

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

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
НАСЕЛЕНИЮ (НА МАТЕРИАЛАХ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ  
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА «КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Дипломный проект студента**

**заочного отделения 6 курса группы 05001051**

**Овчинникова Андрея Сергеевича**

**Научный руководитель -  
Хижняков Д.П.**

**Рецензент - начальник отдела  
социальной защиты населения  
администрации Красненского  
района Дручинина Е.Н.**

**БЕЛГОРОД, 2016 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ	9
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ОТДЕЛОМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	30
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	75
ПРИЛОЖЕНИЯ	86

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы дипломного исследования.** На современном этапе развития в Российской Федерации при переходе от патерналистической модели осуществления социальной политики к субсидиарной перед субъектами государственного управления встает вопрос об обосновании осуществления государственных и муниципальных расходов на реализацию социальной политики. Ключевым направлением такой политики выступает обеспечение конституционных прав населения на повышение благосостояние и гармоничное развитие общества.

Глобализационные процессы обуславливают необходимость выработки новых, соответствующих мировым тенденциям, подходов к определению категорий граждан, нуждающихся в поддержке со стороны государства. Однако в законодательстве России существуют некоторые противоречия, касающиеся определения категорий населения, нуждающихся в получении социальных услуг, а также формирования самого алгоритма действий по данному обеспечению.

Одновременно с актуализацией вопросов формирования эффективного механизма предоставления социальных услуг населению на муниципальном уровне остро встает вопрос о введении системы стандартов не только на государственные, но и на муниципальные социальные услуги, поскольку именно стандартизация выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей и распространяется на все уровни управления, что увеличивает необходимость повышения качества муниципальных социальных услуг посредством формирования стандартов и проработки механизма их обеспечения.

Необходимость выработки системных представлений об особенностях формирования стандартов на социальные услуги населению, о действенных методах и механизмах формирования стандартов инициировала данное

исследование и предопределила его теоретическую и практическую значимость.

**Степень разработанности темы.** Проблемам социальной политики посвящены работы Е.М. Авраамовой и В.М. Жеребина, М.А. Багомедова и О.М. Багомедова, Л.А. Зиганшиной, О.И. Косенко, Л.Н. Кочетковой, В.В. Пациорковского, А.Ю. Шевякова<sup>1</sup> и ряда других.

Среди работ исследователей, посвященных вопросам организации предоставления социальных услуг населению можно выделить труды И.А. Авиловой, К.А. Агеевой, Л.Ю. Бородатовой, Н.А. Денисова, Е.Д. Порядиной и Е.В. Одинцовой, Л.И. Кононовой, Т.С. Костюковой, И.Н. Маяцкой, Д.А. Сторожук, М.А. Стрельниковой [и др.], Л. Храпылиной и Л. Авдеевой<sup>2</sup> и др.

---

<sup>1</sup> См.: Аврамова Е.М., Жеребин В.М. Экономическая политика и социальные приоритеты: монография. М., 2011; Багомедов М.А., Багомедов О.М. Социальное стратегирование в региональной политике государства // Вопросы структуризации экономики. 2014. № 1; Зиганшина Л.А. О результативности и эффективности расходов бюджетов на социальную политику // Финансы и кредит. 2011. № 26(458); Косенко О.И. О социальной политике социального государства: от теории к практике // Труд и социальные отношения. 2011. № 9; Кочеткова Л.Н. Философский дискурс о социальном государстве : монография. М., 2012; Пациорковский В.В. Сельско-городская Россия. М., 2010; Шевяков А.Ю. Мифы и реалии социальной политики: монография. М., 2011.

<sup>2</sup> См.: Авилов И.А. Современные особенности организации и управления системой предоставления социальных услуг населению в условиях кризиса // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2014. № 2; Агеева К.А. Совершенствование организации предоставления государственных социальных услуг населению: материалы VI всероссийской 59-й научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «Россия молодая», 22 - 25 апреля 2014 г. / Отв. ред. В.Ю. Блюменштейн. Кемерово, 2014; Бородатова Л.Ю. Социальные услуги населению: проблемы регулирования и оценки качества предоставления : материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной 50-летию ТИИ-ТюмГНГУ «Новые технологии - нефтегазовому региону». Тюмень, 2013; Денисов Н.А., Порядина Е.Д., Одинцова Е.В. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания // Уровень жизни населения регионов России. 2011. № 3; Коконова Л.И. Инновации в технологиях предоставления социальных услуг населению // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 2; Костюкова Т.С. Социальная эффективность услуг государства населению региона.: дис. ... канд. социол. наук. Тюмень, 2013; Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. 2012. № 2; Сторожук Д.А. Набор социальных услуг в системе социальной защиты населения в Российской Федерации к // Российский ежегодник трудового права. 2010. № 6; Стрельникова М.А., Кузнецова Р.А., Khanzhin E.V., Nizovtseva O.O., Nytova E.V. Контроль

На муниципальном уровне вопросам предоставления социальных услуг населению исследовались в работах М.М. Акулича и М.В. Богатыревой, М.В. Бочарникова, О.А. Гришановой и С.В. Голова, Н.А. Казибековой, А.М. Кувшинова и Н.А. Цыбулевской, О.А. Ломовцевой и Ф.И. Воронина, В.А. Лукиной, И.В. Малофеева, В.А. Малько, Е.Г. Сырямкиной и Н.Н. Беловой, С.Г. Филимоновой и С.В. Теплова<sup>1</sup> и др.

---

качества предоставления социальных услуг населению как фактор повышения эффективности работы системы социального обслуживания населения // Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития. 2012. № 2; Храпылина Л., Авдеева Л. Современные проблемы реализации гарантированных услуг населению в рамках социального обеспечения и пути их решения// Социальная политика и социальное партнерство. 2012. № 5.

<sup>1</sup> См.: Акулич М.М., Батырева М.В. Социальный контроль как механизм повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2013. № 4; Бочарников М.В. Траутвайн И.Г. Использование механизма государственно-частного партнерства для реализации проектов в сфере общественной инфраструктуры, социальных и муниципальных услуг : материалы I Ежегодных международных научно-практических чтений Ставропольского института кооперации (филиала) БУКЭП сборник международных конференций профессорско-преподавательского состава и аспирантов СТИК (филиала) БУКЭП / Под общей ред. В.Н. Глаза, С.А. Турко . Ставрополь, 2015; Гришанова О.А., Голова С.В. Оценка потребности в муниципальных услугах: экономический, социальный, бюджетный аспект // Наука и экономика. 2012. № 2; Казибекова Н. . Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения: автореф. дис. ... док. эконом. наук. Махачкала, 2010; Кувшинов А.М., Цыбулевская Н.А. Теория и методология стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению Российской Федерации // Международный журнал экспериментального образования. 2010. № 11; Ломовцева О.А. Воронин Ф.И. Развитие муниципального образования на основе стандартизации социальных услуг // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Экономика. Информатика. 2010. Т. 1. № 13-1; Лукина В.А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления: автореф. дис. ... канд. социол. наук. М., 2012; Малофеев И.В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы: дис. ... док. социол. наук. М., 2012; Малько В.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг: социальные аспекты : материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) «Семья. Общество. Государство: история и современность – III». Под редакцией: Р.Ф. Гударенко, Н.А.Ряснянской, М.В. Автомоновой. Ставрополь, 2014; Сырямкина Е.Г., Белова Н.Н. Апробация модели муниципального заказа на предоставление социальных услуг: материалы семинара-совещания «Муниципальный заказ как система управления материальными, финансовыми и социальными ресурсами» АСДГ руководителей служб, занимающихся вопросами муниципального и социального заказа, городов Сибири и Дальнего Востока. Сер. «Информационно-методический сборник АСДГ» Ассоциация сибирских и дальневосточных городов. Под редакцией Н.И. Судаковой. Новосибирск, 2010; Филимонова С.Г., Теплов С.В. Совершенствование

Вместе с тем, ощущается недостаток работ, исследующих проблематику формирования организационного механизма реализации услуг в сфере социальной защиты населения муниципального образования.

**Проблема исследования** заключается в сложившемся противоречии между необходимостью обеспечить доступность услуг в приоритетных сферах социальной защиты населения и недостаточностью выработки практических рекомендаций по организации предоставления социальных услуг населению на муниципальном уровне.

**Гипотеза исследования** заключается в предположении о том, что если предоставление социальных услуг населению муниципального образования недостаточно эффективно, то это обусловлено применением неоптимальных технологий оказания социальных услуг, отсутствием комплексного подхода при их предоставлении.

**Объектом дипломного исследования** – организация предоставления социальных услуг населению муниципального образования.

**Предмет дипломного исследования** - технологии организации предоставления социальных услуг населению муниципального образования.

**Цель дипломного проекта** – разработать рекомендации по совершенствованию организации предоставления социальных услуг населению муниципального образования.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- исследовать теоретические основы предоставления социальных услуг населению;
- проанализировать практику предоставления социальных услуг населению Управлением социальной защиты населения администрации муниципального района «Красненский район» Белгородской области;

- рассмотреть направления совершенствования предоставления социальных услуг населению муниципального образования.

### **Теоретико-методологической основой дипломного проекта.**

Теоретические основы исследования опираются на работы, касающиеся основ муниципального управления (В.А. Холопов)<sup>1</sup>, а также труды ученых в области построения управления деятельностью муниципальных учреждений социальной сферы (Е.М. Кузнецова, М.Н. Максимова, П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова)<sup>2</sup>.

При проведении исследования в качестве методологической основы использовались приемы и методы системного, сравнительного, функционального, структурного подходов, экономико-статистического анализа, социологических исследований. В работе использовались **методы** системного, структурно-функционального, факторного, сравнительного анализа, типологизации, эмпирического и теоретического обобщения, метод графической интерпретации статистических данных

### **Эмпирическую базу исследования составляют:**

- федеральные и региональные законодательные акты<sup>3</sup>,
- документы и материалы администрации муниципального района «Красненский район» Белгородской области;

<sup>1</sup> См.: Холопов В.А. Муниципальное управление, ориентированное на результат : монография. Рязань, 2011.

<sup>2</sup> См.: Кузнецова Е.М. Особенности социальной работы на муниципальном уровне. Материалы V Междунар. науч.-практ. конф. «Омские социально-гуманитарные чтения – 2012». Омск, 2012; Максимова М.Н. Формирование и эффективное использование ресурсов в социальном обслуживании региона. Автореф. дисс. ... д.э.н. М., 2007; Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. и др. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения. Саратов, 2007.

<sup>3</sup>См.: Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области: Закон Белгородской области от 2 апреля 2003 года №74 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область»; Об утверждении государственной программы Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года №523-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

- официальные статистические данные, представленные Территориальным органом федеральной службы государственной статистики по Белгородской области.

**Научно-практическая значимость дипломного проекта** заключается в разработке концептуальных положений и конкретных рекомендаций по организации предоставления социальных услуг населения на муниципальном уровне. В работе представлен информационно-методический инструментарий, позволяющий осуществлять мониторинг предоставления социальных услуг в сфере социальной защиты населения. Результаты исследования могут послужить базой для разработки соответствующих муниципальных программ, в т.ч. подготовки управленческих кадров, развития организации предоставления муниципальных социальных услуг на муниципальном уровне.

**Структура дипломного проекта** представлена введением, тремя разделами, заключением, списком источников и литературы и приложениями.

## РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Произошедшие в последнее десятилетие события радикально изменили общественно-политическую и социально-экономическую обстановку в обществе. Изменения в российской экономике существенно трансформировали и наши представления о целях, приоритетах и методах реализации социальной функции государства. Основным предназначением государства становится не властное воздействие, а предоставление услуг. Признание того, что государство создано для оказания услуг гражданам, что удовлетворение потребности граждан - основная цель существования государства, обеспечивает приоритет прав человека как высшей ценности, определяющей смысл и содержание деятельности государственной власти.

Прежде всего, определимся с понятием «услуга». «Услуга – это трудовая целесообразная деятельность, результаты которой выражаются в полезном эффекте, удовлетворяющем какие-либо потребности человека»<sup>1</sup>.

Понятие услуги постепенно дифференцируется и охватывает не только услуги сугубо в гражданско-правовом смысле, но и услуги, оказываемые государством в целом и его органами, муниципальными и иными структурами. Понятие услуги означает совершение действий и передачу благ одним лицом в пользу другого. В «Толковом словаре русского языка» Ожегова и Шведовой это – «действие, приносящее пользу, помощь другому»<sup>2</sup>.

В России услуги признаются в качестве одной из ведущих категорий в системе объектов гражданских прав. В Конституции РФ термин «услуга» понимается как вид материальной деятельности<sup>3</sup> (ст. 8, 74). Гражданско-правовое определение услуги ограничивается ее пониманием в качестве

---

<sup>1</sup> Румянцев А.М. Экономическая энциклопедия. М., 2011. С. 103.

<sup>2</sup> Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. М., 2011. С.205.

<sup>3</sup> См.: Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). URL : <http://www.pravo.gov.ru> (дата обращения 19.02.2016).

объекта гражданских прав. Под услугами согласно ст. 779 ГК РФ понимаются определенные действия или совокупность действий (деятельность), совершаемых в интересах физического или юридического лица<sup>1</sup>.

В Гражданском кодексе определено: «Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги»<sup>2</sup>. Поэтому именно это обстоятельство – первичность потребности заказчика в действиях исполнителя – отличает услуги от различного рода юридически значимых действий. Объектом данных правоотношений выступают определенные блага, как правило, не имеющие овеществленного (материального) результата.

При исследовании услуг общественного сектора в экономической литературе, а также в нормативно-правовых актах используются такие понятия, как «государственные услуги», «публичные услуги», «социальные услуги», «муниципальные услуги», «бюджетные услуги». Однако до сих пор не определены четкие критерии и признаки отнесения тех или иных услуг к вышеперечисленным категориям, поскольку они имеют различное содержание.

Расшифровку понятия «государственная услуга» можно найти в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В качестве государственной услуги «предлагается считать деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных

---

<sup>1</sup> См.: Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 № 51-ФЗ (ред. от 31.01.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс».. Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> Там же.

нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»<sup>1</sup>.

Согласно ст. 6 Бюджетного кодекса РФ государственные услуги – это «услуги, оказываемые в соответствии с государственным заданием органами государственной власти, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами»<sup>2</sup>.

Термин «публичные услуги» может использоваться для обобщенного определения услуг, признаваемых как «общественное», или «общее», благо. Такое понимание данного термина основывается на секторальном подходе и фокусируется на том, что конкретно предоставляется, какие конкретно блага или возможности.

Публичные услуги также можно рассматривать как услуги, предоставляемые широкой общественности. По предметному критерию публичные услуги могут оказываться в самых разных сферах общественных отношений: в здравоохранении, образовании, культуре, спорте, финансовой сфере, сфере транспорта, коммунального обслуживания и т.д. В данном контексте понятие «социальная услуга» следует признать в отдельных случаях тождественным понятию «публичная услуга», хотя возможна детализация первой именно по направленности социальной услуги по сфере ее оказания. Так, нередко государственные услуги в сфере социальной защиты населения конкретизируются в понятии «социальная услуга»<sup>3</sup>.

Под «социальными услугами» следует понимать все виды публичных услуг в сфере реализации социальных прав граждан, оплата которых

---

<sup>1</sup> См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> См.: Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 № 145-ФЗ (ред. от 15.02.2016, с изм. от 30.03.2016) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>3</sup> Барциц И.Н. Понятие «публичная услуга» в контексте федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и вне его // Государство и право. 2013. №10. С. 42.

полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов<sup>1</sup>.

К социальным услугам относят такие услуги, которые реализуются в определенной сфере деятельности, в частности в здравоохранении, культуре, образовании, науке. Они тесно связаны с публичными, так как обладают свойствами публичных услуг. Социальные услуги могут оказываться любыми субъектами. Так, возможна публичная государственная социальная услуга, а сама государственная услуга непосредственно связана с публичными функциями государства и вытекает из них. Говоря о соотношении государственных и негосударственных публичных услуг, отмечается, что в определенных случаях возможна полная передача публичных услуг негосударственному сектору<sup>2</sup>.

Термин «социальные услуги» можно рассмотреть на макроуровне, то есть социальные услуги воспринимаются как смешанное общественное, социально значимое благо, обладающее свойствами общественного и частного блага, с положительным внешним эффектом. Исходя из государственных функций, социальная услуга также является разновидностью публичных услуг и направлена на реализацию функциональных задач в области социальной политики государства.

В узком понимании социальные услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», социальная услуга - это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или)

---

<sup>1</sup> Субботин Г.В. Социальные услуги: теоретико-правовой аспект : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2011. С. 15.

<sup>2</sup> Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной // Государственная власть и местное самоуправление. 2013. №11. С. 24.

расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности<sup>1</sup>.

Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам представляет собой социальное обслуживание граждан. Для поставленных в дипломном исследовании задач следует остановиться на понятии «социальное обслуживание населения». Появление данного вида деятельности возникло в России в конце XX в., когда, в ходе преобразования системы социальной защиты населения, произошло выделение сферы социальных услуг как самостоятельного вида деятельности.

В своей деятельности система социального обслуживания преследует общие и частные цели, направленные на улучшение социальной ситуации в обществе, достижения стабильности, коррекции последствий экономических кризисов и т.д.

Частные цели реализуются на уровне различных групп. Например, в отношении пожилых людей это, прежде всего, удовлетворение в надомном обслуживании, в преодолении одиночества, а в целом – в повышении уровня адаптации. В отношении лиц, имеющих ограничение здоровья, – создание условий для их интеграции в общество. В отношении дезадаптированных детей и подростков – обеспечение социальной безопасности ребенка, его социализации в обществе и т.д.

Социальное обслуживание осуществляется через систему социальных служб. Они могут быть государственными, автономными, негосударственными, частными.

Учреждения социального обслуживания независимо от форм собственности предоставляют социальные услуги всем нуждающимся в них гражданам. Закон устанавливает права граждан на социальное обслуживание в государственной системе служб по таким основным видам, как:

---

<sup>1</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федер. закон от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

материальная помощь; социальное обслуживание на дому, в стационарных учреждениях, предоставление временного приюта; организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания; консультативная помощь; реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ограниченными возможностями и гражданам с асоциальным поведением<sup>1</sup>.

Основными функциями социального обслуживания выступают жизнеобеспечение, регулирование, интеграция и дифференциация. Наибольшую значимость представляют его интегративная и дифференцирующая функции, а функции регулирования и жизнеобеспечения определяют ресурсы, необходимые для его развития.

Можно выделить унифицированные особенности предоставления социальных услуг в системе социального обслуживания:

- продукт социального процесса и результат реализации социального субъектно-объектного взаимодействия, направленный на совершенствование жизнедеятельности потребителя, удовлетворение его потребностей, решение его проблем в соответствии с уровнем его социальной организации и жизненного пространства – регионального, муниципального и индивидуального;

- измерение степени осуществления помощи и самопомощи в ходе социального взаимодействия потребителя и исполнителя в процессе социального обслуживания;

- средства поддержания жизненных сил человека, его индивидуальной субъективности.

Понятие услуга в системе социального обслуживания формируется как действие, совершенное в интересах индивидуального или коллективного клиента (семьи) по удовлетворению его потребности с целью восстановления его жизнедеятельности и развития личностного потенциала. Основная ее задача это проведение мероприятий, приводящих в дальнейшем к выходу

---

<sup>1</sup> Малофеев И. В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы: автореф. дис. ... доктора социол. наук Российский государственный социальный университет. – М., 2011. С. 22.

трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, при этом достигается положительный эффект по социально-экономическому развитию общества в условиях модернизации социальной сферы.

Услуги в системе социального обслуживания формируются с учетом мотивационно-ценностных ориентаций личности. Между мотивационным стилем поведения людей и степенью социальной активности и независимости существует прямая взаимосвязь, позволяющая прогнозировать потребности в социальных услугах. Процесс формирования потребности в социальных услугах складывается под влиянием формального и неформального ресурсного обеспечения социальных служб, критериев оценки нуждаемости в услугах, модернизации социальной сферы общества<sup>1</sup>.

Содержанием деятельности системы социального обслуживания являются услуги, обеспечивающие улучшение качества жизни и социального комфорта индивида.

В 2004 году вступил в силу национальный стандарт «Качество социальных услуг» (ГОСТ 52142-2003), закрепивший требования к обеспечению качества социальных услуг. В соответствии со стандартом основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;

---

<sup>1</sup> Малофеев И.В. Социально значимая услуга социальные услуги в системе социального обслуживания населения // Государство и право. 2012. №12. С. 36.

- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения<sup>1</sup>.

Идеальный образ качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата (результативность), достижение цели с наименьшими затратами (эффективность), при этом должны учитываться затраты разного типа – как экономические, так и человеческие.

Услуга в системе социального обслуживания фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов, оказывает положительное влияние на социально-экономическое развитие общества в условиях модернизации социальной сферы.

В рамках деятельности социальных учреждений получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

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

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. Введ. 01.07.2004. М., 2014. С. 6.

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги<sup>1</sup>.

В зависимости от условий, в которых предоставляются социальные услуги населению, учреждения социальной сферы подразделяют на следующие типы:

- стационарные;
- полустационарные;
- нестационарные;
- комплексные;
- учреждения (отделения) социального обслуживания на дому;
- учреждения (отделения) срочного социального обслуживания;
- учреждения (отделения) срочной социально-консультационной помощи<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федер. закон от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Российская газета. – 2013. – 30 декабря.

<sup>2</sup> Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания : ГОСТ Р 52498-2005 (утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 535-ст) // Национальные стандарты. – 2009. - № 2.

Среди основных принципов организации деятельности учреждений социальной сферы можно выделить следующие.

1. Принцип адресности. Заключается в использовании дифференцированного подхода специалиста социальной службы, который действует в соответствии с особенностями индивидуальности клиента и его трудной жизненной ситуации. Этот принцип позволяет оказывать квалифицированную помощь не только отдельной личности, но и социальной группе со специфическими интересами, настроениями, чувствами. Выбор форм социальной работы зависит не только от конкретного содержания социальных и индивидуальных проблем, но и от типа социального учреждения, которое занимается их решением.

2. Принцип доступности. Означает, что каждый гражданин имеет право на получение социальной помощи, на доступ к информации об учреждении, т. е. обеспечение возможности бесплатного и частично платного получения социальных услуг, включенных в федеральные и территориальные перечни гарантированных социальных услуг, определяемые с учетом субъектов, которым они предназначены. При получении социальных услуг граждане должны иметь право на выбор учреждения и формы обслуживания в порядке, установленном федеральным органом социальной защиты населения и органами социальной защиты населения субъектов РФ; информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг.

Помимо этого социальные учреждения обеспечивают доступность услуги, осуществляя меры по снятию ограничений территориально-транспортного, кадрового и временного характера. Каждый имеет доступ к администрации учреждения, специалисту, группе специалистов. Прием граждан осуществляется круглосуточно.

3. Принцип добровольности. Означает, что социальное обслуживание осуществляется на основании добровольного обращения гражданина, его опекуна, другого законного представителя, органа государственной власти за социальной помощью. Так, согласие на социальное обслуживание лиц, не

достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после получения необходимой информации в сфере социального обслуживания. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства. В случае если гражданина направляют в учреждения, то он или его законный представитель должны быть предварительно ознакомлены с условиями проживания или пребывания в указанных учреждениях и видами социальных услуг, предоставляемых ими. Помещение граждан в стационарное учреждение должно быть произведено на основании их личного письменного заявления и подтверждено их подписью, а лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, - на основании письменного заявления их законных представителей<sup>1</sup>.

4. Принцип гуманности. Это один из базовых принципов социальной работы, который лежит в основе деятельности ее субъектов. Гуманизм - это мировоззрение, выступающее в роли положительного общественного идеала, которое основано на признании неотъемлемых прав человека, в том числе права на достойную, полноценную жизнь для каждого, независимо от его национальных, религиозных, возрастных, социальных и других особенностей. Человек в гуманистической идеологии представлен в качестве высшей ценности, которая подразумевает веру в созидательный потенциал личности, в способность человека преодолевать препятствия на пути к полноценному социальному функционированию.

5. Принцип приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации. Означает, что предоставление услуг детям и подросткам как наиболее социально незащищенной и уязвимой категории населения должно осуществляться в первоочередном порядке и являться важнейшей задачей

---

<sup>1</sup> Цыбулевская Н.А. Формирование стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению: дис. ... канд. эконом. наук. Екатеринбург, 2008. С. 65.

обслуживающего персонала учреждений. Такое обслуживание может осуществляться по личному заявлению несовершеннолетнего или заявлению их законных представителей, а также по направлению (ходатайству, постановлению, акту) заинтересованных лиц и организаций.

Для осуществления этого принципа формируются индивидуальные программы социальной реабилитации в соответствии с потребностями и особенностями жизненной ситуации несовершеннолетнего. При этом несовершеннолетний должен понимать значение проводимых мероприятий для улучшения его жизненной ситуации. Такая программа может дополняться и корректироваться в течение всего срока оказания помощи несовершеннолетнему. Для утверждения обоснованности и содержания программы социальной реабилитации выносится решение социального консилиума, которым проводится оценка эффективности реализуемых реабилитационных программ. Также на этой стадии определяются временные рамки осуществления программы. Заседания социального консилиума проводятся не реже 1 раза в месяц. Законные представители несовершеннолетнего имеют доступ к информации о содержании программы реабилитации, ее целях и результатах. Данный принцип гарантирует также каждому несовершеннолетнему или его законному представителю оказание социальной помощи специалистами, имеющими профильную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для оказания социальных услуг в полном объеме и в соответствии с потребностью несовершеннолетнего. То есть услуга оказывается специалистами, имеющими соответствующее образование. При этом каждый специалист участвует в оказании услуг в соответствии с должностной инструкцией и индивидуальной программой социальной реабилитации. Допуск специалистов к оказанию услуг проводится на основе документов, подтверждающих его квалификацию,

профессиональную подготовку и опыт работы. Качество работы такого специалиста проверяется и оценивается не реже 1 раза в 6 месяцев<sup>1</sup>.

6. Принцип конфиденциальности. Означает, что сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Учреждение гарантирует обеспечение гражданских прав клиента.

Информация о клиенте хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами. Распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах клиента. Для этого имеется процедура контроля за оформлением и хранением документов, которая осуществляется регулярно.

В работе специалистов учреждений социальной помощи существует Этический кодекс работника социальной службы, который знают и соблюдают все работники социальных служб. Работники учреждений социального обслуживания, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (административную, гражданскую, уголовную).

7. Принцип профилактической направленности. Под принципом профилактической направленности подразумеваются научно обоснованные и своевременно предпринимаемые действия, направленные на предотвращение возможных физических, психологических или социокультурных коллизий у отдельных индивидов и групп риска, сохранение, поддержание и защита нормального уровня жизни и здоровья людей, содействие им в достижении поставленных целей и раскрытие их внутренних потенциалов. Это связано с тем, что профилактика является одним из основных и перспективных направлений деятельности в социальной работе, так как важно не допускать

---

<sup>1</sup> Сибирская Е.В., Горшкова Е.С. Управление социальным развитием муниципальных учреждений // Теоретические и прикладные вопросы экономики и сферы услуг. 2013. Т. 3. С. 12.

возможных отклонений в действиях или поведении социального объекта, чтобы потом не бороться с уже наступившими негативными последствиями.

Профилактические мероприятия важны во всех сферах жизнедеятельности людей. Так, например, Всемирная организация здравоохранения определяет основным направлением охраны здоровья населения профилактическое, призванное искоренять причины возникновения и развития болезней, создавать наиболее благоприятные условия охраны здоровья, воспитания физически и духовно крепких людей. Этот принцип является обязательным для работников социальных учреждений.

Финансовое обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, осуществляется в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату или частичную плату.

Координация деятельности и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы осуществляются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг

по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) уполномоченный федеральный орган исполнительной власти с участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждает положение о нем;

2) уполномоченные органы субъектов Российской Федерации с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положение о них;

3) органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу

информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

Поступившая соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

В свете совершенствования правового положения государственных (муниципальных) учреждений особую актуальность приобретает вопрос о функционировании бюджетных учреждений социальной сферы в новом статусе, а, следовательно, об эффективности оказания социальных услуг населению. Поскольку бюджетное финансирование осуществляется субъектом РФ лишь в объеме государственного задания, продуктивное функционирование учреждения социального обслуживания поставлено в зависимость от получаемых доходов в результате деятельности самого учреждения. Однако, учитывая, что данная сфера является экономически

нерентабельной, вполне логично отсутствие заинтересованности учреждения в предоставлении социальных услуг, их ограниченный характер, выполнение только в объеме государственного задания, тогда как социально значимый характер данной деятельности очевиден.

В связи с принятием Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» все государственные и муниципальные учреждения разделяются на три типа: казенные, автономные и бюджетные учреждения. Перечень казенных учреждений ограничен, остальные государственные учреждения получили статус автономных и новых бюджетных.

Автономное учреждение избавилось от необходимости отчитываться перед государством по заработанным средствам, а также получило право распоряжаться всем своим имуществом, за исключением особо ценного. При этом государство освободило себя от ответственности за такое учреждение. Автономные учреждения могут открывать счета в кредитных организациях или лицевые счета в территориальных органах Федерального казначейства, финансовых органах субъектов РФ.

Бюджетные учреждения финансируются на основе государственного задания в форме субсидии, а заключать крупные сделки могут только с согласия учредителя (государства или региональной власти, муниципалитета). Бюджетное учреждение не имеет права открывать счета вне казначейской системы. Порядок ведения бухгалтерского учета в таких организациях устанавливается Минфином России. Закон также лишает бюджетные учреждения права распоряжения недвижимым или особо ценным движимым имуществом, закрепленным за учреждением, а также тем имуществом, которое было приобретено за счет средств, выделенных учредителем на покупку такого имущества. К бюджетным учреждениям

относятся медучреждения, школы, музеи, театры и другие государственные (муниципальные) учреждения.

Установлено, что бюджетное учреждение не может быть подвергнуто банкротству, но при накоплении долгов его руководитель может быть уволен. Бюджетное учреждение отвечает по своим обязательствам всем находящимся у него в оперативном управлении имуществом, как закрепленным за бюджетным учреждением собственником имущества учреждения, так и приобретенным за счет доходов, полученных от приносящей доход деятельности. Бюджетные учреждения не вправе совершать сделки с ценными бумагами, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

Законом уточнены положения в части возможности оказания бюджетными учреждениями платных услуг сверх установленного государственного задания. Установлено, что бюджетные учреждения могут осуществлять работы (оказывать услуги) за плату только сверх установленного госзаказом норматива.

Имеются некоторые особенности в организационных формах деятельности учреждений социального обслуживания в новых правовых условиях: автономное учреждение обязательно должно наделяться имуществом (особо ценным движимым, недвижимым) (ст. 5 Федерального закона № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» в ред. федерального закона № 83-ФЗ): решение о создании автономного учреждения путем изменения типа существующего государственного или муниципального учреждения должно содержать сведения об имуществе, закрепляемом за автономным учреждением, в том числе перечень объектов недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества). Нормативный правовой акт о создании автономного учреждения должен содержать такой перечень, подтвержденный выпиской из реестра собственности федерального имущества, имущества субъекта РФ либо муниципального имущества.

У автономного учреждения обязательно должно быть государственное задание (ст. 4 Федерального закона № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» в ред. Федерального закона № 83-ФЗ): автономное учреждение не вправе отказаться от выполнения государственного (муниципального) задания). В документе о создании автономного учреждения необходимо указать срок формирования государственного задания, порядок и объемы финансового обеспечения государственного задания.

Тем не менее, следует отметить в рассматриваемом контексте такой положительный аспект, как учет в качестве показателя для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ доли расходов консолидированного бюджета субъекта РФ на финансирование услуг социальной сферы, оказываемых автономными учреждениями и негосударственными (немуниципальными) организациями, в общем объеме расходов консолидированного бюджета субъекта РФ на финансирование отраслей социальной сферы.

Таким образом, исследовав теоретические основы предоставления социальных услуг населению, можно сделать следующие выводы.

1. Социальная услуга рассматривается как действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. К социальным услугам относят такие услуги, которые реализуются в определенной сфере деятельности, в частности в здравоохранении, культуре, образовании, науке. Они тесно связаны с публичными, так как обладают свойствами публичных услуг. Социальные услуги могут оказываться любыми субъектами. Так, возможна публичная государственная социальная услуга, а сама государственная услуга

непосредственно связана с публичными функциями государства и вытекает из них.

2. Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам представляет собой социальное обслуживание граждан. Основными функциями социального обслуживания выступают жизнеобеспечение, регулирование, интеграция и дифференциация. Наибольшую значимость представляют его интегративная и дифференцирующая функции, а функции регулирования и жизнеобеспечения определяют ресурсы, необходимые для его развития. Понятие социальной услуги в системе социального обслуживания формируется как действие, совершенное в интересах индивидуального или коллективного клиента (семьи) по удовлетворению его потребности с целью восстановления его жизнедеятельности и развития личностного потенциала. Основная ее задача это проведение мероприятий, приводящих в дальнейшем к выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, при этом достигается положительный эффект по социально-экономическому развитию общества в условиях модернизации социальной сферы.

3. В рамках деятельности социальных учреждений получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг: социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия; социально-педагогические, направленные на

профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей; социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией; социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочные социальные услуги.

## **РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ОТДЕЛОМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Основной стратегической целью социальной защиты населения Красненского района является улучшение качества и доступности социальных услуг. На территории Красненского района основным субъектом, предоставляющим социальные услуги населения выступает отдел социальной защиты населения администрации Красненского района Белгородской области (далее - Отдел), который является структурным подразделением администрации района, и обеспечивает реализацию и проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения.

Отдел создан с целью реализации Федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, Устава (Основного закона) Белгородской области, Социального Кодекса Белгородской области, законов Белгородской области, постановлений и распоряжений Губернатора Белгородской области, постановлений и распоряжений правительства Белгородской области и органов местного самоуправления, направленных на социальную поддержку населения, а также исполнения целевых программ по социальной поддержке малоимущих слоев населения и малообеспеченных семей с детьми.

Структура Отдела представлена в приложении 1. Отдел в соответствии с возложенными на него полномочиями осуществляет следующие основные функции:

- в области предоставления мер адресной социальной поддержки и социальных услуг;
- в области социального обслуживания и социальной помощи;

- в области социальной поддержки ветеранов, инвалидов, граждан уволенных с военной службы, и членов их семей, общественных организаций;
- в области обслуживания нетрудоспособных граждан, проживающих в муниципальных стационарных учреждениях социального обслуживания (далее Учреждения);
- в области социальной поддержки различных категорий семей, женщин и детей;
- в области социальной поддержки населения на оплату жилья коммунальных услуг;
- в области социальной защиты граждан, пострадавших вследствие аварии на Чернобыльской АЭС и других техногенных катастроф;
- в области финансово-экономического обеспечения;
- в области кадровой работы;
- в области организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству над гражданами, нуждающимися в опеке (попечительстве), в том числе над детьми-сиротами, оставшимися без попечения родителей:
- в области информационных систем<sup>1</sup>.

В Красненском районе организовано своевременное и в полном объеме исполнение государственных обязательств в сфере социальной защиты населения, предоставляется около 47 видов выплат различным категориям граждан. В 2015 году численность граждан, являющихся заявителями в системе социальной политики, составила 7426 человек, т.е. почти 58 % от общего числа жителей района<sup>2</sup>.

В соответствии с выделенными функциональными обязательствами Отделом предоставляется 12 социальных услуг населению Красненского района:

---

<sup>1</sup> Положение об отделе социальной защиты населения администрации Красненского района URL : <http://osznkr.ru/normbaza#search> (дата обращения 28.04.2016).

<sup>2</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

- предоставление мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

- предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда;

- предоставление мер социальной поддержки лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;

- предоставление мер социальной поддержки семьям, имеющим детей;

- предоставление материальной помощи на погребение;

- предоставление мер социальной поддержки жертв политических репрессий;

- предоставление ежемесячной субсидии на оплату услуг связи отдельным категориям граждан (лицам, приравненным к разминированию в период 1943-1-50 годов, ветеранам боевых действий и многодетным семьям);

- оказание содействия опекунам и попечителям, проверка условий жизни подопечных, соблюдением опекунами и попечителями прав и законных интересов подопечных, обеспечение сохранности их имущества, а также исполнение опекунами и попечителями требований к осуществлению ими прав и исполнению обязанностей опекунов и попечителей;

- подбор, учет и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных условиях установленных семейным законодательством формам;

- организация предоставления гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- организация выплаты ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан.

В соответствии с постановлением администрации муниципального района «Красненский район» «Об утверждении административных регламентов по реализации органами местного самоуправления услуг,

предоставляемых в рамках переданных полномочий по предоставлению государственных услуг» для всех предоставляемых социальных услуг утверждены административные регламенты.

Остановимся на детальной характеристике представленных социальных услуг населению Красненского района.

1. Организация выплаты ежемесячных денежных компенсаций (ЕДК) на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан.

Участниками предоставления государственной услуги являются:

- отдел социальной защиты населения администрации Красненского района,
- управление финансов и бюджетной политики администрации Красненского района.

Отдел социальной защиты населения:

- обеспечивает координацию, контроль и методическую помощь органам, участвующим в оказании государственной услуги в вопросах соблюдения требований законодательства о предоставлении социальной поддержки отдельным категориям граждан в части расходов на оплату за жилое помещение и коммунальные услуги;
- осуществляет функции распорядителя и получателя средств, выделяемых из федерального и областного бюджетов на реализацию возложенных на него отдельных полномочий в сфере социальной защиты населения.

Управление финансов и бюджетной политики администрации Красненского района обеспечивает перечисление денежных средств на выплату ежемесячной денежной компенсации на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, в пределах средств, предусмотренных в областном и федеральном бюджетах на соответствующий год.

Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов, необходимых для назначения и выплаты ЕДК;
- рассмотрение заявления, представленных документов и установление права заявителя на назначение ЕДК;
- формирование личного дела, включающего документы, предоставленные заявителем, для принятия соответствующего решения;
- принятие решения о назначении/отказе в назначении ЕДК;
- индивидуальный расчет размера ЕДК;
- назначение и выплата единовременной компенсации расходов по оплате за коммунальные услуги, носящие разовый характер;
- актуализация базы данных получателей ЕДК;
- приостановление выплаты ЕДК;
- возобновление выплаты ЕДК;
- прекращение выплаты ЕДК;
- массовый расчет размера ЕДК;
- формирование выплатных документов и их передача организациям, осуществляющим доставку ЕДК.

Численность граждан, являющихся получателями социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг по Красненскому району на 01.01.2016 года составляет 5008 человека, общий объем средств, выделенных на эти цели составил 18107,5 тыс. рублей (см. таблицу 1)<sup>1</sup>.

2. Организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Государственную услугу предоставляет отдел социальной защиты населения в связи с наделением органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов полномочиями по организации предоставления и предоставлению гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в

---

<sup>1</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

соответствии со ст.49 Социального Кодекса Белгородской области. Субсидия предоставляется сроком на 6 месяцев.

Таблица 1

Численность граждан Красненского района получателей социальной поддержки по оплате жилого помещения коммунальных услуг и объем средств, выделенных на эти цели, 2015 год

Категории граждан	Чис-ть граждан, пользующихся соц. поддержкой, - всего *, чел.	В т. ч. носители социальной поддержки по оплате ЖКУ, чел.	Объем средств, , тыс. руб.	В том числе из:	
				федерального бюджета	бюджета субъекта РФ
Всего	5008	4195	18107,5	15378,8	2728,7
в том числе категории граждан, меры социальной поддержки которых осуществляются по: обязательствам Российской Федерации	3276	2957	15378,8	15378,8	
обязательствам субъектов Российской Федерации	1732	1238	2728,7		2728,7

Участниками отношений по предоставлению государственной услуги являются:

- Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района (далее – отдел) организует реализацию исполнения законодательных актов по предоставлению государственной услуги на территории района, осуществляет контроль правильности предоставления государственной услуги, ежемесячно готовит сводную заявку о потребности средств областного бюджета на выплату гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и направляет в Управление социальной защиты населения Белгородской области;

- Департамент финансов и бюджетной политики Белгородской области, на основании представленной Управлением сводной заявки, в трехдневный срок перечисляет субвенции с лицевого счета Управления на

лицевые счета бюджетов муниципальных образований, открытые в отделениях Управления Федерального казначейства по Белгородской области для кассового обслуживания исполнения местных бюджетов;

- территориальные управления Пенсионного Фонда Российской Федерации - в части получения сведений о размерах пенсий, пособий, иных выплат;

- территориальные подразделения управления по труду и занятости населения Красненского района – в части получения сведений о размере пособия по безработице и стипендии в период профессиональной подготовки, повышения квалификации, переподготовки по направлению органов службы занятости, в том числе в период временной нетрудоспособности заявителя;

- территориальные подразделения управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красненскому району - в части получения документов, подтверждающих правовые основания владения и пользования гражданами жилыми помещениями;

- территориальные подразделения управления Федеральной налоговой службы по Белгородской области – в части предоставления сведений о регистрации граждан в качестве индивидуальных предпринимателей;

- обособленные подразделения управления Федеральной миграционной службы России по Белгородской области - в части получения информации о гражданах, выбывших за пределы муниципального образования, Белгородской области;

- территориальные подразделения управления записи актов гражданского состояния Красненского района – в части получения сведений об умерших гражданах;

- управление Федеральной почтовой связи Белгородской области – в части осуществления доставки субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг получателям субсидий;

- кредитные организации - в части зачисления сумм субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на лицевые счета получателей субсидий;

- организации жилищно-коммунального хозяйства независимо от организационно-правовой формы - в части предоставления сведений о фактических расходах заявителя на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту жительства, сведений о наличии (отсутствии) у заявителя задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг;

- администрации сельских поселений - в части предоставления сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту жительства;

- образовательные учреждения начального, среднего и высшего образования - в части предоставления справок об обучении и получении (не получении) стипендий;

- военные комиссариаты - в части предоставления справок о призыве собственника жилого помещения на военную службу;

- организации всех форм собственности - в части предоставления справок о доходах граждан.

Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов, необходимых для предоставления субсидии;

- правовая оценка документов, расчет размера субсидии и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении субсидии;

- формирование в отношении заявителя персонального дела;
- контроль правильности определения права заявителя на субсидию и расчета размера субсидии;
- организация перечисления субсидии получателю;
- ежемесячный обмен информацией с поставщиками жилищно-коммунальных услуг, контроль своевременности и полноты оплаты получателями жилого помещения и коммунальных услуг;
- ежемесячный перерасчет размера субсидии;
- приостановление или прекращение предоставления субсидии;
- организация учета переплат сумм субсидий и возврата необоснованно полученных гражданами средств субсидий.

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 1,4 млн. руб. На 1 января 2016 года 209 семей воспользовалась указанными субсидиями. На выплату ежемесячной денежной компенсации на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан за 2015 год направлено

16766,2 тыс. руб. Денежные средства получили более 3,5 тысяч получателей льгот<sup>1</sup>.

3. Подбор, учет и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами (попечителями) либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством формах. Предоставление государственной услуги начинается с момента вынесения постановления главы администрации муниципального района «Красненский район» о назначении опеки (попечительства) над детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, и осуществляется весь период, на который установлена опека (попечительство). И осуществляется во взаимодействие с: органами местного самоуправления; учреждениями здравоохранения; учреждениями образования.

Органы местного самоуправления осуществляют контроль за сохранностью жилых помещений, закрепленных за детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, и предоставляют в отдел социальной защиты населения акт сохранности закрепленного жилья.

По запросу отдела социальной защиты населения учреждения здравоохранения предоставляют информацию о состоянии здоровья детей, воспитывающихся под опекой и прохождении детьми ежегодной диспансеризации.

По запросу отдела социальной защиты населения учреждения образования предоставляют выписку из табеля об успеваемости детей и психолого-педагогическую характеристику.

Предоставление государственной услуги, включает в себя следующие административные процедуры:

- осуществление проверки условий жизни подопечного, соблюдения опекунами и попечителями прав и законных интересов подопечных;

---

<sup>1</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

- содействие в обеспечении сохранности имущества подопечных;
- содействие принятию на учет детей-сирот в качестве нуждающихся в получении жилого помещения;
- утверждение отчета опекуна (попечителя) о хранении, использовании и управлении имуществом граждан, находящихся под опекой или попечительством;
- прекращение опеки (попечительства).

4. Предоставление мер социальной поддержки семьям, имеющим детей.

5. Предоставление мер социальной поддержки жертв политических репрессий.

6. Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда.

7. Предоставление мер социальной поддержки лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.

8. Предоставление ежемесячной субсидии на оплату услуг связи отдельным категориям граждан (лицам, привлекавшимся к разминированию в период 1943 – 1950 годов, ветеранам боевых действий и многодетным семьям).

9. Предоставление социального пособия на погребение.

Для перечисленных выше социальных услуг действует следующий алгоритм организации деятельности органов местного самоуправления.

Участниками отношений по предоставлению государственной услуги являются: органы исполнительной власти Белгородской области; организации независимо от форм собственности.

Отдел социальной защиты населения принимает документы от граждан, предоставляет государственную услугу, ежемесячно направляет в Управление социальной защиты населения Белгородской области (заявку о потребности необходимых финансовых средствах для осуществления государственной услуги).

Управление организует выполнение на территории области законодательных актов по предоставлению государственной услуги; осуществляет контроль за правильностью предоставления государственной услуги; ежемесячно направляет в департамент финансов и бюджетной политики области сводную заявку о потребности денежных средств из областного бюджета для выплаты сумм ежемесячной денежной выплаты жертвам политических репрессий (далее – ЕДВ); осуществляет планирование численности получателей государственной услуги и сумму необходимых бюджетных средств на очередной финансовый год; направляет по утвержденным формам в установленные сроки отчеты в территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области.

Департамент финансов и бюджетной политики Белгородской области перечисляет в текущем месяце, за который осуществляется выплата, на основании реестра на финансирование с приложением сводной бюджетной заявки, получаемой от Управления, целевые средства на ЕДВ, на единые счета бюджетов муниципальных районов и городских округов области, открытые в отделениях управления Федерального казначейства по Белгородской области.

Организации независимо от организационно-правовых и форм собственности осуществляют зачисление на счета получателей государственной услуги ЕДВ и доставку ЕДВ получателям государственной услуги.

Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием, регистрация документов, необходимых для установления ЕДВ (внесения изменений в личное дело получателя ЕДВ, выдачи справки о снятии с учета по прежнему месту жительства с указанием периода выплаты ЕДВ);

- формирование на каждого заявителя личного дела, включающего документы, предоставленные заявителем, для принятия соответствующего решения:

- принятие решения об установлении (отказе в установлении) ЕДВ;
- контроль правильности установления (отказа в установлении) ЕДВ;
- направление заявителю уведомления об отказе в установлении ЕДВ;
- формирование выплатных документов на перечисление и доставку ЕДВ и организация выплаты ЕДВ;
- составление заявки на возмещение затрат, связанных с предоставлением гражданам ЕДВ;
- исполнение текущего финансирования, составление отчетности.

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 300 человек.

Ветераны боевых действий и многодетные семьи получают субсидию на оплату услуг связи.

На территории Красненского района 50 граждан, награждённых нагрудным знаком «Почетный донор России», получают за счёт средств федерального бюджета ежегодную денежную выплату.

Из федерального бюджета осуществляется выплата компенсации страховых премий инвалидам – владельцам транспортных средств.

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). Данную выплату получают 119 жителей района<sup>1</sup>.

10. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (см. таблицу 2).

Участниками отношений по предоставлению государственной услуги являются:

- Управление социальной защиты населения Белгородской области;
- Белгородское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации;
- финансово-кредитные организации на договорной основе;
- организации по обработке корреспонденции и денежных переводов на договорной основе.

Управление социальной защиты населения Белгородской области:

- обеспечивает координацию, контроль и методическую помощь органам социальной защиты населения в вопросах соблюдения требований законодательства при назначении и выплате ежемесячного пособия;
- осуществляет функции распорядителя и получателя средств, выделяемых из федерального бюджета на реализацию возложенных на него отдельных полномочий в сфере социальной защиты населения.

Белгородское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации обеспечивает перечисление денежных средств на выплату ежемесячного пособия, в пределах средств, предусмотренных в

---

<sup>1</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

федеральном бюджете на соответствующий год, согласно законодательно утвержденному порядку.

При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с:

- организациями по обработке корреспонденции и денежных переводов на договорной основе – в части осуществления доставки результата предоставления государственной услуги получателю;

- кредитными организациями - в части зачисления денежных средств на лицевые счета получателей.

Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов, необходимых для назначения и выплаты ежемесячного пособия – 3 рабочих дня с даты получения документов органами социальной защиты населения;

- формирование личного дела заявителя – 3 рабочих дня со дня регистрации заявления в Журнале регистрации заявлений и решений;

- принятие решения о назначении/отказе в назначении/ ежемесячного пособия – 10 рабочих дней со дня передачи ответственному должностному лицу сформированного личного дела заявителя;

- актуализация базы данных получателей ежемесячного пособия – постоянно в течение месяца;

- формирование выплатных документов ежемесячного пособия – 3 рабочих дня со дня принятия решения о назначении ежемесячного пособия;

- прекращение выплаты ежемесячного пособия – 10 рабочих дней со дня установления юридического факта о прекращении выплаты.

11. Предоставление материальной помощи малоимущим гражданам, а также гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам назначения пособий (периодических и единовременных);
- прием документов от граждан;
- рассмотрение заявлений;
- информирование о принятом решении;
- назначение пособий.

Таблица 2<sup>1</sup>

Денежные выплаты семьям Красненского района, имеющих детей, за 2015 год

<b>Наименование выплат</b>	<b>Кол-во получателей</b>	<b>Общий объем средств, тыс. руб.</b>
Ежемесячное пособие на ребенка	361 (604 ребенка)	3410,5
Ежемесячное пособие по уходу за ребенком до 1,5 лет	59	3383,1
Ежемесячная денежная выплата в случае рождения третьего ребенка или последующих детей до исполнения ребенком возраста 3 лет	55	5267,5
Единовременное пособие при рождении ребенка	27	384,6

В соответствии с постановлением правительства РФ от 30.06.1994г. №890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения» бесплатное обеспечение лекарственными препаратами получили в 2014г. - 18 детей из малообеспеченных семей в возрасте до шести лет; 2015г. - 27 детей; на 1 мая 2016г. - 7 детей<sup>2</sup>.

В Красненском районе обеспечен первоочередной прием в дошкольные учреждения детей из малообеспеченных семей. Дети из таких семей ездят бесплатно на школьных автобусах, осуществляется подвоз в

<sup>1</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

<sup>2</sup> Там же.

дошкольные и образовательные учреждения. Питание получили бесплатно: 2014 г. - 263 чел., 2015 г. - 273 чел., на 1 мая 2016 г. - 273 чел<sup>1</sup>.

Выплачивается компенсация расходов на приобретение школьной формы учащимся первых классов и общеобразовательных учреждений. Бесплатное обеспечение школьной формой для первоклассников получили в 2014 г. - 24 чел., 2015 г. - 26 чел., 2016 г. - 26 чел. Бесплатное посещение один раз в месяц музеев, парков культуры и отдыха, а также выставок<sup>2</sup>.

На 1 января 2016 г. была оказана материальная помощь 107 семьям в размере 270,200 руб.; на 1 января 2015 г. оказана 44 семьям в размере 157,00 руб.; на 1 января 2016 г. оказана 43 семьям в размере 249,55 руб<sup>3</sup>.

12. Предоставление государственной услуги по социальному обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Государственную услугу предоставляет отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Непосредственное предоставление социального обслуживания на дому осуществляют отделения социального обслуживания на дому.

Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам социального обслуживания;
- сбор и подготовка документов;
- прием документов от граждан;
- принятие решения о зачислении (постановка в очередь) или отказе в социальном обслуживании с объявлением причин.

На территории Красненского района сформирована система социального обслуживания населения, осуществляющая деятельность

---

<sup>2</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

<sup>3</sup> Там же.

<sup>3</sup> Там же

социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Система социальной защиты населения Красненского района направлена на усиление адресности предоставления мер социальной поддержки, контроля за целевым использованием бюджетных средств, что позволяет улучшать качество жизни жителей района.

Ежегодно социальными услугами пользуются около 500 жителей района, в стационарных муниципальных учреждениях для граждан пожилого возраста и инвалидов проживают около 70 граждан, в центре для несовершеннолетних на реабилитации находится 20 детей.

Приоритетным направлением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов является оказание услуг на дому. Данная форма предоставления социальных услуг является более социально ориентированной, поскольку сохраняет привычную среду обитания для граждан, а также более экономичной по сравнению со стационарным социальным обслуживанием.

В декабре 2012 года в районе создано муниципальное бюджетное учреждение системы социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения», которое предоставляет следующие социальные услуги:

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

- 2) 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.

Услугами 4 отделений социальной помощи на дому в 2015 году воспользовались 491 пенсионер. На счет МБУ ССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» за 2015 год поступило более 2943 тыс. рублей за оказанные социальные услуги<sup>1</sup>.

Отделением срочной социальной помощи, предназначенном для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности в 2015 году оказано помощи в виде вещей б/у - 74 чел. (716 ед.).

Несмотря на высокий уровень организации предоставления социальных услуг населению Красненского района, остается нерешенными ряд проблем:

- устаревшая материальная база учреждений социального обслуживания населения;
- отсутствие механизмов и порядка обжалования действий муниципальных служащих в случае их неправомерности или неправомочности, с точки зрения потребителя социальных услуг;
- несовершенство механизмов реализации на практике принципа ответственности органов местного самоуправления и отдельных должностных лиц за ненадлежащее выполнение функций по предоставлению социальных услуг;
- отсутствие четких критериев, позволяющих оценить качество предоставляемых социальных услуг.

Основной недостаток организации деятельности по предоставлению социальных услуг, заключается в том, что оно ориентировано в большей степени на интересы поставщика услуг, а не на их потребителя. В документах четко сформулированы требования к потребителю услуг, и, как

---

<sup>1</sup> Общая информация о предоставлении социальных услуг населению Красненского района // Отдел социальной защиты населения администрации Красненского района. Документ опубликован не был.

правило, не детализируются обязанности и ответственность поставщиков социальных услуг.

Таким образом, проанализировав практику предоставления социальных услуг населению Управлением социальной защиты населения Администрации муниципального района «Красненский район» Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. На территории Красненского района основным субъектом, предоставляющим социальные услуги населения выступает отдел социальной защиты населения администрации Красненского района Белгородской области, который является структурным подразделением администрации района, и обеспечивает реализацию, и проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения. В Красненском районе организовано своевременное и в полном объеме исполнение государственных обязательств в сфере социальной защиты населения, предоставляется около 47 видов выплат различным категориям граждан. В 2015 году численность граждан, являющихся заявителями в системе социальной политики, составила 7426 человек, т.е. почти 58 % от общего числа жителей района.

2. В соответствии с выделенными функциональными обязательствами Отделом предоставляется 12 социальных услуг населению Красненского района: предоставление мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов; предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда; предоставление мер социальной поддержки лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов; предоставление мер социальной поддержки семьям, имеющим детей; предоставление материальной помощи на погребение; предоставление мер социальной поддержки жертв политических репрессий; предоставление ежемесячной субсидии на оплату услуг связи отдельным категориям граждан (лицам, приравненным к разминированию в период 1943-1-50 годов,

ветеранам боевых действий и многодетным семьям); оказание содействия опекунам и попечителям, проверка условий жизни подопечных, соблюдением опекунами и попечителями прав и законных интересов подопечных, обеспечение сохранности их имущества, а также исполнение опекунами и попечителями требований к осуществлению ими прав и исполнению обязанностей опекунов и попечителей; подбор, учет и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных условиях установленных семейным законодательством форм; организация предоставления гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; организация выплаты ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан.

3. Основными проблемами организации предоставления социальных услуг населению Красненского района остаются: устаревшая материальная база учреждений социального обслуживания населения; отсутствие механизмов и порядка обжалования действий муниципальных служащих в случае их неправомерности или неправомочности, с точки зрения потребителя социальных услуг; несовершенство механизмов реализации на практике принципа ответственности органов местного самоуправления и отдельных должностных лиц за ненадлежащее выполнение функций по предоставлению социальных услуг; отсутствие четких критериев, позволяющих оценить качество предоставляемых социальных услуг.

### **РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Проведенные теоретический и практический анализ организации предоставления социальных услуг на муниципальном уровне позволили выявить следующие направления совершенствования данного процесса:

- совершенствование нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуры предоставления социальных услуг населения;
- повышение эффективности муниципальной службы посредством повышения ответственности и подотчетности муниципальных служащих, сокращение бюрократизма и волокиты при выполнении функций;
- совершенствование системы информирования потенциальных потребителей о социальных услугах и их предоставлении через развитие соответствующей инфраструктуры (создание информационных центров, формирование баз данных по социальным услугам и внедрение передовых информационно-коммуникационных технологий);
- создание системы обучения муниципальных служащих и потребителей услуг использованию существующих источников информации;
- внедрение системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг. Создание системы изучения потребностей и ожиданий потребителей в целях совершенствования регулирования и предоставления социальных услуг.

Особого внимания заслуживает проблема систематического изучения потребностей и нужд потребителей социальных услуг. Ссылаясь на мировой опыт, можно привести примеры того, как в процессе совершенствования системы предоставления услуг многие страны основной целью реформы ставили достижение большей гибкости и ориентированности аппарата управления на потребителя услуг. В достижении этой цели центральная роль отводилась распространению информации о деятельности органов местного самоуправления, стандартах предоставляемых ими услуг, а также внедрению

на практике принципа «обратной связи» с пользователями по качеству предоставляемых услуг. Избранный этими странами подход наряду с прочими предпринимаемыми мерами способствовал повышению эффективности системы предоставления социальных услуг в целом.

Рекомендации по совершенствованию организации деятельности по повышению качества и доступности социальных услуг должны основываться на следующих принципах разработки стандартов.

Состав конкретных принципов определен, исходя из выявленных проблем, которые необходимо безотлагательно решить для улучшения положения дел в рассматриваемой области. Этим принципам следует придерживаться при организации работы по разработке и внедрению стандартов предоставления услуг.

1) Принцип ориентации на потребителя. Внедрение этого принципа предполагает выполнение поставщиками социальных услуг определенных условий. Во-первых, понимание потребностей и ожиданий потребителей относительно качества услуг, их стоимости, порядка и сроков их предоставления. Во-вторых, разработка системы индикаторов, позволяющих измерить удовлетворенность потребителей качеством услуг. В-третьих, формирование эффективной системы управления процессом взаимодействия муниципальных служащих с потребителями услуг.

2) Принцип информированности потребителей социальных услуг. Данный принцип подразумевает создание и функционирование постоянно действующей системы информационного обеспечения потребителей социальных услуг, с использованием всевозможных источников, включая средства массовой информации, информационно-коммуникационные технологии и т.д. Внедрение данного принципа предполагает доступность информации и постоянное информирование потребителей услуг об организациях и учреждениях, предоставляющих государственные услуги, порядке их предоставления, правах и обязанностях потребителей и поставщиков при получении/предоставлении услуг.

3) Принцип заинтересованности исполнителя. Данный принцип говорит о значимости личной заинтересованности исполнителя в качественном и своевременном предоставлении соответствующего вида социальных услуг. Мировая практика свидетельствует о необходимости разработки системы материального и морального стимулирования, влияющей на качество работы муниципальных служащих по предоставлению социальных услуг.

4) Принцип наименьшего действия. Внедрение данного принципа предполагает максимальное упрощение организации и технологии предоставления социальных услуг. Процедуры предоставления социальных услуг должны быть просты, понятны и как следствие надежны. Другими словами, каждое действие должно совершаться с минимально возможной затратой трудовых, материальных, временных и прочих ресурсов.

5) Принцип делегирования полномочий. В соответствии с данным принципом необходимо обеспечить большую гибкость в предоставлении услуг с учетом специфических особенностей и потребностей потребителей. На практике никакие детализированные регламенты и должностные инструкции не в состоянии предусмотреть все аспекты взаимоотношений муниципальных служащих с потребителями социальных услуг. В связи с этим регламентация работы должна оставлять определенную свободу действий, достаточную для дальнейшего совершенствования работы по предоставлению услуг.

6) Принцип «обратной связи». Для объективной оценки качества предоставляемых социальных услуг необходимо установление постоянной и надежной обратной связи с потребителями. Реализация данного принципа на практике позволяет не только осуществлять действенный контроль за деятельностью ответственных должностных лиц, но и принимать своевременные меры по совершенствованию качества и порядка предоставления услуг.

7) Принцип системности стандартов. Данный принцип предполагает,

что разработка стандартов предоставления услуг должна осуществляться с учетом действующего законодательства. В связи с этим каждый вновь разрабатываемый стандарт должен быть проверен на наличие взаимосвязи и непротиворечивости с другими нормативно-законодательными актами. Несоблюдение данного принципа приводит к различного рода дефектам системы управления в целом и, как следствие, снижает ее эффективность.

Использование указанных принципов при разработке стандартов качества предоставляемых социальных услуг позволит максимально приблизить поставщиков услуг к потребителям, повысить качество и эффективность предоставления услуг, а также организовать действенную систему контроля за качеством предоставления услуг со стороны уполномоченного государственного органа и общественности.

Для обеспечения единства подходов при разработке стандартов предоставления социальных услуг целесообразно установить обязательный для всех порядок, который включает следующие основные стадии:

- изучение потребностей и ожиданий потребителей;
- разработка проекта стандарта предоставления социальной услуги;
- согласование и утверждение стандарта предоставления социальной услуги;
- внесение соответствующих изменений и дополнений в стандарт предоставления социальной услуги;
- в случае необходимости - пересмотр (отмена) стандарта.

Все без исключения стандарты необходимо согласовывать с заинтересованными центральными и местными исполнительными органами, уполномоченным органом, а при необходимости - с общественными организациями. Только после этого стандарт утверждается нормативным актом.

Обновление или пересмотр стандарта социальной услуги имеет место в случае необходимости внесения значительных корректировок параметров или порядка предоставления услуги.

В этих условиях особую актуальность приобретает разработка проекта «Мониторинг эффективности предоставления социальных услуг населению муниципального образования». Паспорт проекта представлен в приложении 1.

*Обоснование проектных мероприятий.* Необходимость эффективной реализации социальных проектов требует выработки оптимальных информационно-управленческих технологий, повышающих адекватность мер реализации государственной социальной политики на муниципальном уровне. Одной из таких мер является мониторинг процесса социального обслуживания населения, нуждающегося в социальной поддержке, учреждениями системы социальной защиты. Задача повышения качества и доступности предоставления социальных услуг является приоритетной на текущем этапе развития системы государственного управления. Следует отметить, что проблема повышения качества и доступности услуг носит комплексный характер. Уровень качества и доступности услуг зависит от многих факторов, связанных, прежде всего, с удовлетворенностью получателей услуг, выполнением нормативно-установленных требований к предоставлению услуг, наличием ориентации на предпочтения получателей услуг, а также с эффективностью деятельности органов исполнительной власти, организаций, связанных с предоставлением услуг.

Основной целью мониторинга выступает обоснование наиболее перспективных направлений сравнительного анализа и оценки работы учреждений социального обслуживания для оптимизации процесса управления в условиях перехода к проектно-целевому принципу финансирования с учетом требований федеральной и региональной социальной политики о результативности и оперативности предоставления социальных услуг, расширения и внедрения инновационных форм социального обслуживания, улучшения качества социальной защиты населения. Предметом информационного анализа должны стать процессы организационно-управленческой деятельности учреждений муниципальной

системы социальной защиты и процессы социального обслуживания клиентов.

Обозначенные вопросы должны решаться путем реализации различных мер в сфере управления предоставлением услуг, в числе которых могут быть:

- оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;

- определение соответствия процедуры, условий и результатов предоставления услуг ожиданиям их получателей;

- улучшение условий предоставления услуг, закрепленных в стандартах их предоставления;

- повышение клиентоориентированности муниципальных служащих, работающих непосредственно с получателями социальных услуг;

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;

- оптимизация деятельности (сокращение затрат) органов власти, местного самоуправления, организаций, связанных с предоставлением услуг.

При этом успешность реализации данных механизмов с точки зрения повышения качества и доступности предоставления услуг в каждом отдельном случае зависит от последовательности и способов их реализации, а также взаимоувязки механизмов мониторинга качества и доступности предоставления услуг, с одной стороны, и реинжиниринга и регламентации – с другой. Кроме того, задача повышения качества и доступности предоставления услуг не может носить единовременный характер.

*Цели и задачи внедрения проекта.* Целью реализации проекта является создание механизма, позволяющего на непрерывной основе проводить оценку качества предоставления социальных услуг, выявлять сложившиеся недостатки процедур предоставления социальных услуг и предпринимать меры, направленные на повышение качества их предоставления, в том числе за счет развития клиентоориентированности муниципальных служащих.

Помимо вопросов повышения качества социальных услуг в рамках проекта реализуется комплекс мероприятий в сфере муниципального управления, направленных на достижение следующих задач:

- обеспечение соответствия уровня компетентности муниципальных служащих уровню решаемых ими задач;
- формирование клиентоориентированной организационной культуры в органах местного самоуправления;
- освоение и внедрение современных управленческих технологий;
- создание механизмов постоянного совершенствования деятельности органов местного самоуправления в сфере социального обслуживания населения.

При создании системы мониторинга эффективности предоставления социальных услуг необходимо использовать проектный подход, который предполагает реализацию комплекса мероприятий: от создания нормативно-правовой базы и пилотной апробации до полномасштабного внедрения системы мониторинга в практику деятельности всех органов местного самоуправления, предоставляющих социальные услуги.

*Целевую группу участников проекта составляют:*

- население Красненского района;
- отдел социальной защиты населения администрации Красненского района;
- управление финансов и бюджетной политики администрации Красненского района;
- отдел образования администрации Красненского района;
- отдел культуры администрации района.

*Сроки реализации проекта.* Проект рассчитан на 2016 – 2018 годы и имеет два направления:

1. Повышение качества социальных услуг, непосредственно предоставляемых отделом социальной защиты населения администрации Красненского района, а также услуг, необходимых и обязательных для их

предоставления, и услуг, предоставляемых в соответствии с муниципальным заданием (заказом) муниципальными учреждениями и другими организациями.

2. Информирование населения о мероприятиях проекта, контроль, мониторинг качества и доступности социальных услуг, предоставляемых Отделом.

Первое направление предусматривает развитие предоставления услуг двумя смежными путями, предполагающими значительное повышение роли инфокоммуникационных технологий и ликвидацию устаревших требований к бумажному документообороту.

При этом целевым состоянием этой сферы является полный постепенный переход на электронную форму предоставления услуг через широкое использование многофункциональных центров.

Первое направление предусматривает развитие предоставления услуг двумя смежными путями, предполагающими значительное повышение роли инфокоммуникационных технологий и ликвидацию устаревших требований к бумажному документообороту. При этом целевым состоянием этой сферы является полный постепенный переход на электронную форму предоставления услуг через широкое использование многофункциональных центров.

Реализация второго направления потребует развития методики мониторинга оценки эффективности предоставления социальных услуг населению, в том числе с учетом мнения населения. Количество услуг, предоставляемых в электронной форме (с указанием этапа) и через многофункциональные центры, является основным индикатором результатов разрабатываемого проекта.

*Состав мероприятий.* Реализация проекта внедрения мониторинга эффективности предоставления социальных услуг предполагает следующие мероприятия.

1. Оценка уровня качества предоставления социальных услуг, которая включает в себя:

- оценку уровня удовлетворенности получателей (уполномоченных представителей получателей) социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг на основе их анкетирования по специально разработанным критериям и анкетам;

- оценку выполнения требований административных регламентов предоставления социальных услуг, проводимую на основании мониторинга применения административных регламентов по специально разработанной методологии;

- сравнительную оценку уровня качества предоставления социальных услуг Отделом путем сравнительного анализа процесса предоставления социальных услуг.

2. Внедрение управленческих новаций в сферу предоставления социальных услуг путем:

- формирования базы данных лучших практик предоставления социальных услуг;

- распространения и применения лучших практик предоставления социальных услуг Отделом;

- разработки рекомендаций по внесению изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг;

- внесения изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг.

3. Разработка на основании результатов оценки уровня качества предоставления социальных услуг, сравнительного анализа и выявленных лучших практик предоставления социальных услуг разрабатывают планы мероприятий по совершенствованию качества предоставления социальных услуг, в том числе включая следующие предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления социальной услуги;
- об изменении общего срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
- об изменении порядка взаимодействия с другими организациями, участвующими в предоставлении социальной услуги;
- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями получателей (уполномоченных представителей получателей) социальных услуг;
- по улучшению условий предоставления социальной услуги и повышению удовлетворенности получателей (уполномоченных представителей получателей) социальных услуг.

4. Разработка проектов положений о проведении мониторинга эффективности социальных услуг:

- описание последовательности действий Отделом при проведении мониторинга и рекомендации по продолжительности данных действий;
- рекомендации по перечню услуг, которые должны стать предметом мониторинга;
- определение параметров качества социальных услуг, исследуемых при проведении мониторинга;
- определение рекомендуемых форм проведения мониторинга и описание методов сбора первичной информации для их применения;
- выработка требований к анализу нормативно-правовой базы и иных источников с целью составления вопросов для исследования;
- выработка рекомендаций по порядку проведения полевого этапа мониторинга (включая рекомендации по определению выборки для опросов);
- определение порядка обработки и анализа результатов полевого этапа;
- выработка рекомендаций по решениям, которые целесообразно по результатам мониторинга.

5. Проведение полевого этапа работ мониторинга исследуемых социальных услуг:

- использование для сбора первичной информации не менее двух социологических методов и разработанного для применения данных методов соответствующего инструментария;

- проведение сбора первичной информации путем опроса не менее 1000 получателей исследуемых социальных услуг, отобранных среди всех получателей данных услуг на репрезентативной основе.

6. Формирование базы данных первичной информации и расчет статистических показателей на основе полученных данных по исследуемым социальным услугам. В соответствии с различными процедурами получения и анализа информации в ходе проведения мониторинга выстраивается система формирования показателей, включающая в себя:

- первичные показатели работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе данных самооценки учреждений (См. приложение 2);

- социальные оценки работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе анкетирования клиентов и специалистов, работающих в данных учреждениях;

- итоговые показатели – сводные качественные оценки уровня предоставляемых социальных услуг и уровня удовлетворенности клиентов социальным обслуживанием.

7. Анализ эффективности предоставления исследуемых социальных услуг и определение мер для органов исполнительной власти по повышению эффективности предоставления социальных услуг на основе информации, полученной в результате:

- первичного анализа статистической информации органов местного самоуправления, оказывающих социальные услуги;

- первичного анализа административных регламентов предоставления социальных услуг и иных нормативных правовых актов, в случае отсутствия

административных регламентов, регулирующих предоставление социальных услуг;

- изучения мнений получателей социальных услуг;
- применения других методов сбора информации.

8. Подготовка итогового доклада о результатах мониторинга эффективности предоставления исследуемых социальных услуг в районе, включающего:

- анализ параметров качества социальных услуг и сравнение социальных услуг по эффективности их предоставления;

- информацию о соответствии фактического качества предоставления обследованных социальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами или, в случае отсутствия регламента, иными нормативными правовыми актами, регулиющими порядок предоставления социальных услуг;

- информацию об уровне удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставленных услуг;

- предложения по мерам улучшения эффективности предоставления обследованных социальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг или по их разработке.

*Планируемые результаты проекта:*

- расширение (изменение) способов информирования граждан и организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления;

- сокращение сроков предоставления услуг;

- снижение количества документов, необходимых для предоставления услуг;

- изменение графика приема получателей социальных услуг;

-повышение клиентоориентированности сотрудников отдела социальной защиты населения администрации Красненского района, работающих с получателями услуг;

- улучшение условий ожидания приема, а также условий для заполнения бланков и заявлений.

*Оценка эффективности проекта.* Показателями, характеризующими достижение целей, являются:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных социальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей (100% ежегодно).

- среднее число обращений заявителя в Отдел для получения одной социальной услуги (в единицах);

- среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в Отдел к 2018 году (в минутах);

- превышение установленных нормативных сроков предоставления социальной услуги;

- доля регламентированных социальных услуг (100%);

- доля регламентированных контрольно-надзорных и разрешительных функций (в процентах);

- доля социальных услуг, информация о которых размещена в государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Портале государственных и муниципальных услуг (в процентах от общего количества услуг);

- доля социальных услуг, предоставляемых в созданных многофункциональных центрах, от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в многофункциональных центрах (80%);

- доля социальных услуг, предоставляемых в Отделе, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа (100%).

*Ресурсное обеспечение проекта.* Основным источником финансовых ресурсов проекта станет бюджет муниципального образования. В ходе реализации проекта отдельные мероприятия, объемы и источники их финансирования подлежат ежегодной корректировке на основе анализа полученных результатов проекта, а также в соответствии с реальными возможностями бюджета Красненского района. Для успешной реализации проекта необходимо следующее ресурсное обеспечение:

- специалисты в области системного мониторинга эффективности предоставления социальных услуг;
- программные информационно-технологические продукты для оценки эффективности предоставления социальных услуг.

Бюджетные расходы на реализацию проекта предполагаются нами на уровне 104 600 рублей за весь срок реализации проекта:

- приобретение программных информационно-технологических продуктов – 75 000 рублей;
- обучение 2 специалистов в области мониторинга эффективности предоставления социальных услуг – 29 600 руб.

*Оценка рисков внедрения проекта.* Основными внешними рисками, влияющими на достижение поставленных целей, являются:

1. Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств по государственным контрактам.

Для минимизации такого риска предполагается проведение следующих мероприятий:

- назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий проекта;
- принятие подробного плана мероприятий по реализации каждого направления и сметы.

2. Нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур муниципальными служащими. Корректировка устоявшихся

административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.

Для минимизации этого риска планируется реализовывать следующие мероприятия:

- проведение обучения специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг;
- оперативное внесение изменений в регламенты подготовки и выдачи документов, принятие организационно-технических мер;
- изменение системы премирования муниципальных служащих Отдела в зависимости от результатов исполнения требований к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

### 3. Недофинансирование мероприятий проекта.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования предоставления социальных услуг населению муниципального образования, можно сделать следующие выводы.

1. Совершенствование предоставления социальных услуг на муниципальном уровне включают в себя: совершенствование нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуры предоставления социальных услуг населения; повышение эффективности муниципальной службы посредством повышения ответственности и подотчетности муниципальных служащих, сокращение бюрократизма и волокиты при выполнении функций; совершенствование системы информирования потенциальных потребителей о социальных услугах и их предоставлении через развитие соответствующей инфраструктуры (создание информационных центров, формирование баз данных по социальным услугам и внедрение передовых информационно-коммуникационных технологий); создание системы обучения муниципальных служащих и потребителей услуг использованию существующих источников информации; внедрение системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг.

2. В рамках совершенствования предлагается к реализации проект

«Мониторинг эффективности предоставления социальных услуг населению муниципального образования». Целью реализации проекта является создание механизма, позволяющего на непрерывной основе проводить оценку качества предоставления социальных услуг, выявлять сложившиеся недостатки процедур предоставления социальных услуг и предпринимать меры, направленные на повышение качества их предоставления, в том числе за счет развития клиентоориентированности муниципальных служащих.

3. Реализация проекта внедрения мониторинга эффективности предоставления социальных услуг предполагает следующие мероприятия: оценка уровня качества предоставления социальных услуг; внедрение управленческих новаций в сферу предоставления социальных услуг; разработка на основании результатов оценки уровня качества предоставления социальных услуг, сравнительного анализа и выявленных лучших практик предоставления социальных услуг разрабатывают планы мероприятий по совершенствованию качества предоставления социальных услуг, в том числе включая следующие предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг; разработка проектов положений о проведении мониторинга эффективности социальных услуг; проведение полевого этапа работ мониторинга исследуемых социальных услуг; формирование базы данных первичной информации и расчет статистических показателей на основе полученных данных по исследуемым социальным услугам; анализ эффективности предоставления исследуемых социальных услуг и определение мер для органов исполнительной власти по повышению эффективности предоставления социальных услуг; подготовка итогового доклада о результатах мониторинга эффективности предоставления исследуемых социальных услуг в районе.

4. Планируемыми результатами реализации проекта станут: расширение (изменение) способов информирования граждан и организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их

предоставления организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления; сокращение сроков предоставления услуг; снижение количества документов, необходимых для предоставления услуг; изменение графика приема получателей социальных услуг; повышение клиентоориентированности сотрудников отдела социальной защиты населения администрации Красненского района, работающих с получателями услуг; улучшение условий ожидания приема, а также условий для заполнения бланков и заявлений.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Задачи глубокого реформирования социальной сферы диктуют необходимость повышения эффективности предоставления услуг, которые принято относить к социальным. Ответом государства на объективную потребность населения в социальных услугах стало создание сети государственных и муниципальных учреждений, призванных оказывать специализированные социальные услуги, что позволило сформировать существующую в настоящий период систему социального обслуживания населения.

В настоящий момент созрела необходимость преобразования системы оказания социальных услуг, обусловленная, во-первых, повышением спроса на услуги со стороны населения, а во-вторых, расширением самого спектра предоставляемых услуг.

Необходимость выработки системных представлений об особенностях формирования стандартов на социальные услуги населению, о действенных методах и механизмах формирования стандартов инициировала данное исследование и предопределила теоретическую и практическую значимость дипломного исследования.

Исследование теоретических основ предоставления социальных услуг населению показало, что социальная услуга рассматривается как действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. К социальным услугам относят такие услуги, которые реализуются в определенной сфере деятельности, в частности в здравоохранении, культуре, образовании, науке. Они тесно связаны с публичными, так как обладают свойствами публичных услуг. Социальные услуги могут оказываться любыми субъектами. Так, возможна публичная

государственная социальная услуга, а сама государственная услуга непосредственно связана с публичными функциями государства и вытекает из них.

Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам представляет собой социальное обслуживание граждан. Основными функциями социального обслуживания выступают жизнеобеспечение, регулирование, интеграция и дифференциация. Наибольшую значимость представляют его интегративная и дифференцирующая функции, а функции регулирования и жизнеобеспечения определяют ресурсы, необходимые для его развития. Понятие социальной услуги в системе социального обслуживания формируется как действие, совершенное в интересах индивидуального или коллективного клиента (семьи) по удовлетворению его потребности с целью восстановления его жизнедеятельности и развития личностного потенциала. Основная ее задача это проведение мероприятий, приводящих в дальнейшем к выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, при этом достигается положительный эффект по социально-экономическому развитию общества в условиях модернизации социальной сферы.

В рамках деятельности социальных учреждений получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг: социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием

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

На территории Красненского района основным субъектом, предоставляющим социальные услуги населения выступает отдел социальной защиты населения администрации Красненского района Белгородской области, который является структурным подразделением администрации района, и обеспечивает реализацию, и проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения. В Красненском районе организовано своевременное и в полном объеме исполнение государственных обязательств в сфере социальной защиты населения, предоставляется около 47 видов выплат различным категориям граждан. В 2015 году численность граждан, являющихся заявителями в системе социальной политики, составила 7426 человек, т.е. почти 58 % от общего числа жителей района.

В соответствии с выделенными функциональными обязательствами Отделом предоставляется 12 социальных услуг населению Красненского района: предоставление мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов; предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда; предоставление мер социальной поддержки

лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов; предоставление мер социальной поддержки семьям, имеющим детей; предоставление материальной помощи на погребение; предоставление мер социальной поддержки жертв политических репрессий; предоставление ежемесячной субсидии на оплату услуг связи отдельным категориям граждан (лицам, приравненным к разминированию в период 1943-1-50 годов, ветеранам боевых действий и многодетным семьям); оказание содействия опекунам и попечителям, проверка условий жизни подопечных, соблюдением опекунами и попечителями прав и законных интересов подопечных, обеспечение сохранности их имущества, а также исполнение опекунами и попечителями требований к осуществлению ими прав и исполнению обязанностей опекунов и попечителей; подбор, учет и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных условиях установленных семейным законодательством формам; организация предоставления гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; организация выплаты ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан.

Основными проблемами организации предоставления социальных услуг населению Красненского района остаются: устаревшая материальная база учреждений социального обслуживания населения; отсутствие механизмов и порядка обжалования действий муниципальных служащих в случае их неправомерности или неправомерности, с точки зрения потребителя социальных услуг; несовершенство механизмов реализации на практике принципа ответственности органов местного самоуправления и отдельных должностных лиц за ненадлежащее выполнение функций по предоставлению социальных услуг; отсутствие четких критериев, позволяющих оценить качество предоставляемых социальных услуг.

Совершенствование предоставления социальных услуг на муниципальном уровне включают в себя: совершенствование нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуры предоставления социальных услуг населения; повышение эффективности муниципальной службы посредством повышения ответственности и подотчетности муниципальных служащих, сокращение бюрократизма и волокиты при выполнении функций; совершенствование системы информирования потенциальных потребителей о социальных услугах и их предоставлении через развитие соответствующей инфраструктуры (создание информационных центров, формирование баз данных по социальным услугам и внедрение передовых информационно-коммуникационных технологий); создание системы обучения муниципальных служащих и потребителей услуг использованию существующих источников информации; внедрение системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг.

Реализация проекта «Мониторинг эффективности предоставления социальных услуг населению муниципального образования» направлена на совершенствование предоставления социальных услуг населению. Целью реализации проекта является создание механизма, позволяющего на непрерывной основе проводить оценку качества предоставления социальных услуг, выявлять сложившиеся недостатки процедур предоставления социальных услуг и предпринимать меры, направленные на повышение качества их предоставления, в том числе за счет развития клиентоориентированности муниципальных служащих.

Реализация проекта внедрения мониторинга эффективности предоставления социальных услуг предполагает следующие мероприятия: оценка уровня качества предоставления социальных услуг; внедрение управленческих новаций в сферу предоставления социальных услуг; разработка на основании результатов оценки уровня качества предоставления социальных услуг, сравнительного анализа и выявленных лучших практик предоставления социальных услуг разрабатывают планы мероприятий по

совершенствованию качества предоставления социальных услуг, в том числе включая следующие предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления социальных услуг; разработка проектов положений о проведении мониторинга эффективности социальных услуг; проведение полевого этапа работ мониторинга исследуемых социальных услуг; формирование базы данных первичной информации и расчет статистических показателей на основе полученных данных по исследуемым социальным услугам; анализ эффективности предоставления исследуемых социальных услуг и определение мер для органов исполнительной власти по повышению эффективности предоставления социальных услуг; подготовка итогового доклада о результатах мониторинга эффективности предоставления исследуемых социальных услуг в районе.

Планируемыми результатами реализации проекта станут: расширение (изменение) способов информирования граждан и организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления; предоставление организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления; сокращение сроков предоставления услуг; снижение количества документов, необходимых для предоставления услуг; изменение графика приема получателей социальных услуг; повышение клиентоориентированности сотрудников отдела социальной защиты населения администрации Красненского района, работающих с получателями услуг; улучшение условий ожидания приема, а также условий для заполнения бланков и заявлений.

Проведенное исследование позволяет сформулировать ряд рекомендаций в адрес отдела социальной защиты населения администрации Красненского района:

- провести оценку уровня удовлетворенности получателей и оценку выполнения требований административных регламентов предоставления социальных услуг;

- организовать формирование базы данных лучших практик предоставления социальных услуг;
- разработать проекты положений о проведении мониторинга эффективности социальных услуг;
- организовать закупку программных информационно-технологических продуктов;
- организовать обучение 2 специалистов в области мониторинга эффективности предоставления социальных услуг.

**СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ // Российская газета. - 2003. - №202. – 10 окт.
2. Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области [Электронный ресурс] : Закон Белгородской области от 2 апреля 2003 года №74 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
3. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014-2020 годы» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года №523-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
4. Положение об отделе социальной защиты населения администрации Красненского района [Электронный ресурс] - Режим доступа : <http://osznkr.ru/normbaza#search>
5. Авилов, И. А. Современные особенности организации и управления системой предоставления социальных услуг населению в условиях кризиса [Текст]/ И. А. Авилова // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2014. – № 2. – С. 85-88.
6. Авраамова, Е. М. Экономическая политика и социальные приоритеты [Текст] : монография / Е. М. Авраамова, В. М. Жеребин. – М. : ИСЭПН РАН, 2011 – 210 с.
7. Агеева, К. А. Совершенствование организации предоставления государственных социальных услуг населению [Текст] : материалы VI всероссийской 59-й научно-практической конференции молодых ученых с

международным участием «Россия молодая», 22 - 25 апреля 2014 г. / Отв. ред. В. Ю. Блюменштейн. – Кемерово : КузГТУ, 2014. – С. 604 - 610.

8. Акулич, М. М. Социальный контроль как механизм повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / М.М. Акулич, М.В. Батырева // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2013. – № 4. – С. 104-116.

9. Атабиева, А. И. Зарубежный опыт правового регулирования отношений в области социального обеспечения. [Текст] / А. И. Атабиева// Правовая культура. – 2012. – №1. – С.102-107.

10. Бабич, А. М. «Дорожные карты» как инструмент социального бюджета [Текст] / А. М. Бабич // Уровень жизни населения регионов России. – 2015. – № 2 (196). – С. 115-122.

11. Багомедов, М. А. Социальное стратегирование в региональной политике государства [Текст] / М. А. Багомедов, О. М. Багомедов // Вопросы структуризации экономики. – 2014. – №1. – С. 223-225.

12. Бегунова, О. В. «Муниципальный стандарт» как инструмент повышения инвестиционной привлекательности муниципального образования [Текст] / О. В. Бегунова // Муниципалитет: экономика и управление. – 2014. – № 1 (6). – С. 50-56.

13. Боженко, С. В. Использование социальных ваучеров для предоставления социальных услуг: особенности, проблемы перспективы. [Текст] / С. В. Боженко, М. В. Ефанова // Сборник научных трудов вузов России "Проблемы экономики, финансов и управления производством". – 2011. – №30. – С. 182–187.

14. Бойков, С. А. Экспертная оценка функциональной полноты автоматизированных информационных систем для государственных учреждений в социальной сфере [Текст] / С. А. Бойков // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. – 2014. – Т. 2. – № 6. – С. 99-105.

15. Бородатова, Л. Ю. Социальные услуги населению: проблемы регулирования и оценки качества предоставления [Текст] : материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной 50-летию ТИИ-ТюмГНГУ «Новые технологии - нефтегазовому региону» / Л. Ю. Бородатова. – Тюмень : ТюмГНГУ, 2013. – С. 141-143.

16. Бородкин, Ф. М. Социальные индикаторы [Текст] / Ф. М. Бородкин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 607 с.

17. Бочарников, М. В. Использование механизма государственно-частного партнерства для реализации проектов в сфере общественной инфраструктуры, социальных и муниципальных услуг [Текст] : материалы I Ежегодных международных научно-практических чтений Ставропольского института кооперации (филиала) БУКЭП сборник международных конференций профессорско-преподавательского состава и аспирантов СТИК (филиала) БУКЭП / Под общей ред. В. Н. Глаза, С. А. Турко / М. В. Бочарников, И. Г. Траутвайн. – Ставрополь : БУКЭП, 2015. – С. 106-107.

18. Ванеев, О. Н. Электронный муниципалитет: пути информационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением [Текст] / О. Н. Ванеев // Современное право. - 2010. - № 4. - С. 59 - 62.

19. Васильцова, Л. И. Социальная политика в Российской Федерации: УРОВНИ формирования и противоречия реализации [Текст]/Л. И. Васильцова, Н. А. Александрова // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. – 2014. – № 3 (23). – С. 40-48.

20. Васюнина, М.Л. Государственное (муниципальное) задание как новый инструмент в механизме финансового обеспечения государственных (муниципальных) услуг [Текст] / М. Л. Васюнина // Финансы и кредит. – 2010. – № 18. – С. 38 - 43.

21. Великжанина, К. А. Конкурсные технологии как инструмент реализации социальной политики органами местного самоуправления [Текст]

/ К. А. Великжанина // Современные научные исследования и инновации. – 2014. – № 6-3 (38). – С. 25-28.

22. Галлямов, Р. Р. Проблемы информационного обеспечения системы социальной защиты пожилых людей в российском регионе. [Текст] / Р. Р. Галлямов, Г. Г. Ахметшина // Вестник ВЭГУ. – 2011. – № 4. – С. 85–90.

23. Грачева, О. Место социальной поддержки населения в региональной социальной политике: методологический аспект [Текст] / О. Грачева // Человек и труд. - 2010. - № 1. - С. 9 - 12.

24. Гришанова, О. А. Оценка потребности в муниципальных услугах: экономический, социальный, бюджетный аспект [Текст] / О. А. Гришанова, С. В. Голова // Наука и экономика. – 2012. – № 2. – С. 5-11.

25. Гроза, Е.Н. Актуальность развития социальной ответственности у работников учреждений социального обслуживания, и ее структурно-содержательные компоненты [Текст] / Е.Н. Гроза // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – 2012. – № 12. – С. 50 – 57.

26. Денисов, Н. А. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания [Текст] / Н. А. Денисов, Е. Д. Порядина, Е. В. Одинцова // Уровень жизни населения регионов России. – 2011. – № 3. – С. 47-56.

27. Заикина, М. Е. Социальная политика: сущность, направления, механизмы реализации на муниципальном уровне [Текст]. сборник научных трудов по материалам V Региональной научно-практической конференции «Государственный, муниципальный и хозяйственный менеджмент: состояние и пути совершенствования» / М. Е. Заикина. – Ставрополь : ФГБОУ ВПО СтГАУ, 2015. – С. 116-119.

28. Зиганшина, Л. А. О результативности и эффективности расходов бюджетов на социальную политику [Текст] / Л. А. Зиганшина // Финансы и кредит. – 2011. - №26(458). – С. 57-65.

29. Зотова, В. Г. Система муниципального управления [Текст]: учеб. пособие для вузов / под ред. Зотова В. Г. - СПб.: Лидер, 2010. – 478 с.

30. Зубанова, Ф. Г. Возможности учреждений социальной сферы Санкт-Петербурга по оказанию социальных услуг инвалидам по зрению [Текст] / Ф. Г. Зубанова, М. А. Лукин, М. А. Севастьянов // Социальное обслуживание семей и детей: научно-методический сборник. – 2015. – № 6. – С. 164-170.

31. Ильин, И. А. Социальное строительство на территории России [Текст] / И. А. Ильин. – М. : Наука, 2011. – 234 с.

32. Казибекова, Н. А. Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения [Текст] : автореф. дис. ... док. эконом. наук / Н. А. Казибекова. – Махачкала, 2010. – 311 с.

33. Карповцев, А. С. Социологический анализ понятия «проект» в социальном проектировании и управлении [Текст] / А. С. Карповцев // Известия Уральского федерального университета. Серия 1: Проблемы образования, науки и культуры. – 2010. – Т. 85. – № 6-2. – С. 252-262.

34. Карпунина, А. В. Социальный, правовой и экономический статус социального учреждения [Текст] / А. В. Карпунина // Омский научный вестник. – 2014. - №5 (132). – С. 67-69.

35. Каширина, Е. Ю. Основные аспекты социального обеспечения в Германии. [Текст] / Е. Ю. Каширина // Власть. – 2011. – № 10. – С. 123-126.

36. Кирьянова, Т. П. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста в Российской Федерации: организация и контроль со стороны государства. [Текст] / Т. П. Кирьянова, М .В. Козлова // Вестник Росздравнадзора. – 2011. – № 1. – С. 12–17.

37. Киселёва, А. М. Управление системой формирования бюджетными учреждениями государственного и муниципального заказа [Текст] / А. М. Киселева // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. - 2012. - № 4. - С. 45 - 49.

38. Кнутов, А. В. Государственный и муниципальный контроль (надзор) в отношении граждан. Нормативное регулирование и реализация на

практике [Текст] : монография / А. В. Кнутов, С. М. Плаксин, А. В. Чаплинский. – М. : ВШЭ, 2015. – 192 с.

39. Ковалев, В. Н. Социология управления социальной сферой [Текст] / В. Н. Ковалев. - М. : Академический Проект, 2013. – 240 с.

40. Кононова, Л. И. Инновации в технологиях предоставления социальных услуг населению [Текст] / Л.И. Кононова // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 88-97.

41. Косенко, О. И. О социальной политике социального государства: от теории к практике [Текст] / О. И. Косенко // Труд и социальные отношения. - 2011. - № 9. - С. 64 - 73.

42. Костровец, Л. Б. Влияние демографических процессов на общую политику государства [Текст] / Л. Б. Костровец // Современные исследования социальных проблем. - 2011. - Т. 8. - № 4.1. - С. 567-571.

43. Костюкова, Т. С. Социальная эффективность услуг государства населению региона [Текст]. дис. ... канд. социол. наук / Т. С. Костюкова. – Тюмень, 2013. – 189 с.

44. Кочеткова, Л. Н. Философский дискурс о социальном государстве [Текст] : монография / Л. Н. Кочеткова. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 216 с.

45. Кретьова, К. Д. Повышение эффективности муниципальной социальной политики [Текст] : материалы и доклады международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные исследования в области экономики и финансов» (Орел, 25 марта 2015 г.) / Под общей редакцией О. А. Строевой / К. Д. Кретьова. – Орёл : Орловский филиал РАНХиГС, 2015. – С. 178-180.

46. Кубанова, Л. В. Особенности реализации социальной политики на муниципальном уровне: региональный аспект (на примере Карачаево-черкесской республики) [Текст] / Л. В. Кубанова // Общество: политика, экономика, право. – 2012. – № 3. – С. 77-81.

47. Кувшинов, А. М. Теория и методология стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению Российской Федерации [Текст] / А. М. Кувшинов, Н. А. Цыбулевская // Международный журнал экспериментального образования. – 2010. – № 11. – С. 41-43.

48. Кузнецова, Е. М. Особенности социальной работы на муниципальном уровне [Текст] / Е. М. Кузнецова / Омские социально-гуманитарные чтения – 2012: материалы V Междунар. науч.-практ. конф. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2012. – С. 69 - 72.

49. Логунова, О. В. Сопровождение посреднической деятельности специалистов социальных учреждений [Текст] / О. В. Логунова // Сборник научных трудов Sworld. - 2011. Т. 22. - № 1. - С. 49 - 50.

50. Локосов В.В. Социальный кодекс России [Текст] : монография / В.В. Локосов, А.В. Ярашева. – М. : ООО «Деловые и юридические услуги «ЛексПраксис», 2014. – 127 с.

51. Лукина, В. А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления [Текст]. автореф. дис. ... канд. социол. наук / В. А. Лукина. –М., 2012. – 29 с.

52. Малофеев, И. В. Развитие социальных услуг как фактора повышения качества жизни населения [Текст] / И. В. Малофеев // Уровень жизни населения регионов России. – 2011. – № 3. – С. 61-70.

53. Малофеев, И. В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы [Текст] : дис. ... док. социол. наук / И. В. Малофеев. – М., 2012. – 211 с.

54. Малько, В. А. Предоставление государственных и муниципальных услуг: социальные аспекты [Текст] : материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) «Семья. Общество. Государство: история и современность – III». Под редакцией: Р. Ф. Гударенко, Н. А. Ряснянской, М.В. Автомоновой / В.

А. Малько. – Ставрополь : ФГБОУ ВПО «Российский государственный социальный университет», 2014. – С. 159-167.

55. Маяцкая, И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения [Текст] / И. Н. Маяцкая // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. – 2012. – № 2. – С. 231-234.

56. Мовчан, В. В. Социальный маркетинг в организации деятельности учреждений социальной сферы [Текст] : сборник статей Международной научно-практической конференции «Современная наука: теоретический и практический взгляд. Научный центр «Аэтерна» / В. В. Мовчан. – Уфа : Аэтерна, 2014. – С. 93-95.

57. Муругова, К. В. Муниципальная социальная политика: понятие и основные направления [Текст] : материалы и доклады международной научно-практической конференции, посвященной 50-летию юбилею кафедры Социальных наук и государственного управления МГОУ «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления в условиях глобализационных процессов в мире» / Ответственный редактор Г.И. Пещеров / К. В. Муругова. – М. : Изд-во МГОУ, 2015. – С. 340-343.

58. Нагайчук, А. Ф. Социальные интересы : технологии осуществления в политике [Текст] / А. Ф. Нагайчук. - СПб. : Изд-во СПбГУ, 2011. – 288 с.

59. Отришко, М. О. Новации в финансовом обеспечении государственных (муниципальных) учреждений социальной сферы [Текст] / М. О. Отришко, С .Н. Меликсетян // Вопросы экономики и права. – 2013. – № 66. – С. 159-165.

60. Панов, А. М. Система социального обслуживания населения в Российской Федерации: современное состояние и перспективы развития. [Текст] / А. М. Панов // Вестник Мордовского университета. – 2010. – №2. – С. 138–148.

61. Партиципаторный подход в повышении качества жизни населения [Текст] : монография. Под общей ред. Н. М. Римашевской, Н. Н. Иващенко. – Нижний Новгород – Москва : Изд-во Нижегородского госуниверситета, 2013. – 268 с.

62. Полотовская, Е. Ю. Государственные (муниципальные) учреждения как новые формы реализации полномочий органов власти в социальной сфере [Текст] / Е. Ю. Полотовская // Муниципальная служба: правовые вопросы. – 2012. – № 1. – С. 9-12.

63. Региональные особенности уровня и качества жизни [Текст] : монография // Учреждение Российской академии наук Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН. – М. : ООО «М-Студио», 2012. – 392 с.

64. Рожкова, М. С. Актуальные проблемы государственной социальной политики на муниципальном уровне [Текст] / М. С. Рожкова // Формирование гуманитарной среды в вузе: инновационные образовательные технологии. Компетентностный подход. – 2015. – Т. 1. – С. 99-105.

65. Рушева, А. В. Ресурсный подход к управлению социальными учреждениями [Текст] А. В. Рушева // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. - 2010. - № 3 (19). - С. 56-62.

66. Сазонова, Н. Л. Особенности развития социальной политики в Российской Федерации. [Текст] / Н. Л. Сазонова // Известия государственной экономической академии. – 2011. – №1. – С. 39–45.

67. Сибирская, Е. В. Управление социальным развитием муниципальных учреждений [Текст] / Е. В. Сибирская, Е. С. Горшкова // Теоретические и прикладные вопросы экономики и сферы услуг. - 2013. Т. 3. - С. 7 - 13.

68. Сторожук, Д. А. Набор социальных услуг в системе социальной защиты населения в Российской Федерации [Текст] / Д. А. Сторожук // Российский ежегодник трудового права. – 2010. – № 6. – С. 477-487.

69. Стоянова, Т. А. Методология определения уровня развития социальной инфраструктуры сельских муниципальных образований [Текст] / Т. А. Стоянова, Н. В. Забелина // Экономика сельского хозяйства России. – 2015. – № 5. – С. 89-95.

70. Стрельникова, М. А. Контроль качества предоставления социальных услуг населению как фактор повышения эффективности работы системы социального обслуживания населения [Текст] / М. А. Стрельникова, Р.А. Кузнецова, Е. V. Khanzhin, О. О. Nizovtseva, Е. V. Nytova // Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития. – 2012. – № 2. – С. 41-45.

71. Стыров, М. М. Тенденции финансового обеспечения социальной сферы РФ. [Текст] / М. М. Стыров // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2012. – №2. – С.140–153.

72. Сырямкина, Е. Г. Апробация модели муниципального заказа на предоставление социальных услуг [Текст] : материалы семинара-совещания «Муниципальный заказ как система управления материальными, финансовыми и социальными ресурсами» АСДГ руководителей служб, занимающихся вопросами муниципального и социального заказа, городов Сибири и Дальнего Востока. Сер. «Информационно-методический сборник АСДГ» Ассоциация сибирских и дальневосточных городов. Под редакцией Н. И. Судаковой / Е. Г. Сырямкина, Н. Н. Белова. – Новосибирск : Ассоциация сибирских и дальневосточных городов, 2010. – С. 97-106.

73. Филимонова, С. Г. Совершенствование моделей управления предоставлением социальных услуг населению муниципальных районов [Текст] / С. Г. Филимонова, С .В. Теплов // Экономика и управление. – 2010. – № 5. – С. 39-43.

74. Храпылина, Л. Современные проблемы реализации гарантированных услуг населению в рамках социального обеспечения и пути их решения [Текст] / Л. Храпылина, Л. Авдеева // Социальная политика и социальное партнерство. – 2012. – № 5. – С. 33-39.

75. Чагина, А. В. О некоторых аспектах реализации социальной политики на муниципальном уровне [Текст]: сборник статей Международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные научные исследования» / Ответ. редактор А.А. Сукиасян / А.В. Чагина. – Уфа : РИО МЦИИ «ОМЕГА САЙНС», 2015. – С. 250-255.

76. Шевяков, А. Ю. Мифы и реалии социальной политики [Текст] : монография / А. Ю. Шевяков. – М. : Изд-во ООО «М-Студио», 2011. – 76 с.

77. Шиморина, Е.Ф. Социокультурный проект как поле социальных взаимодействий муниципального уровня [Текст] / Е. Ф. Шиморина // Ученые записки Российского государственного социального университета. – 2012. – № 3. – С. 115-119.

78. Шипунова, О.В. Сущность и проблемы реализации муниципальной демографической политики в области рождаемости [Текст] / О. В. Шипунова // Вестник Поволжской академии государственной службы. – 2011. – № 4. – С. 18-21.

79. Эволюция нормативной базы социальных реформ [Текст] : монография / Аврамова Е. М. и др. ; науч. ред. – Аврамова Е. М.; Учреждение Российской академии наук Ин-т соц.-эконом. проблем народонаселения РАН (ИСЭПН). – М. : ИСЭПН РАН, 2011. – 244 с.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Паспорт проекта

### «Мониторинг эффективности предоставления социальных услуг населению муниципального образования»

<b>Цель проекта</b>	создание механизма, позволяющего на непрерывной основе проводить оценку качества предоставления социальных услуг, выявлять сложившиеся недостатки процедур предоставления социальных услуг и предпринимать меры, направленные на повышение качества их предоставления, в том числе за счет развития клиентоориентированности муниципальных служащих
<b>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</b>	оценка уровня качества предоставления социальных услуг; внедрение управленческих новаций в сферу предоставления социальных услуг; разработка на основании результатов оценки уровня качества предоставления социальных услуг, сравнительного анализа и выявленных лучших практик предоставления социальных услуг; разработка проектов положений о проведении мониторинга эффективности социальных услуг; проведение полевого этапа работ мониторинга исследуемых социальных услуг; формирование базы данных первичной информации и расчет статистических показателей на основе полученных данных по исследуемым социальным услугам; анализ эффективности предоставления исследуемых социальных услуг и определение мер для органов исполнительной власти по повышению эффективности предоставления социальных услуг; подготовка итогового доклада о результатах мониторинга эффективности предоставления исследуемых социальных услуг в районе.
<b>Результаты проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- расширение (изменение) способов информирования граждан и организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления организаций об услугах, местах их предоставления и необходимой документации для их предоставления;</li> <li>- сокращение сроков предоставления услуг;</li> <li>- снижение количества документов,</li> </ul>

	<p>необходимых для предоставления услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изменение графика приема получателей социальных услуг;</li> <li>-повышение клиентоориентированности сотрудников отдела социальной защиты населения администрации Красненского района, работающих с получателями услуг;</li> <li>- улучшение условий ожидания приема, а также условий для заполнения бланков и заявлений.</li> </ul>
<b>Риски проекта</b>	<p>Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств по государственным контрактам.</p> <p>Нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур муниципальными служащими. Корректировка устоявшихся административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.</p> <p>Недофинансирование мероприятий проекта.</p>
<b>Пользователи результата проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- население Красненского района;</li> <li>- отдел социальной защиты населения администрации Красненского района;</li> <li>- управление финансов и бюджетной политики администрации Красненского района;</li> <li>- отдел образования администрации Красненского района;</li> <li>- отдел культуры администрации района.</li> </ul>

Уровень предоставления социальных услуг: содержание первичных показателей измерения

Показатель	Предполагаемое функциональное предназначение в оценке системы социального обслуживания
Обслуживаемые целевые группы	<p>Фиксирует результаты работы учреждения исходя из его функционального предназначения (с учетом его специализации по Уставу). Позволяет отразить значимость учреждения и социальный эффект его деятельности в границах определенного территориально-административного образования (при сопоставлении с социально-демографическими данными о численности социальных групп, нуждающихся в социальной защите и поддержке). Позволяет выявить динамику роста объемов социального обслуживания (количества клиентов) в районе. Дает возможность оценивать качество (социальную направленность, соответствие государственным приоритетам) социальной политики в масштабах района (при сопоставлении с социально-демографическими данными о численности социальных групп, нуждающихся в социальной защите и поддержке)</p>
Состав и количество предоставляемых социальных услуг согласно гарантированному стандарту	<p>Фиксирует фактический объем работы учреждения исходя из установленных регламентов социального обслуживания (с учетом детализации производственных функций и форм предоставления социальных услуг). Позволяет отразить реальные трудозатраты в процессе социального обслуживания, связанные с предоставлением гарантированного перечня социальных услуг на уровне первичных подразделений и учреждения в целом. Позволяет сравнивать однотипные учреждения с точки зрения объемов обслуживания (количества услуг, количества клиентов); с точки зрения эффективности организации производственного процесса (при сопоставлении с финансовыми показателями работы); качества обслуживания (при сопоставлении спектра оказываемых услуг по отношению к числу обслуживаемых клиентов). Позволяет выявить динамику качества социального обслуживания населения (увеличения разнообразия предоставляемых услуг) в районе</p>
Дополнительные социальные услуги, освоенные в отчетный период	<p>Фиксирует фактический объем работы учреждения исходя из требований государственной социальной политики о переходе к проектно-целевому принципу освоения бюджетных средств. Позволяет оценить работу учреждения с точки зрения качества социального менеджмента (мобильности и инициативности действий в процессе привлечении дополнительных, в том числе негосударственных, источников финансирования). Позволяет сравнить формы деятельности различных учреждений, выявить перспективные социальные инновации при решении задачи формирования</p>

	конкурентоспособной системы социального обслуживания на муниципальном уровне
Уровень информационного сопровождения предоставляемых услуг	Фиксирует фактические результаты работы учреждения исходя из требования государственной социальной политики о широком информировании населения о возможности социального обслуживания и поддержки в целях формирования адресной и доступной системы социальной защиты. Позволяет оценить работу учреждения с точки зрения качества социального маркетинга, выявить перспективные формы информационно-рекламной работы в системе социального обслуживания
Наличие специальных программ по предоставлению услуг	Фиксирует фактические результаты работы учреждения исходя из требования государственной социальной политики о повышении качества социального обслуживания населения. Позволяет сравнивать однотипные учреждения с точки зрения объемов обслуживания (количества мероприятий, охвата клиентов); качества предоставления социальных услуг (квалификационной сложности программ) и их результативности (распространенности и востребованности в других учреждениях и среди клиентов)
Уровень материально-технического обеспечения деятельности центра Фиксирует	Фиксирует состав и фактическое использование материально-технического оборудования, имеющегося в учреждении. Позволяет оценить эффективность и качество предоставления социальных услуг в учреждении с учетом привлечения материально-технических средств (при сопоставлении стоимости оборудования и числа получивших услуги), сравнить эффективность работы однотипных учреждений социального обслуживания с учетом наличия и использования оборудования