пандусы, поручни, средства для инвалидов по слуху и по зрению и др.) социально значимых объектов федерального уровня, расположенных на территории района;

- создание (развитие) альтернативных интернату форм устройства и сопровождаемого проживания инвалидов, страдающих хроническими интеллектуальными и психическими заболеваниями;

- проработать вопрос обеспечения гарантированного санаторно-курортного лечения инвалидов-колясочников на территории Республики Крым посредством выведения отдельных санаториев Крыма из системы конкурсных закупок и распределения региональных квот на данные путевки;

- предусмотреть требования о повышении квалификации специалистов по работе с семьей в части обязательной сертификации не реже 1 раза в 5 лет.

Таким образом, для системного развития реализации государственной социальной политики необходимо:

- актуализировать и привести в соответствии с императивными нормами федерального законодательства региональные нормативные правовые акты в сфере государственно-частного партнерства и привлечения инвестиций с целью обеспечения необходимых условий для реализации проектов государственно-частного партнёрства в отраслях социальной сферы в целях развития и модернизации социальной инфраструктуры;

- внедрить стандарт деятельности по развитию проектов государственно-частного партнерства в социальной сфере;

- содействовать формированию компетенций и повышению квалификации служащих и по вопросам реализации проектов государственно-частного партнерства в социальной сфере;

- организовать подготовку пилотных проектов государственно-частного партнерства в социальной сфере, в которых существует потребность развития инфраструктуры социальной сферы.

Таким образом, можно сделать вывод, что каждое мероприятие позволит усовершенствовать управление социальной политикой, направленное на создание условий для обеспечения жизненных интересов населения и проведение мероприятий социальной политики, обеспечение

справедливости помощи (по принципу «государство должно помогать только тем, кто в этом действительно нуждается»), а также создание информационной поддержки населения с тем, чтобы информация обо всех видах социальной поддержки и стоимости предоставляемых льгот стала более доступной и наглядной для жителей.

Главная цель совершенствования реализации государственной социальной политики – повышение качества жизни членов сообщества, их социального здоровья. В политике обеспечения достойной жизни заложено диалектическое единство двух социальных начал: создание условий для нормальной работы подавляющему большинству членов местных сообществ и прямая социальная поддержка тех людей, которые по тем или иным независящим от них лично причинам не в состоянии участвовать в производительном труде.

3.2 Мероприятия Центра по совершенствованию социальной защиты населения

В процессе анализа деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения были выявлены проблемы в области образования, в частности все дополнительные курсы, в частности, например, курсы подготовки к ЕГЭ платные, что не позволяет детям из малообеспеченных семей получить дополнительные знания и претендовать на поступление в вузы.

Решение перечисленных проблем в социальной сфере требуют комплексного программного подхода.

В области социальной поддержки населения необходимы следующие меры:

- развитие сети учреждений стационарного и нестационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, семей,

женщин и детей;

- адресная направленность социальной помощи на основе поддержки наиболее нуждающихся, в частности в сфере образовательных услуг, так как не всегда дети могут получать платные образовательные услуги и необходимо организовывать бесплатные курсы и обучающие мероприятия.

Предлагаются к разработке взаимозаменяемые мероприятия: бесплатное обучение педагогов (денежные средства выделяет муниципалитет), педагоги ведут бесплатные курсы подготовки к ЕГЭ для детей из малообеспеченных семей.

Также был выявлен ряд проблем в формировании банка вакансий в Кривошеинском районе Томской, а именно:

- низкая активность работодателей при сотрудничестве Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения;

- отсутствие качественной и функциональной регистрации и банка вакансий работодателей на сайте Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Для того чтобы данный проект заработал и был востребованным у юридических лиц Кривошеинского района Томской области должен быть проведен следующий план мероприятий по его внедрению.

Во-первых, необходимо провести опрос юридических лиц на предмет качества услуг Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения по взаимодействию с работодателями и предложить возможность подключения услуги «Электронный работодатель».

Для реализации данного мероприятия необходимо выделить 5 сотрудников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, которые в течение 1 месяца будут производить опрос организаций по средствам телефонной связи по разработанной заранее

анкете.

После чего полученные данные за период работы будут внесены в базу данных Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области и проанализированы, что позволит выявить данные о работодателях, желающих установить программное обеспечение для услуги «Электронный работодатель».

Во-вторых, провести открытый семинар по вопросам электронного обмена с участием специалистов Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, операторов связи и работодателями, где будет продемонстрирована работа проекта на макете рабочего места Работодателя.

Лекции будут проводиться специалистами операторов связи в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области. Лекции рассчитаны на 2 недели (10 рабочих дней) по 3 часа в день (всего 30 часов).

План проведения лекций:

1. Теоретические основы. Взаимодействие работодателей, операторов связи и Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в рамках услуги «Электронный работодатель» (9 часов).

2. Практические занятия. Установка ПО. Изучение интерфейса и возможностей программы. Регистрация работодателя в базе данных. Получение данных и заявок от работодателя. Обработка данных. Ответ на запросы работодателя (16 часов).

3. Экзаменационное тестирование (5 часов).

В дальнейшем требуется установка программного обеспечения в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области. Установка программного обеспечения будет проводиться специалистами операторов связи во взаимодействии с IT-специалистами Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Затем необходимо заключить договора с работодателями, зарегистрировать их в базе данных. Для этого сотрудники Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области проводят отбор анкет юридических лиц, желающих установить программное обеспечение и взаимодействовать с Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в рамках проекта «Электронный работодатель».

После этого, подписывается договор между юридическим лицом и Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области. После подписания договора в течение трех рабочих дней, сотрудник Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения должен направить оператору связи заявку на установку программного обеспечения в офисе работодателя.

Далее работодатель, зарегистрировавшийся в системе «Электронный работодатель» взаимодействует с сотрудниками Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, которые регистрируют его в базе данных и предоставляют необходимые услуги.

Этот проект требует достаточно большого времени и денежных средств, но, будет широко востребованным у предпринимателей Кривошеинского района Томской области, ведь ежегодно работодатели Кривошеинского района Томской области сталкиваются с проблемой поиска как квалифицированных сотрудников, так и сотрудников для труда, не требующего высокой квалификации.

Планируемый срок внедрения проекта – 2017–2018 гг. Затраты на данное мероприятие предполагаются из бюджета Кривошеинского района Томской области.

Работа в рамках системы «Электронный работодатель» позволит повысить качество предоставления государственных услуг работодателям в части оперативного обмена информацией и экономии времени работодателей

на предоставление в Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области необходимых сведений и отчетности.

Проект «Электронный работодатель» рассчитан на работодателей и работников, он предусматривает организацию электронного документооборота между работодателями (юридическими лицами и частными предпринимателями) и Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

При этом не будет необходимости подтверждения документов на бумажном носителе.

Следующее по совершенствованию деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения подразумевает создание Информационного центра «Перспектива» для работы с инвалидами, испытывающими трудности в поиске работы.

Данный Информационный центр будет располагаться в помещении Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Актуальность создания информационного центра «Перспектива» в том, что работа данного центра предусматривает предоставление инвалидам информации по проблеме трудоустройства и оказание организационной помощи в решении возникающих проблем.

Так же сотрудниками Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области будет проводиться профориентационное компьютерное тестирование инвалидов для более качественного поиска работы по конкретным склонностям.

Специалисты Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области будут оказывать консультативную, психологическую помощь, и организовывать мероприятия, направленные на помощь в трудоустройстве инвалидов.

Деятельность информационного центра направлена на помощь в организации работы с инвалидами.

Главная цель мероприятия – содействие в увеличение числа трудоустроенных граждан, имеющих инвалидность, в результате повышения обращаемости в Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Задачи мероприятия:

- распространение информации о деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области профессиональной реабилитации инвалидов;
- увеличение количества обращений инвалидов в Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области;
- рост числа трудоустроенных граждан, имеющих инвалидность;
- организация мероприятий в области профессиональной реабилитации инвалидов;
- повышение грамотности инвалидов в области защиты своих прав и интересов.

Мероприятие рассчитано на лиц трудоспособного возраста, имеющих инвалидность и испытывающих трудности в поиске подходящей работы.

В создаваемом центре не будет создано на первоначальном этапе отделов, штатное расписание предполагает первоначально деятельность 3 сотрудников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, которые будут выполнять каждый свою работу согласно должностным инструкциям.

Специалист-консультант будет заниматься:

- консультированием инвалидов в вопросах профессиональной реабилитации (предоставление сведений о правах и возможностях инвалидов в данной области);
- организацией мероприятий для инвалидов, способствующих их

трудоустройству (ярмарки вакансий специально для инвалидов, психологические тренинги, помогающие повысить самооценку и веру в себя, занятия, способствующие повышению грамотности в области защиты своих прав);

- распространением информации о деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области поиска подходящей работы гражданину, имеющему инвалидность (объявления в местной газете, объявления в местах наиболее посещаемые инвалидами – больницы, распространение брошюр) и др.

Психолог будет заниматься:

- предоставлением психологической помощи;
- консультированием по психологическим проблемам.
- психологической подготовкой к собеседованию с работодателем,
- ведением группы психологической разгрузки и др.

Профконсультант будет заниматься:

- привлечением работодателей к проблеме трудоустройства инвалидов;
- предоставлением информации об имеющихся вакансиях для инвалидов;
- предоставлением адресов, телефонов организаций, оказывающих помощь инвалиду в трудоустройстве на определенном этапе (к примеру, предоставление адреса бюро МСЭ, где инвалид может разработать и получить индивидуальную программу реабилитации);
- созданием базы данных о клиентах с целью оценки эффективности работы информационного центра;
- проведением профориентационного компьютерного тестирования.

Каждый специалист универсален и может заменять другого в случае отсутствия, так как все сотрудники Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области прошли курсы подготовки

психологов по работе с людьми с ограниченными возможностями.

База данных Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области для работодателей будет формироваться на основе анкет, которую будет заполнять клиент. Заведением данных будет заниматься любой сотрудник Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, который будет свободен.

Каждый клиент, обратившийся в информационный центр за помощью, получит от специалиста-консультанта подробную информацию об интересующем его вопросе в области профессиональной реабилитации инвалида.

Специалист-консультант направит клиента в нужную организацию, которая на определенном этапе профессиональной реабилитации поможет в решении его проблемы.

Если клиент обратился с вопросом психологического характера, то он будет направлен к психологу или профконсультанту, в зависимости от характера вопроса.

Специалисты Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, анализируя характер вопросов, с которыми обращались клиенты, будут делать вывод о необходимости организации групповых мероприятий по различной тематике (к примеру, «повышение самооценки», «как вести себя на собеседовании», «как защитить свои права» и т.д.).

Вся полученная информация о клиенте будет храниться в базе данных Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения.

Кроме этих специалистов для реализации мероприятия будут привлечены добровольцы из числа студентов-практикантов и граждан, стоящих на учете в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Общее руководство деятельностью информационного центра осуществляет директор Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Основной результат от внедрения данного информационного центра «Перспектива»:

- привлечение работодателей к проблеме трудоустройства инвалидов;
- предоставление информации об имеющихся вакансиях для инвалидов;
- предоставление самим инвалидам психологической помощи;
- распространение информации о деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области поиска подходящей работы для инвалида.

Следующее направление в деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения –это подготовка школьников из неблагополучных семей к решению задач ЕГЭ по математике, русскому языку, информатике, химии и биологии.

Единый государственный экзамен (ЕГЭ) – одно из направлений модернизации структуры и содержания российского образования. Однако не менее важным является то, что результаты ЕГЭ являются одним из основных критериев, по которым судят о функционировании всей системы образования.

Набор на курсы подготовки к ЕГЭ по математике, русскому языку, информатике, химии и биологии круглогодичный, количество человек в группе: 5– 10 человек, график проведения занятий: 1 предмет – 1 раз в неделю по 4 академических часа, таким образом подготовка по одному предмету рассчитана на 6 месяцев.

Социальная эффективность мероприятия в том, что хорошая подготовка по программе предмета в большинстве гарантирует успех на

едином государственном экзамене. Ученик получит не только практические навыки выполнения тестовых заданий, но будет уметь проанализировать свои ошибки, научиться распределять время на выполнение заданий, понять, за что могут быть снижены баллы.

Перейдем к рассмотрению затрат на совершенствование деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения.

Необходимо создать услугу «Электронный работодатель» для более эффективного взаимодействия работодателей и безработного, желающего найти работу.

Проект «Электронный работодатель» рассчитан на работодателей и работников, он предусматривает организацию электронного документооборота между работодателями (юридическими лицами и частными предпринимателями) и Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Затраты на обучение сотрудников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, составят 10 000 руб. Затрат на аренду помещения нет, т.к. обучение и семинары будут проходить в помещениях Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области.

Затраты на установку программного обеспечения на рабочие места в Центре социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области представлены в табл. 11.

Таблица 11 – Расчет затрат на установку программного обеспечения

Наименование работ	Стоимость услуги, руб.	Кол-во, шт.	Общая стоимость услуги, руб.
Установка ПО на одно рабочее место	500	20	10 000
Абонентская плата за использование ПО, в год	2 700	20	54 000
Итого			64 000

Затраченные суммы могут вполне обеспечить нормальную работу сотрудников Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области, работающих над проектом «Электронный работодатель».

Социальная значимость мероприятия заключается в следующем: работа в рамках системы «Электронный работодатель» позволит повысить качество предоставления государственных услуг работодателям в части оперативного обмена информацией и экономии времени работодателей на предоставление необходимых сведений и отчетности.

Данное мероприятие поможет существенно наладить взаимодействие между Центром социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области и работодателями и улучшить качество оказываемых услуг.

Актуальность создания центра по совершенствованию социальной политики в сфере занятости инвалидов заключается в том, что будет создан центр, который будет заниматься:

- привлечением работодателей к проблеме трудоустройства инвалидов;
- предоставлением информации об имеющихся вакансиях для инвалидов;
- предоставлением самим инвалидам психологической помощи;
- распространением информации о деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области поиска подходящей работы для инвалида.

Рассмотрим текущие затраты на данное мероприятие. Расчет затрат на заработную плату сотрудников информационного центра «Перспектива»: специалист-консультант, психолог, профконсультант, специалист, занимающийся базой данных, по тарифной ставке, в первый год работы сотрудникам центра не предусмотрены премии и доплаты, так как данный информационный центр «Перспектива» только начинает работать.

Социальная значимость мероприятия заключается в следующем:

будет создана общая база безработных граждан-инвалидов, доступная всем работодателям, инвалидам будет оказываться психологическая помощь и помощь в трудоустройстве, что позволит снизить напряженность в данном сегменте безработных граждан.

В таблице 12 представлен общий итог эффективности предложенных мероприятий.

Таблица 12 – Сводная таблица оценки проектируемых мероприятий.

Наименование мероприятия	Социальная оценка
Подготовка школьников из неблагополучных семей к решению задач ЕГЭ по математике, русскому языку, информатике, химии и биологии	Социальная эффективность мероприятия в том, что хорошая подготовка по программе предмета в большинстве гарантирует успех на едином государственном экзамене.
Мероприятие по внедрению услуги «Электронный работодатель»	Данное мероприятие поможет существенно наладить взаимодействие с работодателями и улучшить качество оказываемых услуг.
Мероприятие по созданию информационного центра «Перспектива»	Будет создана общая база безработных граждан-инвалидов, доступная всем работодателям, инвалидам будет оказываться психологическая помощь и помощь в трудоустройстве, что позволит снизить напряженность в данном сегменте безработных граждан.

Как можно видеть из представленных данных, проекты социально эффективны.

Таким образом, можно сделать вывод, что каждое мероприятие позволит усовершенствовать деятельность Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения.

Итак, основной задачей Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения является создание условий для обеспечения жизненных интересов населения и проведение мероприятий социальной политики, обеспечение справедливости помощи (по принципу «государство должно помогать только

тем, кто в этом действительно нуждается»), а также создание центров социально-информационной поддержки населения с тем, чтобы информация обо всех видах социальной поддержки и стоимости предоставляемых льгот стала более доступной и наглядной для жителей.

Главная цель деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты населения – повышение качества жизни членов общества, их социального здоровья.

В политике обеспечения достойной жизни заложено диалектическое единство двух социальных начал: создание условий для нормальной работы подавляющему большинству членов местных сообществ, и прямая социальная поддержка тех людей, которые по тем или иным независящим от них лично причинам не в состоянии участвовать в производительном труде.

Отличительными чертами общества в процессе становления социальной сферы были либо – стремление уменьшить влияние государства на личную свободу граждан, а также выбор в качестве точки опоры исключительно собственных сил (модель приватного обеспечения), либо формирование этой стороны жизни общества отличается значительным участием государства в обеспечении различных слоев населения. Здесь контроль государственных органов над расходованием средств на социальные нужды, а также над сокращением финансовых потерь (борьба с коррупцией) довольно силен.

Система государственной социальной политики населения является элементом улучшения качества жизни отдельных категорий граждан: пожилых, инвалидов и маломобильных групп населения, семей, имеющих детей, в том числе многодетных семей и др.), она направлена на повышение качества жизни и уровня материального благосостояния этих категорий населения путем адресного предоставления социальной помощи и поддержки, обеспечения доступности социальных услуг.

В предстоящие годы развитие системы государственной социальной

политики в отношении тех, кому по объективным причинам требуется забота общества, будет строиться на принципах социальной справедливости и адресности. При этом адресность будет пониматься не как категория населения по возрастному или иному признаку, а будет учитывать реальную нуждаемость.

Следуя этим принципам, деятельность отрасли будет направлена на расширение адресности социальных выплат с внедрением социального контракта, когда к получателям социальной помощи будут предъявляться встречные требования, в том числе направленные на перевод на самообеспечение малообеспеченных трудоспособных граждан и их семей (путем получения профессиональных навыков, переобучения, активного поиска работы через службу занятости, участия в общественных работах, участия в программах реабилитации для лиц, имеющих проблемы со здоровьем, страдающих от алкогольной зависимости, и др.).

Сокращение числа нуждающихся в социальной поддержке в результате роста доходов, обеспечиваемых собственной трудовой деятельностью, будет обеспечено за счет усиления взаимодействия отрасли социальной защиты с образовательными организациями и службой занятости, осуществляющими профессиональную подготовку (переподготовку) и трудоустройство, в том числе лиц с ограниченными возможностями, пенсионеров, подростков.

Усиление взаимодействия с организациями здравоохранения и учреждениями физической культуры будет направлено на медицинскую и физкультурно-спортивную реабилитацию нуждающихся в этом граждан и также позволит сократить число граждан, нуждающихся в социальной поддержке со стороны государства.

Обеспечить необходимый объем социальных услуг населению, их высокое качество и оперативность предоставления позволит развитие материально-технической базы Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района Томской области в области социальной защиты

населения, повышение кадрового потенциала, внедрение новых технологий оказания услуг.

Дополнительно задействовать имеющийся материальный и кадровый ресурс частных структур и более гибко реагировать на запросы жителей позволит передача на конкурсной основе в рамках государственного заказа части государственных полномочий по предоставлению социальных услуг частным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (уход за пожилыми людьми, больными и инвалидами, реабилитация и пр.).

Помимо привлечения негосударственных организаций к выполнению государственных полномочий по предоставлению социальных услуг в системе социальной защиты будет активно задействована частная инициатива, благотворительная и волонтерская деятельность.

Наряду с выполнением непосредственных отраслевых задач, учреждения социальной защиты во взаимодействии с системой здравоохранения примут на себя частичное выполнение функций по уходу и присмотру за пациентами на стадии долечивания, что позволит снизить затраты на дорогостоящие места в лечебных учреждениях.

Для достижения такого уровня социальной защиты необходим значительный объем нормативных, организационных преобразований в данной сфере, как на федеральном, так и на муниципальном уровне.

Потребность в развитии государственной социальной политики обусловлена значительной численностью населения старше трудоспособного возраста, а также значительной численностью нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании лиц.

Целью развития государственной социальной политики является повышение эффективности, адресности социальной помощи, качества и доступности предоставления социальных услуг.

Заключение

В современном российском обществе с его неустойчивыми идеологическими и ценностными ориентирами, социальной разобщенностью необходимы надежные механизмы регулирования социально-психологической напряженности и развития человеческого потенциала.

Социальная работа как специальный социокультурный механизм реализуется в контексте комплексной социальной политики, ориентирующейся в первую очередь на индивидуализированную поддержку нуждающихся в помощи. Достижение государственных целей социальной политики обуславливает как компенсаторную, так и развивающую функцию деятельности, направленной на удовлетворение важнейших человеческих потребностей, возникающих в процессе взаимодействия между человеком и обществом.

По своему существу социальная работа исходит из гуманитарных идеалов и философских теорий. Однако в настоящее время в российском обществе наблюдаются противоречия в осуществлении социальной работы как инструмента социального регулирования и как формы гуманизации общества. Это косвенным образом отражается и в содержании конкретных мер социальной поддержки нуждающихся социальных групп.

Теория социальной работы определяется исследователями как научно-теоретическое знание, имеющее основные структурно-родовые признаки: предмет и объект исследования, закономерности, специфические понятия, категории, принципы и методы исследования. В то же время она в большей степени относится к прикладным наукам, поскольку направлена преимущественно на осмысление проблем социальной практики и характеризуется интегративной направленностью по отношению к социальным и гуманитарным наукам.

В ходе проведенного исследования была рассмотрена структура Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района и

основные направления его работы.

Основными функциями Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района являются:

- обеспечение социальной устойчивости и социальной безопасности граждан различных категорий населения;
- обеспечение достаточного уровня социальной защищённости, не только всего населения Кривошеинского района в целом, но и каждой группы, его составляющей.

Структурные подразделения Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района в своей деятельности подчиняются директору центра.

Общими направлениями деятельности всех структурных подразделений центра являются:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальных услугах;
- оказание социальной, бытовой, медицинской, психологической, консультативной и иной помощи;
- содействие в активизации у граждан, обслуживаемых центром, возможностей самореализации своих потребностей;
- осуществление принципа преемственности в предоставлении различных форм и видов социальной помощи;
- обеспечение обслуживаемым гражданам их прав и преимуществ, установленных законодательством.

Показатели деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района за период 2014–2016 годы характеризуются положительной динамикой.

Томская область считается одним из наиболее развитых и образцовых регионов в сфере реализации государственной социальной политики.

Дальнейшими приоритетными направлениями реализации государственной социальной политики в деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района будут являться:

1. Повышение эффективности социальной помощи нуждающимся гражданам за счет усиления адресного подхода и внедрения новых технологий.

2. Своевременное и качественное выполнение государственных полномочий по социальной поддержке граждан: обеспечение нуждающимся гражданам пожилого возраста, инвалидам, семьям с детьми, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, гарантированных государством социальных обязательств.

3. Формирование доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, повышение уровня и качества их жизни.

4. Повышение качества и доступности предоставления услуг по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста, инвалидов, включая детей-инвалидов, семей и детей.

5. Развитие активного диалога с гражданским сообществом.

В результате реализации направлений совершенствования деятельности Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района будет обеспечен ежегодный рост охвата социальным сопровождением граждан, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании. Увеличится доля участия в сфере оказания услуг по социальному обслуживанию граждан. Достижение ожидаемых результатов позволит повысить устойчивость системы социальной защиты населения в части оправдания социальных ожиданий на доступное получение качественных государственных и социальных услуг и в конечном итоге повысит удовлетворенность населения качеством жизни.

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Рос. газ. – 2009. – 21 января.
2. Антипова А.А. Учреждения системы социальной защиты населения как объект исследования магистрантов по направлению подготовки «Социальная работа» / А.А. Антипова, И.В. Илюхина, М.Я. Пестова // Мордовский гос. ун-т им. Н.П. Огарева, Историко-социол. ин-т, кафедра социал. работы; под общ. ред. Л.И. Савинова. – Саранск, 2015. – С.151-155.
3. Барбышева В. Пять ступеней // Социальная защита – 2014. – № 9. – С. 28-31.
4. Бабун Р.В. Организация местного самоуправления / Р.В. Бабун. - М.: КНОРУС, 2015. – 400 с.
5. Береснев Е.Б. Проблема эффективности социальной работы в социальном измерении / Е.Б. Береснев, А.И. Левин, Л.В. Левина // Гос-во и об-во: вчера, сегодня, завтра. Сер. Социология. – 2014. – № 7. – С. 43-51.
6. Болдова Я.Е. Взаимосвязь социальной защиты населения и социальной работы / Я.Е. Болдова, О.В. Бессчетнова // Формы и методы социальной работы. Улан-Удэ, 2013. – С.63-65.
7. Борисевич В.И., Гейзлер П.С., Фатеев В.С. Экономика региона: Учеб. пособие. - Мн.: БГЭУ, 2015. – 432 с.
8. Васильчиков В.М. Правовое обеспечение социальной работы. М.: Академия, 2014. – 336 с.
9. Гончарова Л. Профессия для добрых людей // Вопр. социал. обеспечения. – 2012. – № 13. – С.13-16.
10. Дашибалова И.Н. Прогнозирование и проектирование в

социальной работе. – Улан-Удэ, 2016. – 104 с.

11. Ерохин А.М. Совершенствование системы управления муниципальными услугами / А.М. Ерохин, В.К. Крутиков. - Калуга: Эйдос, 2015. – 180 с.

12. Жигалов Д.В. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг // Практика муниципального управления. – 2016. – № 7. – С. 21-23.

13. Жуков В.И. Теория социальной работы / В.И. Жуков, Л.И. Старовойтова. – М., 2014. – 436 с.

14. Жупанов Е.Е. Взаимодействие муниципальных и рыночных структур // Региональная экономика: теория и практика. – 2014. – № 14. – С. 32-40.

15. Завадовский В.В. Инновационное развитие муниципального образования / В.В. Завадовский // Муниципалитет: Экономика и управление. – 2015. – № 1. – С. 14-22.

16. Захарова Е.Н. Стимулирование устойчивого развития территории / Е.Н. Захарова, О.А. Корба. - Майкоп: ЭлИТ, 2015. – 526 с.

17. Инновационные методы практики социальной работы: учеб. пособие / Г.Х. Мусина-Мазнова [и др.]. - М.: Дашков и К, 2014. – 320 с.

18. Ишмеева А.С. Эффективность работы государственных организаций в сфере социальных услуг // Актуальные проблемы гос-ва и об-ва в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина. – 2015. – № 18-2. – С.87-90.

19. Кандрина Н.А. О некоторых проблемах эффективности правового регулирования государственного управления в условиях централизации государственной власти / Н.А. Кандрина // Административное право и процесс. – 2014. – № 10. – С. 33-36.

20. Кононова Л.И. Социальная работа в учреждениях социальной защиты населения: сущность и приоритеты. Ч. 1 // Вестн. Учебно-метод. объединения вузов России по образованию в области социал. работы. – 2014.

– № 1. – С. 83-93.

21. Конджакулян К.М. Некоторые проблемы в системе государственного управления: сравнительно-правовой анализ / К.М. Конджакулян // Закон и право. – 2014. – № 11. – С. 143-144.

22. Козырев М.С. О теоретических проблемах государственного и муниципального управления // Социальная политика и социология. – 2015. – Т.14. – №1(107). – С. 34-40.

23. Кочкаров Р.А. Целевые программы: инструментальная поддержка / Р.А. Кочкаров. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2014. – 223 с.

24. Крупенков В.В. Государственное и муниципальное управление: учеб. практ. пособ. – М.: Евразийский открытый институт, 2012. – 335 с.

25. Кузьмина А. Новый подход к построению моделей управления муниципалитетом / А. Кузьмина // Местное самоуправление: организация, экономика и учет. – 2015. – № 1. – С. 14-18.

26. Куликов А.Ю. Использование инструментов государственно-частного партнерства / А.Ю. Куликов // Вестник СамГУ. – 2015. – № 10 (101). – С. 56-63.

27. Маилян С.С. Некоторые вопросы по повышению эффективности государственного управления / С.С. Маилян, А.Л. Миронов // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. – № 9. – С. 194-195.

28. Миронов Н. Местное самоуправление: новая модель // Эксперт. – 2014. – №16. – С. 90-96.

29. Муниципальное управление. - М.: Академия народного хозяйства, 2015. – 380 с.

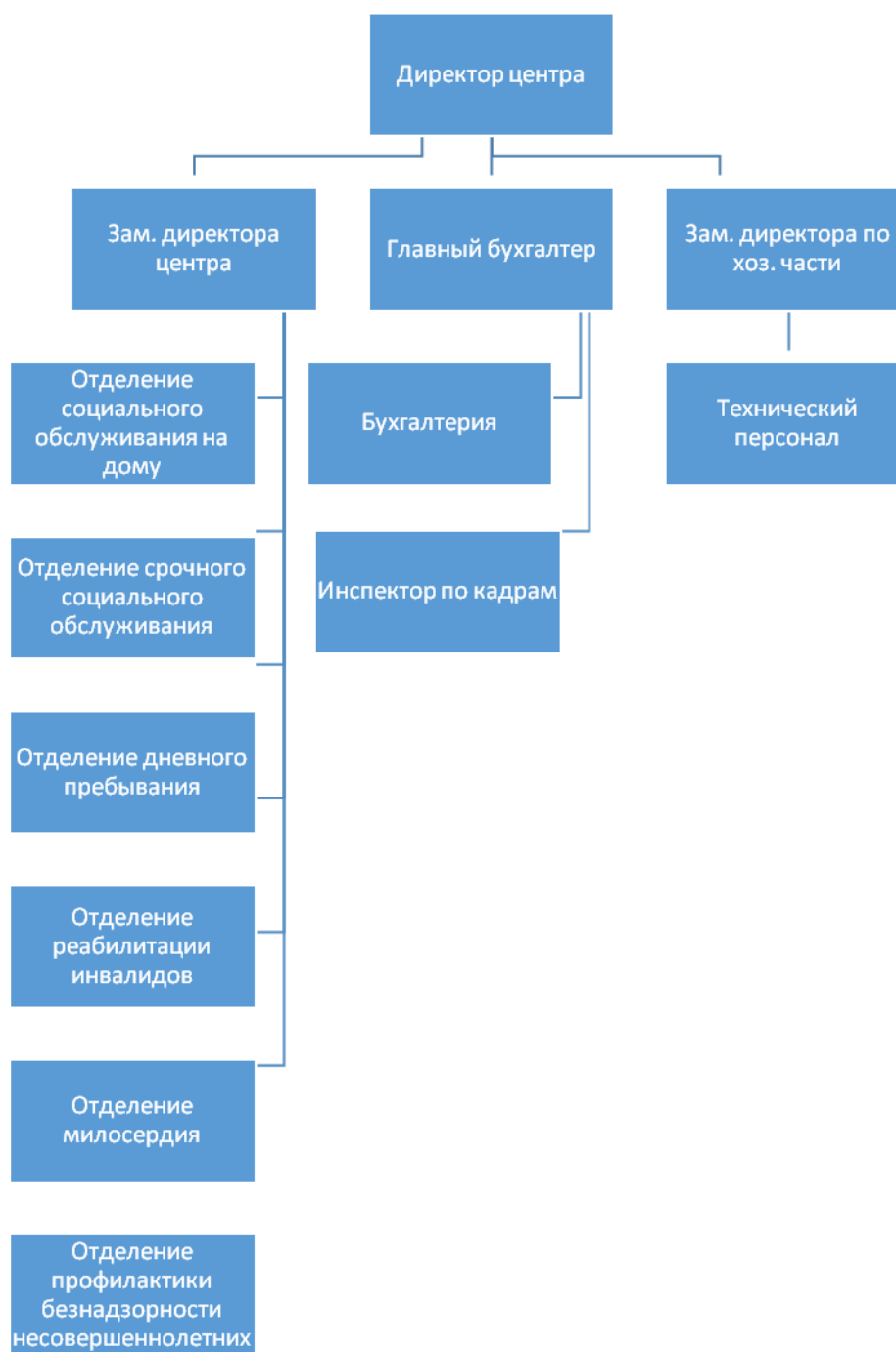
30. Никитина А.В. Направления совершенствования финансового механизма социального обслуживания населения России // Социал. политика и социология. – 2013. – № 5-1. – С. 115-127.

31. Осадчая Г.И. Модернизация социального обслуживания населения России // Социал. политика и социология. – 2013. – № 1. – С. 7-24.

32. Основные понятия социальной работы: глоссарий / М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ин-т психологии и социал. работы; [сост. Астэр И.В. и др. науч. ред.: к.б.н., доц. Нестерова Г.Ф.]. - СПб.: Имена, 2013. – 186 с.
33. Одинцов, А.А. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность. - М.: Экзамен, 2015. – 244 с.
34. Пастухова, Е.А. Управление системой ресурсного обеспечения устойчивого развития муниципального образования: дис. ... канд. экон. наук / Е.А. Пастухова. - Пермь, 2015. – 212 с.
35. Пикулькин, А.В. Экономика муниципального сектора. - М.: Юнити-Дана, 2015. – 464 с.
36. Панкова Н.В. Совершенствование методической работы в учреждении социального обслуживания // Социал. работа. – 2013. – № 6. – С. 43-46.
37. Паршин В. Социальный работник: профессия для добрых людей // Обучение & карьера. – 2012. – № 29. – С. 124-127.
38. Рябова Е.Н. Зарубежный опыт социальной работы / Е.Н. Рябова. – М.: Рос. ун-т дружбы народов, 2014. – 128 с.
39. Симанов Р.Е. Становление системы социального обслуживания в России // Система ценностей соврем. об-ва. – 2013. – № 1. – С. 197-200.
40. Соколов С.П. Новые информационные технологии в сфере социальной защиты // Социал. работа. – 2011. – № 5. – С.17-18.
41. Социальный работник: актуальные проблемы деятельности: (пособие для повышения квалификации соц. работников) / под ред. Е.А. Соколовской, Т. В. Шадринной. – Иркутск: СЗППИ СПбГУТД: Тускарора, 2014. – 127 с.
42. Теория социальной работы: учеб. пособие / ред. Е.П. Агапов. - М.: Дашков и К; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. – 280 с.
43. Харченко Е.В., Вертакова Ю.В. Система государственного и муниципального управления. - М.: Кнорус, 2014. – 272 с.

44. Чиркин В.Е. Система государственного и муниципального управления. - 5-е изд. - М.: Норма, 2014. – 448 с.
45. Шарин В. «Социальное обеспечение» - понятие, требующее уточнения // Соц. обеспечение. – 2015. – № 6. – С. 36-39.
46. Яллай В.Э. Критерии и методы эффективности социальной работы // Российская экономика: уроки финансово-экономического кризиса СПб., 2014. – С. 63-66.
47. Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района [Электронный ресурс] URL: <http://krivosheino.social.tomsk.gov.ru/> (дата обращения: 15.04.2017).

Приложение А. Организационная структура Центра социальной поддержки населения Кривошеинского района



Приложение Б. Анкета

Анкета

Здравствуйте! Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Опрос анонимный, и все данные будут использоваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас.

1. Как давно Вы пользуетесь услугами данного центра социальной поддержки населения?

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. Менее 3 месяцев | 4. От 1 года до 3 лет |
| 2. От 3 месяца до полугода | 5. Более 3 лет |
| 3. От полугода до 1 года | 6. Затрудняюсь ответить |

2. Как Вы получили информацию о работе учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)

1. При личном обращении
2. По телефону
3. На сайте организации
4. От знакомых
5. Из средств массовой информации
6. Другое (напишите, пожалуйста, _____)

3. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как представлена информация об услугах учреждения? (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

1. Качество информации (ее выделенность и понятность)	1	2	3	4	5
2. Полнота представленной информации	1	2	3	4	5
3. Доступность получения информации	1	2	3	4	5

4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?

1. Доступны для всех
2. Скорее доступны
3. Скорее не доступны ==> почему? _____
4. Совсем не доступны ==> почему? _____
5. Затрудняюсь ответить

5. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации больше срока, установленного при их назначении?

1. Да, всегда
2. Да, такое было несколько раз
3. Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время
4. Затрудняюсь ответить

6. Оцените, пожалуйста, сколько в среднем Вам приходилось ожидать приема к специалисту организации при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?

1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут
4. Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг? Дайте ответ по каждой строке, где 1 – полностью удовлетворен, 2 – скорее удовлетворен, 3 – скорее не удовлетворен, 4 – полностью не удовлетворен 5 – затрудняюсь ответить.

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Порядком оплаты социальных услуг	1	2	3	4	5
2. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
3. Периодичностью прихода социальных работников на дом	1	2	3	4	5
4. Оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации?

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. Изменилось в лучшую сторону | 3. Ухудшилось |
| 2. Никак не поменялось | 4. Затрудняюсь ответить |

9. Оцените работу коллектива данной организации по следующим позициям: (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

1. Квалифицированность, профессионализм	1	2	3	4	5
2. Доброжелательность и вежливость	1	2	3	4	5
3. Внимательность, заботливое отношение	1	2	3	4	5

10. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение? (Отметьте один ответ)

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

11. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?

12. Что Вас не устраивает в работе учреждения? _____

13. Ваш пол: 1. Мужской 2. Женский

14. Возраст: _____

Спасибо!