

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

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА  
МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА ПЕНСИОНЕРОВ:  
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки  
39.04.02 Социальная работа  
очной формы обучения, группы 87001507  
Кулабухова Дмитрия Анатольевича

Научный руководитель:  
К. филос. наук, доцент  
Д.А. Кулабухов

Рецензент:  
Управляющий отделением  
Пенсионного фонда  
по Белгородской области  
Д.В. Худаев

БЕЛГОРОД 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПЕНСИОНЕРОВ	8
1.1. Понятие, сущность и виды социальной защиты пенсионеров	8
1.2. Основные формы социальной защиты пенсионеров	21
2. ОПЫТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПЕНСИОНЕРОВ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ	31
2.1. Анализ опыта социальной защиты пенсионеров (на примере Белгородской области)	31
2.2. Проблемы социальной защиты пенсионеров (на материалах социологического исследования)	50
2.3. Региональная модель социальной защиты пенсионеров	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	72
ПРИЛОЖЕНИЯ	81

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Современная социально-экономическая ситуация оказывает влияние на общество, образ жизни всех социально-демографических групп, особенно пенсионеров. Преобразования в системе власти, политической и экономической сферах неизбежно ведут к существенным переменам в общественном сознании и ценностных ориентациях населения, значительную часть которого составляют пенсионеры.

Прекращение или ограничение трудовой и общественной деятельности, влекущее изменение ролевых функций, места в социальной структуре, в социальных институтах, в отношениях и связях с другими группами, распад социальных связей приводит к утрате значительной части социально-экономического потенциала пенсионеров.

Несмотря на это система социальной защиты пенсионеров дает им возможность оставаться включенными в экономическое, социальное и политическое пространство. При этом важной особенностью современного российского социума пенсионеров является их неоднородный социально-демографический состав. Российские пенсионеры различаются по демографическим и социальным признакам. Как социально-демографическая группа, пенсионеры имеют свои социально-психологические особенности: верность традициям, дисциплинированность, морально-нравственные качества, ценностные ориентации, социально-психологической настройкой. Данная крупная социальная общность является важнейшим элементом социальной структуры российского общества, их поведение и социальные установки, обусловленные новым экономическим положением, оказывают влияние, как на социально-экономические и политические процессы в обществе, так и на функционирование и развитие социальных институтов.

Значительное увеличение доли пенсионеров в составе населения остро ставит вопрос об их социальной защите. Реальная жизнь большинства

пенсионеров является очень тяжелой. Резкая дифференциация населения по уровню доходов, увеличение числа малообеспеченных граждан, к которым, в первую очередь, относятся пенсионеры, актуализирует проблему их социальной защиты. Материальные трудности, психологические, медицинские, социальные проблемы усугубляются крушением прежних идеалов, ценностей, пониженной адаптационной способностью, ощущением своей социальной невостребованности.

Актуальность проблемы также определяется тем, что именно пенсионеры в современном мире и в России – наиболее быстро растущий слой населения. Старение населения несет новые проблемы, которые в первую очередь, связываются с нарастанием иждивенческой нагрузки как на экономику в целом, так и семью.

Именно поэтому возникает необходимость изучения управленческого аспекта социальной защиты пенсионеров в современных социально-экономических условиях.

**Степень научной разработанности проблемы.** Изученная в ходе исследования литература дает достаточные основания для вывода о том, что проблема социальной защиты пенсионеров, на данный момент относится к числу недостаточно разработанных в теоретическом и методическом плане.

В настоящее время отсутствуют комплексные монографические работы по данной тематике, имеются лишь разрозненные диссертационные исследования (Т. Анбрехт, В. Савостьянова, С. Соловьева, А. Хвостунцев), касающиеся отдельных вопросов управления в сфере социальной защиты пенсионеров в условиях социально-экономического реформирования.

Вместе с тем, необходимо отметить, что поколенческий подход к изучению старшего поколения и пенсионеров в России находит свое отражение в работах К. Мангейма, Ю.А. Левады, В.В. Семеновой, В.Г. Доброхлеб. Анализ социально-экономической адаптации пенсионеров к рыночным отношениям, содержат работы А.В. Писарева, Д.Г. Владимирова, Е.С. Балабановой, Л.А. Беляевой, А.С. Готлиб, Л.Б. Волынской,

П.М. Козыревой, З.М. Саралиевой. Региональные аспекты социальной защиты пенсионеров представлены в трудах А.А. Валиуллиной, Ф.Г. Зиятдиновой, Т.П. Ларионовой, Э.И. Никоновой.

**Объект исследования** – социальная защита пенсионеров в современной России.

**Предмет исследования** – управление социальной защитой пенсионеров на региональном уровне.

**Цель исследования** – раскрыть сущность и специфику управления социальной защитой пенсионеров; разработать региональную модель социальной защиты пенсионеров.

Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих задач:

1. Раскрыть сущность и особенности социальной защиты пенсионеров.
2. Рассмотреть опыт социальной защиты пенсионеров на региональном уровне.
3. Провести диагностику проблем социальной защиты пенсионеров и разработать региональную модель социальной защиты пенсионеров.

**Гипотеза исследования:** реализация модели управления социальной защитой пенсионеров на региональном уровне позволит повысить результативность социальной защиты пенсионеров и исправить недочеты, которые выразились в ухудшении социально-экономического положения пенсионеров, которое, в свою очередь, потребовало дополнительных затрат.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составили работы отечественных и зарубежных авторов: А.П. Алехина, С.С. Алексеева, Г.В. Атаманчука, И.Л. Бачило, А.С. Вельского, И.И. Веремеенко, Е.Ю. Грачевой, Ю.М. Козлова, Н.М. Кониная, А.П. Коренева, Б.М. Лазарева, В.Г. Розенфельда, Ю.Н. Старилова, Ю.А. Тихомирова и других.

На различных этапах исследования были использованы следующие методы:

1. Анализ документов (специальной и научной литературы, нормативно-правовых, статистических, периодических источников), сравнение, типологизация, позволившие осуществить теоретико-методологическое обоснование социальной защиты пенсионеров.

2. Анкетирование, экспертный опрос, которые позволили вывить состояние и проблемы социальной защиты пенсионеров на региональном уровне.

3. Математические методы обработки результатов социального исследования.

**Эмпирической базой исследования** послужили:

– международные, федеральные и региональные нормативно-правовые документы в области социальной защиты пенсионеров;

– отчетные документы управление социальной защиты населения Белгородской области;

– результаты социологического исследования «Диагностика проблем социальной защиты пенсионеров», проведенного автором в марте – апреле 2017 г. на базе УСЗН Белгородской области;

– вторичный анализ результатов исследований, проведенных другими авторами по исследуемой проблеме.

**Научная новизна исследования** состоит в следующем: разработана и апробирована модель управления социальной защитой пенсионеров на региональном уровне.

На защиту выносится **следующее положение:**

Система социальной защиты пенсионеров позволяет им оставаться включенными в экономическое, социальное и политическое пространство. При этом пенсионеры различаются по демографическим и социальным признакам. Реализация модели управления социальной защитой пенсионеров на региональном уровне позволит обеспечить осуществление межведомственного взаимодействия, системности и целенаправленности

данного вида деятельности, что позволит улучшить их социально-экономическое положение.

**Научно-практическая значимость работы** заключается в следующем: определена сущность и особенности социальной защиты пенсионеров; изучен опыт социальной защиты пенсионеров в Белгородской области; диагностированы проблемы социальной защиты пенсионеров; обоснована необходимость внедрения модели управления социальной защитой пенсионеров на региональном уровне.

Положения, содержащиеся в работе, сформулированные выводы и практические рекомендации могут быть использованы при дальнейшей разработке теоретических и практических задач социальной защитой пенсионеров; при подготовке студентов по направлению «Социальная работа» в рамках изучения учебных курсов «Теория социальной работы», «Управление в социальной работе».

**Апробация результатов исследования.** Работа выполнена по заказу ГУ ОПФР по Белгородской области, где прошла апробацию в ходе преддипломной практики и получила одобрение специалистов фонда.

Основные положения и выводы исследования были представлены на Международной очной научно-практической конференции «Социальная работа в современной России: взаимодействие науки, образования и практики» (Белгород, 2013-2016г).

По теме исследования опубликовано 4 статьи в сборниках материалов научных конференций международного и всероссийского уровней.

**Структура работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы, включающего 84 наименования. Содержание работы изложено на 86 страницах и включает в себя 3 приложения.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПЕНСИОНЕРОВ

## 1.1. Понятие, сущность и виды социальной защиты пенсионеров

Под социальной защитой понимают систему мероприятий, осуществляемых обществом и его различными структурами, по обеспечению гарантированных минимально достаточных условий жизни, поддержанию жизнеобеспечения и деятельного существования человека. Система социальной защиты, в самом общем виде, ориентирована на широкие слои населения, но ее реальное воплощение по отношению к различным социальным слоям и группам является дифференцированным:

– здоровым, трудоспособным, активным членам общества, она должна помогать получать равные возможности в области образования, освоения профессии, включения в систему трудовых отношений, предпринимательства;

– нетрудоспособным и социально уязвимым слоям и группам населения (инвалидам, пенсионерам, многодетным и неполным семьям, детям и др.) – оказывать комплекс социальных услуг (в зависимости от их состояния) за счет государства, гарантировать получение перечня установленных законом льгот и пособий, т.е. создавать необходимые условия для их нормальной жизнедеятельности.

Социальная защита направлена на наименее обеспеченные и социально-уязвимые слои населения и осуществляется в социальной деятельности государственных структур, профсоюзов, общественных объединений [72].

Социальная защита населения является одним из механизмов, с помощью которых реализуется социальная политика государства. В современных условиях социальная защита становится важнейшей функцией общества, одним из его социальных институтов.



Существуют формы социальной защиты частного характера – пенсионного обеспечения, медицинского страхования, социального обслуживания.

Система социальной защиты населения базируется на правилах, с помощью которых она наиболее полно и эффективно реализует свои функции. К принципам социальной защиты населения относятся принципы гуманизма; социальной справедливости; системности; комплексности; превентивности мер по социальной защите; адресности; адаптивности и многосубъектности.

Финансирование социальной защиты осуществляется за счет федерального, местных бюджетов, а также специально создаваемых негосударственных фондов (Пенсионный фонд, Фонд социального страхования, Фонд обязательно медицинского страхования).

В России термин «социальная защита населения» получил широкое распространение также в связи с переименованием системы органов социального обеспечения в систему органов социальной защиты населения в 1992 г. [69].

Сегодня в развитых государствах сложились такие формы социальной защиты населения как:

- обязательное государственное социальное страхование;
- социальная помощь на государственном и местном уровне, которая, в основном, носит разовый или эпизодический характер;
- частное страхование добровольного характера, социальные услуги, которые оказываются на уровне предприятий или социальных учреждений.

Данные формы социальной защиты имеют различный вес, различные категории защищаемых, разные финансовые источники, а также отличаются системой организующих и управляющих ими органов [44].

Приоритеты государственной политики в сфере социальной поддержки граждан России определены Государственной программой Российской Федерации «Социальная поддержка граждан», утвержденной

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 296.

Дифференциация форм социальной защиты граждан в настоящее время осуществляется с учетом особенностей контингентов получателей и предусматривает предоставление мер социальной поддержки в:

– денежной форме в виде ежемесячных денежных выплат (ЕДВ), ежегодных денежных выплат, материнского (семейного) капитала (МСК), социальных и профессиональных ежемесячных доплат к пенсии, компенсационных выплат, единовременных денежных выплат, приуроченных к знаменательным датам, социальных субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг, социальных пособий, адресной помощи в денежной форме и др.;

– форме услуг широкого спектра гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, путем предоставления услуг социального обслуживания пожилым людям, инвалидам, лицам без определенного места жительства и занятий, беженцам и вынужденным переселенцам, семьям с детьми, безнадзорным и беспризорным детям, а также путем организации отдыха и оздоровления детей дошкольного и школьного возраста;

– натуральной форме, предусматривающей обеспечение жильем за счет бюджетных средств и предоставление набора социальных услуг (НСУ), включающего обеспечение необходимыми лекарственными средствами по рецептам врача, предоставление путевки на санаторно-курортное лечение, предоставление проездных документов для бесплатного проезда на городском пассажирском и на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно, и др.;

– форме льгот, предусматривающих оплату в размере 50 % занимаемой общей площади жилых помещений и коммунальных услуг, а также внеконкурсный прием на обучение за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы РФ в имеющие государственную аккредитацию образовательные учреждения среднего профессионального и

высшего профессионального образования; внеочередное обслуживание учреждениями связи, культурно-просветительными и спортивно-оздоровительными учреждениями, предприятиями розничной торговли и бытового обслуживания; внеочередной прием в учреждения социального обслуживания; преимущество при вступлении в жилищные, жилищно-строительные, гаражные кооперативы, садоводческие, огороднические и дачные некоммерческие объединения граждан; внеочередную установку квартирного телефона и др.

Необходимо также отметить, что пенсию могут получать различные категории граждан. Практическая значимость пенсионного обеспечения определяется тем, что оно затрагивает жизненно важные интересы престарелых, инвалидов и членов семей, потерявших кормильца.

14 июля 1956 г. был принят Закон «О государственных, пенсиях». Закон 1956 г. в комплексе объединил все основные виды пенсий и установил единые правила и порядок их назначения и выплаты. С принятием этих комплексных кодифицированных актов законодательство о социальном обеспечении стало более концентрированным, полным и доступным для широких масс трудящихся. Вследствие введения в действие нового Закона о пенсиях было отменено около тысячи ранее изданных актов.

Завершением создания целостной системы социального обеспечения граждан явилось распространение социального страхования и пенсионного обеспечения на колхозников. Принятые Закон о пенсиях и пособиях членам колхоза (1964 г.) и Положение о порядке назначения и выплаты пособий по социальному страхованию членов колхозов (1970 г.) в значительной мере отразили – и по содержанию, и по форме – влияние Закона о государственных пенсиях, а также Положения о порядке назначения и выплаты пособий по государственному социальному страхованию.

Принятая в 1977 г. Конституция СССР закрепила право граждан СССР на материальное обеспечение в старости, в случае болезни, полной или частичной утраты трудоспособности, а также потери кормильца. Более того,

в Конституции устанавливались организационные и юридические гарантии осуществления этого права.

Важным этапом в развитии российской системы пенсионного обеспечения явился Закон РФ «О государственных пенсиях в Российской Федерации» от 20 ноября 1990 г. Впервые законодательно было закреплено право граждан на социальные пенсии. Коренным образом были изменены условия назначения пенсий и порядок определения их размеров. Так, размеры пенсий увязывались со стоимостью жизни и оплатой труда. В соответствии с принятыми изменениями в названный Закон с 1 февраля 1998 г. пенсии просчитываться на основе индивидуального коэффициента пенсионера.

В упрощенном виде иерархическая система нормативных правовых актов, регулирующих пенсионные правоотношения, выглядит следующим образом: Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, нормативные акты министерств и ведомств.

Отдельно выделим такие формы пенсионного права, как международные соглашения Российской Федерации, нормативные правовые акты органов государственной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления, а также локальные акты. Здесь отметим, что в статье не будут затронуты вопросы общего порядка принятия и вступления в силу различных нормативных правовых актов как не относящиеся к ее предмету.

Положениями Государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» определены следующие подходы к предоставлению мер социальной поддержки граждан:

- профессиональный подход;
- категориальный подход;
- адресный подход.

Адресный подход предусматривает предоставление мер социальной поддержки гражданам с учетом их доходов независимо от их категориальной или профессиональной принадлежности.

Говоря о социальной поддержке, как части системы социальной защиты необходимо отметить, что предоставление мер социальной поддержки гражданам носит преимущественно заявительный принцип, предусматривающий обращение гражданина или его законного представителя в письменной или электронной форме в уполномоченный орган местного самоуправления о предоставлении мер социальной поддержки.

Меры социальной поддержки граждан, используемые в стране, особенно предоставляемые в денежной форме, являются одним из источников обеспечения стабильных денежных доходов населения, выступая в качестве одного из инструментов предотвращения бедности в стране [34].

Денежная форма предоставления социальной поддержки граждан является одним из источников обеспечения денежных доходов значительного числа граждан страны: в 2016 году – это порядка 25-26 млн. человек или 17,7 % населения страны.

Основным видом денежной формы предоставления социальной поддержки граждан являются ежемесячные денежные выплаты (ЕДВ), которые осуществляются как за счет средств федерального бюджета, так и за счет региональных бюджетов субъектов РФ.

За счет федерального бюджета ежемесячные денежные выплаты получают:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды;
- родители и жены военнослужащих, погибших вследствие ранения, контузии или увечья, при защите СССР или при исполнении обязанностей

военной службы, вследствие заболевания, связанного с пребыванием на фронте;

– бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;

– лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку «Теча», а также вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненные к ним категории граждан;

– Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и члены их семей;

– Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

На региональном уровне регулярные денежные выплаты за счет средств бюджетов субъектов РФ получают также:

– труженики тыла;

– ветераны труда;

– реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

– доноры (кроме граждан, награжденных знаком «Почетный донор России» или «Почетный донор СССР»);

– пенсионеры, не относящиеся к льготным категориям, лица старших возрастов;

– пенсионеры из числа бывших государственных служащих;

– лица, удостоенные региональных почетных званий, имеющие особые заслуги;

– ветераны военной службы;

– участники вооруженных конфликтов в мирное время;

– члены семей погибших;

- граждане, попавшие в трудную жизненную ситуацию;
- граждане, страдающие социально-значимыми, хроническими и тяжелыми заболеваниями;
- дети из отдельных категорий семей (многодетные, неполные, студенческие, с родителями-инвалидами и т. п.);
- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, дети, находящиеся под опекой (попечительством);
- малоимущие граждане, лица, имеющие низкий уровень дохода;
- отдельные категории специалистов, студенты, учащиеся, школьники;
- беременные женщины и кормящие матери;
- семьи с детьми и прочие категории.

Помимо ЕДВ денежная форма предоставления социальной поддержки граждан осуществляется также в виде социальных пособий, дополнительного ежемесячного материального обеспечения, социальных и профессиональных ежемесячных доплат к пенсиям, субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг, компенсационных и единовременных выплат, а также адресной помощи в денежной форме [21].

В соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2000 г. № 122-ФЗ «О порядке установления размеров стипендий и социальных выплат в Российской Федерации» с 1 января 2001 года размеры стипендий, пособий и других обязательных социальных выплат в Российской Федерации, определенные в соответствии с российским законодательством в зависимости от минимального размера оплаты труда (МРОТ), устанавливаются в твердых суммах в денежном выражении.

Натуральная форма предоставления социальной поддержки граждан предусматривает обеспечение жильем за счет бюджетных средств и предоставление набора социальных услуг (НСУ) на федеральном уровне.

Набор социальных услуг (НСУ) – перечень социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной

социальной помощи», состав которого определен статьей 6.2. – так называемый «социальный пакет».

К мерам социальной поддержки граждан, предоставляемым в натуральной форме в соответствии с законодательством субъектов РФ, относятся бесплатное предоставление:

- лекарств и изделий медицинского назначения;
- продуктов питания, одежды и обуви;
- билетов на проезд общественным транспортом;
- топлива;

Набор социальных услуг (социальный пакет) – перечень социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в дальнейшем по тексту – Закон № 178-ФЗ) в составе федеральной ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ).

Категории граждан, имеющие право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (НСУ), определены статьей 6.1. Закона № 178-ФЗ.

Государственная социальная помощь на федеральном уровне в натуральной форме в виде НСУ согласно части 1 статьи 6.2 Закона № 178-ФЗ определена в следующем составе (социальный пакет):

– обеспечение в соответствии со стандартами медицинской помощи необходимыми лекарственными препаратами для медицинского применения по рецептам на лекарственные препараты, медицинскими изделиями по рецептам на медицинские изделия;

– предоставление при наличии медицинских показаний путевки на санаторно-курортное лечение, осуществляемое в целях профилактики основных заболеваний, в санаторно-курортные организации, определенные в соответствии с российским законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;



– бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

Гражданам, имеющим право на получение социального пакета, статьей 6.3. Закона № 178-ФЗ предоставлена возможность выбора получения социального пакета в натуральной форме или денежной форме в составе ЕДВ. По умолчанию предусматривается натуральная форма предоставления социального пакета НСУ (набор социальных услуг) [3].

Поскольку согласно п. 2 статьи 6.3. Закона № 178-ФЗ периодом предоставления гражданам социальных услуг является календарный год, то отказаться от их получения в натуральной форме на очередной календарный год можно обратившись с заявлением до 1 октября текущего года в территориальный орган ПФ РФ, осуществляющий ежемесячную денежную выплату. При этом допускается отказ от получения социального пакета НСУ полностью или частично, то есть отказ от получения одной из социальных услуг соцпакета или двух любых социальных услуг, предусмотренных пунктами 1, 1.1. и 2 части 1 статьи 6.2. Закона № 178-ФЗ.

Гражданин также имеет право обратиться с заявлением о возобновлении предоставления ему соцпакета НСУ полностью или частично до 1 октября текущего года на период с 1 января года, следующего за годом подачи заявления.

Размер федеральных ежемесячных выплат, устанавливаемый с учетом стоимости набора социальных услуг ежегодно индексируется.

Граждане, которые в текущем году предпочли воспользоваться социальными услугами в натуральном виде, получают ЕДВ за вычетом стоимости размера социальных услуг (услуги).

Социальная защита работающих пенсионеров. Теоретически работающие пенсионеры имеют те же права, что и все работники. Это касается и сроков предупреждения об увольнении, и выплаты всех выходных пособий. Отличие только в том, что пенсионеров не признают безработными

и не выплачивают пособие по безработице, так как они получают трудовую пенсию.

Как было упомянуто выше, важнейшим видом социальной защиты населения и ее организационно-правовой формой социального обеспечения является пенсионное обеспечение. Потребность граждан в пенсионном обеспечении и его значительное влияние на политические и общественные процессы определяет политику государства в сфере социального обеспечения своих граждан.

Конституция Российской Федерации закрепляет гарантированное государством право каждого на пенсионное обеспечение по возрасту, инвалидности, потере кормильца. Пенсионное обеспечение – один из важнейших видов материального обеспечения лиц при наступлении определённых жизненных условий. Для значительной части наших соотечественников пенсия является основным, а зачастую и единственным источником средств к существованию. Все это предопределяло и предопределяет повышенную значимость пенсионной системы в России, как и в любой другой стране. Без хорошей пенсионной системы, отвечающей интересам населения и гарантирующей достойную жизнь человеку в пенсионной период его жизни, не может эффективно функционировать и развиваться вся система социального обеспечения и обслуживания страны.

Одной из организационно-правовых форм социальной защиты населения является обязательное государственное социальное страхование.

Обязательное социальное страхование – система правовых, экономических и организационных мер, направленных на компенсацию или минимизацию последствий изменения материального и социального положения работающих граждан и иных категорий граждан вследствие инвалидности, трудового увечья, болезни, травмы, профессионального заболевания, безработицы, беременности и родов, потери кормильца, наступления старости, необходимости получения медицинской помощи,

санаторно-курортного лечения, наступления иных социальных страховых рисков, установленных законом.

Суть социального страхования заключается в распределении социального риска на работодателей и самих работающих, которые в принудительном порядке отчисляют страховые платежи в целевые фонды социального страхования.

Социальное обслуживание населения как одна из организационно-правовых форм социальной защиты населения представляет собою деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Создание системы социального обслуживания населения призвано помочь снять многие проблемы, лежащие в сфере воспитания, ухода за нетрудоспособными членами семьи, реабилитации, организации быта, досуга, проблемы, связанные с конфликтностью в отношениях, снижающей способность к самообеспечению, способствующей маргинализации и другим асоциальным явлениям, улучшить условия жизнедеятельности и (или) расширения возможностей граждан самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, что позволит поднять уровень социальных гарантий населению. Наряду с этим учреждения социального обслуживания должны способствовать координации усилий в этом направлении государственных органов и различных социальных структур, включая негосударственные, частные, благотворительные, церковные и т.п. организации, осуществляющие социальную помощь.

Становление системы социального обслуживания, широкое применение в работе с населением современных технологий и методик стало одной из наиболее существенных тенденций российской социальной политики на рубеже XX-XXI веков.

По мере организации и развития сети территориальных социальных служб и быстрого формирования профессионального сообщества социальных работников и других специалистов в области социальной работы, социальной педагогики и практической психологии, возрастают

возможности осуществления социальной защиты населения в условиях современной России.

Обеспечение пенсионеров социальными пособиями, льготами как организационно-правовая форма социальной защиты населения позволяет решать проблемы граждан, находящихся в обстоятельствах, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, связанными с малообеспеченностью, последствиями чрезвычайных ситуаций и другими нарушениями нормальной жизнедеятельности граждан. С помощью социальных пособий и льгот обеспечивается реализация социальных гарантий граждан, полнее учитываются индивидуальные ситуации и наличие таких обстоятельств, как бедность, сиротство, незащищенное материнство, безработица, продолжительная болезнь и другие.

В новой России, традиционно ориентирующейся на патерналистские ожидания широких групп населения, число социальных выплат и льгот составляло значительное количество. До недавнего времени их количество достигало свыше 1000 наименований, ими пользовались более чем 200 категорий граждан, численность лиц, претендовавших на их получение, достигало почти 100 миллионов человек (инвалиды, ветераны, дети, безработные, представители различных профессиональных групп и другие). При этом, многие авторитетные исследователи, субъекты социальной защиты населения сходились во мнении, что сложившаяся практика выплаты социальных пособий далеко несовершенна. Зачастую не удавалось обеспечить справедливость использования средств, выделяемых на эти цели, их адресное предоставление действительно нуждающимся гражданам, а также полно использовать возможности регионов в укреплении финансовой базы обеспечения социальных гарантий.

Поэтому в середине прошлого десятилетия вопросы обеспечения особо нуждающихся категорий населения социальными пособиями и льготами подверглись масштабной ревизии. Значительная часть из них была заменена выплатами в их денежном эквиваленте, то есть, проведена так называемая

«монетизация льгот». Кроме того, внесены изменения в систему распределения ответственности между федеральными органами государственного управления и региональными органами исполнительной власти в данной сфере, а также порядок финансирования социальной помощи, выплат социальных пособий и предоставления льгот. Реализация данных целей имела как положительные эффекты, так и недочеты, которые выразились во временном ухудшении социально-экономического положения отдельных категорий российских граждан, исправление которых потребовало дополнительных финансовых затрат.

Таким образом, социальная защита пенсионеров – это совокупность законодательно установленных экономических, социальных, юридических гарантий и прав, а также социальных институтов и учреждений, обеспечивающих их реализацию и создающих условия для поддержания их нормальной жизнедеятельности.

## 1.2. Основные формы социальной защиты пенсионеров

В настоящее время существуют виды стабильной социальной защиты определенных слоев и категорий населения со стороны государства, правительства, общества, не связанные непосредственным образом с какими-либо чрезвычайными ситуациями. Речь идет о людях, находящихся на длительном или постоянном иждивении государства и общества живущих в основном за счет государственного обеспечения, в число которых входят и пенсионеры. Для помощи пенсионерам существует социальная защита.

Социальная политика государства может иметь различные измерения: экономическое, организационное, правовое, собственно социальное, культурологическое, экологическое, личностное. Поэтому возможна количественная и качественная характеристика проводимой государством социальной политики. Среди этих характеристик объективных критериев наиболее важное значение имеют: практическая реализация социальной справедливости в обществе; учет социальных интересов пенсионеров с точки

зрения действительного удовлетворения их рациональных потребностей; и, конечно же, социальная защищенность пенсионеров.

Организации социального обеспечения принимают на себя заботу о тех категориях, частях населения, которые в законодательно установленном порядке располагают правом на длительную или постоянную помощь в связи с возрастом, инвалидностью, ограниченной трудоспособностью, отсутствием иных источников существования.

Социальная защита пенсионеров на современном этапе осуществляется по двум основным направлениям – социальное обеспечение и социальная помощь.

Составным элементом социальной защиты пенсионеров на современном этапе является оказание социальной помощи т.е. обеспечение в денежной и натуральной форме, в виде услуг или льгот, предоставляемое с учетом законодательно установленных государством социальных гарантий по социальному обеспечению. Она носит, как правило, характер периодических и единовременных доплат к пенсиям и пособиям, натуральных выдач и услуг в целях оказания адресной, дифференцированной социальной поддержки этих категорий, ликвидации или нейтрализации критических жизненных ситуаций, вызываемых неблагоприятными социально-экономическими условиями.

Социальное обслуживание и обеспечение пенсионеров включает в себя пенсии и различные пособия; содержание и обслуживание пенсионеров в специальных учреждениях органов социальной защиты населения; протезирование; различные льготы.

Социальная защита осуществляется государственными органами, предприятиями, частными лицами, за счет взносов (вычетов из заработной платы) трудящихся. В последнем случае выплата из фондов определяется не трудовым вкладом и стажем, а размерами взносов. Такая практика очень распространена в западных странах.

Наиболее распространенный вид социального обеспечения – пенсионное обеспечение. Пенсионерам по возрасту выплачивается пенсия, зависящая от стажа работы и уровня заработной платы, которую получал пенсионер до выхода на пенсию. Однако в любом случае каждому пенсионеру гарантирована выплата пенсии не ниже минимального предусмотренного законом уровня. Наряду с пенсией по старости выплачиваются пенсии по инвалидности и не зависят от возраста и обусловлены только состоянием здоровья, невозможностью или ограниченной возможностью человека осуществлять трудовую деятельность. Пенсии выплачиваются за счет средств пенсионного фонда, образуемого из отчислений предприятий и организаций в этот фонд и частично за счет госбюджета. По мере перехода к рыночным отношениям и повышения хозяйственной самостоятельности предприятия получают возможность создавать собственные пенсионные фонды для выплаты пенсий своим работникам [8].

Кроме пенсий из средств государственного и местного бюджетов предоставляются разнообразные пособия и выплаты. Пособия и выплаты могут носить постоянный, длительный и временный характер. Возможно предоставление разовой, одномоментной социальной помощи. Пособия выдаются чаще всего с целью социальной поддержки престарелых, лиц, лишенных средств существования. Проявляется забота о пенсионерах не имеющих детей и родных, способных оказать им помощь. Для таких людей, нуждающихся не только в деньгах, но и в уходе в оказании услуг, создаются дома престарелых.

Социальная защита оказывается также в виде предоставления пенсионерам кредитов на благоустройство, приобретение домашнего имущества.

Особый вид социальной защиты – медицинская помощь. В значительной степени такая помощь оказывается бесплатно. Однако даже богатые страны не способны целиком возложить расходы здравоохранения

на плечи государственного бюджета, часть медицинских услуг и лекарства являются платными. В ряде регионов страны значительную помощь пенсионерам оказывают местные органы власти: увеличиваются дифференцированные доплаты неработающим пенсионерам; различным категориям престарелых устанавливаются льготы по оплате жилья, телефона, бесплатно отпускаются лекарства по рецептам врачей и т.д.

Необходимо обратить внимание на социально-бытовое обслуживание пенсионеров. Здесь важно предусмотреть, с учетом потери способности к самообслуживанию, обеспечение специальной удобной обувью, одеждой, различного рода приборами и приспособлениями, которые бы облегчили старым людям передвижение по улице, ведение домашнего хозяйства, выполнение некоторых гигиенических процедур.

Пенсионеры в Российской Федерации обладают всей полнотой социально-экономических и личных прав и свобод, закрепленных Конституцией РФ, конституциями республик, входящих в ее состав, другими законодательными актами. Однако изменение социального статуса человека в старости и инвалида, связанное с прекращением или ограничением трудовой и общественной деятельности; трансформацией ценностных ориентиров, образа жизни и общения; испытанием затруднений в социально-бытовой и психологической адаптации к новым условиям, порождает серьезные социальные проблемы [11].

Наряду с предоставлением традиционных форм социального обеспечения: денежных выплат (пенсий, пособий); натурального обеспечения; услуг и льгот; стационарных и нестационарных видов обслуживания, – важное значение придается новым формам экстренной социальной помощи пенсионерам.

Социальное обслуживание и обеспечение пенсионеров включает в себя пенсии и различные пособия; содержание и обслуживание пенсионеров в специальных учреждениях органов социальной защиты населения; протезирование; льготы пенсионерам-инвалидам.



Социальное обеспечение осуществляется государственными органами, предприятиями, частными лицами, за счет взносов (вычетов из заработной платы) трудящихся. В последнем случае выплата из фондов определяется не трудовым вкладом и стажем, а размерами взносов. Такая практика очень распространена в западных странах.

В Российской Федерации сложились и действуют несколько моделей социального обслуживания пенсионеров.

Социальное обслуживание включает в себя совокупность услуг, которые предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому или в специализированных государственных и муниципальных учреждениях.

Основными принципами деятельности в сфере социальной защиты пенсионеров являются:

- предоставление государственных гарантий;
- обеспечение равных возможностей при получении социальных услуг и их доступности;
- преемственность всех видов социальной защиты;
- ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан; приоритет мер по социальной адаптации и др.

Важнейшими формами социальной защиты пенсионеров могут быть:

- социальное обслуживание на дому;
- полустационарное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания;
- стационарное социальное обслуживание в домах-интернатах, пансионатах и др.;
- срочное социальное обслуживание;
- социально-консультативная помощь.

Социальные работники, занятые с пенсионерами должны владеть методами социально-психологического воздействия, знаниями в области психологии, психотерапии, юриспруденции, реабилитации, геронтологии,

медицины, экономики в вопросах социального обеспечения и обслуживания пенсионеров.

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное прежде всего прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пенсионерами.

Важность повседневного внимания к решению социальных проблем этой категории граждан возрастает и в связи с увеличением удельного веса пенсионеров в структуре населения России, которое наблюдается в последнее десятилетие не только в нашей стране, но и во всем мире. Тенденция роста численности пенсионеров требует коренного изменения социальной политики в отношении к этой, наиболее социально незащищенной категории общества, особенно сейчас, в условиях перехода к рыночной экономике.

В организации социальной работы с пенсионерами необходимо учитывать всю специфику их социального статуса не только в целом, но и каждого человека в отдельности, их нужды, потребности, биологические и социальные возможности, определенные региональные и другие особенности жизнедеятельности [60].

В соответствии с действующим законодательством социальное обеспечение пенсионеров направлено на защиту материального положения, оказание денежной и натуральной помощи, укрепление системы социального обслуживания людей.

Правительство РФ совместно с органами социальной защиты населения принимает конкретные меры для того, чтобы обеспечить постепенный переход к формированию системы пенсионного обеспечения на основе более полной реализации принципов социального страхования,

введения механизма учета трудового вклада работающих граждан, развития негосударственных пенсионных фондов и др.

Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются пенсионерам на дому или в специализированных государственных и муниципальных учреждениях.

Основными принципами деятельности в сфере социального обслуживания пенсионеров являются: предоставление государственных гарантий; обеспечение равных возможностей при получении социальных услуг и их доступности; преемственность всех видов социального обслуживания; ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан; приоритет мер по социальной адаптации и др. [75].

Комплексность при организации надежной социальной защиты пенсионеров в непростых современных условиях требует нового социального партнерства с участием государственных и негосударственных структур, общественности, семьи и самих пенсионеров.

Примером такого подхода является деятельность Управления Пенсионного Фонда по Белгородской области.

Это представляется наиболее перспективным, так как позволяет видеть и решать проблемы пенсионеров России в широком межведомственном диапазоне.

Сложившаяся ситуация требует от государства и неправительственных организаций, общественных объединений принятия адекватных мер, прежде всего в сфере развития системы социальной защиты населения, в особенности пенсионеров.

Так как под социальной защитой пенсионеров понимается система мер, направленная на восстановление нарушенных и развитие социально-экономических, политических, медико-экологических, правовых и социально-педагогических условий, содействующих выполнению индивидом присущим ему функций, можно выделить основные принципы деятельности в сфере социального обслуживания пенсионеров: соблюдение прав человека

и гражданина; предоставление государственных гарантий; обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для пенсионеров; преемственность всех видов социального обслуживания; ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности.

Государство гарантирует пенсионерам возможность получения социальных услуг на основе принципа социальной справедливости независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии.

В условиях рыночных отношений наиболее острыми являются проблемы социальной защиты пенсионеров от негативных воздействий рынка.

Это относится к тем, кто по объективным причинам не участвует в сфере производства и стоит вне взаимосвязанных моментов социальной справедливости, актуальных для всех исторических периодов:

– производственная справедливость, которая содержит предъявленные к человеку со стороны общества требования необходимости полезной деятельности, и которому не могут отвечать те, кто остался вне производства: старики, дети, инвалиды и др.;

– распределительной справедливости, которая предполагает ответственность общества перед человеком цивилизованного гражданского общества [35].

Большое количество пенсионеров обращаются в различные лечебно-профилактических учреждениях. Надо признать, что совместные усилия различных ведомств позволяют более эффективно использовать выделенные государством средства и достаточно успешно проводить в жизнь политику социальной защиты пенсионеров.

Следует также признать, что большая группа наших граждан, представленная пенсионерами, нуждается в основательной материальной, социальной и психологической поддержке. Ведь это в большинстве своем

люди, прекратившие трудовую деятельность. Пенсионеры имеют материальный доход в несколько раз ниже, чем работающие.

Они превращаются из кормильцев в потребителей, что, конечно, изменяет положение пенсионеров в семье и обществе и делает их уязвимыми во многих жизненных ситуациях.

Поэтому своевременная поддержка пенсионеров государством, а также их родными, предприятиями и учреждениями, различными фондами играет очень большую роль.

Основным показателем высокой культуры и цивилизации общества являются социальные гарантии и социальная защита пенсионеров, а также качество оказываемой им помощи и поддержки.

Некоторые специалисты-практики высказывают мнение, что социальная защита пенсионеров на современном уровне осуществляется по трем основным направлениям:

- социальная защита (предоставление старым людям льгот и преимуществ);
- социальное обслуживание;
- организация пенсионного обеспечения [70].

Механизм социальной защиты пенсионеров реализуется на государственном (федеральном) и региональном (местном) уровнях.

Государственный уровень социальной защиты обеспечивает гарантированное предоставление законодательно установленных пенсий, услуг и льгот в соответствии с установленными денежными и социальными нормативами.

На региональном уровне с учетом местных условий и возможностей решаются вопросы дополнительного повышения уровня обеспечения сверх государственного.

По усмотрению местных органов возможно установление региональных норм обеспечения, но не ниже закрепленных в законодательстве.

Предотвратить углубление кризиса пенсионной системы и создать предпосылки для экономического роста можно только через поэтапный переход от всеобщей распределительной системы к смешанной системе пенсионного обеспечения, в которой значительную роль играют накопительные механизмы финансирования пенсий.

В долгосрочной перспективе в качестве альтернативы действующей распределительной системе предлагается смешанная система пенсионного обеспечения, которая включает в себя:

– государственное пенсионное страхование – ведущий элемент системы, по которому выплата пенсий осуществляется в зависимости от страхового (трудового) стажа, суммы уплаченных взносов в бюджет государственного пенсионного страхования и финансируется как за счет текущих поступлений в Пенсионный Фонд Российской Федерации, так и за счет средств, полученных от направления части обязательных страховых взносов на накопление, и за счет инвестиционного дохода от их размещения;

– государственное пенсионное обеспечение для отдельных категорий граждан, а также для лиц, которые не приобрели права на пенсию по государственному пенсионному страхованию – за счет средств федерального бюджета;

– дополнительное пенсионное страхование (обеспечение), осуществляемое за счет добровольных взносов работодателей и работников, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, - обязательных страховых взносов.

Таким образом, своевременная поддержка пенсионеров государством, а также их родными, предприятиями и учреждениями, различными фондами играет очень большую роль и указывает на необходимость осуществления их социальной защиты.

## 2. ОПЫТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПЕНСИОНЕРОВ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

### 2.1. Анализ опыта социальной защиты пенсионеров (на примере Белгородской области)

Управление социальной защиты населения Белгородской области осуществляет деятельность в сфере социальной защиты жителей области.

Управление социальной защиты населения Белгородской области является органом исполнительной власти Белгородской области, реализующим государственные полномочия в сфере социальной защиты населения, опеки и попечительства, по оказанию государственных услуг, включая социальное обслуживание населения.

Целью деятельности Управления является обеспечение реализации в соответствии с действующим законодательством единой государственной политики области в сфере социальной защиты населения, в том числе социального обслуживания населения, социальных выплат, опеки и попечительства.

Основными задачами Управления являются:

- Разработка путей и методов эффективного развития системы социальной защиты населения области, включая социальное обслуживание населения.
- Осуществление полномочий исполнительного органа государственной власти Белгородской области в сфере социальной защиты, а также полномочий Российской Федерации в указанной сфере, переданных в соответствии с федеральным законодательством для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации.
- Общее руководство в сфере социальной защиты населения, опеки и попечительства, а также координация деятельности органов исполнительной

власти Белгородской области в сфере вопросов социальной защиты населения, опеки и попечительства.

- Повышение доступности и качества социальных услуг в соответствии с требованиями государственных стандартов.
- Реализация единой политики в области внедрения новых социальных и информационных технологий в пределах своей компетенции.
- Организация системы работы с ветеранами и инвалидами, пенсионерами, семьями с детьми, малоимущими гражданами, в том числе путем адресной социальной поддержки на основе социальных контрактов.
- Организация системы работы с детьми из неблагополучных семей, с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, детьми с ограниченными возможностями.
- Реализация кадровой политики в сфере социальной защиты населения Белгородской области.
- Развитие международного и межрегионального сотрудничества в области социальной защиты населения, опеки и попечительства.
- Реализация государственной политики поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих общественных организаций, направленных на защиту интересов ветеранов и инвалидов, семей с детьми.

Управление осуществляет возложенные на него полномочия непосредственно, а также во взаимодействии с органами и учреждениями социальной защиты населения муниципальных образований Белгородской области.

Подведомственные учреждения:

- Комплексные центры социального обслуживания;
- Центр социальной реабилитации инвалидов;
- Белгородский областной ресурсно-консультационный центр по работе с семьей и детьми;
- Областной геронтологический центр;



- Комплексный центр по реабилитации лиц без определённого места жительства и граждан, освободившихся из мест лишения свободы;
- Дома-интернаты для престарелых и инвалидов;
- Психоневрологические интернаты.

Управление возглавляет первый заместитель начальника департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области – начальник управления, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством Белгородской области.

Для выработки и согласования принципиально важных решений, стратегии развития системы социальной защиты населения Белгородской области при Управлении создается коллегия под председательством начальника управления. Состав коллегии и положение о её деятельности утверждается начальником управления. Реализация решений коллегии входит в компетенцию Управления.

Так, например административный регламент предоставления государственной услуги по организации ежемесячной денежной доплаты государственным гражданским служащим Белгородской области, находящимся на пенсии, а также отдельным категориям граждан, вышедших на пенсию (далее – регламент), устанавливает порядок предоставления государственной услуги по организации ежемесячной денежной доплаты государственным гражданским служащим Белгородской области, находящимся на пенсии, а также отдельным категориям граждан, вышедших на пенсию, определяет сроки и последовательность административных процедур, административных действий, порядок взаимодействия с физическими или юридическими лицами, органами государственной власти, государственными учреждениями.

В соответствии со статьей 3 закона Белгородской области от 3 декабря 2010 года № 3 «О пенсионном обеспечении лиц, замещавших государственные должности Белгородской области, а также государственных

гражданских служащих Белгородской области» заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются:

- лица, замещавшие государственные должности Белгородской области;
- лица, замещавшие должности государственной гражданской службы Белгородской области.

Участниками отношений по предоставлению государственной услуги являются:

- органы законодательной власти Белгородской области;
- органы исполнительной власти Белгородской области;
- финансово-кредитные организации на договорной основе;
- организации по обработке корреспонденции и денежных переводов на договорной основе.

Управление предоставляет государственную услугу, ежемесячно направляет в департамент финансов и бюджетной политики области заявку о потребности необходимых средств из областного бюджета для выплаты сумм ежемесячной денежной доплаты; осуществляет планирование численности получателей государственной услуги и сумму необходимых бюджетных средств на очередной финансовый год.

Департамент финансов и бюджетной политики Белгородской области перечисляет средства на ежемесячную денежную доплату в пределах объемов средств, утвержденных на эти цели законом Белгородской области об областном бюджете на соответствующий год, через единый счет управления, открытый в Управлении Федерального казначейства по Белгородской области. Финансово-кредитные организации и организации по обработке корреспонденции и денежных переводов на договорной основе осуществляют зачисление на счета получателей государственной услуги ежемесячных денежных доплат лицам, замещавшим государственные должности Белгородской области, должности государственной гражданской службы Белгородской области, должности в органах власти и управления

Белгородской области и проживающим на территории Российской Федерации (далее – ежемесячные денежные доплаты), и доставку ежемесячной денежной доплаты получателям государственной услуги.

Результатами предоставления государственной услуги являются:

- принятие решения о назначении (перерасчете) ежемесячной денежной доплаты;
- принятие решения об отказе в назначении ежемесячной денежной доплаты;
- принятие решения о прекращении выплаты ежемесячной денежной доплаты;
- принятие решения о приостановлении выплаты ежемесячной денежной доплаты.

Общий срок предоставления государственной услуги – 60 календарных дней со дня регистрации заявления в Журнале регистрации заявления о назначении (перерасчете) пенсии за выслугу лет и принятия соответствующего решения.

Ежемесячная денежная доплата, не полученная получателем своевременно по вине управления, выплачивается за прошедшее время без ограничения срока.

Кроме того, в структуру управления входят отделы, непосредственно осуществляющие социальную защиту населения. Среди них особо выделяются следующие:

Отдел обеспечения социальных гарантий.

Задачи отдела:

- осуществление полномочий исполнительного органа государственной власти Белгородской области в сфере социальной защиты населения, а также полномочий Российской Федерации в указанной сфере, переданных в соответствии с федеральным законодательством органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

– реализация на территории Белгородской области единой государственной и региональной политики по вопросам организации и осуществления деятельности по социальной защите граждан;

– Разработка проектов правовых актов Губернатора Белгородской области и Правительства Белгородской области в части касающихся социальных выплат с целью обеспечения повышения качества жизни населения;

– организация своевременной и полной реализации федерального и регионального законодательства по вопросам выплаты пособий, компенсаций гражданам, воспитывающим несовершеннолетних детей, беременным женам и детям военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, ветеранам труда и ветеранам военной службы, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, лицам, родившимся в период с 22 июня 1923 года по 3 сентября 1945 года (Дети войны), семьям в случае рождения третьего ребенка или последующих детей, ветеранам боевых действий, участникам разминирования территорий и объектов в период 1943-1950 годов, инвалидам, имеющим транспортные средства по медицинским показаниям, Героям Советского Союза, России, Социалистического Труда, Труда Российской Федерации, полным кавалерам орденов Славы и Трудовой Славы, почетным гражданам Белгородской области, инвалидам боевых действий I и II групп, ставших инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при выполнении обязанностей военной службы или служебных обязанностей в районах боевых действий, членам семей военнослужащих и сотрудников, погибших при исполнении обязанностей военной службы или служебных обязанностей в районах боевых действий, вдовам погибших (умерших) ветеранов подразделений особого риска, социального пособия на погребение, если умерший не работал и не являлся пенсионером, компенсационных выплат семьям погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников федеральных органов

исполнительной власти по оплате жилья, коммунальных и других видов услуг, на проведение ремонта индивидуальных жилых домов, принадлежащих членам семей военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, потерявшим кормильца, на проведение летнего оздоровительного отдыха детей военнослужащих, проходивших военную службу по призыву и погибших (умерших), пропавших без вести, ставших инвалидами в связи с выполнением задач в условиях вооруженного конфликта немеждународного характера в Чеченской Республике и на непосредственно прилегающих к ней территориях Северного Кавказа, отнесенных к зоне вооруженного конфликта, а также в связи с выполнением задач в ходе контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона, ежегодных денежных выплат гражданам, награжденным нагрудными знаками «Почетный донор России» и «Почетный донор СССР», ежемесячных субсидий на оплату услуг связи отдельным категориям граждан области, обеспечения ежемесячных доплат к государственным пенсиям лиц, замещавших должности в органах государственной власти и управления Белгородской области и проживающих на территории Белгородской области, пенсиями за выслугу лет лиц, замещавших государственные должности Белгородской области и должности государственной гражданской службы области.

Отдел по работе с пожилыми гражданами инвалидами.

Задачи отдела:

– реализация на территории Белгородской области основных направлений и приоритетов государственной политики в области социальной поддержки отдельных категорий граждан в пределах полномочий управления социальной защиты населения области;

– разработка и участие в социальных программах и проектах, реализуемых на территории Белгородской области, по вопросам, относящимся к компетенции отдела;

– обеспечение правомерности и качества предоставления органами социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов мер социальной поддержки ветеранам, инвалидам и пожилым людям в соответствии с федеральным и региональным законодательством с целью обеспечения повышения их качества жизни;

– обеспечение деятельности Совета при Губернаторе по делам инвалидов; комиссии при Губернаторе области по рассмотрению вопросов присвоения звания «Ветеран труда».

Отдел организации деятельности стационарных учреждений.

Задачи отдела:

– организация и координация работы подведомственных Управлению государственных стационарных домах-интернатах для престарелых и инвалидов, психоневрологических интернатах, специальном доме-интернате для престарелых и инвалидов, учреждении социального обслуживания стационарного типа «Геронтологический центр» Борисовского района и муниципальных отделениях временного (дневного) проживания (пребывания) граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – Учреждение), осуществление методического обеспечения их деятельности;

– разработка и участие в реализации проектов социальных программ развития Учреждений, организация их выполнения, осуществление контроля по вопросам соблюдения требований государственных стандартов социального обслуживания населения в Белгородской области;

– разработка, координация и реализация мер по совершенствованию социального обслуживания граждан, проживающих в Учреждениях в соответствии с действующим законодательством;

– разработка порядка предоставления услуг в рамках государственного задания, в том числе платных услуг оказываемых в Учреждениях;

– проведение анализа эффективности функционирования сети стационарных учреждений социального обслуживания области,

прогнозирование ее развития и оценка нуждаемости граждан, проживающих в Учреждениях.

Отдел управления качеством социального обслуживания граждан.

Задачи отдела:

– реализует политику качества обслуживания получателей социальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и иными нормативными актами;

– осуществляет координацию работы комплексных центров социального обслуживания населения муниципальных образований;

– осуществляет государственный региональный и ведомственный контроль в сфере социального обслуживания населения нестационарными учреждениями и организациями иных форм собственности, в части проверки соблюдения стандартов оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых, социально-экономических услуг;

– способствует привлечению организаций иных форм собственности к оказанию социальных услуг в условиях нестационарного обслуживания;

– способствует реализации Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации;

– способствует реализации Конвенции о правах инвалидов, в части организации доступности социальных услуг, предоставляемых нестационарными учреждениями социальной защиты, а также реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида, проводимых нестационарными учреждениями;

– осуществляет организацию предоставления государственной социальной помощи нуждающимся гражданам, в пределах своей компетенции;

– способствует развитию инновационных форм и методов работы в сфере социального обслуживания населения и оказания социальной помощи нуждающимся гражданам, в пределах своей компетенции.

Пенсионное обеспечение в Белгородской области осуществляет Пенсионный фонд Российской Федерации, который был образован Постановлением Верховного совета РСФСР от 22 декабря 1990 г. № 422-1 «Об организации Пенсионного фонда РСФСР». В 1991 году (27 декабря) Верховный Совет Российской Федерации утвердил положение о Пенсионном фонде Российской Федерации. В соответствии с этим положением Пенсионный фонд Российской Федерации является самостоятельным финансово-кредитным учреждением и создан в целях государственного управления финансами пенсионного обеспечения в Российской Федерации. Пенсионный фонд Российской Федерации имеет свой бюджет, ежегодно утверждаемый федеральным законом, средства которого являются федеральной собственностью, не входят в состав других бюджетов и изъятию не подлежат.

Изначально ПФР был создан для государственного управления средствами пенсионной системы. При этом решались две принципиальной важности задачи.

Первая – средства пенсионной системы выводились из ранее консолидированного государственного бюджета и становились сферой самостоятельного бюджетного процесса. Поэтому изначально ПФР приобрел статус самостоятельного государственного внебюджетного фонда, сохраняя его и в настоящее время.

Вторая – основным источником финансирования пенсионных выплат стали страховые взносы и платежи, которые уплачивались за застрахованных лиц работодателями. В результате источником выполнения государством его обязательств перед пенсионерами стал не государственный бюджет, а страховой платеж. И хотя средства ПФР сохраняют статус федеральных



средств, они в то же время являются по своей природе и средствами обязательного пенсионного страхования.

Указом Президента Российской Федерации от 09 марта 2004 года № 314 координация деятельности Пенсионного фонда Российской Федерации возложена на Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Пенсионный фонд имеет право:

- давать обоснование размера тарифов страховых взносов;
- назначать (пересчитывать) и своевременно выплачивать обязательное страховое обеспечение (трудовые пенсии) на основе данных индивидуального (персонифицированного) учета, а также другие виды пенсий, социальные пособия на погребения умерших пенсионеров (не работавших на день смерти);
- составлять проект бюджета Пенсионного фонда и обеспечивать его исполнение;
- осуществлять учет средств, поступающих по обязательному пенсионному страхованию;
- осуществлять регистрацию страхователей;
- вести разъяснительную работу среди населения и юридических лиц по вопросам, относящимся к компетенции ПФР.

Выплаты государственных пенсий занимают наибольший удельный вес в общем объеме расходов Пенсионного фонда Российской Федерации. Наряду с ними осуществляются целевые выплаты государственных пенсий и пособий на возвратной основе из федерального бюджета и беспроцентного кредита Центрального банка Российской Федерации.

Отделением Пенсионного фонда по Белгородской области ведется контроль за своевременной и полной уплатой взносов плательщиками, который осуществляется вместе с участием государственной налоговой службы Российской Федерации и ревизионной комиссии ПФР в соответствии с Инструкцией по бухгалтерскому учету в органах ПФР и методическими

указаниями по проведению документальных проверок правильности расчетов работодателей с ПФР.

Из управлений и отделов социальной защиты населения районов и городов области службы, занимающиеся вопросами назначения и выплаты пенсий, были переведены в созданные управления Пенсионного фонда РФ по районам и городам области.

В соответствии с указом президента Российской Федерации № 1709 от 27 сентября 2000 года «О мерах по совершенствованию управления государственным пенсионным обеспечением в Российской Федерации», передача органам ПФР вопросов назначения и выплаты пенсий произошла с 1 января 2001 года во всех регионах России.

Единая ведомственная принадлежность подразделений, осуществляющих сбор страховых взносов и выплату пенсий, практически исключила возможность завышения заявок на выделение средств, использования этих средств не по назначению. Созданы условия для контроля достоверности сведений о заработке в увязке с уплатой страховых взносов. Специалисты пенсионных отделов работают в тесном контакте с уполномоченными, оперативно решают возникающие вопросы<sup>2</sup>.

Более тесным стало взаимодействие с администрацией области, городов и районов. Совместные усилия были направлены на максимальный сбор средств, погашение просроченной задолженности плательщиков в ПФР. Белгородская область дотационная, но ПФР стабильно обеспечивал достаточно высокий процент сбора страховых взносов.

Согласно положению о государственном учреждении ГУ – Отделение Пенсионного фонда по Белгородской области:

- 1) финансирует расходы на выплату трудовых и государственных пенсий, контролирует правильность расходования средств фонда;
- 2) перечисляет в установленном Правлением Пенсионного фонда России порядке пенсионные остатки, полученные от взимания страховых взносов от работодателей и граждан;

3) осуществляет организацию и ведение банка данных по всем категориям плательщиков страховых взносов в Пенсионный фонд России;

4) взаимодействует с органами, осуществляющими обслуживание пенсионеров по социально-бытовым вопросам;

5) осуществляет организацию и ведение индивидуального персонифицированного учета застрахованных лиц в соответствии с Федеральным законом от 1 апреля 1996 года № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе государственного пенсионного страхования».

Основные задачи ГУ – Отделения ПФР по Белгородской области:

Взаимодействие с законодательными и исполнительными органами власти, общественными организациями в целях успешного решения задач реформирования пенсионной системы.

Внедрение и организация индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц.

Организация взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами.

Организация назначения и перерасчета пенсий.

Назначение пенсий с учетом специального стажа.

Оценка пенсионных прав застрахованных лиц.

Организация выплаты пенсий.

Организация работы с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей.

Внедрение и организация учета процесса инвестирования.

Организация работы управления информационных технологий по автоматизации производственных процессов в ОПФР и территориальных управлениях ПФР.

Организация разъяснительной работы среди населения по вопросам реформы пенсионной системы, обучение юридических и физических лиц вопросам организации пенсионного страхования.

Участие в разработке и подготовке предложений по совершенствованию пенсионного законодательства, организации работы органов и структур Пенсионного фонда.

Организация выплаты ежемесячной денежной компенсации взамен льгот.

Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда по Белгородской области является юридическим лицом. Руководство Отделением осуществляет управляющий, который назначается и освобождается от должности правлением Пенсионного фонда России.

В настоящее время в состав ГУ – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Белгородской области входит Управление информационных технологий, которое включает в себя 3 отдела и 17 отделов, каждый из которых подчиняется непосредственно одному из четырех заместителей управляющего (кроме отдела казначейства, контрольно-ревизионного отдела, отдела кадров, юридического отдела, общего отдела и ведущего специалиста по гражданской обороне, которые подчиняются непосредственно самому управляющему), а также 22 управления ПФР городов и районов.

В Отделении ГУ – ОПФР по Белгородской области функционируют следующие отделы:

– общий отдел – организация технического обеспечения работы с документами, обеспечение оперативного использования документарной информации, контроль за движением документооборота;

– отдел кадров – организация кадровой работы, оформление приказов, прием, увольнение с работы, подбор кадрового персонала;

– бюджетный отдел – планирование и анализ исполнения доходной и расходной частей бюджета ГУ – Отделения;

– отдел казначейства – организация и анализ бухгалтерского учета и отчетности, начисление заработной платы, отпускных, расчетных;

– юридический отдел – организация правовой работы, защита охраняемых законом прав и интересов ГУ – Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Белгородской области, представление интересов Пенсионного фонда Российской Федерации, взыскание в арбитражных судах штрафов и пеней со страхователей и юридических лиц;

– отдел организации назначения и перерасчета пенсий – организация, назначение и перерасчет пенсий на территории Белгородской области, обеспечение правильного применения пенсионного законодательства, контроль за своевременным исполнением всех законодательных актов, касающихся пенсионного обеспечения, контроль за достоверностью и правомерностью назначенных трудовых пенсий;

– отдел оценки пенсионных прав застрахованных лиц – организация работы по конвертации пенсионных прав застрахованных лиц и назначения досрочных трудовых пенсий на территории Белгородской области, контроль за правильностью назначения досрочных трудовых пенсий, организация разъяснительной работы среди застрахованных лиц по вопросам конвертации пенсионных прав и досрочного пенсионного обеспечения, контроль за исполнением законодательства;

– отдел организации выплаты пенсий – организация выплаты всех видов пенсий, осуществляемых за счет средств ПФР, на территории Белгородской области (пенсии, пособия на погребения, дополнительное материальное обеспечение государственным служащим, дополнительное материальное обеспечение ветеранам войны и другие);

– отдел по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей – обеспечение подготовки ответов на письменные обращения в ГУ – Отделение юридических и физических лиц и организация приемных дней для устных консультаций, оказание помощи застрахованным лицам в истребовании дополнительных документов с других республик;

– отдел по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты – организация выплаты ежемесячной денежной компенсации взамен льгот, организация работы за достоверностью представленных документов для назначения ежемесячной денежной компенсации, проведение разъяснительной работы среди населения по проводимой реформе о монетизации льгот, организация работы по приему заявлений от граждан на отказ от получения набора социальных услуг;

– контрольно-ревизионный отдел – организация и проведение комплексных ревизионных проверок управлений ГУ – ПФР Белгородской области и отделов ГУ – Отделения;

– отдел капитального строительства и ремонта – планирование и организация капитального строительства и ремонта в ГУ – Отделении и в ГУ – Управлениях Пенсионного фонда по Белгородской области;

– отдел организации и учета процесса инвестирования – организация работы по реализации Федерального закона от 24 июля 2002 г. № 111 – ФЗ;

– отдел по защите информации – организация и контроль за соблюдением конфиденциальности хранящейся в органах ПФР Белгородской области информации;

– отдел организации персонифицированного учета и взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами - организация работы управлений ПФР Белгородской области по регистрации всех категорий страхователей, ведению информационных баз данных по всем категориям страхователей и застрахованных лиц, учету пенсионных поступлений на страховую и накопительную части трудовой пенсии на страховую и накопительные части трудовой пенсии, организация сбора и обработки индивидуальных сведений, использования информационной базы персонифицированного учета для целей обязательного пенсионного страхования управлениями ПФР по Белгородской области;

– управление информационных технологий – в состав данного управления входят три отдела;

– отдел технических, общесистемных и телекоммуникационных средств – организация обеспечения компьютерной и оргтехникой, средствами связи как ГУ – Отделение, так и территориальные управления,

– отдел внедрения и сопровождения информационных подсистем и баз данных – организация программного обеспечения и обслуживание информационных баз данных территориальных органов ГУ – Управлений городов и районов по Белгородской области,

– отдел сопровождения автоматизированных информационных систем – организация сопровождения автоматизированных информационных систем в ГУ – Управлениях городов и районах по Белгородской области, прием и передача служебной информации по каналам оперативной связи (факсимильная, электронная);

– административно-хозяйственный отдел – организация работы обслуживающего персонала ГУ – Отделения и обеспечения органов ПФР Белгородской области хозяйственными и канцелярскими товарами.

– территориальные органы ПФР (управления ПФР по городам и районам Белгородской области) являются структурными подразделениями Отделения ПФР и подотчетны ему. В установленные сроки предоставлять достоверную и качественную ежемесячную, ежеквартальную и годовую отчетность руководству регионального Отделения и в Пенсионный фонд Российской Федерации.

Отделы при ГУ – ОПФР по Белгородской области являются структурными подразделением регионального Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации и находится в непосредственном подчинении заместителей управляющего ГУ – Отделением.

Основными задачами отделов является организационно-методическая работа, по обеспечению правильного и единообразного применения пенсионного законодательства при назначении (перерасчете) и выплате трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению, социального пособия на погребение умерших пенсионеров, не работавших на

день смерти, а также других выплат, отнесенных законодательством к компетенции ПФР, а также организация контроля за своевременностью и правильностью назначения (перерасчета) и выплаты пенсий и пенсий.

Пенсионный фонд России – одно из массовых государственных учреждений, оказывающих услуги повсеместно на всей территории Российской Федерации гражданам разного возраста, пола и рода занятости. Только в Белгородской области в территориальные управления ПФР ежедневно обращается более двух тысяч человек: это нынешние и будущие пенсионеры, получатели ежемесячных денежных выплат, мамы – владельцы сертификатов на материнский капитал, бухгалтеры и специалисты по кадрам. У каждого из них своя насущная проблема, и каждому очень важно, чтобы она решалась быстро и профессионально.

Для более простого и удобного получения государственных услуг по линии Фонда существует несколько электронных сервисов, обратившись к которым можно решить свой вопрос удаленно без посещения клиентских служб. С 1 января 2015 года на официальном сайте фонда (pfrf.ru) начал функционировать электронный сервис «Личный кабинет гражданина» (ЛКГ). Основным преимуществом данного сервиса является возможность, не выходя из дома, получить огромное количество услуг. Доступ к нему имеют все пользователи, прошедшие регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) или на сайте госуслуг. Этот сервис предоставляет гражданину возможность получить подробную информацию о периодах своей трудовой деятельности, местах работы, размере начисленных работодателями страховых взносов, которой располагает Пенсионный фонд. Кроме этого ЛКГ позволяет не только узнать о сформированных пенсионных правах, но и записаться на прием, заказать ряд документов, а также подать заявление на назначение пенсии и выбрать способ её доставки. С недавнего времени возможности этого ресурса существенно расширились – теперь граждане, имеющие право на материнский (семейный) капитал, могут подать заявление о выдаче сертификата и распорядиться его средствами, там же



стало возможным и выбрать форму получения набора социальных услуг (НСУ): натуральную или денежную.

В настоящее время Белгородская область – безусловный лидер в части оказания государственных услуг в электронном виде в рейтинге Отделений ПФР в Центральном федеральном округе. Подписанный 7 мая 2012 года указ президента поставил задачу перед учреждениями, оказывающими разного рода государственные и муниципальные услуги, до 2018 года повысить до 70% долю граждан, использующих механизм электронного взаимодействия. По состоянию на 1 января мы уже достигли отметки равной 74%. Это говорит о высокой степени эффективности налаженной работы и высоком качестве предоставления услуг специалистами регионального Отделения Фонда жителям региона на удаленной основе.

Консультационная помощь гражданам по вопросам пенсионного и социального законодательства является неотъемлемой частью работы Пенсионного фонда России. Разъяснения по вопросам компетенции ПФР клиенты могут получить и по телефону «горячей линии». На практике – это один из самых популярных способов получения оперативного ответа на актуальный вопрос. Специалисты информационно-справочной службы (колл-центр) ежедневно обрабатывают в среднем свыше 450 звонков от жителей Белгородской области.

Стоит отметить, что у консультации по телефону до недавнего времени оставался весомый «минус»: специалист колл-центра не мог ответить на вопрос, для которого требовалось обратиться к персональным данным, имея возможность лишь обобщенно проинформировать позвонившего. Сегодня эта проблема получила решение.

Отделение ПФР по Белгородской области стало участником пилотного проекта, в ходе которого отработает порядок консультирования посредством телефонной связи по материалам выплатного дела. Подобная консультация станет возможной лишь в том случае, если клиент при посещении

территориального органа подаст соответствующее заявление, в котором им будет определено кодовое слово или секретный код.

Исходя из изложенного можно сделать выводы о том, что:

Обострение проблем в пенсионном обеспечении в настоящее время обусловлено недостаточным уровнем индексации пенсий на фоне инфляции.

Социальная защита пенсионеров осуществляется различными организациями, ведомствами и учреждениями, координация деятельности которых позволит более эффективно решать их проблемы.

## 2.2. Проблемы социальной защиты пенсионеров (на материалах социологического исследования)

Для изучения проблем социального сопровождения замещающей семьи автором было проведено социологическое исследование «Диагностика проблем социальной защиты пенсионеров», проведенного автором в марте-апреле 2017 г. на базе УСЗН Белгородской области.

Проблемой данного исследования явился поиск путей совершенствования социальной защиты пенсионеров на региональном уровне, которое создаст условия эффективного управления данным процессом.

Целью исследования явилось определение проблем социальной защиты пенсионеров в Управлении социальной защиты населения Белгородской области.

Для реализации цели были поставлены следующие исследовательские задачи:

1) Выявить потребность пенсионеров, проживающих на территории области в социальной защите.

2) Провести массовый опрос пенсионеров по проблемам осуществления социальной защиты.

3) Исследовать мнения экспертов о социальной защите пенсионеров в Белгородской области.

Объект исследования: пенсионеры, нуждающиеся в социальной защите, проживающие на территории Белгородской области.

Предмет исследования: потребность в управлении процессом социальной защиты пенсионеров, проживающих на территории Белгородской области.

Для диагностики проблем социальной защиты пенсионеров нами были применены комплексные релевантные процедуры, включающие традиционный анкетный опрос пенсионеров (N = 65); экспертный опрос специалистов УСЗН Белгородской области (N = 20).

Этапы реализации социологического исследования: 1) сбор и анализ материала по теме исследования; 2) анализ нормативно-правовой базы, документации УСЗН Белгородской области; 3) проведение основного исследования и анализ его данных, выявление проблем; 4) разработка региональной модели управления социальной защитой пенсионеров.

Обработка первичной социологической информации: с помощью методов корреляционного, сравнительного, факторного анализа, группировки переменных, методов математической статистики при использовании программных пакетов SPSS и Statistika MS. Excel.

Методы исследования: анкетирование пенсионеров, проживающих на территории области (массовый опрос), экспертный опрос.

Как показывают результаты исследования, практически у всех пенсионеров возникают проблемы, решить которые можно осуществляя их социальную защиту. Об этом свидетельствуют ответы респондентов.

В анкетировании приняли участие 65 пенсионеров, 20 специалистов УСЗН Белгородской области.

При проведении исследования пенсионеры заявили о том, что их проблемы заслуживают особого внимания. Об этом заявляют 78 % респондентов.

При ответе на вопрос «Как Вы оцениваете свой уровень социальной защищенности?» 23 % опрошенных выбрали ответ «положительно», 35 % –

«скорее положительно», 28 % – «скорее отрицательно», 14 % – «отрицательно», 0 % затруднились ответить на поставленный вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы своим материальным положением?» «да» ответили 13 % участников опроса, «скорее да, чем нет» – 42 %, «скорее нет, чем да» – 34 %, 6 % ответили отрицательно на заданный вопрос, 4 % затруднились с ответом.

В целом, оценивая профессионализм работников учреждений и организаций, осуществляющих социальную защиту пенсионеров ответы на вопрос «Удовлетворены ли Вы профессионализмом работников учреждений и организаций, осуществляющих Вашу социальную защиту?» следующим образом: 33 % опрошенных ответили – «да», 28 % ответили – «скорее да», 27 % ответили – «скорее нет», 11 % ответили – «нет», 1 % опрошенных затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Какие трудности у Вас возникают?» 36 % ответили – «материально-финансовые», 26 % – выбрали вариант ответа «медико-социальные», 24 % – «психологические», 12 % – «недостаточная поддержка со стороны государства», 2 % затруднились с ответом.

Результаты ответа на вопрос «Удовлетворяет ли Вас Ваше материально-финансовое обеспечение?» распределились следующим образом: вариант «да» выбрали 25 % опрошенных, вариант «скорее да, чем нет» – 32 %, вариант «скорее нет, чем да» – 31 %, вариант «нет» – 4 % респондентов и 8 % затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворяет ли Вас качество медико-социальных услуг, получаемых по месту Вашего жительства?» 30 % ответили – «да», 38 % – выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет», 14 % – «скорее нет, чем да», 2 % – «нет», 6 % затруднились с ответом.

Результаты ответа на вопрос «Испытываете ли Вы тревогу за свое будущее?» распределился следующим образом: вариант ответа «скорее нет, чем да» выбрали 35 % опрошенных, вариант «скорее нет, чем да» – 26 %, вариант «нет» – 9 % респондентов и 9 % затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворяет ли Вас качество психологических услуг, получаемых по месту Вашего жительства?» 10 % ответили – «да», 37 % – выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет», 24 % – «скорее нет, чем да», 3 % – «нет», 6 % затруднились с ответом.

Эксперты отмечают, что в настоящее время проблемы социальной защиты пенсионеров заслуживают особого внимания. Об этом заявили 76 % опрошенных.

При ответе на вопрос «Как Вы оцениваете уровень социальной защищенности пенсионеров, проживающих в Белгородской области» 43 % опрошенных выбрали ответ «положительно», 35 % – «скорее положительно», 8 % – «скорее отрицательно», 14 % – «отрицательно», 0 % затруднились ответить на поставленный вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Ваши клиенты-пенсионеры своим материальным положением?» «да» ответили 11 % участников опроса, «скорее да, чем нет» – 41 %, «скорее нет, чем да» – 36 %, 7 % ответили отрицательно на заданный вопрос, 4 % затруднились с ответом.

В целом, оценивая профессионализм работников учреждений и организаций, осуществляющих социальную защиту пенсионеров ответы на вопрос «Удовлетворены ли Ваши клиенты профессионализмом работников учреждений и организаций, осуществляющих социальную защиту пенсионеров?» следующим образом: 33 % опрошенных ответили – «да», 28 % ответили – «скорее да», 27 % ответили – «скорее нет», 11 % ответили – «нет», 1 % опрошенных затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Какие трудности возникают у пенсионеров, проживающих в области?» 35 % ответили – «материально-финансовые», 27 % – выбрали вариант ответа «медико-социальные», 25 % – «психологические», 11 % – «недостаточная поддержка со стороны государства», 2 % затруднились с ответом.

Результаты ответа на вопрос «Удовлетворяет ли пенсионеров, с которыми Вы работаете их материально-финансовое обеспечение?»

распределились следующим образом: вариант «да» выбрали 27 % опрошенных, вариант «скорее да, чем нет» – 30 %, вариант «скорее нет, чем да» – 29 %, вариант «нет» – 8 % респондентов и 6 % затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворяет ли Ваших клиентов качество медико-социальных услуг, получаемых по месту жительства?» 27 % ответили – «да», 35 % – выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет», 14 % – «скорее нет, чем да», 10 % – «нет», 6 % затруднились с ответом.

Результаты ответа на вопрос «Испытывают ли Ваши клиенты тревогу за свое будущее?» распределился следующим образом: вариант ответа «скорее нет, чем да» выбрали 41 % опрошенных, вариант «скорее нет, чем да» – 21 %, вариант «нет» – 14 % респондентов и 4 % затруднились ответить на вопрос.

При ответе на вопрос «Удовлетворяет ли Ваших клиентов качество психологических услуг, получаемых по месту жительства?» 12 % ответили – «да», 35 % – выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет», 30 % – «скорее нет, чем да», 3 % – «нет», 0 % затруднились с ответом.

Проблемы пенсионеров достаточно разнообразны, их спектр зависит как от объективных, так и от субъективных факторов, однако можно попытаться условно объединить их в несколько групп – это проблемы материально-финансового характера, медико-социального характера и психологического благополучия. При этом, необходимо отметить, что решение проблем психологического благополучия не менее важно, чем поддержание достойного уровня доходов пенсионеров или оказание им качественных услуг в медико-социальной сфере. К сожалению, достаточно часто это направление социальной защиты остается нереализованным. Переход в категорию пенсионеров связан, прежде всего, с осознанием человеком того, что он вступает в последний этап своей жизни. Впереди неизбежное старение, болезни, полное или частичное ограничение жизнедеятельности. Осознание всего этого, размышления о неизбежности

приближающейся смерти вызывают осложнения психологического плана, причем уровень этих осложнений зависит от субъективных качеств личности. И, наконец, к психологическим проблемам можно отнести резкое сужение контактов пенсионера, которое может привести к полному одиночеству. Уменьшение возможностей для общения связано с тем, что человек «выпадает» из трудового коллектива, больше времени проводит дома. В этом возрасте уходят из жизни многие друзья, родственники и сверстники, что также сужает контакты, а приобретение новых друзей становится затруднительным. Особенно эта проблема актуальна для пенсионеров, живущих отдельно от своих взрослых детей.

К материально-финансовым проблемам этой категории населения России, несомненно, относится низкий уровень пенсий. Индексация пенсий только в последние годы стала проводиться относительно регулярно, однако её коэффициент пока отстает от уровня реальной инфляции. Начиная с мая 2000 г. правительство приняло решение об увеличении коэффициента соотношения средней пенсии к средней заработной плате, что также вызвало повышение её номинального уровня. Однако и этот уровень является недостаточным для достойной жизни пенсионеров.

Другой социальной проблемой пенсионеров, решение которой во многом способствовало бы повышению их благосостояния, является проблема трудовой занятости этой категории населения. Как уже говорилось выше, далеко не все из них к пенсионному возрасту теряют трудоспособность. Многие по состоянию здоровья еще долгие годы могут заниматься производственным трудом, а значит иметь ещё один источник доходов. Однако, сегодня определенное количество пенсионеров работает лишь в бюджетной сфере (педагоги, врачи, работники культуры и т.д.). Это связано с тем, что, с одной стороны, финансирование их заработной платы производится не за счёт средств предприятий, а из бюджетов разного уровня. С другой стороны, невысокая заработная плата в бюджетной сфере способствует возникновению вакансий, которые занимают пенсионеры. Те

же люди, которые работали в различных учреждениях и на предприятиях по достижении пенсионного возраста, практически сразу увольняются в связи с уходом на пенсию.

Таким образом, в современных условиях пенсионер нуждается в социальной защите. В большей степени ему необходима психологическая, медицинская, социальная, экономическая помощь и поддержка.

### 2.3. Региональная модель социальной защиты пенсионеров

Все более очевидной становится необходимость координации усилий государственных структур в решении материально-финансовых, медико-социальных, психологических и других проблем пенсионеров, а также дальнейших шагов по разграничению обязательств и полномочий в области социальной защиты между федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Именно поэтому деятельность различных служб, учреждений и ведомств по социальной защите пенсионеров нуждается в четком алгоритме работы, предполагающем единое видение в решении проблемы.

Наряду с положительными моментами, которыми характеризуется система социальной защиты пенсионеров, необходимо отметить некоторые проблемы:

- отсутствие единой межведомственной системы и регламентов по социальной защите пенсионеров;
- недостаточно эффективная организация и осуществление социальной защиты пенсионеров на сложных этапах их жизни;
- необходимость организации системы мониторинга и оценки социальной защиты пенсионеров;
- недостаточно эффективное оказание экстренной социальной защиты пенсионеров;
- необходимость проектирования четкой траектории социальной



защиты пенсионеров.

Анализ региональных проблем и институциональных затруднений в реализации социальной защиты пенсионеров актуализирует тот факт, что зачастую инфраструктура системы социальной защиты функционирует на уровне разрозненных элементов, отношения между которыми носят несогласованный характер, часто имеет место дублирование функций, неясность разделения полномочий, различное понимание задач социальной защиты и содержания деятельности.

Для повышения управляемости процессами социальной защиты пенсионеров и эффективности оказания им помощи необходима разработка региональной модели социальной защиты пенсионеров, с четким распределением направлений деятельности и функциями каждого элемента системы социальной защиты.

Сама система социальной защиты пенсионеров нуждается в обоснованной системной работе. Основным результатом реализации модели станет оказание социальной защиты пенсионерам, пока их трудности не приобрели такие крайние формы. Для этого разработан единый алгоритм действий для всех служб, учреждений и ведомств, работающих с пенсионерами. Также важным отличием модели станет более тесное сотрудничество между специалистами учреждений. Это позволит им видеть ситуацию с разных сторон и более объективно подходить к решению проблемы. Кроме того, созданы методические рекомендации по критериям эффективности модели социальной защиты пенсионеров, которые позволят специалистам постоянно отслеживать результативность проделанной работы.

*Целью* разработки модели социальной защиты пенсионеров является формирование с координационного центра социальной защиты пенсионеров, позволяющего своевременно решать проблемы пенсионеров и оказывать им эффективную профессиональную помощь.

Задачи модели социальной защиты пенсионеров:

– организация и осуществление социальной защиты пенсионеров;

- организация системы мониторинга и оценки эффективности социальной защиты пенсионеров;
- оказание кризисной помощи при осуществлении социальной защиты пенсионеров;
- содействие специалистам в организации и реализации профессиональной деятельности по социальной защите пенсионеров.

Социально-значимые *результаты* реализации модели социальной защиты пенсионеров:

- формирование новых социальных отношений пенсионера;
- достижение пенсионером высокого уровня психологического комфорта;
- снижение количества обращений за помощью;
- отсутствие неудовлетворенных потребностей у пенсионеров в социальной защите;
- пенсионеры смогут самостоятельно удовлетворять потребности, с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;
- поддержка пенсионеров в ситуации снижения их социального статуса;
- своевременное выявление пенсионеров, имеющих проблемы и потребность в оказании помощи;
- формирование системы социальной защиты на регулярной основе;
- распространение информации об учреждениях, осуществляющих социальную защиту пенсионеров;
- увеличение доли пенсионеров, удовлетворенных полученной помощью.

*Субъектами* модели социальной защиты пенсионеров являются:

- департамент здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области;
- управление социальной защиты населения Белгородской области;
- отделение ПФР по Белгородской области;

– иные организации, не входящие в систему социальной защиты пенсионеров.

*Объект* – пенсионеры.

*Предмет* – социальная защита пенсионеров.

Представленная модель социальной защиты пенсионеров позволяет четко распределять функции и содержание деятельности по социальной защите пенсионеров между уполномоченными организациями.

Она учитывает принцип приоритета государственных начал в осуществлении деятельности, принцип опоры на широкое общественное участие, четкое разграничение функций служб, учреждений и ведомств.

Модель представляет собой систему целенаправленных направлений деятельности по организации социальной защиты пенсионеров и повышению ее результативности.

Ее методологическую основу составляют организационно-управленческие и деятельностно-функциональные принципы, в частности:

- принцип комплексности и индивидуальности;
- научно-методической и технологической обеспеченности;
- адресности помощи;
- оперативности;
- конфиденциальности.

Модель может быть реализована при условии нормативно-правового, организационно-управленческого, информационно-аналитического, ресурсного обеспечения, проведения социологических исследований, подготовки кадров, научно-методического обеспечения, реализации целевых программ.

Стратегической целью разработки данной модели является обеспечение системно-ориентированного организационного сопровождения социальной защиты пенсионеров как основы для формирования единого координационного центра.

Основными тактическими *целями* модели являются:

- создание и обеспечение функционирования координационного центра по социальной защите пенсионеров;
- разработка концепции социальной защиты пенсионеров;
- развитие системы социального партнерства в системе социальной защиты пенсионеров;
- обеспечение организационно-методических условий, средств, методов, содержания социальной защиты пенсионеров.

Основные функции модели:

- осуществление комплексной диагностики, динамики изменений состояния пенсионера в процессе осуществления социальной защиты;
- организация и постоянный анализ качества проводимых мероприятий в ходе осуществления социальной защиты пенсионеров;
- осуществление постоянной экспертизы и оценки качества осуществления социальной защиты пенсионеров;
- внесение предложений в проекты постановлений правительства Белгородской области по вопросам совершенствования основных направлений социальной политики в отношении пенсионеров;
- организация стажировок и обучения профессиональных кадров;
- определение приоритетных направлений работы по социальной защите пенсионеров.

Системообразующие элементы модели учитывают следующие условия:

- объективные обстоятельства осуществления социальной защиты пенсионеров, которые складываются из возможностей материально-технической и методической базы учреждений;
- соблюдение основополагающих дидактических принципов формирования содержания работы;
- поэтапный контроль в процессе подготовки, всесторонний анализ результатов по итогам реализации: определение показателей эффективности, новых возможностей реализации и совершенствования.

Основные приоритетные направления осуществления социальной защиты пенсионеров, выделенные в рамках модели:

- создание условий и содействие полноценной и эффективной социальной защиты пенсионеров;
- содействие решению социально-бытовых, социально-психологических проблем пенсионеров;
- содействие в формировании комфортного социально-психологического климата в учреждении;
- предупреждение и содействие решению конфликтных ситуаций.

Модель системы осуществления социальной защиты пенсионеров учреждения включает следующие направления:

- создание в структуре УСЗН подразделения, курирующего организацию и реализацию форм и методов социальной защиты пенсионеров;
- разработка организационной документации (положение и план работы совета, план-график мероприятий);
- разработка оценочного инструментария;
- разработка документации по сотрудничеству с учреждениями различной ведомственной принадлежности, социальными учреждениями, общественными и творческими объединениями, другими заинтересованными организациями для совместной организации мероприятий как на базе центра, так и на базе сторонних учреждений);
- организация системы контроля за реализацией плана-графика мероприятий;
- оценка эффективности деятельности на всех ее этапах;
- организация стажировок и повышения квалификации сотрудников.
- разработка концепции социальной защиты пенсионеров на региональном уровне, обеспечивающей ее системность, целенаправленность, индивидуальный подход;

- определение целей, задач, методов и технологий, содержания социальной защиты пенсионеров;

- определение направлений реабилитационной, адаптационной, профилактической, коррекционной, психотерапевтической деятельности центра;

- научно-теоретическая разработка модели социальной защиты пенсионеров;

- апробация инновационных технологий и методик социальной защиты пенсионеров;

- организация и проведение круглых столов, семинаров, конференций по проблемам социальной защиты пенсионеров.

- обеспечение потребностей в подготовленных кадрах для проведения эффективной социальной защиты пенсионеров (как путем повышения квалификации и стажировок работающих специалистов, так и путем создания дополнительных ставок специалистов по социальной работе);

- материально-техническое обеспечение социальной защиты пенсионеров;

- определение условий для успешной реализации направлений социальной защиты пенсионеров;

- методико-технологические ресурсы (форма, методы, технологии, механизмы организации социальной защиты пенсионеров).

Технологический аспект модели предполагает формирование единой среды.

Реализация модели социальной защиты пенсионеров реализуется через следующий алгоритм:

Оценка исходного состояния – определение цели, задач направлений деятельности, основных целевых групп (разработка концепции) – ресурсное обеспечение деятельности – привлечение заинтересованных лиц – оценка результативности и эффективности на всех этапах – корректировка

деятельности на основе полученных результатов – достижение результата (совершенствование социальной защиты пенсионеров).

Реализация модели осуществляется в соответствии со следующими приоритетами:

- обеспечение доступности форм и методов социальной защиты пенсионеров;
- организация системной переподготовки и повышения квалификации работников центра;
- межведомственная интеграция и социальное партнерство;
- индивидуальный подход;
- содействие социальной интеграции пенсионеров;
- организация и выполнение научно-исследовательских и прикладных работ по различным тематическим направлениям, связанным с социальной защитой пенсионеров;
- разработка и издание научно-методической, учебной, информационной, просветительской литературы и иной продукции, связанной с проблемами социальной защиты пенсионеров;
- организация и проведение научно-практических конференций, семинаров и других научных мероприятий по проблемам социальной защиты пенсионеров.

Основными социальными партнерами координационного центра социальной защиты пенсионеров:

- Департамент здравоохранения и социального развития Белгородской области;
- Учреждения здравоохранения;
  - Методические центры;
  - Высшие учебные заведения и профессиональные центры повышения квалификации;
  - Центры психолого-педагогической коррекции и реабилитации;
  - Общественные организации.

Необходимо отметить, что немаловажную роль в системе социальной защиты пенсионеров играет социальное партнерство. Оно представляет собой взаимодействие государства, общества и пенсионеров в осуществлении мероприятий, имеющих целью благосостояние и социальное благополучие пенсионеров, постоянное сотрудничество с общественными объединениями и другими социальными партнерами, предоставляющими пенсионерам защиту, помощь и услуги.

Пенсионеры, как правило, имеют ограниченные физические и материальные возможности для активной жизни, свыкаются со своими проблемами. Необходимо привлекать пенсионеров – клиентов системы социальной защиты пенсионеров к сотрудничеству и выработке стратегий социального защиты через встречи с руководителями администрации области, предприятий, учреждений, организаций. Кроме того, проводить письменные и устные опросы общественного мнения (в частности пенсионеров), которые позволяют вовлечь их в выработку и внедрение новых моделей и форм социальной защиты, позволяют участвовать в планировании услуг.

Также необходимо формировать в общественном мнении представления о пенсионном периоде как об активном этапе жизни. Обратная связь дает возможность пенсионерам успешно выполнять социальные роли, адаптироваться к изменениям в окружающей обстановке, повышает чувство самоуважения, позволяет пенсионерам вырабатывать чувство внутреннего контроля над ситуацией, становиться компетентными.

Таким образом, проведенный анализ позволяет заключить, что исследуемая проблема требует комплексного рассмотрения теории, путей, средств и условий решения вопросов, связанных с реализацией социальной защиты пенсионеров.

Определен алгоритм осуществления социальной защиты пенсионеров: оценка исходного состояния – определение цели, задач направлений деятельности, основных целевых групп (разработка концепции) – ресурсное



обеспечение деятельности – привлечение заинтересованных лиц – оценка результативности и эффективности на всех этапах – корректировка деятельности на основе полученных результатов – достижение результата (совершенствование социальной защиты пенсионеров).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность исследования проблемы определяется тем, что пенсионеры в современном мире и в России – наиболее быстро растущий слой населения. Старение населения несет новые проблемы, которые в первую очередь, связываются с нарастанием иждивенческой нагрузки как на экономику в целом, так и семью. Преобразования в системе власти, политической и экономической сферах неизбежно ведут к существенным переменам в общественном сознании и ценностных ориентациях населения, значительную часть которого составляют пенсионеры.

Прекращение или ограничение трудовой и общественной деятельности, влекущее изменение ролевых функций, места в социальной структуре, в социальных институтах, в отношениях и связях с другими группами, распад социальных связей приводит к утрате значительной части социально-экономического потенциала пенсионеров.

Важной особенностью современного российского социума пенсионеров является их неоднородный социально-демографический состав. Российские пенсионеры различаются по демографическим и социальным признакам. Как социально-демографическая группа, пенсионеры имеют свои социально-психологические особенности: верность традициям, дисциплинированность, морально-нравственные качества, ценностные ориентации, социально-психологический настрой. Данная крупная социальная общность является важнейшим элементом социальной структуры российского общества, их поведение и социальные установки, обусловленные новым экономическим положением, оказывают влияние, как на социально-экономические и политические процессы в обществе, так и на функционирование и развитие социальных институтов.

Значительное увеличение доли пенсионеров в составе населения остро ставит вопрос об их социальной защите. Реальная жизнь большинства пенсионеров является очень тяжелой. Резкая дифференциация населения по

уровню доходов, увеличение числа малообеспеченных граждан, к которым, в первую очередь, относятся пенсионеры, актуализирует проблему их социальной защиты. Материальные трудности, психологические, медицинские, социальные проблемы усугубляются крушением прежних идеалов, ценностей, пониженной адаптационной способностью, ощущением своей социальной невостребованности.

Поэтому возникает необходимость изучения управленческого аспекта социальной защиты пенсионеров в современных социально-экономических условиях.

В ходе написания выпускной квалификационной работы были решены следующие задачи. Во-первых, изучена сущность и особенности социальной защиты пенсионеров. Во-вторых, изучен опыт социальной защиты пенсионеров в Белгородской области. В-третьих, диагностированы проблемы социальной защиты пенсионеров и разработана региональная модель управления социальной защитой пенсионеров.

Под социальной защитой понимают систему мероприятий, осуществляемых обществом и его различными структурами, по обеспечению гарантированных минимально достаточных условий жизни, поддержанию жизнеобеспечения и деятельного существования человека. Система социальной защиты, в самом общем виде, ориентирована на широкие слои населения, но ее реальное воплощение по отношению к различным социальным слоям и группам является дифференцированным:

– здоровым, трудоспособным, активным членам общества, она должна помогать получать равные возможности в области образования, освоения профессии, включения в систему трудовых отношений, предпринимательства;

– нетрудоспособным и социально уязвимым слоям и группам населения – оказывать комплекс социальных услуг за счет государства, гарантировать получение перечня установленных законом льгот и пособий, т.е. создавать необходимые условия для их нормальной жизнедеятельности.

Социальная защита населения является одним из механизмов, с помощью которых реализуется социальная политика государства. В современных условиях социальная защита становится важнейшей функцией общества, одним из его социальных институтов.

Существуют формы социальной защиты частного характера пенсионеров – пенсионного обеспечения, социального обслуживания.

Система социальной защиты населения базируется на правилах, с помощью которых она наиболее полно и эффективно реализует свои функции. К принципам социальной защиты населения относятся принципы гуманизма; социальной справедливости; системности; комплексности; превентивности мер по социальной защите; адресности; адаптивности и многосубъектности.

Финансирование социальной защиты осуществляется за счет федерального, местных бюджетов, а также специально создаваемых негосударственных фондов.

Пенсию могут получать различные категории граждан. Практическая значимость пенсионного обеспечения определяется тем, что оно затрагивает жизненно важные интересы престарелых, инвалидов и членов семей, потерявших кормильца.

В упрощенном виде иерархическая система нормативных правовых актов, регулирующих пенсионные правоотношения, выглядит следующим образом: Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, нормативные акты министерств и ведомств.

Основным видом денежной формы предоставления социальной поддержки граждан являются ежемесячные денежные выплаты, которые осуществляются как за счет средств федерального бюджета, так и за счет региональных бюджетов субъектов РФ.

Размер федеральных ежемесячных выплат, устанавливаемый с учетом стоимости набора социальных услуг ежегодно индексируется.

Теоретически работающие пенсионеры имеют те же права, что и все работники. Это касается и сроков предупреждения об увольнении, и выплаты всех выходных пособий. Отличие только в том, что пенсионеров не признают безработными и не выплачивают пособие по безработице, так как они получают трудовую пенсию.

Как было упомянуто выше, важнейшим видом социальной защиты населения и ее организационно-правовой формой социального обеспечения является пенсионное обеспечение. Потребность граждан в пенсионном обеспечении и его значительное влияние на политические и общественные процессы определяет политику государства в сфере социального обеспечения своих граждан.

Конституция Российской Федерации закрепляет гарантированное государством право каждого на пенсионное обеспечение по возрасту, инвалидности, потере кормильца. Пенсионное обеспечение – один из важнейших видов материального обеспечения лиц при наступлении определённых жизненных условий. Для значительной части наших соотечественников пенсия является основным, а зачастую и единственным источником средств к существованию. Все это предопределяло и предопределяет повышенную значимость пенсионной системы в России, как и в любой другой стране. Без хорошей пенсионной системы, отвечающей интересам населения и гарантирующей достойную жизнь человеку в пенсионной период его жизни, не может эффективно функционировать и развиваться вся система социального обеспечения и обслуживания страны.

Социальное обслуживание населения как одна из организационно-правовых форм социальной защиты населения представляет собою деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Создание системы социального обслуживания пенсионеров призвано помочь снять многие проблемы, лежащие в сфере реабилитации, организации быта, досуга, проблемы, связанные с конфликтностью в отношениях, снижающей способность к самообеспечению, улучшить условия

жизнедеятельности и (или) расширения возможностей пенсионеров самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, что позволит поднять уровень социальных гарантий пенсионеров.

Изучение сущности и особенности социальной защиты пенсионеров, опыта социальной защиты пенсионеров в Белгородской области, проблем социальной защиты пенсионеров послужили основой для разработки региональной модели управления социальной защитой пенсионеров для повышения управляемости процессами социальной защиты пенсионеров и эффективности оказания им услуг, с четким распределением направлений деятельности и функциями каждого элемента системы социальной защиты.

Технологический аспект модели предполагает формирование единой среды.

Реализация модели социальной защиты пенсионеров реализуется через следующий алгоритм:

Оценка исходного состояния – определение цели, задач направлений деятельности, основных целевых групп (разработка концепции) – ресурсное обеспечение деятельности – привлечение заинтересованных лиц – оценка результативности и эффективности на всех этапах – корректировка деятельности на основе полученных результатов – достижение результата – совершенствование социальной защиты пенсионеров.

Реализация модели осуществляется в соответствии со следующими приоритетами:

- обеспечение доступности форм и методов социальной защиты пенсионеров;

- организация системной переподготовки и повышения квалификации работников центра;

- межведомственная интеграция и социальное партнерство;

- индивидуальный подход;

- содействие социальной интеграции пенсионеров;

– организация и выполнение научно-исследовательских и прикладных работ по различным тематическим направлениям, связанным с социальной защитой пенсионеров;

– разработка и издание научно-методической, учебной, информационной, просветительской литературы и иной продукции, связанной с проблемами социальной защиты пенсионеров;

– организация и проведение научно-практических конференций, семинаров и других научных мероприятий по проблемам социальной защиты пенсионеров.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Текст] // Собрании законодательства РФ. – 04.08.2014. – № 31. – Ст. 4398.3. Сборник законов Российской Федерации [Текст]. – Воронеж: Информэкспо; Издательство Борисова, 2010. – 624 с.
2. Федеральный закон от 17.12.2001 № 173-ФЗ (ред. от 28.12.2013) [Текст] «О трудовых пенсиях в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 02.07.2013) [Текст] «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ [Текст] «О страховых пенсиях».
5. Постановление Правительства РФ от 24.07.2002 № 555 (ред. от 25.03.2013) [Текст] «Об утверждении Правил подсчета и подтверждения страхового стажа для установления трудовых пенсий».
6. Постановление Минтруда РФ № 16, ПФ РФ № 19 от 27.02.2002 (ред. от 12.03.2010) [Текст] «Об утверждении Перечня документов, необходимых для установления трудовой пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению в соответствии с Федеральными законами «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».
7. Аверин, А.Н. Социальная политика федеральных органов государственной власти [Текст] / А.Н. Аверин // М.: Инфра, 2009. – 456 с.
8. Алексеев, Ю.П. Социальная политика: учебник для вузов [Текст] / Ю.П. Алексеев, Л.И. Берестова, В.Н. Бобков // Под ред. Волгина Н.А. – М.: Экзамен, 2009. – 736 с.



9. Байгереев, М. Анализ российской бедности: причины, особенности, методика счета. [Текст] // Человек и труд. 2001. – № 8.
10. Базоева, И.З. Механизм формирования региональной социальной политики государства переходного периода [Текст] / И.З. Базоева. – М., 2006. – 329 с.
11. Беззубик, К.В. Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы [Текст]: учебное пособие / К.В. Беззубик; Под ред. Е.А. Сигиды. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 168 с.
12. Березин, И.С. Социальная дифференциация и социальная защита в переходный период [Текст] / И.С. Березин // Вестник Московского ун-та. Серия 6. Экономика. – 2004. – № 2. – С. 12-16.
13. Бойко, О.В. Социальные программы: современные подходы к разработке и оценке // Отечественный журнал социальной работы. – 2008. – № 4.
14. Большова, Т.Е. Социальное здоровье населения как цель функционирования института социальной защиты [Текст] // Отечественный журнал социальной работы. 2007. – № 2.
15. Бочкарева, В. Макроэкономический фон активной социальной политики / В. Бочкарева [Текст] // Общественные науки и современность. – 2009. – № 9. – С. 23-26.
16. Буянова, М.О. Право социального обеспечения. [Текст] М.: Проспект, 2008.
17. Бурджалов, Ф.Э. Типы социальной политики: концепции, практика (мировой и отечественный опыт, ситуация выбора) [Текст] / Ф.Э. Бурджалов, И.В. Гришин // Общество и экономика. – 2007. – № 1. – С. 42-49.
18. Гатауллин, Р.Ф. Проблемы становления системы социальной защиты в переходной экономике [Текст] / Р.Ф. Гатауллин, В.К. Нусратуллин, И.В. Нусратуллин; Вост. ин-т экономики, гуманитар. наук, упр. и права. – Уфа: Вост. ун-т, 2010.

19. Гейц, И.В. Гарантии, социальная защита и поддержка населения в Российской Федерации [Текст]: (по материалам Федер. закона № 122-ФЗ) / И.В. Гейц. – М.: Дело и Сервис, 2012. – 640 с.

20. Гуслова, М.Н. Организация и содержание социальной работы с населением [Текст]: учеб. / М.Н. Гуслова. – М.: Академия, 2007. – 256 с.

21. Захаров, М.Л. Комментарий к новому пенсионному законодательству. Постатейный комментарий к Федеральным законам «О трудовых пенсиях в Российской Федерации», «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» [Текст] / М.Л. Захаров, В.Б. Севостьянова, Э.Г. Тучкова. – М.: ТК Велби, 2015. – 336 с

22. Иванищев, А.В. О внедрении новых форм социального обслуживания пожилых и инвалидов [Текст] / А.В. Иванищев // Социальная работа. – 2004. – № 1. – С. 37.

23. Иванов, А.В. Инновационные технологии в системе социальной реабилитации инвалидов [Текст] / А.В. Иванов // Социальная работа: проблемы и перспективы: материалы научно-практической конференции. – СПб, 2009. – С. 70-72.

24. Кичерова, М.Н. Социальная реабилитация инвалидов в современных условиях [Текст] М.Н. Кичерова // Вестник Самарского государственного университета. – Самара 2007. – № 5. – С. 132-142.

25. Кричинский, П.Е. Основы социального государства [Текст]: учебное пособие / П.Е. Кричинский, О.С. Морозова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 124 с.

26. Лазуткина, Е. Социальная интеграция пожилых [Текст] / Е. Лазуткина // Стратегия России. – 2010. – № 4. – С. 75-79.

27. Люблин, Ю.З., Роик В.Д. Российская пенсионная реформа: проблемы, противоречия, перспективы [Текст] // Человек и труд. – 2000. – № 3 С. 3-8

28. Марченко, И. Сочетание различных методик социокультурной реабилитации пожилых людей и инвалидов [Текст] / И. Марченко // Социальная работа. – 2004. – № 1. – С. 43.

29. Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы [Текст] / Г.П. Медведева. – М.: Академия, 2014. – 272 с.

30. Мельников, С.Б. Муниципальный менеджмент [Текст] / С.Б. Мельников. – М., 2005. – 339 с.

31. Минигалиева, М.Р. Проблемы и ресурсы пожилых людей [Текст] / М.Р. Минигалиева // Отечественный журнал социальной работы. – 2004. – № 3. – С. 8-14.

32. Морозова, Е.А. Формы и методы работы по поддержанию у пожилых людей жизненной активности и профилактике заболеваний на базе отделения дневного пребывания [Текст] / Е.А. Морозова // Работник социальной службы, 2006. – № 2. – С. 52-66.

33. Надымова, М.С. Современные основы социальной и психологической реабилитации в учреждениях социальной защиты населения [Текст] / М.С. Надымова // Организационно-методические аспекты развития системы реабилитации лиц с ограниченными возможностями: сб. статей. – Н. Новгород: Перспектива, 2007. – С. 56-60.

34. Наклонов, Д.Н. Формирование системы социальной защиты населения в России [Текст] / Д.Н. Наклонов. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та экономики и финансов, 2012. – 191с.

35. Натахина, В.В. Конструкция социального обслуживания пожилых людей на основе их потребностей [Текст] / В.В. Натахина // Отечественный журнал социальной работы. – 2008. – № 2. – С. 60-64.

36. Нелюбина, Е.В. Гарантии и защита социальных прав человека и гражданина в Российской Федерации [Текст] / Е.В. Нелюбина // Государство и право. – 2010. – № 5. – С. 98-102.

37. Никифорова, О.Н. Пенсионное обеспечение в системе социальной защиты населения [Текст]: монография / О.Н. Никифорова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 124 с.

38. Новикова, К.Н. Управление системой социальной защиты населения [Текст] / К.Н. Новикова; Федер. агентство по образованию, Казан. гос. технол. ун-т. – Казань: КГТУ, 2012.

39. Новикова, К.Н. Трансформация управления системой социальной защиты населения в регионах Российской Федерации в новых социально-экономических условиях. Казань: Монография. [Текст] Институт социальных и гуманитарных знаний. - 2009.

40. Новгородцев, П.И. Право на достойное человеческое существование [Текст] / П.И. Новгородцев // Русская философия собственности. – СПб., 2013. – С. 185.

41. Огибалов, Н.В. Работа с пожилыми людьми [Текст] / Н.В. Огибалов // Социальная работа. – 2007. – № 2. – С. 38-40.

42. Ореховский, П.А. Муниципальный менеджмент [Текст] / П.А. Ореховский. – М., 2007. – 451 с.

43. Основы социального управления [Текст]: учебное пособие / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др.; под ред. В.Н. Иванова. – М.: Высшая школа, 2011. – 271с.

44. Павленок, П.Д. Методология и теория социальной работы [Текст]: учеб. пособие / П.Д. Павленок. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 267 с.

45. Пантелеева, Т.С. Экономические основы системы социальной защиты населения // Пантелеева, Татьяна Сергеевна. Экономические основы социальной работы [Текст]: учеб. пособие для вузов / Т.С. Пантелеева, Г.А. Червякова. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2009.

46. Право социального обеспечения России [Текст]: Учеб. / Под ред. К.Н. Гусова. – М., 2012. С. 14-15.

47. Приступа, Е.Н. Социальная работа. Словарь терминов [Текст] / под ред. Е.Н. Приступы. – М.: ФОРУМ, 2015 – 231 с.

48. Приступа, Е.Н. Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья [Текст]: учебное пособие / Е.Н. Приступа. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 160 с.
49. Рождествина, А.А. Право социального обеспечения [Текст] / А.А. Рождествина. – М.: Дана. 2013. – 487 с.
50. Роик, В. Адаптация людей к жизнедеятельности в пожилом возрасте [Текст] / В. Роик // Человек и труд. – 2006. – № 11. – С. 44-47.
51. Российская энциклопедия социальной работы [Текст]. – М.: Наука, 2009. – 204 с.
52. Савинов, А.Н. Организация органов социального обеспечения: [Текст] Учебник. М.: Форум, 2003.
53. Салиева, Г. Педагогические основы социальной работы с пожилыми людьми [Текст] / Г. Салиева // Социальная работа. – 2007. – № 1. – С. 27-30.
54. Светова, И.Н. Социальная адаптация пожилых людей как теоретическая проблема [Текст] / И.Н. Светова // Отечественный журнал социальной работы. – 2005. – № 2. – С. 32-35.
55. Семенова, В.В. Возраст как социальный ресурс: возможные источники социального неравенства [Текст] / В.В. Семенова // Россия реформирующаяся / отв. ред. Л.М. Дробижева. – М.: Институт социологии РАН, 2004. – С. 157-170.
56. Сигида, Е.А. Теория и методология практики медико-социальной работы [Текст]: монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 – 236 с.
57. Сосин, М.Я. Пожилой человек в семье и обществе [Текст] / М.Я. Сосин, А.А. Дыскин. – М.: 1984. - 130 с.
58. Социальная геронтология: современные исследования [Текст]; М., 1994.
59. Социальная политика: новые пути. [Текст] / Социальное обслуживание. – 1996. – № 1. – с. 13.

60. Социальная политика в современной России. Реформы и повседневность [Текст] – М.: Вариант, 2009. – 456 с.
61. Справочное пособие специалиста по социальной работе [Текст] / под. ред. И.Н. Кищенко, И.К. Свищевой и др. – Белгород, ООО «ГИК», 2009. – 307 с.
62. Старость [Текст]: популярный справочник. – М., 1996.
63. Стельникова, Н.Н. Развитие системы социального обслуживания населения [Текст] / Н.Н. Стельникова // Семья в России. – 1996. – № 2. – С. 57.
64. Стефанишин, С. Реорганизация системы управления социальным обслуживанием пожилых людей и инвалидов [Текст] / С. Стефанишин // Социальная работа. – 2004. – № 1. – С. 22-23
65. Тавокин, Е.П. Исследование социально-экономических и политических процессов [Текст]: учебное пособие / Е.П. Тавокин. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 189 с.
66. Тонких, Л. Уровень жизни населения и государственные меры по повышению социальных гарантий [Текст] / Л. Тонких // Социальное обеспечение. – 2012. – № 6. – С. 25-38.
67. Тройнич, Ю. Социальные службы взаимодействуют [Текст] / Ю. Тройнич // Социальное обеспечение. – 2003. – № 10. – С. 31.
68. Усков, М.П. Некоторые вопросы развития учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов [Текст] / М.П. Усков // Отечественный журнал социальной работы. – 2006. – № 3. – С. 57-62.
69. Фирсов, М.В. Теория социальной работы [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова – М.: Владос, 2001. – 432 с.
70. Фирсов, М.В. Технология социальной работы [Текст]: учеб. пособие для вузов / М. В. Фирсов. – М.: Трикта; Академический проект, 2009. – 428 с.

71. Холостова, Е.И. Социальная политика [Текст] / Е.И. Холостова. – М.: ИНФРА – М, 2001. – 204 с.
72. Холостова, Е.И. Технология социальной работы [Текст] / Е.И. Холостова. – М.: ИНФРА, 2002. – 400 с.
73. Холостова, Е.И. Азбука общения с пожилыми людьми [Текст] / Е.И. Холостова // Социальная работа. – 2002. – № 1. – С. 41-43.
74. Холостова, Е.И. Социальная реабилитация [Текст]: учебное пособие. 2-е изд. / Е.И. Холостова, Н.Ф. Дементьева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2003 – 340 с.
75. Холостова, Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е.И. Холостова. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2014. – 340 с.
76. Хухлина, В.В. Люди пожилого возраста и принятие решений [Текст] / В.В. Хухлина // Отечественный журнал социальной работы. – 2004. – № 3. – С. 73-80.
77. Циткилов, П.Я. Технология социальной работы [Текст]: учеб. пособие / П.Я. Циткилов. – М.: Дашков и К°, 2011. – 448 с.
78. Шабанов, В. Развитие социального обслуживания пожилых людей - одно из ключевых направлений социальной работы [Текст] / В. Шабанов // Социальная работа. – 2004. – № 1. – С. 6-9.
79. Шеденков, С.А. Социальная защита в условиях местного самоуправления [Текст] / С.А. Шаденков. - Белгород, 2005. – 328 с.
80. Шарафетдинов, А.А. Проблемы и пути совершенствования видов и форм социального обеспечения и социальной защиты населения в Российской Федерации [Текст]: Дис. ... канд. экон. наук / А.А. Шарафетдинов. – М., 2004. – 152 с.
81. Эволюция пенсионных систем: мировые тенденции и опыт России [Текст] // Человек и Труд. 2008. № 8

82. Юшкова, С.А. Структура и условия функционирования социальной защиты населения РФ в условиях социально-экономических изменений [Текст] / С.А. Юшкова. М., 2007. – 320 с.

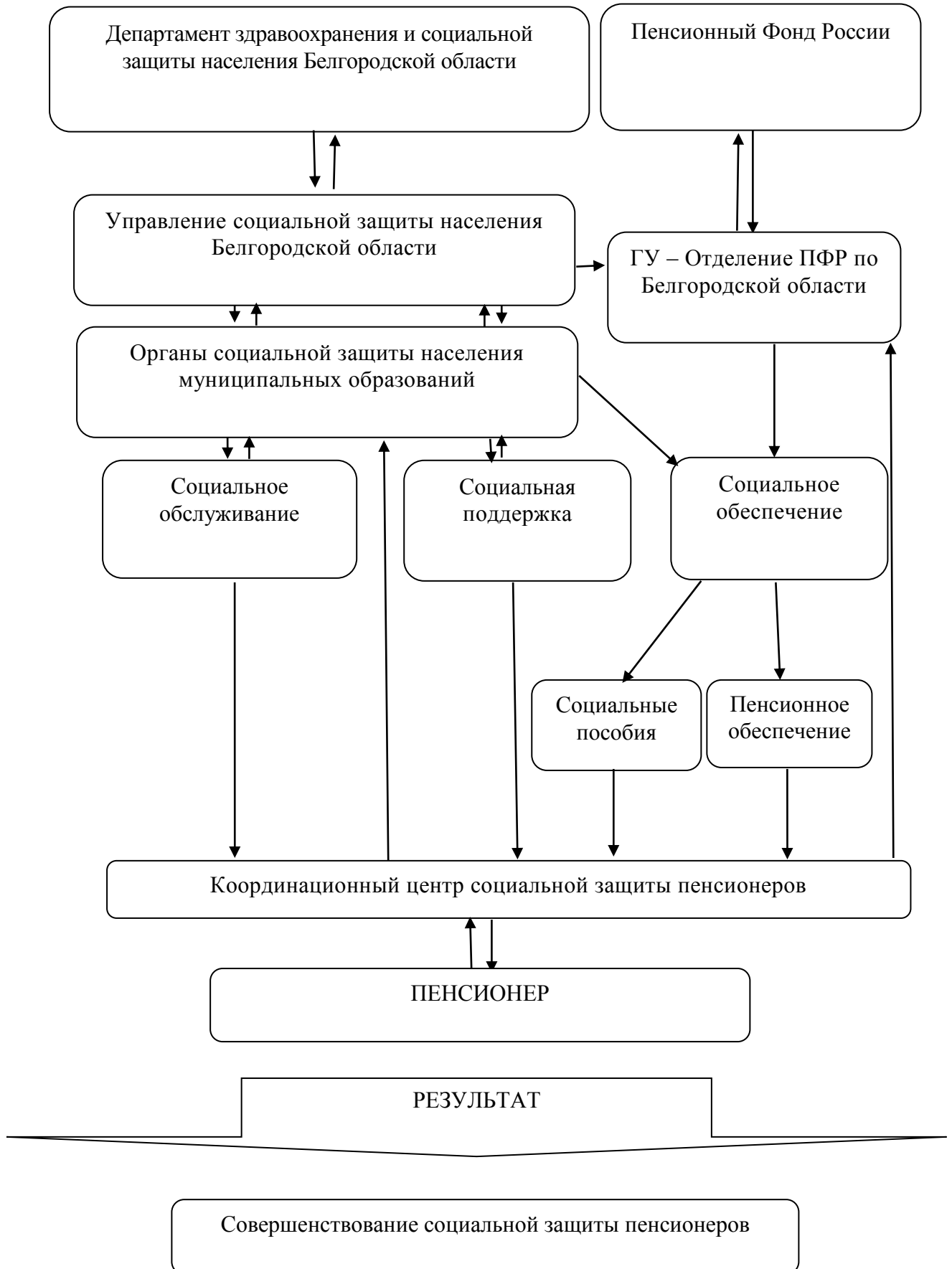
83. Яковлев, Р.А. Политика доходов и социальная защита населения / Р.А. Яковлев, Т.И. Мамонтова [Текст] // Российский экономический журнал. – 2005. – № 10. – С. 52-60.

84. Ярская-Смирнова, Е.Р. Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России [Текст] / под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, П.В. Романова. – М.: ИНИОН РАН, 2002. – 456 с.



## ПРИЛОЖЕНИЯ

## Региональная модель социальной защиты пенсионеров



## Анкета пенсионера

### Участнику исследования!

*Кафедра социальной работы Белгородского государственного национального исследовательского университета (НИУ «БелГУ») проводит социологическое исследование на тему «Диагностика проблем социальной защиты пенсионеров». Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной.*

**1. Считаете ли Вы, что в настоящее время социальная защита пенсионеров заслуживает особого внимания?**

1	Да
2	Нет
3	Затрудняюсь ответить

**2. Как Вы оцениваете свой уровень социальной защищенности?**

1	Положительно
2	Скорее положительно
3	Скорее отрицательно
4	Отрицательно
5	Затрудняюсь ответить

**3. Удовлетворены ли Вы своим материальным положением?**

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

**4. Удовлетворены ли Вы профессионализмом работников учреждений и организаций, осуществляющих Вашу социальную защиту?**

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

**5. Какие трудности у Вас возникают?**

1	Материально-финансовые
2	Медико-социальные
3	Психологические
4	Недостаточная поддержка со стороны государства
5	Затрудняюсь ответить

**6. Удовлетворяет ли Вас Ваше материально-финансовое обеспечение?**

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

**7. Удовлетворяет ли Вас качество медико-социальных услуг, получаемых по месту Вашего жительства?**

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

**8. Удовлетворяет ли Вас качество психологических услуг, получаемых по месту Вашего жительства?**

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

**9. Испытываете ли Вы тревогу за свое будущее?**

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

*В заключение просим Вас сообщить некоторые сведения о себе.*

**10. Ваш пол:**

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

**12. Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

*Благодарим Вас за участие в исследовании!*

## АНКЕТА ЭКСПЕРТА

**Участнику исследования!**

*Кафедра социальной работы Белгородского государственного национального исследовательского университета (НИУ «БелГУ») проводит социологическое исследование на тему «Диагностика проблем социальной защиты пенсионеров». Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной.*

**1. Считаете ли Вы, что в настоящее время социальная защита пенсионеров заслуживает особого внимания?**

1	Да
2	Нет
3	Затрудняюсь ответить

**2. Как Вы оцениваете уровень социальной защищенности пенсионеров, проживающих в Белгородской области?**

1	Положительно
2	Скорее положительно
3	Скорее отрицательно
4	Отрицательно
5	Затрудняюсь ответить

**3. Удовлетворены ли Ваши клиенты-пенсионеры своим материальным положением?**

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

**4. Удовлетворены ли Ваши клиенты профессионализмом работников учреждений и организаций, осуществляющих социальную защиту пенсионеров?**

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

**5. Какие трудности возникают у пенсионеров, проживающих в области?**

1	Материально-финансовые
2	Медико-социальные
3	Психологические
4	Недостаточная поддержка со стороны государства
5	Затрудняюсь ответить

**6. Удовлетворяет ли пенсионеров, с которыми Вы работаете их материально-финансовое обеспечение?**

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

**7. Удовлетворяет ли Ваших клиентов качество медико-социальных услуг, получаемых по месту жительства?**

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

**8. Удовлетворяет ли Ваших клиентов качество психологических услуг, получаемых по месту жительства?**

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

**9. Испытывают ли Ваши клиенты тревогу за свое будущее?**

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

*В заключение просим Вас сообщить некоторые сведения о себе.*

**10. Ваш пол:**

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

**11. Ваш возраст:**

1	До 30 лет	3	40 – 49 лет
2	30 – 39 лет	4	Старше 50 лет

**12. Стаж работы:** \_\_\_\_\_

*Благодарим Вас за участие в исследовании!*