

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА МАТЕРИАЛАХ УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ЯКОВЛЕВСКОГО РАЙОНА)**

Дипломный проект студента

заочного отделения 6 курса группы 05001051

Сухой Полины Анатольевны

**Научный руководитель
старший преподаватель
Выродова Ю. Н.**

**Рецензент
Начальник управления
администрации
социальной защиты населения
«Яковлевского района»
Массалитин Ю. А.**

БЕЛГОРОД, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		3
РАЗДЕЛ I	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	9
РАЗДЕЛ II	ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УПРАВЛЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ЯКОВЛЕВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	29
РАЗДЕЛ III	НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ		60
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ		65
ПРИЛОЖЕНИЯ		74

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования. Главным критерием отношения к власти является качество государственных и муниципальных услуг. Гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются государственные и муниципальные услуги.

Деятельность муниципальных организаций осуществляется через систему муниципальных услуг, оказание которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни.

В связи с тем, что важнейшей составляющей муниципального управления является управление оказанием муниципальных услуг, вопрос о совершенствовании процесса оказания данных услуг является определяющим для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне.

В настоящее время междисциплинарная область исследований категории «услуга» отводится достаточно молодой науке, именуемой сервисологией. Специальные научные знания, посвященные сущностным особенностям муниципальных услуг, развиваются в рамках различных отраслей наук. Кроме того, понятие «муниципальная услуга» в последние годы находится в центре нормотворческой деятельности государства. Отсюда сложившиеся представления о муниципальных услугах достаточно разнообразны. В большей степени дискуссии связаны с широким либо узким восприятием сущности государственной услуги. Поводом для этого служат различные аспекты.

Одним из главных выступает характер процесса их оказания. Так, узкое восприятие государственных услуг связано с индивидуальным характером их оказания, когда процесс оказания государственных услуг зависит от инициативы потребителя услуг. Широкий подход, помимо индивидуального, охватывает также способ предоставления государственных услуг, в условиях

которого они оказывают непрерывное воздействие на все общество как единый социальный организм.

В настоящее время нет единого перечня муниципальных услуг и системы количественно измеримых характеристик их качества, что препятствует общей объективной оценке деятельности органов местного самоуправления. В муниципальных образованиях не анализируется соотношение затрат к извлекаемому доходу и удовлетворенности получателей от предоставления муниципальных услуг, а также не осуществляется мониторинг результатов их предоставления. К снижению поступлений средств в местные бюджеты приводит неясность в сфере закрепления центров ответственности за производство и предоставление муниципальных услуг, что, в свою очередь, вызывает снижение эффективности муниципальной экономики.

Таким образом, актуальность темы дипломного проекта определена необходимостью совершенствования процесса оказания муниципальных услуг.

Степень разработанности темы. На сегодня существует несколько признанных теоретических моделей изучения услуг, создателями которых являются такие признанные ученые, как Л. Берри, Ф. Котлер, и др.¹. Далее следует отметить работы тех исследователей, которые касались вопросов социальной защиты как части более широких тем. Прежде всего, это ученые, которые внесли значимый вклад в развитие теории социального управления и обслуживания (В.Г. Афанасьев, С.С. Андреев, Ю.Е. Булыгин, Ю.Е. Волковский, В.И. Добренков, В.Н. Иванов, Н.В. Мысин, А.М. Омаров, А.И. Пригожий, И.М. Слепенков, О.А. Уржа, В.И. Франчук и др.)²; социальной

¹ Котлер Ф., Армстронг Г., Вонг В. и др. Основы маркетинга. М., 2012; Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент. СПб., 2015.

² Афанасьев В.Г. Социальная информация и управление обществом. М., 2013.; Афанасьев В.Г., Урсул А.Д. Об эффективности социального управления // Вопросы философии. 2011. № 7; Андреев С.С. Теория социального управления. Субъект и объект социального управления // Социально-гуманитарные знания. 2011. № 1; Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления. М., 2011; Добренков В.И., Жабин А.П., Афонин Ю.А. Современные механизмы управления социальными

политики (Н.А. Волгин, В.И. Жуков, А.Г. Здравомыслов, Н.Ф. Наумова, Л.С. Ржаницына, З.Х. Саралиева и др.)³.

Ряд ученых делают попытки комплексного подхода к описанию социальной защиты и ее элементов (А.В. Вельмицкий, Н.А. Горелов, Е.Н. Икингрин, Н.Г. Кобыляцкий, В.А. Кузьмина, Т.Н. Ларина, В.А. Лебедев, Ю.М. Остапенко, Н.М. Римашевская, В.П. Юдин, С.А. Юшкова, С.А. Язвенко и др.)⁴.

Однако вопросы процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты наблюдались в общем контексте проблем, что и

изменениями. М., 2012; Основы социального управления / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др. / Под ред. В.Н. Иванова. М., 2011; Гладышев А.Г., Иванов В.Н., Иванов А.В. Социальное управление: теория и методология. М., 2014; Мысин Н.В. Теория и история социального управления: Опыт России и зарубежных стран. СПб., 2011; Омаров А.М. Социальное управление. Некоторые вопросы теории и практики. М., 2011; Социологическая энциклопедия: В 2 т. Национальный общественно-научный фонд. М., 2013; Слепенков И.М., Аверин Ю.П. Основы теории социального управления. М., 2011; Уржа О.А. Социальное управление как средства оптимизации социальной структуры общества // Социальная политика и социология. № 4 (106), 2014. Т. 2, ч. 1; Франчук В.И. Основы общей теории социального управления. М., 2011.

³ Волгин Н.А. Социальная политика. М., 2013; Жуков В.И. Теория социальной работы. М., 2011; Здравомыслов А.Г., Ядов В.А. Человек и его работа в СССР и после. М., 2013; Наумова Н.Ф. Социальная политика в условиях запаздывающей модернизации // Социологический журнал. 2014. № 1; Экономическая и социальная политика. Часть 2. Социальная политика / А.В. Кашепов, А.Н. Аверин, А.М. Бабич, Л.С. Ржаницына и др.; Под общей ред. Н.А. Волгина, В.И. Кушлина. М., 2013; Саралиева З.Х. Система социальной работы: Монография. Н. Новгород, 2013.

⁴ Вельмицкий А.В. Социальная защита в модернизируемом российском обществе: Пути эффективной координации взаимодействия. Новочеркасск, 2011; Система социальной защиты населения // Политика доходов и качество жизни населения. СПб., 2013; Икингрин Е.Н. Особенности социальной защиты населения северных городов в условиях трансформации общества. Уфа, 2011; Кобыляцкий Н.Г. Социальная защита населения как социальный институт и пути повышения эффективности его функционирования // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 2; Кузьмина В.А., Антохонова И.В. Оценка эффективности функционирования системы социальной защиты // Российское предпринимательство. 2012. № 09 (207); Ларина Т.Н. Методология статистического исследования социального развития сельских муниципальных районов. Оренбург, 2011; Лебедев В.А. Феномен социальной защищенности человека. Москва, 2011; Остапенко Ю.М. Экономика труда. М., 2012; Римашевская Н.М. Социальное обеспечение в процессе перехода к рынку // Народонаселение. 2011. № 3; Юдин В.П. Социальная защита: понятие, сущность, границы. М., 2012; Юшкова С.А. Институт социальной защиты населения, как социально-экономический фактор стабилизации и развития общества // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2011. № 7; Язвенко С.А. Методы системного подхода к организации социальной защиты населения крупного города. СПб., 2011.

предопределило выбор темы дипломного исследования, проблему, цель и задачи.

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью совершенствования процесса оказания муниципальных услуг и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по организации этого процесса в сфере социальной защиты населения.

Гипотеза исследования основывается на предположении о том, что повышению эффективности оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения препятствует несовершенство нормативной правовой базы, организационно-функциональной структуры органов власти и управления, несовершенство механизмов эффективного использования ресурсов, выделяемых на социальную защиту населения в части оказания муниципальных услуг.

Объектом дипломного исследования является процесс оказания муниципальных услуг.

Предметом дипломного исследования - организация предоставления муниципальных услуг управлением социальной защиты населения администрации Яковлевского района Белгородской области.

Цель дипломного исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения на муниципальном уровне.

Для реализации поставленной цели были определены и решены следующие **задачи**:

- исследовать теоретические основы процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения;
- проанализировать практику организации оказания муниципальных услуг по материалам управления социальной защиты населения администрации Яковлевского района Белгородской области;

- рассмотреть направления совершенствования процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения на муниципальном уровне.

Теоретико-методологической основой исследования послужили научные разработки отечественных⁵ и зарубежных⁶ авторов, касающиеся основ оказания муниципальных услуг.

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач были использованы общенаучные **методы** познания: индукции и дедукции, метод анализа и синтеза, деконструкции, абстрагирования, системно-структурный подход. В процессе исследования были использованы такие методы, как социологический опрос, измерение, сравнение, контент-анализ, что позволило обосновать основные положения исследования.

Эмпирическая база исследования представлена следующими источниками

- нормативно-правовые акты федерального и регионального уровней, а также нормативные правовые акты Белгородской области, Яковлевского района Белгородской области, затрагивающие вопросы процесса оказания муниципальных услуг⁷;

- материалы Интернета и периодической печати, отражающие практику организации оказания муниципальных услуг.

⁵ Киричук Л.А. Система оказания муниципальных услуг в России: особенности функционирования и управления // Российское предпринимательство. 2015. Том 16. № 4; Наумов С.Ю., Гегедюш Н.С., Мокеев М.М., Подсумкова А.А. Государственное и муниципальное управление. М., 2011 и др.

⁶ Вебер М. История хозяйства. Город. М., 2011; Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. СПб., 2015; Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг. СПб., 2012 и др.

⁷ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2016. - 17 февраля; Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ // Российская газета. – 2014. – 30 июля; Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области: Закон Белгородской обл. от 10 мая 2006 года № 41 // URL: www.garant.ru/hotlaw/belgorod/138578/#ixzz489TN94q7. Дата обращения: 30.04.16; Муниципальная программа Яковлевского района «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы»: Постановление администрации муниципального района «Яковлевский район» Белгородской области от 29 августа 2014 года № 392 // URL: base.consultant.ru. Дата обращения: 03.05.16.

Научно-практическая значимость дипломного проекта заключается в том, что в нем систематизированы знания по теории и практике оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, выработаны рекомендации по совершенствованию деятельности органов государственной власти по выполнению соответствующих функций на муниципальном уровне. В практическом плане результаты дипломного исследования могут представлять существенный интерес для органов государственного управления субъектов РФ, оказывающих муниципальные услуги в сфере социальной защиты населения.

Структура дипломного проекта определяется целью, задачами и логикой исследования и состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложений.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Российская Федерация взяла на себя обязательство осуществлять необходимые меры по государственному обеспечению предоставления публичных услуг, при этом объявив себя социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. Ясно, что оказание такого рода услуг являет собой деятельность органов публичной власти федерального, регионального и муниципального уровней. Такие услуги положено называть соответственно государственными и муниципальными услугами.

Научные дискуссии относительно понятия государственной или муниципальной услуги связаны с пониманием «сервисной» концепции государства, получившей широкое распространение в США и ряде стран Западной Европы в 1980–1990-е гг., согласно которой смысл и назначение государства заключается в служении индивиду. Если буквально толковать данную концепцию, то получается, что практически любое взаимодействие государства с индивидом оказывается государственной услугой; некоторые ученые относят к государственным услугам и принятие нормативных правовых актов, и уплату налогов, и даже содержание гражданина в местах лишения свободы⁸.

Муниципальная услуга является базовым элементом, клеткой муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений между людьми на территории муниципального образования.

Прежде чем характеризовать систему муниципальных услуг, необходимо рассмотреть особенности услуги как продукта человеческой деятельности.

⁸ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги: способы предоставления // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 3. С. 97.

Свои потребности человек удовлетворяет с помощью материальных благ и услуг. Материальные блага - это предметы, вещи, которые можно потрогать, подержать в руках: одежда, мебель, жилище, обувь, продукты питания, лекарства и так далее. При натуральном хозяйстве, в давние времена, большую часть материальных благ производилось для себя: шилась одежда, выращивался хлеб, изготавливались орудия производства, ткались ткани и тому подобное.

В современном же обществе большая часть материальных благ имеет форму товара, который приобретается на рынке, в магазине и тому подобное. Другая часть человеческих потребностей удовлетворяется с помощью услуг, не имеющих материальной формы.

Ясно, что на все выше сказанное тратится человеческий труд, который должен оплачиваться.

Человек некоторые услуги либо сам себе оказывает, либо члены семьи в рамках домашнего хозяйства оказывают их друг другу. Так, к примеру, женщина на всю семью готовит еду и посуду моет. Но в то же время можно сходить в кафе или ресторан, где работники данного заведения приготовят пищу, а затем вымоют использованную посуду, то есть окажут услугу, которая здесь сопровождает материальный продукт. Это достаточно распространенное явление - одновременно предоставить товар и сопутствующую ему услугу. Например, можно пригласить отремонтировать квартиру профессионалов-ремонтников, а можно и самим и так далее. По мере развития цивилизации и разделения труда человек все чаще пользуется услугами со стороны. То есть, потребности людей в услугах постоянно возрастают.

Люди стремятся большее число услуг получать там, где работают и живут. Но не все услуги связаны с местом его проживания или работы (например, туристические, транспортные услуги вне поселения, банковские и др.). Именно они называются «муниципальными», то есть такими, которые предоставляются либо вблизи от человека, либо в месте его проживания и за

обеспечение которых определенную ответственность несут органы местного самоуправления.

В данном случае имеется в виду локальный характер, который определяется местом проживания человека, а не форма собственности производителя. К муниципальным услугам относится весь комплекс транспортных услуг, если это в пределах территории поселения, жилищно-коммунальных, образовательных, торговых, бытовых, досуговых, культурных, медицинских и др. услуг. К ним относится также и обеспечение общественного порядка, и обеспечение экологического и санитарного благополучия территории, и само ее обустройство и содержание и так далее. «Комплексное социально-экономическое развитие» муниципального образования - это целенаправленное изменение ситуации в сторону повышения качества и объема муниципальных услуг. Все остальные функции местного самоуправления по отношению к функции оказания муниципальных услуг населению производны.

Использование термина «муниципальные услуги» не означает, что их должны оказывать сами органы местного самоуправления. Но они отвечают за то, чтобы люди имели возможность получать их на территории муниципального образования.

Система социального обслуживания населения – это важнейшая отрасль социальной сферы общества, которая поддерживает и оказывает помощь миллионам людей, попавшим в трудную жизненную ситуацию, особенно она значима в период социально-экономических и политических потрясений.

С момента принятия Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» прошло больше двух лет, но заявлять о каких-либо глобальных изменениях и реформах в данной сфере мы не можем (исключение составляет внесение небольших изменений

Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ)⁹. С одной стороны, это говорит о том, что существующая система социального обслуживания населения настолько хороша, настолько динамично развивается и быстро реагирует на возникающие потребности населения, отвечает запросам современного информационного общества, что не требуется никаких кардинальных изменений ни в законодательном плане, ни в развитии сети специализированных учреждений, ни в разработке новых форм и методов работы с населением. С другой стороны, это наводит на мысль, что система социального обслуживания населения остановилась в развитии на этапе, когда сформировалась минимальная сеть государственных учреждений, предоставляющих различные виды социальных услуг в субъектах Российской Федерации, и определился порядок предоставления материальной помощи нуждающимся категориям населения.

Как считают доктор социологических наук, профессор, зав. кафедрой социальной работы Л.И. Савинов и кандидат социологических наук, доцент Е.Н. Рябова, говорить о качественных изменениях в сфере социального обслуживания пока еще нельзя: отсутствует разветвленная сеть специализированных учреждений разных форм собственности, оказывающих социально-бытовые, социально-педагогические, социально-психологические и другие виды услуг населению; не выработаны критерии оценки качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями системы социальной защиты населения; не сформирован рынок социальных услуг. Социальное обслуживание необходимо рассматривать как формирующуюся систему, как процесс предоставления услуг и как результат этой специфической социальной деятельности¹⁰.

Действующая модель социального обслуживания населения все также недостаточно отражает все разнообразие отношений в этой сфере, прежде

⁹ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ // Российская газета. – 2014. – 30 июля.

¹⁰ Савинов Л.И., Рябова Е.Н. Теоретические подходы к содержанию понятия «услуга» // Сервис plus. 2011. № 3. С. 15.

всего, в силу различного толкования закрепленных в законах общих требований по ряду принципиальных вопросов, связанных с содержанием понятий «меры социальной поддержки», «социальные услуги», «социальное обслуживание», «социальная помощь».

Недостаточной разработанностью указанных понятий обусловлена потребность в выявлении содержания категории «услуга» в новых социально-экономических условиях с учетом обновления законодательства о социальном обеспечении населения. Рассмотрим понятие «услуга» и ее природу.

Категория «услуга» долгое время обстоятельно рассматривалась экономической теорией. Экономическое содержание категории «услуга» трактовалось различными экономическими школами по мере развития концепции экономического пространства¹¹.

По мнению Савранской О.Л., Сивашевой Н.М., в условиях отсутствия общепринятого подхода не имеет смысла определять содержание и сущность услуги, рассматривая сущность понятий «государственный (муниципальный)» и «услуга». Более логично интерпретировать данный термин, исходя из тех задач, которые предполагается решить, выделяя государственные (муниципальные) услуги вообще¹². Соглашаясь в целом с этим суждением, тем не менее, отметим важность определения сущности и контекста использования понятия «услуга» в российском праве.

Понятие «услуга» в Конституции Российской Федерации употребляется в экономическом аспекте: «В Российской Федерации гарантируются единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции, свобода экономической деятельности»; «На территории Российской Федерации не допускается установление таможенных границ, пошлин,

¹¹ Цыремпилов Д.О. Общественные услуги в системе экономических отношений. Улан-Удэ, 2011. С. 11-12.

¹² Вопросы оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий. М., 2011. С. 22.

сборов и каких-либо иных препятствий для свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств»¹³.

В том же смысле для целей налогообложения в Налоговом кодексе Российской Федерации под услугой понимается «деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности»¹⁴.

Ряд авторов в своей трактовке понятия «услуга» ориентированы на то, что это не только действия, мероприятия, но и помощь, польза, выгода. Такой точки зрения придерживаются Ф. Котлер и С.З. Джабраилов: «...услуга – любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой, и которая в основном неосвязаема и не приводит к овладению чем-либо»¹⁵ и «в общем плане услугой является действие, приносящее помощь, пользу другому»¹⁶ соответственно.

Итак, как и физический продукт, услуга является реакцией производителя на запросы рынка и, поэтому, имеет свою потребительную стоимость. Это обуславливает ее товарный характер, который выражается в способности удовлетворить с помощью ее (услуги) потребности людей использования, приобретения и потребления. Услуга является продуктом труда, который выражается в полезном эффекте, удовлетворении или материальной форме, которые являются объектом купли-продажи.

Из рассмотренных выше определений следует, что услуга, как и товар, является продуктом труда, отличие состоит лишь в том, что услуга не всегда может быть выражена в материальной форме. Определяющим же отличием от товара является позиция покупателя по отношению к процессу и продукту труда, который завершает данный процесс.

¹³ Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

¹⁴ Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая): Принят Государственной Думой 16 июля 1998 года // Российская газета. – 2016. – 27 апреля.

¹⁵ Котлер Ф., Армстронг Г., Вонг В. и др. Основы маркетинга. М., 2012.

¹⁶ Джабраилов С.З. Понятие, виды, значение и правовое регулирование торговли услугами в РФ. М., 2011.

Когда покупатель получает товар, его не интересует то, что было в прошлом, то есть процесс труда. Он может сделать свой выбор на основе своих реальных ощущений, потрогав товар, рассмотрев его, попробовав на вкус или примерив. Другое дело - услуга. Решив приобрести услугу, покупатель еще не знает, что получит в действительности, так как в момент покупки продукт труда еще не существует. Покупатель отделен от него временем, что сильно усложняет задачу сбыта услуги.

Согласно точке зрения П.Д. Павленка, в основе категории «социальное обслуживание» лежит понятие «услуга» в значении «действия на пользу, помощь кому-либо». Таким общим широким компонентом социального обслуживания является деятельность, а более узким – услуги по социальному обслуживанию, оказанию непосредственной помощи, поддержки людям, нуждающимся в них». Осуществленная П.Д. Павленком операционализация понятия «услуга» показывает, «во-первых, их разнообразие, во-вторых, позволяет их классифицировать, выявить те, которые имеют собственно социальный характер, направленный на оказание непосредственной прямой помощи, поддержки людям, нуждающимся в них, и те, что оказывают опосредованную помощь или связаны с действиями, необходимыми для жизнедеятельности всех людей (всевозможный ремонт, парикмахерские услуги, услуги по продаже товаров, коммунальному обслуживанию и так далее)»¹⁷.

Многозначное определение содержания услуги по социальному обслуживанию дается и исследователями отрасли права социального обеспечения. Так, М.Л. Захаров рассматривает социальное обслуживание как «деятельность соответствующих социальных служб и организаций по предоставлению гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социальных услуг. Социальная услуга – это, таким образом, помощь

¹⁷ Павленок П.Д. Системный подход в социальной работе // Отечественный журнал соц. работы. 2015. № 2. С. 9.

указанным гражданам...»¹⁸. М.О. Буянова связывает с социальным обслуживанием «все условия, связанные с жизнью населения: обеспечение дохода, медицина, здравоохранение, образование, наем жилья – являются объектами социального сервиса»¹⁹.

До недавнего времени в законодательстве России отсутствовало четкое определение понятия «муниципальная услуга». Поэтому крайне важен понятийный аппарат, установленный Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», где муниципальной услугой является деятельность по реализации функций органа местного самоуправления²⁰, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²¹ и уставами муниципальных образований.

Сегодня термин «муниципальная услуга» всё чаще употребляется в паре с возникшим сравнительно недавно термином «государственная услуга», хотя формулировка «муниципальные услуги» используется исследователями местного самоуправления в более широком смысле практически с момента возрождения муниципальной науки в современной России.

Так, Кирсанов С.А. под муниципальной услугой понимает обязанность, услугу, обеспечение предоставления которых возлагается на муниципальное образование в соответствии с законодательством Российской Федерации и уставом данного муниципального образования в связи с решением вопросов

¹⁸ Захаров М.Л. Право социального обеспечения России. М., 2015. С. 550.

¹⁹ Буянова М.О. Социальное обслуживание граждан России в условиях рыночной экономики (Теоретико-правовой аспект). М., 2013. С. 8.

²⁰ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.

²¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.

местного значения²². В таком понимании муниципальные услуги являются результатом деятельности как хозяйствующих субъектов независимо от формы собственности, так и органов местного самоуправления.

В основном специалисты при определении границ и содержания муниципальной или государственной услуги применяют две концепции:

1) форма общественного блага (теория общественных благ), обладающая специфическими особенностями,

2) результат взаимодействия между исполнителем (орган власти или иная муниципальная организация) и заявителем (получателем услуги)²³.

Отличительными чертами современного правового регулирования публичных услуг в России до сих пор остаются противоречивость и неполнота понимания услуги как законодательно определенного термина, а также отсутствие легальной дефиниции понятия «муниципальная услуга».

В настоящее время в российской науке нет общепринятого подхода к определению понятия «муниципальная услуга» и классификации данных услуг. Виды муниципальных услуг определены, прежде всего, структурой муниципальных задач, то есть вопросов местного значения.

Главное отличие публичных услуг состоит в том, что они (а также их перечень, формы предоставления, стандарты и нормативы) устанавливаются и вводятся нормативными правовыми актами. Особую роль в процессе оказания публичной услуги играют органы государственной власти и органы МСУ, которые наделены властными полномочиями по организации и контролю за соблюдением стандартов (в том числе качества) предоставляемых услуг. Исполнителем может быть либо орган исполнительной власти непосредственно и подведомственные ему учреждения, либо иные, в том числе негосударственные, организации. Обязательность публичной услуги компенсируется бесплатностью ее

²² Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2011. № 4. С. 31.

²³ Цыремпилов Д.О. Общественные услуги в системе экономических отношений. Улан-Удэ, 2011.

оказания и большим количеством прямых и косвенных выгод как для получателя услуги, так и для всего общества.

Итак, к основным характеристикам публичной услуги можно отнести:

- 1) адресность, индивидуальность;
- 2) заявительный характер предоставления;
- 3) недискриминационный характер (то есть любому пользователю услуги на всей территории Российской Федерации, обратившемуся за ее предоставлением, с установленным качеством, в заданный срок);
- 4) предоставление безвозмездно или по ценам, регулируемым органами государственной власти²⁴.

Другие характеристики данных услуг, упоминаемые в научной литературе и аналитических материалах, такие как общедоступный характер, добровольность обращения, преобладание социальных результатов над экономическими, непосредственное взаимодействие с органом власти, невозможность предоставления данных услуг на полностью конкурентной, рыночной основе и тому подобное, представляются спорными, так как не раскрывают существенных черт всех публичных услуг.

Действующий Бюджетный кодекс Российской Федерации оперирует терминами «бюджетные услуги», «государственные услуги» и «муниципальные услуги», не давая отдельного определения исследуемого термина²⁵.

Таким образом, анализ законодательства позволяет сделать вывод, что в роли муниципальных услуг чаще всего выступают социальные услуги, что вполне соответствует конституционному определению России как социального государства.

Базовые муниципальные услуги - это услуги, обеспечивающие жизнедеятельность граждан каждого конкретного муниципального

²⁴ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2011. № 4. С. 30.

²⁵ Бюджетный кодекс Российской Федерации: федер. закон от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.

образования. Содержание этих услуг прямо следует из предметов деятельности органов местной власти. Деятельность же органов государственной власти субъекта Российской Федерации присоединяется сюда для исполнения в случае передачи отдельных государственных полномочий муниципальным образованиям.

Все муниципальные услуги можно разбить на следующие блоки:

- услуги образования (в том числе дополнительного – музыкального, художественного и пр.);
- услуги здравоохранения и поддержания жизнеспособности (социальная помощь на дому, уход за инвалидами и престарелыми, санаторно-курортное лечение, дома отдыха, предоставление финансовой и материальной помощи);
- услуги по обеспечению досуга (спорт, культура, информация);
- услуги по обеспечению среды обитания (содержание дорог, озеленение, благоустройство, градостроение) и содержанию жилья (жилищно-коммунальные услуги);
- услуги транспорта и связи;
- услуги снабжения (общепит, торговля, бытовое обслуживание);
- услуги по обеспечению правопорядка и личной защиты;
- услуги поддержки деловой активности (биржи, банки);
- услуги жилищных и коммунальных служб²⁶.

Каждый из указанных блоков имеет свои проблемы, индивидуальные подсистемы общей системы организационного, правового и финансового обеспечения производства и предоставления услуг.

Таким образом, исследование приводит к выводу, что под муниципальной услугой понимается совокупность процесса и результата целевой деятельности органов местного самоуправления и хозяйствующих субъектов на территории муниципального образования по удовлетворению

²⁶ Кирсанов С.А., Ошурков А.Т. Муниципальные услуги: способы предоставления // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 3. С. 99.

конкретной социальной потребности жителей муниципального образования, а также сопутствующие работы, товары, услуги, без использования которых невозможно надлежащее производство муниципальной услуги. Приведённое определение несколько тяжеловесно, однако позволяет выделить особенности муниципальной услуги. Развитие понятия «муниципальная услуга» в настоящее время происходит в рамках двух основных подходов к его содержанию:

- экономический («прорыночный») подход, согласно которому – это товар, предоставление которого организациям и гражданам муниципальными предприятиями и учреждениями, органами местного самоуправления или иными организациями направлено на решение вопросов местного значения;

- управленческий, согласно которому муниципальная услуга - это форма взаимодействия органов местного самоуправления и их контрагентов (бизнес, население), имеющая заявительный характер²⁷.

Всегда можно выделить трёх главных участников любой услуги в процессе ее оказания - организатора (заказчика), поставщика (исполнителя) и потребителя (получателя) услуги, связанных между собой сложной системой отношений (поставка услуги, ее назначение, оплата, потребление и так далее).

Как правило, потребителями муниципальных услуг выступают группы граждан или сами, в отдельных случаях – юридические лица.

Существует несколько вариантов классификаций муниципальных услуг. Так, В.Б. Зотов предлагает следующую (рисунок 1).

В зависимости от способов взаимодействия между организатором, потребителем и поставщиком услуги, а также от сочетания способов поставки, оплаты и назначения услуги можно выделить минимум

²⁷ Наумов С.Ю., Гегедюш Н.С., Мокеев М.М., Подсумкова А.А. Государственное и муниципальное управление. М., 2011.

одиннадцать механизмов предоставления и организации услуг, которые схематично показаны на рисунке в Приложении 1²⁸.



Рис. 1. Классификация муниципальных услуг по видам, свойствам и способам оплаты²⁹

В зависимости от роли бюджета в финансировании услуги механизмы оказания и организации муниципальных услуг можно разбить на три группы:

- 1) полное финансирование из бюджета;
- 2) в финансировании бюджет не участвует;
- 3) финансируют услугу потребитель и бюджет совместно.

Рассмотрим предложенную классификацию подробнее.

1. Бюджетное финансирование.

1.1. «Бесплатная» муниципальная услуга, которую поставляет орган власти, выступающий и организатором услуги, и поставщиком.

Представляется, что услуга не может быть бесплатной: либо за клиента частично или полностью платит бюджет, либо за нее платит клиент. Возможен и третий вариант: часть или все издержки по доставке и производству услуги возьмет на себя поставщик, проявляя меценатство.

²⁸ Кирсанов С.А., Ошурков А.Т. Муниципальные услуги: способы предоставления // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 3. С. 108.

²⁹ Система муниципального управления / Под ред. В.Б. Зотова. Ростов-на-Дону, 2010. С. 144.

1.2. Платная муниципальная услуга, когда организатор услуги - потребитель, а муниципалитет является монопольным поставщиком.

1.3. Межмуниципальное соглашение, когда один муниципалитет заключает с другим муниципалитетом договор о выполнении услуги для потребителя. Например, посещение школы в соседнем поселке учениками небольшого поселка.

1.4. Муниципальный контракт, заключенный между органами власти и частными и некоммерческими организациями, где орган власти - организатор услуги и оплачивает ее, а фирма – ее поставщик.

2. Самофинансирование.

2.1. Автономное самообслуживание, то есть потребитель не обращается за услугами ни к коммерсантам, ни к власти.

Наиболее эффективное управление по многим видам частных услуг демонстрирует семья как ячейка самообслуживания.

2.2. Коллективное самообслуживание и добровольные услуги, когда потребители обслуживают себя, объединившись для этого в ассоциацию: ТСЖ, потребительский кооператив, общественная организация.

2.3. Привилегированный рынок, где исключительная привилегия – это предоставление частной фирме монопольных прав на поставку услуги, предусматривающее регулирование цены органом власти.

2.4. Свободный рынок, где организатором выступает сам потребитель. Роль государства здесь сведена к минимуму.

3. Софинансирование.

3.1. Субсидирование поставщика, где поставщиком выступает частная фирма, а орган власти и потребитель – соорганизаторы.

3.2. Субсидирование потребителя при обращении его за услугой к поставщику, назначенному органом власти. Например, механизм предоставления компенсаций на оплату ЖКХ.

3.3. Муниципальная гарантия, когда потребитель получает трансферт из бюджета, а затем осуществляет свободный выбор на рынке услуг. Именно этот механизм положен в основу «монетизации льгот».

3.4. Комбинированная модель, которая сочетает несколько механизмов для различных компонентов услуги³⁰.

Самостоятельное изучение показывает, что каждая из указанных моделей обладает как преимуществами, так и недостатками, причем практически все виды услуг обеспечены более чем одним механизмом.

Административная реформа призвана повысить качество процесса оказания муниципальных услуг, оптимизировать функции органов исполнительной власти, ликвидировать возможности для коррупции, сделать взаимодействие граждан с органами местного самоуправления более эффективным.

Задача развития системы предоставления муниципальных услуг предполагает улучшение взаимодействия с гражданами или организациями, а также повышение эффективности и результативности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, доступности для граждан и организаций информации о порядке и ходе исполнения муниципальной функции на каждой стадии, контроль за ее исполнением.

На решение этих задач направлен Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который регулирует деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, кроме того, предусматривает, что все органы государственной власти – федеральные, региональные и муниципальные, а также государственные внебюджетные фонды – должны дать гражданам возможность получить ту или иную услугу в электронной форме.

³⁰ Кирсанов С.А., Ошурков А.Т. Муниципальные услуги: способы предоставления // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 3. С. 107-111.

Одним из наиболее эффективных способов организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации и механизмов повышения качества предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций является утверждение федеральных, региональных и муниципальных программ повышения качества их предоставления (исполнения). В этих целях в Российской Федерации сегодня признано оказание услуг с помощью специально оборудованных пунктов приёма и выдачи документов – многофункциональных центров предоставления услуг.

Многофункциональные центры предоставления услуг – учрежденная и уполномоченная высшей исполнительной властью Российской Федерации организация, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в режиме «одного окна». По сути, многофункциональный центр стал единой точкой доступа к услугам для физических и юридических лиц.

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» за многофункциональными центрами в соответствии с соглашениями о взаимодействии закрепляются следующие функции:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов³¹.

Качество муниципальных услуг – главное мерило отношения к власти. Гражданин судит о работе органов местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются муниципальные услуги.

В ходе административной реформы в Российской Федерации был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных (муниципальных) услуг». Указанный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления,

³¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. - 2016. – 17 февраля.

осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия. Действие Федерального закона распространяется также на деятельность организаций, участвующих в предоставлении указанных типов муниципальных услуг.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждается нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг³².

При выборе способа организации предоставления муниципальной услуги органам местного самоуправления следует учитывать следующее:

1) нормы федерального законодательства, законодательства субъектов Российской Федерации и местных нормативных актов;

2) состояние рынка данной услуги (монопольный, олигопольный, конкурентный, потенциально конкурентный);

3) источники финансирования предоставления услуги (средства местного бюджета, оплата услуг потребителями, смешанные) и их соотношение;

4) соразмерность избираемого способа организации объема предоставляемых услуг (экономическая обоснованность);

5) общие тенденции развития данной услуги на российских и зарубежных рынках и специфические особенности муниципального образования.

Муниципальное образование обязано вести реестр муниципальных услуг. Постановлением Правительства Российской Федерации «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами

³² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.

местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет» утверждены Правила размещения в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях)³³. Органам местного самоуправления рекомендовано принять соответствующие решения, определить из числа сотрудников органов местного самоуправления лиц, ответственных за размещение указанных сведений, и организовать получение ими сертификатов ключей подписей и средств электронной цифровой подписи. Рекомендовано также создать муниципальные реестры муниципальных услуг (функций) и принять меры по обеспечению размещения в сводном реестре сведений о муниципальных услугах (функциях). Это большая и сложная работа.

Главную оценку же муниципальной услуге, которая важна и для организатора услуги, отслеживающего ситуацию на рынке услуг через систему обратной связи, в конечном счете, ставит потребитель. Но помимо учета его мнения, организатор должен использовать и иные методы оценки качества услуг такие, как сертификация, проверка соблюдения поставщиками услуг норм и правил. Если услуга предоставляется в рамках муниципального заказа, то организатор обязан проследить за исполнением соответствующего контракта, в котором обязательно должны быть предусмотрены требования к качеству исполнения услуги. Конечному потребителю должно быть предоставлено право получить полную информацию об услуге независимо от того, кто платит за услугу – бюджет или клиент³⁴.

³³ О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет: Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 года № 478 // Российская газета. – 2009. – 24 июня.

³⁴ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2011. № 4. С. 35.

Таким образом, исследование теоретических основ процесса оказания муниципальных услуг позволяет сделать следующие выводы.

1. Сегодня отсутствует однозначное толкование термина «услуга», и причин тому можно назвать несколько. Одна из основных причин заключается в том, что действия, которые можно назвать услугами, многочисленны и разнообразны, так же, как и объекты, на которые направлены эти действия.

2. Понятие «услуга» следует рассматривать с одной стороны – как деятельность, с другой стороны – как результат деятельности с целью удовлетворения потребностей. Также «услуга» – это нематериальные активы, характеризующиеся неосязаемостью, несохраняемостью, неотделимостью от источника, непостоянством качества, ценностью, социальной адресностью, эстетичностью, информативностью.

3. Под муниципальной услугой понимается совокупность процесса и результата целевой деятельности органов местного самоуправления и хозяйствующих субъектов на территории муниципального образования по удовлетворению конкретной социальной потребности жителей муниципального образования, а также сопутствующие работы, товары, услуги, без использования которых невозможно надлежащее производство муниципальной услуги. Развитие понятия «муниципальная услуга» в настоящее время происходит в рамках двух основных подходов к его содержанию: экономический подход, согласно которому – это товар, предоставление которого организациям и гражданам муниципальными предприятиями и учреждениями, органами местного самоуправления или иными организациям направлено на решение вопросов местного значения; управленческий, согласно которому муниципальная услуга - это форма взаимодействия органов местного самоуправления и их контрагентов (бизнес, население), имеющая заявительный характер.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УПРАВЛЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ЯКОВЛЕВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Практику организации оказания муниципальных услуг будем рассматривать на материалах Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район», расположенного по адресу: Белгородская область, Яковлевский район, г. Строитель, пер. Промышленный, д. 1.

Сотрудники управления принимают активное участие в жизни района.

Управление социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район» является органом исполнительной власти района, обеспечивающим проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения.

Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Уставом Белгородской области, федеральными законами и законами Белгородской области, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, губернатора Белгородской области, правительства Белгородской области, постановлениями и распоряжениями администрации Яковлевского района Белгородской области, решениями Совета депутатов Яковлевского района Белгородской области, а также Положением об управлении социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район», и иными нормативными правовыми актами.

Управление обладает правами юридического лица, вправе от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, имеет самостоятельный баланс, расчетные и лицевые счета в учреждениях банков, гербовую печать.

Управление взаимодействует с Советом депутатов Яковлевского района Белгородской области, органами и структурными подразделениями администрации района, муниципальными и унитарными предприятиями, муниципальными учреждениями, управлением социальной защиты населения Белгородской области, отделением Пенсионного Фонда по Яковлевскому району Белгородской области, территориальной службы занятости населения, отделением Федерального казначейства по Яковлевскому району Белгородской области, правоохранительными органами, общественными объединениями и организациями района, с другими органами исполнительной власти, независимо от их организационно-правовой формы.

Структура Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район» показана в Приложении 2.

Управление в соответствии с возложенными на него полномочиями осуществляет следующие основные функции:

1. В области предоставления мер адресной социальной поддержки и социальных услуг:

а) назначение, перерасчет, организация доставки ежемесячных денежных выплат ветеранам труда, ветеранам военной службы, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, ветеранам боевых действий; почетным донорам России и почетным донорам СССР; ежемесячного пособия на ребенка гражданам, имеющим детей, адресной материальной поддержки и ежемесячного пособия женщинам, имеющим ребенка в возрасте до 1,5 лет;

б) назначение, перерасчет, выплата доплат к пенсиям отдельным категориям граждан;

в) организация исполнения предоставления социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным Кавалерам ордена Трудовой Славы, вдовам Героев Социалистического Труда и полным кавалеров ордена

Трудовой Славы, Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы;

г) выплата инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения, компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств;

д) организация предоставления мер социальной поддержки жертвам политических репрессий;

е) реализация переданных федеральными органами государственной власти органам государственной власти субъектов Российской Федерации полномочий по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных и других услуг ветеранам Великой Отечественной войны, несовершеннолетним узникам фашизма, инвалидам, семьям, имеющим детей-инвалидов, гражданам, подвергшимся радиации вследствие катастрофы на ЧАЭС и Семипалатинском полигоне, членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти;

ж) реализация функции по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг ветеранам труда, жертвам политических репрессий, ветеранам боевых действий на территории других государств, многодетным семьям и другим категориям граждан в соответствии с законодательством Белгородской области;

з) организация предоставления социальных гарантий другим категориям граждан;

и) формирование и ведение регионального регистра граждан, имеющих право на меры социальной поддержки;

к) разработка, координация и реализация мер по совершенствованию социального обеспечения в соответствии с действующим законодательством;

л) контроль правильности назначения, выплаты и доставки социальных выплат и составления всех видов отчетности об использовании денежных средств.

2. В области социального обслуживания и социальной помощи:

а) внедрение современных форм социального обслуживания граждан и оказания социальной помощи населению;

б) проведение анализа социально-экономического положения граждан пожилого возраста, проживающих в районе, разработка и реализация программ их социальной защиты;

в) участие в формировании региональной политики в сфере социального обслуживания населения;

г) исполнение государственных стандартов социального обслуживания;

д) разработка порядка и условий социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, предоставления им бесплатного социального обслуживания, а также на условиях полной или частичной оплаты организация работы по оказанию платных социальных услуг;

е) обеспечение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в соответствии с государственными стандартами;

ж) организация оказания социальной помощи малообеспеченным гражданам, а также лицам, пострадавшим от стихийных бедствий, другим нуждающимся в государственной социальной помощи категориям населения;

з) ведение банка данных о гражданах, нуждающихся в социальной поддержке, по программе «Адресная социальная помощь»;

и) проведение совместной работы с общественными и неправительственными организациями;

к) организация оздоровления пожилых граждан на базе областного геронтологического центра.

3. В области социальной поддержки ветеранов, инвалидов, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей, общественных организаций:

а) участие в разработке предложений о совершенствовании системы мер социальной поддержки инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов Великой Отечественной войны, семей погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, тружеников тыла, ветеранов труда, жертв политических репрессий;

б) организация работы по предоставлению дополнительных мер социальной поддержки и осуществлению комплексной реабилитации ветеранов боевых действий, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей;

в) организация работы, связанной с установлением статуса участников, ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, бывших несовершеннолетних узников фашизма, ветеранов труда;

г) организация работы по присвоению гражданам звания «Ветеран труда»;

д) содействие трудоустройству и занятости инвалидов;

е) обеспечение реализации мер социальной поддержки по проезду в городском и пригородном транспорте отдельным категориям граждан;

ж) обеспечение организации социальной поддержки членов семей военнослужащих, погибших при прохождении военной службы по призыву, бывших военнослужащих и членов их семей, попавших в экстремальные ситуации;

з) проведение мониторинга состояния уровня социальной поддержки бывших участников боевых действий и семей, потерявших кормильца;

и) организует и проводит разъяснительную работу по вопросам социальной защиты ветеранов, инвалидов, военнослужащих, уволенных с военной службы, и членов их семей;

к) проведение работы по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры.

4. В области обслуживания нетрудоспособных граждан, проживающих в РМУ СО ОСЗНСТ «Геронтологический центр»:

- а) организация и координация работы «Геронтологического центра»;
- б) осуществление контроля за использованием выделенных средств на социальные программы развития «Геронтологического центра»;
- в) организация проведения реабилитационных мероприятий медицинского, социального и лечебно-трудового характера в «Геронтологическом центре»;
- г) внедрение государственных социальных стандартов по обслуживанию граждан, проживающих в «Геронтологическом центре»;
- д) утверждение мероприятий по социальной реабилитации инвалидов, проживающих в «Геронтологическом центре», утверждение плана развития подсобного хозяйства;
- е) оказание содействия в вопросах устройства в «Геронтологический центр» граждан, оказавшихся в трудных жизненных и экстремальных ситуациях, и инвалидов;
- ж) разработка и осуществление мер по созданию условий для социальной адаптации и интеграции в общество инвалидов, проживающих в «Геронтологическом центре»;
- з) контролирует в «Геронтологическом центре» мероприятия по противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическому режиму, технике безопасности и охране труда;
- и) осуществление контроля за деятельностью «Геронтологического центра» по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, за соблюдением прав граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в «Центре».

5. В области социальной поддержки различных категорий семей, женщин и детей:

- а) участие в разработке и реализации социальной и демографической политики в районе улучшения положения семьи, женщин и детей;

б) организация исполнения целевой областной подпрограммы «Дети-инвалиды» областной комплексной целевой программы «Дети Белгородчины»;

в) взаимодействие с органами здравоохранения, образования, ФГУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы» по выявлению детей-инвалидов, нуждающихся в реабилитации, направлению их в областной центр медико-социальной реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями и координация работы по проведению последующей реабилитации и интеграции детей-инвалидов в общество;

г) ведение единого государственного банка данных семей с детьми, находящихся в социально опасном положении и в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории района, проведение анализ их положения и организация работы по социальной защите и социальному обслуживанию;

д) исполнение федерального и областного законодательства, целевых программ по улучшению социального положения семьи и детей;

е) проведение профилактической и социально-реабилитационной работы в отношении безнадзорных и беспризорных несовершеннолетних, их родителей или законных представителей, не исполняющих своих обязанностей по содержанию, воспитанию несовершеннолетних или жестоко обращающихся с ними;

ж) организация работы по отдыху и оздоровлению детей-инвалидов;

з) организация работы по оздоровлению детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации и в социально опасном положении;

и) исполнение подпрограммы «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» федеральной целевой программы «Дети России» в части, касающейся органов социальной защиты населения;

к) организация и координация работы с органами социальной защиты населения, образования, финансовыми органами муниципальных

образований по предоставлению мер социальной поддержки многодетным семьям;

л) проведение мероприятий в рамках областной акции «Крепка семья – крепка Россия», праздничных мероприятий, посвященных международному Дню семьи, Дню матери, Дню защиты детей.

б. В области социальной защиты граждан, пострадавших вследствие аварии на Чернобыльской АЭС и других техногенных катастроф:

а) исполнение решений, определяющих порядок предоставления мер социальной поддержки гражданам, подвергшимся воздействию радиации, в рамках полномочий, переданных субъекту Российской Федерации;

б) осуществление назначения и перерасчета компенсационных выплат гражданам, подвергшимся радиационному воздействию, в том числе суммам в возмещение вреда, причиненного здоровью, производимых из федерального бюджета;

в) взаимодействие управления социальной защиты населения района с Федеральной службой по труду и занятости в части формирования списка получателей на выплаты сумм в возмещения вреда;

г) принятие решения по установлению фактов недостоверности сведений, представленных для исчисления денежных сумм в возмещение вреда, причиненного здоровью в связи с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

д) проведения анализа задолженности по исполнительным листам, предъявленным к органам социальной защиты населения гражданами, пострадавшими от воздействия радиации;

е) взаимодействие с МЧС России по вопросам получения удостоверений гражданами, подвергшимися воздействию радиации вследствие аварии на Чернобыльской АЭС и аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк», а также с Федеральным агентством по здравоохранению и социальному развитию по вопросам получения

удостоверений на граждан, ставших инвалидами вследствие воздействия радиации.

Учитывая многообразие социальных выплат, объем задач, стоящих перед Управлением по внедрению новых технологий социального обслуживания населения представляется, что наиболее эффективным средством исполнения полномочий будет являться программно-целевой метод управления, предполагающий разработку и реализацию Программы Яковлевского района Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы»³⁵. Использование программно-целевого метода для решения задач социальной защиты населения позволит создать условия для максимально-эффективного управления государственными финансами в соответствии с приоритетами государственной и региональной социальной политики в условиях бюджетных ограничений.

На территории Яковлевского района Белгородской области обеспечивается реализация государственной социальной политики в части исполнения федерального и регионального законодательства, направленного на повышение качества и доступности социальных услуг, соблюдение адресности в предоставлении мер социальной поддержки и социальной помощи малоимущим категориям населения. В соответствии со Стратегией социально-экономического развития Яковлевского района Белгородской области политика в области социальной защиты граждан направлена на повышение уровня жизни населения, достижение качественных изменений в уровне материального обеспечения и социального самочувствия населения, снижение бедности и социальной напряженности в обществе, усиление социальной поддержки отдельных категорий населения. Сложившаяся в настоящее время система социальной политики включает в себя

³⁵ Муниципальная программа Яковлевского района «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы»: Постановление администрации муниципального района «Яковлевский район» Белгородской области от 29 августа 2014 года № 392 // URL: base.consultant.ru.

предоставление различным категориям граждан социальных выплат, компенсаций, пособий, предусмотренных федеральным, региональным и муниципальным законодательством, различных видов государственной социальной помощи для поддержания уровня жизни малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан с использованием социального контракта. В связи с этим безусловное исполнение государственных социальных обязательств является одной из задач в сфере социальной политики.

В Яковлевском районе Белгородской области организовано своевременное и в полном объеме исполнение государственных обязательств в сфере социальной защиты населения, предоставляется около 60 видов выплат различным категориям граждан. В 2015 году численность граждан, являющихся заявителями в системе социальной политики, составила 15 тыс. человек, то есть почти 30% от общего числа жителей района. Осуществляются ежемесячные денежные выплаты гражданам льготной категории регионального уровня: ветеранам труда, труженикам тыла, реабилитированным гражданам и лицам, пострадавшим от политических репрессий. Получателями выплат являются около 2 200 человек. Ветераны боевых действий и многодетные семьи получают субсидию на оплату услуг связи. На территории Яковлевского района Белгородской области 460 граждан, награждённых нагрудным знаком «Почетный донор СССР» и «Почетный донор России», получают за счёт средств федерального бюджета ежегодную денежную выплату. Из федерального бюджета осуществляется выплата компенсации страховых премий инвалидам – владельцам транспортных средств. Согласно Социальному кодексу Белгородской области предоставляются меры социальной защиты гражданам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и перед Белгородской областью. Инвалидам боевых действий 1 и 2 групп, из числа ветеранов боевых действий в результате ранения, контузии, увечья либо заболевания, полученных в связи с участием в контртеррористических операциях и в

боевых действиях; членам семей военнослужащих и сотрудников, погибших при исполнении обязанностей военной службы в контртеррористических операциях и в боевых действиях выплачивается ежемесячное пособие. Выплачивается социальное пособие на погребение, в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности. С апреля 2012 года установлены меры социальной поддержки и ежемесячная денежная выплата лицам, родившимся в период с 22 июня 1923 года по 3 сентября 1945 года (Дети войны).

В целях предоставления дополнительных мер социальной поддержки на протяжении нескольких лет в Белгородской области действует единый социальный проездной билет, стоимостью 185 рублей. В Управлении на 31 января 2016 года обратились 420 семей для получения государственной социальной помощи. Государственная социальная помощь малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам предоставляется в различных видах. В зависимости от ситуации назначаются соответствующие денежные выплаты, компенсации и пособия, в том числе на условиях социального контракта. Социальный контракт - это договор между гражданином и органом социальной защиты населения по месту жительства, по которому орган социальной защиты населения оказывает государственную социальную помощь, а получатели берут на себя обязательства по выполнению определенных действий, направленных на качественные изменения их социального положения. Приоритет при оказании государственной социальной помощи на основе социального контракта отдается семьям с детьми, которые составили 85% от общего количества заключенных социальных контрактов.

Сложившаяся в Яковлевском районе Белгородской области система социальной поддержки населения в части оплаты за жилое помещение и коммунальные услуги носит комплексный характер и включает в себя

предоставление субсидий и ежемесячных денежных компенсаций отдельным категориям граждан. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг носит адресный характер и предоставляется гражданам, если их расходы на эти цели, рассчитанные исходя из размера регионального стандарта нормативной площади жилого помещения и регионального стандарта стоимости жилищно-коммунальных услуг, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи, установленную в размере:

- 10% для семей или одиноко проживающих граждан со среднедушевым доходом меньше или равном величине прожиточного минимума;

- 22% для семей или одиноко проживающих граждан со среднедушевым доходом выше прожиточного минимума.

На выплату гражданам субсидий за 12 месяцев 2015 года из средств областного бюджета было израсходовано 5,3 млн. руб., что на 0,3 млн. руб. меньше, чем за аналогичный период прошлого года. На 1 января 2016 года 402 семьи воспользовались указанными субсидиями, что составило 1,8% от общего числа семей, проживающих в городском округе. В среднем в Яковлевском районе Белгородской области размер субсидии составил 1 678 рублей на 1 семью. Уменьшение количества получателей и объемов денежных средств связано с ростом доходов граждан района, в том числе за счет трудоустройства неработающего населения и индексации пенсий.

Другая мера социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг - это выплата ежемесячной денежной компенсации отдельным льготным категориям граждан Яковлевского района Белгородской области. Получателями ежемесячной денежной компенсации по состоянию на 1 января 2016 года являются более 13 тыс. человек. На эти цели из средств федерального и областного бюджета израсходовано 86 млн. рублей, что на 12 млн. рублей больше по сравнению с аналогичным

периодом 2014 года. Увеличение средств на выплату, прежде всего, связано с ростом тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг. Полномочия по предоставлению мер социальной поддержки в виде выплаты субсидий и компенсаций на оплату жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Белгородской области переданы управлению социальной защиты населения. Совершенствование государственных социальных обязательств в сфере социальной защиты населения направлено на усиление адресности мер социальной поддержки, государственной социальной помощи и государственных социальных гарантий, предоставляемых с учетом доходов граждан, и на принятие оперативных мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, связанных с изменением социально-экономических условий, в первую очередь, гражданам пожилого возраста, семьям с детьми, инвалидам.

Одна из следующих мер социальной поддержки граждан – это предоставление пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим должности в органах государственной власти и управлениях, лицам, замещавшим муниципальные должности муниципальной службы Яковлевского района, Белгородской области, а также предоставление ежемесячного денежного вознаграждения Почетным гражданам Яковлевского района Белгородской области.

В Муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Яковлевского района Белгородской области, который является учреждением Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район», с апреля 2012 года действует «Мобильная бригада», оказывающая консультационные услуги и помощь в сложных житейских ситуациях. По заявке члены мобильной бригады могут приехать по месту жительства и оказать содействие в организации ремонта, приобретения бытовой техники,

выполнение садово-огородных работ, парикмахерских услуг. В планах включить в состав бригады и плотника, для выполнения заказов на дому.

Во исполнение Федерального Закона от 27 июля 2010 года № 210 -ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалистами Управления разработаны и утверждены 14 административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Все административные регламенты должны быть размещены на сайте Управления и на стенде в здании Управления. Вся процедура предоставления каждой услуги зафиксирована и стандартизирована. В результате повысится информированность граждан, возрастет прозрачность процесса предоставления услуг, что в свою очередь требует от муниципальных служащих четкости, продуктивности, пунктуальности, повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Немаловажное значение для достижения высоких показателей качества услуг имеет и система контроля за деятельностью подразделений и сотрудников учреждений социального обслуживания по удовлетворению потребностей населения Яковлевского района Белгородской области в социальных услугах. При этом необходимо учитывать, что результативность решения проблемы клиента во многом зависит и от самого специалиста, его профессионализма, умений, опыта, личностных особенностей и качеств. Поэтому адекватный профессиональным задачам подбор кадров и разумная кадровая политика стационарного социального учреждения и управления социальной защиты населения в целом еще один фактор улучшения качества и повышения эффективности работы по предоставлению социальных услуг населению. Особое внимание в работе учреждений направлено на повышение квалификации сотрудников. Организация технической учебы специалистов учреждений, участие в геронтологических чтениях, организуемых областным управлением социальной защиты населения совместно с научным сообществом Белгородской области, и дают определенную возможность повысить квалификацию специалистов.

Задача Управления - совместно с трудовыми коллективами учреждений социального обслуживания населения - приложить все усилия к тому, чтобы повысить заработную плату социальным работникам в Белгородской области Яковлевском районе Белгородской области. Также Управлению предстоит дальнейшее совершенствование работы с населением. В результате должно уменьшиться время ожидания посетителей в очереди, и, самое главное - привести к быстрому, удобному и качественному предоставлению муниципальных услуг гражданам. Для этого предстоит: завершение комплекса работ по интеграции системы межведомственного электронного взаимодействия с ведомственными информационными системами министерства; подключение необходимых федеральных сервисов к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия; активизация предоставления государственных услуг в электронном виде.

Реформа по разграничению полномочий между федеральным и региональным уровнем государственной власти, а также местным самоуправлением, затронула чрезвычайно много аспектов организации жизнеобеспечения российских граждан в целом и жителей Яковлевского района Белгородской области в частности. В связи с тем, что в перечне установленных федеральным законодательством вопросов местного значения функции социальной поддержки и социального обслуживания населения отсутствуют, то главным условием, которое было создано реформой в сфере социальной политики на местах, явилась централизация этих функций на региональном уровне. Законом Белгородской области от 10 мая 2006 года № 40 «О наделении органов местного самоуправления полномочиями по организации предоставления и предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан» органы местного самоуправления наделены государственными полномочиями по организации исполнения Федерального законодательства в части социальной защиты населения. Законом Белгородской области «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области» органы местного самоуправления наделены

полномочиями по обеспечению права граждан на социальное обслуживание и получение социальных услуг. Уполномоченным органом для осуществления переданных полномочий определено рассмотренное нами ранее Управление социальной защиты населения администрации Яковлевского района Белгородской области.

Работа Управления направлена на обеспечение реализации государственной социальной политики на территории района в части исполнения федерального и регионального законодательства, на повышение качества и доступности социальных услуг, соблюдение адресности в предоставлении мер социальной поддержки и социальной помощи малоимущим категориям населения. Материальные и финансовые средства для осуществления государственных полномочий в сфере социальной защиты населения выделяются муниципальному образованию из федерального и областного бюджетов и расходуются в строгом соответствии с принятыми законодательными актами федерального и регионального уровня. Если в 2010 году Управлением обеспечивалось 37 видов денежных выплат 23 льготным категориям населения, то в 2015 году Управление обеспечивало порядка 60 выплат. Основные получатели мер социальной поддержки - ветераны войны и труда, инвалиды, жертвы политических репрессий, лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России» или «Почетный донор СССР», лица, пострадавшие от радиации, семьи с детьми, семьи погибших военнослужащих, ветераны боевых действий, дети - сироты. Всего в базе данных Управления зарегистрировано около 15 тысяч граждан, имеющих право на социальную поддержку государства, то есть почти 30% от общего числа жителей района.

Индикатором духовного и материального благополучия любого общества является положение детей и стариков в этом обществе и отношение к ним. В районе более 17 тысяч пенсионеров и среди них почти 10 тысяч - инвалиды. Можно выделить три основных проблемы данного контингента: неудовлетворенность состоянием здоровья, малообеспеченность и

одинокчество. Эти обстоятельства требуют социальной политики, которая проводится государством.

Решение проблемы социальной защищенности пожилых людей требует более активного участия общества, поиска новых форм социального обслуживания. Одной из таких форм является приемная семья для пожилого человека. Впервые в области в Яковлевском районе Белгородской области принято Положение о приемной семье, благодаря этой форме помощи престарелые или одиноко проживающие граждане могут на взаимовыгодных условиях объединиться для совместного проживания и оказания взаимопомощи с более молодыми, при этом не лишаясь прав на своё имущество. Приемная семья является альтернативой стационарному обслуживанию. Она позволяет поддерживать традиции семейной заботы о старшем поколении, наладить связь поколений, поднять статус пожилых людей в семье и в обществе в целом. Она является одним из вариантов решения проблем жизнеустройства одиноких пожилых людей. В настоящее время уже созданы приемные семьи в п. Томаровка, а так же формируется база данных желающих создать приемную семью.

Доброй традицией стала организованная по инициативе администрации Яковлевского района Белгородской области на базе детского оздоровительного лагеря «Березка» в последние дни лета Пятая лагерная смена для пожилых людей. Целью данного мероприятия явилось повышение социального статуса лиц пожилого возраста, признание обществом их роли и жизненного опыта, оказание содействия в участии пожилых людей в жизни своих поселений, повышению уровня социальной адаптации, расширение социокультурных контактов и круга общения, профилактика разобщенности и одиночества, раскрытие внутренних возможностей и способностей. В мероприятии ежегодно принимают участие 120 активистов из всех поселений района, они общаются с руководством области и района, представителями Полиции, ЖКХ, Пенсионного фонда и других служб, поют, танцуют, участвуют в многочисленных конкурсах.

Законом Белгородской области от 10 мая 2006 года «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области» органы местного самоуправления области наделены полномочиями по обеспечению права граждан на социальное обслуживание и получение социальных услуг. К настоящему времени на территории Яковлевского района Белгородской области создана действенная система учреждений социального обслуживания населения. В Комплексном Центре социального населения согласно закону предоставляются социальные услуги в следующих формах:

- социальное обслуживание на дому - предоставление на дому социально-бытовых, социально-медицинских услуг и иной помощи одиноким гражданам и гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании;

- срочное социальное обслуживание - предоставление социального обслуживания разового характера, которое заключается в разовом обеспечении остро нуждающихся граждан продуктовыми наборами, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, а также в оказании материальной помощи, организации юридической поддержки, предоставлении услуг социального такси; предоставление услуги «Мобильная бригада», «Санаторий на дому» и другие.

В Яковлевском районе Белгородской области предоставляется как стационарное, так и полустационарное обслуживание населения на базе РМБУСОССЗНСТ «Геронтологический центр» с. Гостищево» и отделения дневного пребывания в п. Томаровка.

Надомное социальное обслуживание граждан осуществляют 3 отделения социального обслуживания на дому, заняты в этих отделениях 47 социальных работника, услугами охвачены 428 пенсионеров и инвалидов.

Стационарное социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов, утративших способности к самообслуживанию, на территории

района осуществляется в Геронтологическом центре с. Гостищево. Коечная мощность центра с отделением дневного пребывания в п. Томаровка рассчитана на 45 проживающих.

Со второго квартала 2013 года возобновилось обеспечение горячими обедами одиноких инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут приготовить себе горячую пищу.

Комплексным центром социального обслуживания населения и ОГАОУ СПО «Яковлевский политехнический техникум» разработано положение «Об организации службы «Социальное такси». В соответствии с «Положением», транспортные услуги предоставляются инвалидам, пенсионерам, ветеранам Великой Отечественной войны. Транспортная услуга оказывается как легковым, так и грузовым автотранспортом. Услуга предоставляется при следовании к социально значимым объектам инфраструктуры Яковлевского района Белгородской области и города Белгород. Услуга грузового автомобиля предоставляется при осуществлении работ, связанных с хозяйственными нуждами, перевозки груза, вывозе бытовых отходов.

В данном «Комплексном центре социального обслуживания населения» большое внимание также уделяют разработке программ социальной адаптации и реабилитации пожилых людей. А так как в сфере деятельности Центра – люди одинокие или одиноко проживающие с частичной утратой возможности к самообслуживанию, то задача эта становится актуальнее в несколько раз.

Каждое из направлений комплекса реабилитационных мероприятий – это тщательно продуманная и разработанная программа, призванная вернуть пожилых людей к полноценной жизни в обществе, вернуть им веру в себя, свою значимость, а может и раскрыть новые способности. И благодаря этому, если не вернуться к прежней жизни, то значительно улучшить ее качество, укрепиться духовно, эмоционально обогатиться.

Недавно заработала одна из таких программ «Цветочный хоровод», основанная на методе гартенотерапии, особого направления психосоциальной реабилитации который помогает адаптироваться в жизни с помощью растений. Оказывается, использование ресурсов окружающей растительности давно применяется для социальной адаптации и реабилитации людей с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, проанализировав практику организации оказания муниципальных услуг управлением социальной защиты населения администрации Яковлевского района Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. Система социального обслуживания представлена управлением социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район» и тремя учреждениями системы социальной защиты населения: Муниципальное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Яковлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (МБСУСОССЗН «Яковлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Томаровский психоневрологический интернат» и Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Яковлевского района. Первоочередной задачей отрасли является повышение уровня и качества предоставления социальных услуг. Главным документом, определяющим приоритеты в деятельности учреждений социальной защиты населения, является Муниципальная программа Яковлевского района «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы». Сложившаяся в Белгороде система социальной поддержки отдельных категорий населения играет значительную роль в повышении уровня жизни

горожан. Органами социальной защиты населения предоставляется более 60 видов социальных выплат.

2. Основными направлениями деятельности муниципальных социальных учреждений в сфере социального обслуживания являются: оказание социальной помощи на дому, социально-реабилитационная помощь, оказание экстренной и социально-бытовой помощи, учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, участие в работе по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания. В рамках деятельности данных учреждений на территории города функционирует «мобильная бригада», службы «социального такси», «санаторий на дому».

3. Среди основных проблем организации деятельности муниципальных учреждений социального обслуживания выделяют: недостаточная инфраструктура учреждений социального обслуживания; неравномерное распределение их сети по регионам и внутри регионов (в разрезе муниципальных образований); заявительный принцип предоставления услуг социального обслуживания взрослой части населения; низкая информированность потенциальных потребителей услуг о возможности их получения; невозможность осуществить индивидуальный подход ввиду одновременного проживания большого числа граждан в одном учреждении; применение неэффективных, неоптимальных технологий оказания социальных услуг, отсутствие комплексного подхода при их предоставлении; монополизация сферы предоставления социальных услуг государственным сектором; слабая материальная база социальных служб.

В целом, анализируя динамику функционирования Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район» можно говорить о ее положительной направленности, обусловленной улучшением финансирования и повышением квалификации сотрудников данных учреждений.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

В целях повышения качества и обеспечения доступности социальных услуг, реализации закона Белгородской области «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области» мы предлагаем к реализации социальный проект «Старшее поколение Яковлевского района не одиноко!» для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества. Паспорт проекта представлен в приложении 3.

1. Обоснование проектных мероприятий. Проект реализуется в рамках муниципальной программы Яковлевского района Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы».

2. Цели и задачи внедрения проекта.

Целью настоящего Проекта является формирование в Яковлевском районе Белгородской области условий для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества.

Задачами проекта являются:

- 1) повышение качества и доступности медицинской помощи для граждан пожилого возраста;
- 2) повышение доступности социальных услуг для граждан пожилого возраста;
- 3) повышение качества и расширение перечня предоставляемых социальных услуг социального обслуживания пожилых людей;
- 4) развитие системы оказания социальных услуг в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации, внедрение новых технологий по социальной поддержке и социальному обслуживанию граждан

пожилого возраста, в том числе паллиативной помощи по месту жительства, мобильных бригад для оказания неотложных социальных и медико-социальных услуг;

5) создание условий для активного долголетия, развитие различных форм клубной работы, социального туризма для пожилых граждан;

6) развитие материально-технической базы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста, оснащение необходимым имуществом и оборудованием, создание комфортных условий для клиентов социальной службы;

7) формирование безбарьерной среды для граждан пожилого возраста, в том числе создание необходимых условий для пользования услугами учреждений социального обслуживания, культуры и спорта, для доступа к информации, общения в электронной форме;

8) утверждение позитивного отношения к старости и пожилым людям как уважаемым и активным членам общества;

9) обеспечение экономической доступности для граждан пожилого возраста к товарам потребительского рынка Яковлевского района Белгородской области.

3. Целевая группа участников проекта.

Граждане старшего поколения Яковлевского района Белгородской области.

4. Сроки реализации проекта.

2017-2018 годы.

5. Состав мероприятий.

1. Развитие материально-технической базы учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста:

- ремонт и оборудование спортивных сооружений в государственных учреждениях социального обслуживания, приобретение спортивного инвентаря,

- приобретение автомобилей для обеспечения работы мобильных бригад и служб «социальное такси» государственных учреждений социального обслуживания, в том числе в сельской местности;

2. Обеспечение деятельности (оказание услуг) государственных учреждений (организаций):

- содержание учреждений по предоставлению социальных услуг клиентам на основе государственного задания,

- запуск нового технологического, медицинского, реабилитационного оборудования, индивидуальных средств реабилитации, средств по уходу за клиентами,

- повышение уровня комплексной безопасности (охрана, мероприятия по обеспечению санитарно-эпидемиологической, противопожарной безопасности),

- введение новых форм оказания муниципальных услуг, в том числе на дому;

3. Совершенствование мер социальной защиты, технологий социального обслуживания, в сфере социального обслуживания пожилых людей:

- разработка и реализация социальных проектов, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей,

- проведение мониторинга социально-экономического положения граждан пожилого возраста,

- создание общественных объединений (организаций), волонтерского движения,

- проведение благотворительных акций с целью оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста,

- внедрение новых прогрессивных технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста;

4. Меры по совершенствованию коммуникационных связей и развитию интеллектуального потенциала пожилых людей:

- приобретение и монтаж компьютерной техники, организация работы компьютерных классов (клубов) в учреждениях социального обслуживания населения и подключение к сети Интернет,

- создание печатных изданий для постоянных целевых рубрик для пожилых граждан, разработка и размещение социальной рекламы,

- реализация программы «Электронный гражданин» обеспечивающей увеличение количества граждан пожилого возраста, имеющих навыки пользования персональным компьютером и ресурсами сети Интернет,

- научная разработка (приобретение) и внедрение в государственных учреждениях социального обслуживания комплексной реабилитационной программы для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста»;

5. Организация свободного времени и культурного досуга пожилых людей:

- проведение ежегодного фестиваля клубного движения среди пенсионеров и инвалидов;

- обеспечение предоставления возможности гражданам пожилого возраста безвозмездного пользования спортивно-оздоровительными объектами;

- организация и проведение Дня пожилого человека в государственных образовательных учреждениях;

- проведение концертов государственными областными учреждениями в рамках Дня защитника Отечества, Дней пожилых людей, Дней милосердия в пансионатах для ветеранов и инвалидов, госпиталях ветеранов войн, домах-интернатах;

- организация работы на базе учреждений социального обслуживания любительских объединений и клубов по интересам для творчески активных людей старшего поколения, конкурсно-развлекательных программ, фестивалей, концертов, выставок;

6. Повышение уровня профессиональной компетенции работников системы социальной защиты и средней заработной платы социальных работников, включая социальных работников медицинских организаций.

6. Планируемые результаты проекта.

- охват социальными услугами не менее 98 процентов пожилых людей из числа выявленных граждан, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании;

- повышение единиц количества мобильных бригад учреждений социального обслуживания, оснащенных автомобилями;

- охват 12 000 пожилых граждан мероприятиями по выработке навыков пользования персональным компьютером и ресурсами сети Интернет;

- рост удельного веса областных учреждений, в которых проведено укрепление материально-технической базы для внедрения новых реабилитационных технологий, ориентированных на граждан пожилого возраста.

7. Оценка эффективности проекта.

- обеспечение повышения качества и доступности социальных услуг;

- создание условий для формирования и реализации в обществе позитивных установок на активное долголетие, утверждение позитивного отношения к старости и пожилым людям как уважаемым и активным членам общества;

- повышение уровня информированности населения о государственной социальной поддержке пожилых граждан в Яковлевском районе Белгородской области;

- улучшение условий для социальной реабилитации пожилых людей, их реинтеграции в общество;

- повышение эффективности, качества работы государственных учреждений в сфере медицинского обеспечения и социального обслуживания;

- улучшение социальной обстановки в обществе;

- более полное, оперативное и адресное удовлетворение потребности пожилых граждан в медицинской и социальной помощи.

8. Ресурсное обеспечение проекта.

Объем финансирования проекта будет осуществляться за счет средств областного бюджета и внебюджетных источников.

В рамках данного проекта, планируемые виды расходов представлены в таблице 1

Виды расходов

Вид расходов	Сумма, руб.
Ремонт и оборудование спортивных сооружений в государственных учреждениях социального обслуживания, приобретение спортивного инвентаря	100 000
Приобретение автомобилей для обеспечения работы мобильных бригад и служб «социальное такси» государственных учреждений социального обслуживания, в том числе в сельской местности	500 000
Содержание учреждений по предоставлению социальных услуг клиентам на основе государственного задания	40 000
Запуск нового технологического, медицинского, реабилитационного оборудования, индивидуальных средств реабилитации, средств по уходу за клиентами	300 000
Повышение уровня комплексной безопасности (охрана, мероприятия по обеспечению санитарно-эпидемиологической, противопожарной безопасности)	60 000
Введение новых форм оказания муниципальных услуг, в том числе на дому	20 000
Разработка и реализация социальных проектов, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей	30 000

Проведение мониторинга социально-экономического положения граждан пожилого возраста	20 000
Проведение благотворительных акций с целью оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста	40 000
Создание общественных объединений (организаций), волонтерского движения	30 000
Внедрение новых прогрессивных технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста	50 000
Приобретение и монтаж компьютерной техники, организация работы компьютерных классов (клубов) в учреждениях социального обслуживания населения и подключение к сети Интернет	200 000
Создание печатных изданий для постоянных целевых рубрик для пожилых граждан, разработка и размещение социальной рекламы	50 000
Реализация программы «Электронный гражданин» обеспечивающей увеличение количества граждан пожилого возраста, имеющих навыки пользования персональным компьютером и ресурсами сети Интернет	40 000
Научная разработка (приобретение) и внедрение в государственных учреждениях социального обслуживания комплексной реабилитационной программы для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста»;	30 000
Проведение ежегодного фестиваля клубного движения среди пенсионеров и инвалидов	60 000
Обеспечение предоставления возможности гражданам пожилого возраста безвозмездного пользования спортивно-оздоровительными объектами	20 000
Организация и проведение Дня пожилого человека в государственных образовательных учреждениях	30 000
Проведение концертов государственными областными учреждениями в рамках Дня защитника Отечества, Дней пожилых людей, Дней милосердия в пансионатах для ветеранов и инвалидов, госпиталях ветеранов войн, домах-интернатах	60 000

Общий объем расходов на реализацию данного проекта оценивается в 1700 000 рублей. Наиболее важными расходными статьями являются следующие: приобретение автомобилей для обеспечения работы мобильных

бригад и служб «социальное такси» государственных учреждений социального обслуживания, в том числе в сельской местности, запуск нового технологического, медицинского, реабилитационного оборудования, индивидуальных средств реабилитации, средств по уходу за клиентами, приобретение и монтаж компьютерной техники, организация работы компьютерных классов (клубов) в учреждениях социального обслуживания населения и подключение к сети Интернет.

9. Оценка рисков внедрения проекта

Дальнейшее развитие системы оценки эффективности качества муниципальных услуг на уровне муниципальных районов сопряжено с рисками, которые включают технические риски, риски участников проектного управления, политические, юридические, финансовые, риски обстоятельств непреодолимой силы. Рассмотрим отдельные риски подробнее.

1. Риск недостаточного финансирования мониторинговых исследований. Наступление данного риска крайне нежелательна, поскольку задержка финансирования либо недофинансирования может повлечь за собой не достижение запланированных результатов и размывание ответственности за результаты проекта. В данном случае исполнители проекта по не зависящим от них причинам не могут рассчитывать на успех своей деятельности. Чтобы минимизировать данный риск, следует изначально определить несколько источников финансирования проекта, а также создать правила сокращения запланированных мероприятий (при условии определения первоочередных мероприятий, невыполнение которых ставит под сомнение реализацию всего проекта)

2. Риск отсутствия у членов команды проекта необходимых знаний. Недостаточная компетентность исполнителей проекта в части организации может повлечь за собой ошибки и просчеты в процессе реализации предусмотренных проектом мероприятий. Минимизировать последствия наступления данного риска позволяет систематическое обучение

организаторов мониторинга, в том числе общественных активистов, основам проведения оценки эффективности оказания услуг, а также повышение их квалификации в иных областях деятельности, в которых они будут задействованы в рамках проектов. Определенной гарантией компетентности членов проектных команд является проведение тестирования на знание основных социологических понятий: мониторинг, выборка, репрезентативность.

С 1 января 2012 года в соответствии с Федеральным законом № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» все учреждения социального обслуживания осуществляют свою деятельность в статусе муниципальных бюджетных учреждений. Особую роль в этой связи играет муниципальное задание, устанавливающее параметры качества и объема оказания учреждениями социальных услуг. Мотивирующими факторами, обеспечивающими качество и доступность услуг стали большая экономическая самостоятельность при выполнении доведенного муниципального задания на выполнение услуг по социальному стационарному и нестационарному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, социальному обслуживанию на дому, предоставлению временного или постоянного проживания. В перечне расходов, подлежащих финансированию в первоочередном порядке: заработная плата и начисления на нее, приобретение продуктов питания и медикаментов, оплата коммунальных услуг и налогов. В связи с этим планирование мероприятий по развитию и укреплению материально-технической базы учреждений следует рассматривать за счет привлечения и эффективного использования средств из внебюджетных источников, за счет грантовой и проектной деятельности.

Для повышения качества управления социальной защиты администрации Яковлевского района Белгородской области можно также

рекомендовать, принимая во внимание законодательные нормы, задачи органов управления социальной защитой и задачи государства в социальной сфере, а также существующие социальные проблемы, выделять группы услуг, которые должен оказывать орган управления социальной защиты администрации Яковлевского района Белгородской области, и определить перечень услуг в каждой группе.

Оптимальная реструктуризация системы управления и самих учреждений отрасли должна осуществляться в целях:

- устранения негативных стимулов и обеспечения максимальной прозрачности правил и процедур финансирования и предоставления всех видов социальной помощи и услуг;

- сосредоточения кадровых и технических ресурсов органов местного самоуправления на решении непроработанных проблем социальной защиты (в частности, решение проблем несовершеннолетних, социальная профилактика, помощь бездомным, интеграция инвалидов в общественную жизнь, привлечение волонтеров к решению социальных проблем сообщества).

На уровне Яковлевского района Белгородской области целесообразно рассмотреть вопрос о создании центров комплексной медико-социальной реабилитации пожилых людей, объединяющих с целью повышения эффективности осуществления индивидуальных программ реабилитации усилия бюро медико-социальной экспертизы, протезно-ортопедических предприятий, предприятий, использующих труд инвалидов, специализированных учебных заведений для инвалидов, органов государственной службы занятости или негосударственных бирж труда, а также специализированных учреждений здравоохранения. Данные учреждения могут быть созданы в форме некоммерческого партнерства или ассоциации некоммерческих организаций, финансируемых в рамках специально разработанной межведомственной социальной программы. Аналогичным образом в Яковлевском районе Белгородской области

возможно преобразование ныне действующих специализированных монофункциональных учреждений, оказывающих отдельные виды социальных услуг семьям с детьми, в центры комплексного социального обслуживания семей с детьми.

Для создания в Яковлевском районе Белгородской области таких структур следует организовать узкоспециализированные «технологически» связанные организации и учреждения отрасли, эффективность деятельности которых может быть повышена за счет расширения спектра и повышения уровня комплексности услуг, оказываемых населению.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты на муниципальном уровне, можно сделать следующие выводы.

1. В целях повышения качества и обеспечения доступности социальных услуг, реализации закона Белгородской области «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области» мы предлагаем к реализации социальный проект «Старшее поколение Яковлевского района не одиноко!» для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества. Проект реализуется в рамках муниципальной программы Яковлевского района Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы».

2. Для повышения качества управления социальной защиты администрации Яковлевского района Белгородской области можно также рекомендовать, принимая во внимание законодательные нормы, задачи органов управления социальной защитой и задачи государства в социальной сфере, а также существующие социальные проблемы, выделять группы услуг, которые должен оказывать орган управления социальной защиты администрации Яковлевского района Белгородской области, и определить перечень услуг в каждой группе.

3. На уровне Яковлевского района Белгородской области целесообразно рассмотреть вопрос о создании центров комплексной медико-социальной реабилитации пожилых людей в форме некоммерческого партнерства или ассоциации некоммерческих организаций, финансируемых в рамках специально разработанной межведомственной социальной программы, объединяющих с целью повышения эффективности осуществления индивидуальных программ реабилитации усилия бюро медико-социальной экспертизы, протезно-ортопедических предприятий, предприятий, использующих труд инвалидов, специализированных учебных заведений для инвалидов, органов государственной службы занятости или негосударственных бирж труда, а также специализированных учреждений здравоохранения. Аналогичным образом в Яковлевском районе Белгородской области возможно преобразование ныне действующих специализированных монофункциональных учреждений, оказывающих отдельные виды социальных услуг семьям с детьми, в центры комплексного социального обслуживания семей с детьми.

Внедрение подобных вертикально интегрированных структур позволит: создать предпосылки для повышения качества социальной защиты населения за счет комплексного подхода, концентрации материально-технических, кадровых и иных ресурсов, что, в конечном счете, может способствовать сокращению числа лиц, нуждающихся в социальных услугах, и, соответственно, оптимизации бюджетных расходов; сократить число учреждений социальной защиты, повысить их управляемость, оптимизировать расходы на содержание; добиться определенного сокращения численности штатов работающих в отрасли в результате централизации рутинных управленческих функций и за счет этого повысить эффективность использования бюджетных средств, используемых на оплату труда работников отрасли. Использование программно-целевого метода для решения вышеперечисленных мероприятий по совершенствованию социальной защиты населения позволит создать условия для максимально

эффективного управления государственными финансами в соответствии с приоритетами государственной и региональной социальной политики в условиях бюджетных ограничений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении работы можно сделать следующие выводы.

Сегодня отсутствует однозначное толкование термина «услуга», и причин тому можно назвать несколько. Одна из основных причин заключается в том, что действия, которые можно назвать услугами, многочисленны и разнообразны, так же, как и объекты, на которые направлены эти действия. Понятие «услуга», с нашей точки зрения, следует рассматривать с одной стороны – как деятельность, с другой стороны – как результат деятельности с целью удовлетворения потребностей. Также «услуга» – это нематериальные активы, характеризующиеся неосязаемостью, несохраняемостью, неотделимостью от источника, непостоянством качества, ценностью, социальной адресностью, эстетичностью, информативностью.

Под муниципальной услугой следует понимать совокупность процесса и результата целевой деятельности органов местного самоуправления и хозяйствующих субъектов на территории муниципального образования по удовлетворению конкретной социальной потребности жителей муниципального образования, а также сопутствующие товары, работы, услуги, без использования которых невозможно надлежащее производство муниципальной услуги. Потребителями муниципальных услуг выступают граждане или группы граждан, а в отдельных случаях – юридические лица.

Практику организации оказания муниципальных услуг будем рассматривать на материалах Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район», расположенного по адресу: Белгородская область, Яковлевский район, г. Строитель, пер. Промышленный, д. 1.

Анализируя динамику функционирования Управления социальной защиты населения администрации муниципального района «Яковлевский район» можно говорить о ее положительной направленности, обусловленной

улучшением финансирования и повышением квалификации сотрудников данных учреждений.

Обобщая выше изложенный материал, можно выделить следующие основные направления совершенствования процесса оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты и подходы к их реформированию:

1. Социальная защита детей, детства и отрочества должна быть ориентирована на создание условий жизни и развития детей, позволяющих всем детям, независимо от того в какой семье они родились и живут, иметь наилучшие возможности для сохранения их здоровья, материального благополучия, свободного доступного образования, дошкольного и школьного воспитания, гармоничного духовно-нравственного развития, реализации своих способностей. Особое внимание необходимо уделять детям-сиротам, а также детям из неблагополучных семей. Надо научиться заботиться об этих детях так, чтобы они не чувствовали себя лишними, отчужденными от общества, а государство не представлялось бы им чем-то абстрактным, бесполезным, а то и враждебным. Необходимо искоренить бродяжничество и безнадзорность детей, занятие попрошайничеством вместе со взрослыми или под их давлением.

Необходимо упорядочить процесс коммерциализации услуг, предназначенных детям, в сферах образования, охраны здоровья, детского творчества, физкультуры и спорта и определить учреждения, где это уместно.

2. Социальная защита трудоспособного населения должна предусматривать создание условий, обеспечивающих баланс прав, обязанностей и интересов граждан, когда человек сможет в полной мере реализовать способность к экономической самостоятельности, при этом не ущемляя интересы сограждан и участвуя в социальном вспомоществовании нуждающимся лицам.

3. Социальная защита нетрудоспособных граждан должна быть нацелена на гуманизацию всех сфер жизни этих людей. Недопустимо, чтобы кто-либо из них ощущал себя лишним человеком, обременяющим близких, общество. Каждый должен как можно дольше сохранять желание и возможность проживать в семье, активно участвовать в экономическом, политическом, культурном развитии общества, пользоваться всеми его благами и по возможности их приумножать. Ведущая роль в решении проблем этих граждан принадлежит социальному обслуживанию, пенсионному обеспечению, которые требуют реформирования.

4. Социальная защита семьи как основополагающей опоры общества и государства предусматривает необходимость всемерно поддерживать институт семьи. Именно семья способна сохранить общество, его ценности. Поэтому семейная политика, ориентированная на обеспечение людям достойных условий для создания, сохранения и развития семьи, неотъемлемая часть социальной защиты населения.

В целях повышения качества и обеспечения доступности социальных услуг, реализации закона Белгородской области «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области» мы предлагаем к реализации социальный проект «Старшее поколение Яковлевского района не одиноко!» для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества. Целью настоящего Проекта является формирование в Яковлевском районе Белгородской области условий для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества.

Основными мероприятиями проекта, направленными на реализацию указанной цели должны стать:

1. Развитие материально-технической базы учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста: ремонт

и оборудование спортивных сооружений в государственных учреждениях социального обслуживания, приобретение спортивного инвентаря, приобретение автомобилей для обеспечения работы мобильных бригад и служб «социальное такси» государственных учреждений социального обслуживания, в том числе в сельской местности;

2. Обеспечение деятельности (оказание услуг) государственных учреждений (организаций): содержание учреждений по предоставлению социальных услуг клиентам на основе государственного задания, запуск нового технологического, медицинского, реабилитационного оборудования, индивидуальных средств реабилитации, средств по уходу за клиентами, повышение уровня комплексной безопасности (охрана, мероприятия по обеспечению санитарно-эпидемиологической, противопожарной безопасности), введение новых форм оказания муниципальных услуг, в том числе на дому;

3. Совершенствование мер социальной защиты, технологий социального обслуживания, в сфере социального обслуживания пожилых людей: разработка и реализация социальных проектов, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей, проведение мониторинга социально-экономического положения граждан пожилого возраста, создание общественных объединений (организаций), волонтерского движения, проведение благотворительных акций с целью оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста, внедрение новых прогрессивных технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста;

4. Меры по совершенствованию коммуникационных связей и развитию интеллектуального потенциала пожилых людей: приобретение и монтаж компьютерной техники, организация работы компьютерных классов (клубов) в учреждениях социального обслуживания населения и подключение к сети Интернет, создание печатных изданий для постоянных целевых рубрик для пожилых граждан, разработка и размещение социальной рекламы, реализация программы «Электронный гражданин» обеспечивающей

увеличение количества граждан пожилого возраста, имеющих навыки пользования персональным компьютером и ресурсами сети Интернет, научная разработка (приобретение) и внедрение в государственных учреждениях социального обслуживания комплексной реабилитационной программы для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста»;

5. Организация свободного времени и культурного досуга пожилых людей: проведение ежегодного фестиваля клубного движения среди пенсионеров и инвалидов; обеспечение предоставления возможности гражданам пожилого возраста безвозмездного пользования спортивно-оздоровительными объектами; организация и проведение Дня пожилого человека в государственных образовательных учреждениях; проведение концертов государственными областными учреждениями в рамках Дня защитника Отечества, Дней пожилых людей, Дней милосердия в пансионатах для ветеранов и инвалидов, госпиталях ветеранов войн, домах-интернатах; организация работы на базе учреждений социального обслуживания любительских объединений и клубов по интересам для творчески активных людей старшего поколения, конкурсно-развлекательных программ, фестивалей, концертов, выставок;

6. Повышение уровня профессиональной компетенции работников системы социальной защиты и средней заработной платы социальных работников, включая социальных работников медицинских организаций.

Решение проблем социальной защиты населения Яковлевского района Белгородской области, как и всей России в целом, обеспечивающих вышеизложенные приоритеты, потребует серьезного анализа состояния социальной сферы, сложившихся форм и методов социальной помощи населению, оценки действующих служб здравоохранения, образования, социальной защиты, занятости, миграции и иных ответственных структур.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 года № 11-ФКЗ [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2014. - № 31. - Ст. 4398.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ [Текст] // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ [Текст] // Российская газета. – 2016. – 03 февраля.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 16 июля 1998 года [Текст] // Российская газета. – 2016. – 27 апреля.
5. О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации в части регулирования межбюджетных отношений [Текст]: федер. закон от 20 августа 2004 г. № 120-ФЗ // Российская газета. – 2014. – 03 декабря.
6. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст]: федер. закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.
7. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст]: федер. закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ // Российская газета. – 2016. – 17 февраля.
8. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Текст]: федер. закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ // Российская газета. – 2014. – 30 июля.
9. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]: утверждено Приказом Росстандарта от 22 декабря 2011 года № 1574-ст // URL: base.consultant.ru/.

10. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения [Текст]: утверждено Приказом Росстандарта от 29 ноября 2012 года № 1612-ст. - М.: Стандартинформ, 2014.

11. О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет [Текст]: Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 года № 478 // Российская газета. – 2009. – 24 июня.

12. Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области [Текст]: Закон Белгородской области от 10 мая 2006 года № 41. - Режим доступа: www.garant.ru/hotlaw/belgorod/138578/#ixzz489TN94q7.

13. Муниципальная программа Яковлевского района «Социальная поддержка граждан в Яковлевском районе на 2015-2020 годы» [Текст]: Постановление администрации муниципального района «Яковлевский район» Белгородской области от 29 августа 2014 года № 392. – Режим доступа: base.consultant.ru.

14. Акавова, Л.Э. Перспективные направления реорганизации системы социальной защиты и повышения качества оказания услуг [Текст] // Актуальные вопросы экономических наук: материалы II междунар. науч. конф. (г. Уфа, апрель 2013 г.). – Уфа: Лето, 2013. – С. 23-32.

15. Андреев, С.С. Теория социального управления. Субъект и объект социального управления [Текст] / С.С. Андреев // Социально-гуманитарные знания. – 2011. – № 1. – С. 80-96.

16. Афанасьев, В.Г. Социальная информация и управление обществом [Текст] / В.Г. Афанасьев. – М.: Либроком, 2013. – 408 с.

17. Афанасьев, В.Г. Об эффективности социального управления [Текст] / В.Г. Афанасьев, А.Д. Урсул // Вопросы философии. – 2011. – № 7. – С. 59.

18. Баканова, Е.М. Эволюция терминологических аспектов категории «услуга» [Текст] / Е.М. Баканова // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. – 2012. – № 3. – С. 119–122.

19. Баринов, Н.А. Услуги (социально-правовой аспект): Монография [Текст] / Н.А. Баринов. - Саратов: Изд-во «Стило», 2011.

20. Булыгин, Ю.Е. Основы теории организации социального управления [Текст] / Ю.Е. Баринов, В.И. Волковский. – М.: ЧеРо, 2011. – 142 с.

21. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика [Текст] / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. - М. : КНОРУС, 2008. - 328 с.

22. Буянова, М.О. Социальное обслуживание граждан России в условиях рыночной экономики (Теоретико-правовой аспект) [Текст]: дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.05 / М.О. Буянова. - Москва, 2013. - 325 с.

23. Вебер, М. История хозяйства. Город [Текст] / М. Вебер; Под ред. И. Гревса; Коммент. Н. Саркитова, Г. Кучкова; Ин-т социологии РАН, Моск. высшая шк. социальных и экон. наук, ЦФС. – М.: Канон-пресс-Ц, Кучково поле, 2011. - 576 с.

24. Величкина, Е.А. К вопросу о государственных услугах как о межотраслевой категории [Текст] / Е.А. Величкина // Пробелы в российском законодательстве. Юридический журнал. - № 3, 2011. – С. 66-68.

25. Величкина, Е.А. О понятиях государственных, муниципальных, публичных и социальных услуг [Текст] / Е.А. Величкина // Современное право. – 2011. – № 5. – С. 50–54.

26. Вельмицкий, А.В. Социальная защита в модернизируемом российском обществе: Пути эффективной координации взаимодействия

[Текст]: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / А.В. Вельмицкий. - Новочеркасск, 2011. - 196 с.

27. Волгин, Н.А. Социальная политика [Текст] / Под общ. ред. Н.А. Волгина. - М.: Издательство «Экзамен», 2013. - 736 с.

28. Вопросы оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий: Учебно-методические материалы. - М.: АНХ, 2011. – 417 с.

29. Воронкова, О.В. Маркетинг услуг [Текст] / О.В. Воронкова, Н.И. Саталкина. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 92 с.

30. Гладышев, А.Г. Социальное управление: Теория и методология: В 2 ч.: Ч. 1 [Текст] / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, А.В. Иванов; Под ред. Иванова В.Н. - Изд. 2-е, дораб., доп. - М.: Муниципальный мир, 2014. – 320 с.

31. Даль, В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. - СПб.: Русский язык Медиа, 2011. – 2716 с.

32. Данько, Т.П. Управление маркетингом [Текст] / Т.П. Данько. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 521 с.

33. Джабраилов, С.З. Понятие, виды, значение и правовое регулирование торговли услугами в РФ [Текст] / С.З. Джабраилов. – М.: ИНИОН РАН, 2011. - 254 с.

34. Добреньков, В.И. Современные механизмы управления социальными изменениями [Текст] / В.И. Добреньков, А.П. Жабин, Ю.А. Афонин. – М.: Академический Проект, Альма Матер, 2012. – 288 с.

35. Жуков, В.И. Теория социальной работы / В.И. Жуков. - М.: Издательство РГСУ, 2011. - 440 с.

36. Завьялов, П.С. Формула успеха: Маркетинг (сто вопросов - сто ответов о том, как эффективно действовать на внешнем рынке) [Текст] / П.С. Завьялов, В.Е. Демидов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Международные отношения, 2011. – 416 с.

37. Захаров, М.Л. Право социального обеспечения России [Текст] / М.Л. Захаров, Э.Г. Тучкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Волтерс Клувер, 2015. – 560 с.

38. Здравомыслов, А.Г. Человек и его работа в СССР и после [Текст] / А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2013. – 485 с.

39. Икингрин, Е.Н. Особенности социальной защиты населения северных городов в условиях трансформации общества [Текст]: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Е.Н. Икингрин. - Уфа, 2011. - 180 с.

40. Киричук, Л.А. Система оказания муниципальных услуг в России: особенности функционирования и управления [Текст] / Л.А. Киричук // Российское предпринимательство. - 2015. - Том 16. - № 4. - С. 601-610.

41. Кирсанов, С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. - 2011. - № 4. - С. 30-36.

42. Кирсанов, С.А. Муниципальные услуги: способы предоставления / С.А. Кирсанов, А.Т. Ошурков // Человек. Сообщество. Управление. – 2011. - № 3. – С. 97-114.

43. Кобыляцкий, Н.Г. Социальная защита населения как социальный институт и пути повышения эффективности его функционирования / Н.Г. Кобыляцкий // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 30-38.

44. Корабейников, И.Н. Сущностные характеристики и понятие информационной услуги [Текст] / И.Н. Корабейников // Проблемы современной экономики. - № 2 (42), 2012. – С. 379-383.

45. Котлер, Ф. Основы маркетинга [Текст] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, В. Вонг и др. - 5-е европейское изд. – М.: Вильямс Издательский дом, 2012. – 752 с.

46. Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент [Текст] / Ф. Котлер, К.Л. Келлер. - СПб: Питер, 2015. - 800 с.

47. Кузьмина, В.А. Оценка эффективности функционирования системы социальной защиты [Текст] / В.А. Кузьмина, И.В. Антохонова // Российское предпринимательство. - 2012. - № 09 (207). - С. 72-76.

48. Ларина, Т.Н. Методология статистического исследования социального развития сельских муниципальных районов [Текст]: дис. ... доктора эконом. наук: 08.00.12 / Т.Н. Ларина. - Оренбург, 2011. - 361 с.

49. Лебедев, В.А. Феномен социальной защищенности человека [Текст]: дис. ... канд. филос. наук: 09.00.11 / В.А. Лебедев. - Москва, 2011. - 163 с.

50. Лозовский, Л.Ш. Универсальный бизнес-словарь [Текст] / Л.Ш. Лозовский, Б.А. Райзберг, А.А. Ратковский. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 632 с.

51. Майдырова, А.Б. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан [Текст]: Научная монография / А.Б. Майдырова, С.С. Муксимов. – Астана: Акад. гос. упр. при Президенте РК, 2015. – 211 с.

52. Маркс, К. и Энгельс Ф. Соч. – 2-е изд. – Т. 26, ч. 1. – М.: Государственное издательство политической литературы, 1962. – 477 с.

53. Мысин, Н.В. Теория и история социального управления: Опыт России и зарубежных стран [Текст] / Н.В. Мысин. – СПб.: СЗАГС: Образование – Культура, 2011. – 496 с.

54. Наумов, С.Ю. Государственное и муниципальное управление [Текст] / С.Ю. Наумов, Н.С. Гегедюш, М.М. Мокеев, А.А. Подсумкова. – М.: Дашков и Ко, 2011. - 556 с.

55. Наумова, Н.Ф. Социальная политика в условиях запаздывающей модернизации [Текст] / Н.Ф. Наумова // Социологический журнал. - 2014. - № 1. - С. 6-21.

56. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов. - М.: Мир и Образование, Оникс, 2011. - 736 с.

57. Омаров, А.М. Социальное управление. Некоторые вопросы теории и практики [Текст] / А.М. Омаров. – М.: Мысль, 2011. – 272 с.

58. Основы социального управления [Текст] / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др.; Под ред. В.Н. Иванова. - М.: Высш. шк., 2011. - 271 с.

59. Остапенко, Ю.М. Экономика труда [Текст] / Ю.М. Остапенко. - М.: Инфра-М, 2012. – 272 с.

60. Павленок, П.Д. Системный подход в социальной работе [Текст] / П.Д. Павленок // Отечественный журнал соц. работы. - 2015. - № 2. - С. 8–16.

61. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг [Текст] / Е.В. Песоцкая. – СПб.: Питер, 2011. – 157 с.

62. Райзберг, Б.А. Словарь современных экономических терминов [Текст] / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский. – 4-е изд. – М.: Айрис-ПРЕСС, 2013. – 480 с.

63. Римашевская, Н.М. Социальное обеспечение в процессе перехода к рынку [Текст] / Н.М. Римашевская // Народонаселение. – 2011. – № 3. – С. 6-20.

64. Савинов, Л.И. Теоретические подходы к содержанию понятия «услуга» [Текст] / Л.И. Савинов, Е.Н. Рябова // Сервис plus. – 2011. – № 3. – С. 15.

65. Саралиева, З.Х. Система социальной работы [Текст]: Монография / З.Х. Саралиева. – Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2013. – 315 с.

66. Семенов, В.М. Сервис промышленных товаров [Текст] / В.М. Семенов, О.Е. Васильева. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2015. – 208 с.

67. Система муниципального управления [Текст] / Под ред. В.Б. Зотова. - 5-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 717 с.

68. Система социальной защиты населения // Политика доходов и качество жизни населения [Текст] / Н.А. Горелов и др.; Под ред. Н.А. Горелова. - СПб.: Питер: Лидер, 2013. – С.283–375.

69. Слепенков, И.М. Основы теории социального управления [Текст] / И.М. Слепенков, Ю.П. Аверин. - М.: Высш. шк., 2011. – 301 с.

70. Социологическая энциклопедия: В 2 т. Национальный общественно-научный фонд / Руководитель научного проекта Г.Ю. Семигин; Главный редактор В.Н. Иванов. - М.: Мысль, 2013. - 863 с.

71. Тыкоцкий, Л.И. Производительный труд и услуги. Вопросы теории [Текст] / Л.И. Тыкоцкий. - Вильнюс: «Минтис», 1973. - 180 с.

72. Уржа, О.А. Социальное управление как средства оптимизации социальной структуры общества [Текст] / О.А. Уржа // Социальная политика и социология. – 2014. – № 4 (106). – Т. 2, ч. 1. – С. 344-357.

73. Фишер, И. Экономика [Текст] / И. Фишер, Р. Дорибуш, Р. Шмалензи. – М.: Дело, 2012. – 864 с.

74. Франчук, В.И. Основы общей теории социального управления [Текст] / В.И. Франчук. – М.: Институт организационных систем, 2011. – 180 с.

75. Хаксевер, К. Управление и организация в сфере услуг [Текст] / К. Хаксевер, Б. Рендер и др. – СПб.: Питер, 2012. – 752 с.

76. Цыремпилон, Д.О. Общественные услуги в системе экономических отношений [Текст]: дис. ... канд. эконом. наук: 08.00.01 / Д.О. Цыремпилон. – Улан-Удэ, 2011. – 152 с.

77. Челенков, А.П. Основы классификации услуг как маркетингового продукта [Текст] / А.П. Челенков // Маркетинг. – 1998. – № 3. – С. 117-122.

78. Шабалина, Н.А. Совершенствование процесса оказания государственных и муниципальных услуг в электронном формате как необходимый инструмент повышения уровня социально-экономического развития территории (на примере г. Барнаула Алтайского края) [Текст] / Н.А. Шабалина. – Режим доступа: www.scienceforum.ru.

79. Шавандина, И.В. Генезис социально-экономической сущности услуг [Текст] / И.В. Шавандина, Т.Н. Кутаева, Е.А. Кутаева // Вестник НГИЭИ. – 2013. – № 3 (22). – С. 186-197.

80. Экономическая и социальная политика: Ч. 2. Социальная политика [Текст] / А.В. Кашепов, А.Н. Аверин, А.М. Бабич, Л.С. Ржаницына и др.; Под общ. ред. Н.А. Волгина, В.И. Кушлина. – М.: Издательство РАГС, 2013. – 560 с.

81. Экономическая энциклопедия. Политическая экономия (в 4 томах). – М.: «Советская энциклопедия», 1980. – 397 с.

82. Юдин, В.П. Социальная защита: понятие, сущность, границы [Текст] / В.П. Юдин. - М., 2012. - 267 с.

83. Юшкова, С.А. Институт социальной защиты населения, как социально-экономический фактор стабилизации и развития общества [Текст] / С.А. Юшкова // Сборники конференций НИЦ Социосфера. – 2011. - № 7. - С. 106-109.

84. Язвенко, С.А. Методы системного подхода к организации социальной защиты населения крупного города [Текст]: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / С.А. Язвенко. - СПб., 2011. - 181 с.

85. Яцкин, А.В. Правовое регулирование (стандартизация) предоставления государственных услуг [Текст] / А.В. Яцкин // Представительная власть. – 2015. – № 6. – С. 12–15.

86. <http://yakovuszn.ru/management/creation/> - Управление социальной защиты населения администрации Яковлевского района. Официальный сайт.

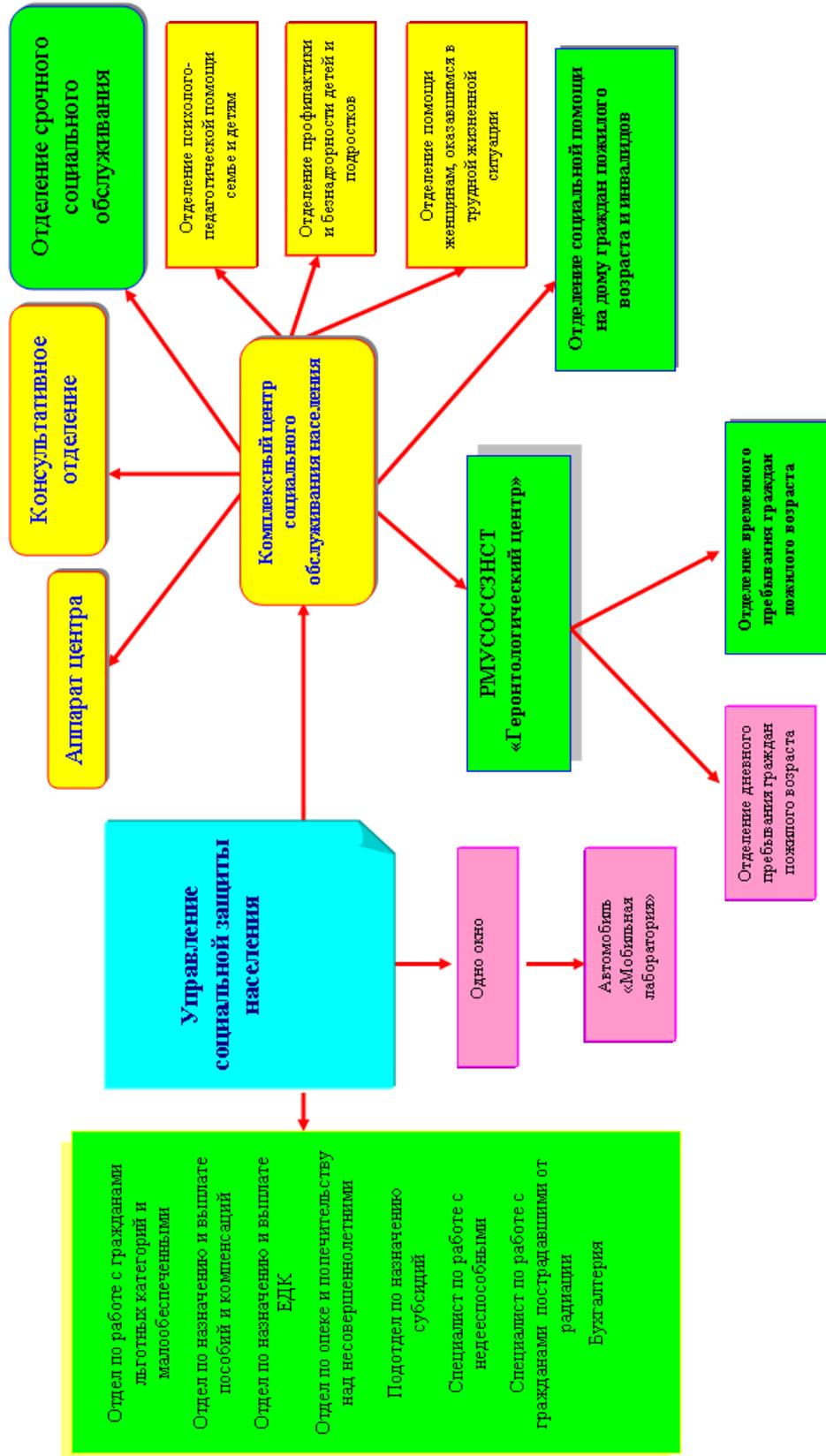
87. <http://www.yakovl-adm.ru/> - Официальный сайт администрации Яковлевского района.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Модели механизмов доставки услуг потребителю

1. БЮДЖЕТНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ	2. САМОФИНАНСИРОВАНИЕ	3. СОФИНАНСИРОВАНИЕ
<p>1.1. «Бесплатная» муниципальная услуга</p>	<p>2.1. Автономное самообслуживание</p>	<p>3.1. Субсидирование поставщика</p>
<p>1.2. Платная муниципальная услуга</p>	<p>2.2. Коллективное самообслуживание</p>	<p>3.2. Субсидирование потребителя</p>
<p>1.3. Межмуниципальное соглашение</p>	<p>2.3. Привилегированный рынок</p>	<p>3.3. Муниципальная гарантия</p>
<p>1.4. Муниципальный контракт</p>	<p>2.4. Свободный рынок</p>	<p>3.4. Комбинированная модель</p>
		<p>Сочетание различных механизмов для различных компонентов тех или иных услуг</p>

Структура управления социальной защиты населения Яковлевского района



Паспорт проекта
«Старшее поколение Яковлевского района не одиноко!»

<p>Цель проекта</p>	<p>Формирование организационных, правовых, социально-экономических условий для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества.</p>
<p>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</p>	<p>1. <i>Развитие материально-технической базы учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ремонт и оборудование спортивных сооружений в государственных учреждениях социального обслуживания, приобретение спортивного инвентаря, - приобретение автомобилей для обеспечения работы мобильных бригад и служб «социальное такси» государственных учреждений социального обслуживания, в том числе в сельской местности; <p>2. <i>Обеспечение деятельности (оказание услуг) государственных учреждений (организаций):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание учреждений по предоставлению социальных услуг клиентам на основе государственного задания, - запуск нового технологического, медицинского, реабилитационного оборудования, индивидуальных средств реабилитации, средств по уходу за клиентами, - повышение уровня комплексной безопасности (охрана, мероприятия по обеспечению санитарно-эпидемиологической, противопожарной безопасности), - введение новых форм оказания муниципальных услуг, в том числе на дому; <p>3. <i>Совершенствование мер социальной защиты, технологий социального обслуживания, в сфере социального обслуживания пожилых людей:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и реализация социальных проектов, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей, - проведение мониторинга социально-экономического положения граждан пожилого возраста, - создание общественных объединений (организаций), волонтерского движения, - проведение благотворительных акций с целью оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста, - внедрение новых прогрессивных технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста; <p>4. <i>Меры по совершенствованию коммуникационных связей и развитию интеллектуального потенциала пожилых людей:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - приобретение и монтаж компьютерной техники, организация работы компьютерных классов (клубов) в учреждениях социального обслуживания населения и подключение к сети Интернет, - создание печатных изданий для постоянных целевых рубрик для пожилых граждан, разработка и размещение

	<p>социальной рекламы,</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализация программы «Электронный гражданин» обеспечивающей увеличение количества граждан пожилого возраста, имеющих навыки пользования персональным компьютером и ресурсами сети Интернет, - научная разработка (приобретение) и внедрение в государственных учреждениях социального обслуживания комплексной реабилитационной программы для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста»; <p>5. <i>Организация свободного времени и культурного досуга пожилых людей:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение ежегодного фестиваля клубного движения среди пенсионеров и инвалидов; - обеспечение предоставления возможности гражданам пожилого возраста безвозмездного пользования спортивно-оздоровительными объектами; - организация и проведение Дня пожилого человека в государственных образовательных учреждениях; - проведение концертов государственными областными учреждениями в рамках Дня защитника Отечества, Дней пожилых людей, Дней милосердия в пансионатах для ветеранов и инвалидов, госпиталях ветеранов войн, домах-интернатах; - организация работы на базе учреждений социального обслуживания любительских объединений и клубов по интересам для творчески активных людей старшего поколения, конкурсно-развлекательных программ, фестивалей, концертов, выставок; <p>6. <i>Повышение уровня профессиональной компетенции работников системы социальной защиты и средней заработной платы социальных работников, включая социальных работников медицинских организаций</i></p>
<p>Результаты проекта</p>	<p>1. Обеспечение доли граждан, получивших социальные услуги в учреждениях социального обслуживания населения, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения, на уровне 100 процентов ежегодно. В ходе реализации проекта будет производиться корректировка ее параметров и плана реализации в рамках бюджетного процесса с учетом тенденций демографического и социально-экономического развития области и района в частности;</p> <p>2. Достижение соотношения средней заработной платы социальных работников учреждений социальной защиты населения к средней заработной плате в Белгородской области до 100 процентов. Повышение средней заработной платы социальных работников, включая социальных работников медицинских организаций, до 100 процентов от средней заработной платы в районе.</p>
<p>Пользователи результата проекта</p>	<p>Граждане старшего поколения Яковлевского района Белгородской области.</p>

