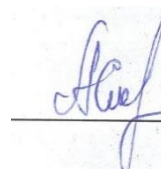


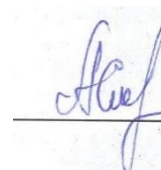
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого
Президента России Б.Н. Ельцина»
Уральский гуманитарный институт
Кафедра социальной работы

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
РАЗВИТИЕ ДИВЕРСИФИЦИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ В РОССИИ (НА ПРИМЕРЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Руководитель: Старшинова Алевтина Викторовна
доктор социологических наук, профессор



Нормоконтролер: Старшинова Алевтина Викторовна



Студент группы УГИМ – 220050 Мордвинова Татьяна Сергеевна

Екатеринбург

2024

АВТОРЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа: 94 страницы, 36 источников литературы.

Структура работы: введение, основная часть (2 главы, 4 параграфа), заключение, список использованных источников, 3 приложения.

Ключевые слова: развитие, социальные услуги, диверсифицированная система социальных услуг, социальное обслуживание, социальная работа, НКО, некоммерческие организации, государственный сектор.

Тема: Развитие диверсифицированной системы социальных услуг в России (на примере Свердловской области).

Цель ВКР: Изучение тенденций развития некоммерческих организаций в процессе вождения на рынок социальных услуг с целью разгосударствления системы социального защиты, то есть диверсификации этой системы

Объект: формирование диверсифицированной системы социальных услуг на региональном уровне.

Предмет: вхождение НКО в сферу социальных услуг как фактор диверсификации региональных систем социального обслуживания (на примере Свердловской области)..

В соответствии с поставленной целью были сформулированы следующие **задачи:**

- изучить теоретические аспекты становления диверсифицированной системы социальных услуг в РФ
- рассмотреть систему социальных услуг: понятийный аппарат и нормативно-правовое регулирование;

- провести анализ нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность поставщиков социальных услуг в РФ;
- охарактеризовать диверсификацию системы социальных услуг на региональном уровне (на примере Свердловской области)
- провести эмпирическое исследование, направленное на изучение качества предоставления социальных услуг в некоммерческих организациях и уровня удовлетворенности получателей социальных услуг этих организаций, а также мнения представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития системы соцуслуг
- проанализировать результаты проведенного исследования.

Методы исследования: Теоретическую базу исследования составили общенаучные методы: анализ научной, методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ, сравнение, синтез. Эмпирической базой исследования выступило социологическое исследование, проведенное автором, которое включало методы анкетирования, интервьюирования, анализ документов. Было проведено анкетирование получателей социальных услуг (n=106) и интервью с руководителями (представителями) различных социальных организаций Свердловской области, как некоммерческого так и государственного сектора, находящихся в Реестре поставщиков социальных услуг Министерства социальной политики Свердловской области. Всего проведено 8 интервью.

Значимость работы: Теоретическая значимость данной работы заключается в комплексном описании диверсифицированной системы социальных услуг на примере Свердловской области, а практическая значимость – в изучении деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере занимающейся предоставлением социальных услуг населению. Это позволяет глубже рассмотреть деятельность некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, а также выявить конкретные проблемы, с которыми сталкиваются данные организации.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Глава 1. Теоретические аспекты изучение становления диверсифицированной системы социальных услуг в Российской Федерации	10
1.1 Изменение роли и функций социального государства в системе общественного благосостояния.....	10
1.2. Система социальных услуг: понятие, функции, нормативно-правовое регулирование.....	26
Глава 2. Диверсификация системы социальных услуг на региональном уровне (на примере Свердловской области)	41
2.1. Тенденции диверсификации системы социальных услуг в регионах (по результатам опроса получателей услуг)	41
2.2. Мнение представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития диверсифицированной системы социальных услуг.....	56
Заключение	85
Список использованной литературы	89
Приложения	94

Введение

Одной из важнейших функций, возложенных на государство, является обеспечение социального благополучия своих граждан, предоставление свободного доступа к социальным услугам, посредством социальной защиты и социального обслуживания населения.

С развитием современного общества, внедрением инновационного для Российской Федерации подхода к организации рынка социальных услуг, совершенствованием законодательной базы, касающейся социального обслуживания и социальной защиты граждан, государство расширило границы социального обеспечения, посредством привлечения некоммерческих организаций различного вида к оказанию и предоставлению социальных услуг гражданам.

В последнее время наблюдается тенденция преобразований в сфере социального обслуживания населения, которая направлена на сокращение издержек бюджетной системы. Государство с помощью преобразований привлекает негосударственных поставщиков социальных услуг, чтобы перенести на них функции оказания услуг.

Функционирование сектора негосударственных некоммерческих организаций, как в стране, так и на территории регионов, в том числе Свердловской области, может способствовать развитию социальной сферы, внедрению социальных инноваций, формированию благоприятной инвестиционной привлекательности, сохранению и приумножению образовательного, интеллектуального и духовного потенциала общества.

Для написания магистерской диссертации были использованы различные источники, в том числе научные статьи, на которые был сделан особый акцент. Среди отечественных исследователей можно назвать Мигунову А.В., которая изучала основные черты и тенденции развития современной российской системы социального обслуживания населения; Мерсиянову И.В. и Беневоленского В.Б., изучавших в своих статьях

преимущество некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг, а также апробацию в российских условиях, Шмудевич Е.О., посвятила свои работы исследованиям в области поддержки социально-ориентированных организаций государством, а также изучающая зарубежный опыт. Работы Григорьевой И.А и Парфеновой О. посвящены социально ориентированным НКО и иным социальным предприятиям как драйверам разгосударствления социального обслуживания.

Цель исследования – изучение тенденций развития некоммерческих организаций в процессе вхождения на рынок социальных услуг с целью разгосударствления системы социального зашиты, то есть диверсификации этой системы.

Объект исследования – формирование диверсифицированной системы социальных услуг на региональном уровне.

Предметом исследования – вхождение НКО в сферу социальных услуг как фактор диверсификации региональных систем социального обслуживания (на примере Свердловской области).

В соответствии с поставленной целью в магистерской работе решались следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты становления диверсифицированной системы социальных услуг в РФ
- рассмотреть систему социальных услуг: понятийный аппарат и нормативно-правовое регулирование;
- провести анализ нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность поставщиков социальных услуг в РФ;
- охарактеризовать диверсификацию системы социальных услуг на региональном уровне (на примере Свердловской области)
- провести эмпирическое исследование, направленное на изучение качества предоставления социальных услуг в некоммерческих организациях и уровня удовлетворенности получателей социальных услуг этих организаций, а также мнения представителей поставщиков социальных услуг о динамике

развития системы соцуслуг

- проанализировать результаты проведенного исследования.

Теоретическая значимость данной работы заключается в комплексном описании диверсифицированной системы социальных услуг на примере Свердловской области.

Практическая значимость данной работы заключается в изучении деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере не как стороннего наблюдателя, а как специалиста конкретной некоммерческой организации, занимающейся предоставлением социальных услуг населению. Это позволяет глубже рассмотреть деятельность некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, а также выявить конкретные проблемы, с которыми сталкиваются данные организации.

Методы исследования.

Теоретическую базу исследования составили общенаучные методы: анализ научной, методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ, сравнение, синтез. Теоретическую базу исследования составили общенаучные методы: анализ научной, методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ, сравнение, синтез.

Эмпирической базой исследования выступило социологическое исследование, проведенное автором выпускной квалификационной работы, которое включало методы анкетирования, интервьюирования, анализ документов. Методы исследования. Нами было проведено анкетирование получателей социальных услуг (n=106) и интервью с руководителями (представителями) различных организаций системы социального защиты Свердловской области, как некоммерческого так и государственного сектора, находящихся в Реестре поставщиков социальных услуг Министерства социальной политики Свердловской области. Всего проведено 8 интервью с представителями.

Магистерская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

Глава 1. Теоретические аспекты изучения становления диверсифицированной системы социальных услуг в РФ

1.1. Изменение роли и функций социального государства в системе общественного благосостояния

Государство является основным органом политической власти, руководящим всеми сферами общественной жизни с использованием различных средств, в том числе принуждения. Государство призвано удовлетворять общественные потребности, и относится к сфере общего интереса¹.

Одним из признаков государства является его связь с правом, из которого вытекает ценность государства – определять правовой статус личности, формируя права и свободы человека. Также, стоит отметить функции государства, одной из которых является внутренняя функция – социальная, включающая обеспечение сотрудничества различных слоев общества, защиту интересов отдельных категорий граждан (инвалиды, престарелые лица, дети, матери-одиночки и др.).

Социальное государство (государство социальной демократии) – это современная политико-правовая теория, где слово «социальное» несет большую смысловую нагрузку: оно связано с социальной жизнью людей, подчеркивает, что государство берет на себя заботу о материальном благосостоянии граждан, осуществляет функцию регулирования экономики с

¹ Голубева, Т. Б. Основы социального государства : учебное пособие / Т. Б. Голубева. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015 — 172 с.

обязательным учетом экологических требований, обеспечивает защиту экономических и социальных прав человека¹.

Понятие «социальное государство» было выдвинуто немецким государствоведом и экономистом Лоренцем фон Штейном (1815—1890) под влиянием философии Гегеля, французских социалистических доктрин и в результате анализа развития капитализма в Германии. Он считал, что функции государства заключаются: в восстановлении равенства и свободы, осуществлении экономического и общественного прогресса всех граждан.

В 1929 году понятие «социального государства» подхватил немецкий государствовед Х. Хеллер, после чего оно распространилось в Европе. В США идея социального государства была воспринята позднее, чем в странах Европы, поскольку тип сознания американского общества был ориентирован на принцип индивидуализма².

После второй мировой войны концепция социального государства получила закрепление в конституциях ряда стран Западной Европы (ФРГ, Испания и др.). Ст.1 Конституции Испании 1978 г. указывает, что Испания – социальное, правовое и демократическое государство, высшими ценностями которого являются свобода, справедливость, равенство и политический плюрализм. Ст.20 Конституции ФРГ 1949 г. гласит о том, что ФРГ является демократическим и социальным федеративным государством. В Конституции Франции записано, что она является демократической и социальной республикой.

В современной науке социальное государство означает, прежде всего, обязанность законодателя быть социально активным во имя сглаживания противоречивых интересов членов общества и обеспечения достойных условий жизни для всех при наличии равенства форм собственности на

¹ Голубева, Е. Д. К вопросу о понятии и сущности социального государства / Е. Д. Голубева. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 13 (460). — С. 238-241. — URL: <https://moluch.ru/archive/460/101068/> (дата обращения: 18.04.2024).

² Калашников С.В. Социальное государство: эволюция и этапы становления // Человек и труд. 2002. № 10.

средства производства. Государство становится органом преодоления социальных противоречий, учета и координации интересов разных групп населения, проведения в жизнь таких решений, которые бы положительно воспринимались разными общественными слоями. Его цель – при помощи социальной политики и права, обеспечения равенства и условий политического соучастия объединить население, стабилизировать социальную (в том числе правовую) и экономическую системы, обеспечить их прогрессивную эволюцию¹.

Ученые (Г.А. Риттер, Роулз и др.) выделяют три модели современного социального государства:

1. «Позитивное государство» (США), в котором имеется наименьшая степень вмешательства государства в экономику и социальное обеспечение, ориентированное на соблюдение индивидуализма и защиту корпоративных интересов (социальная политика государства выступает как средство контроля);

2. Собственно социальное государство (Великобритания), в котором обеспечивается гарантированный минимальный уровень жизни и равенство стартовых возможностей (социальная политика государства как средство обеспечения полной занятости);

3. «Государство благосостояния» (Нидерланды), в котором обеспечивается минимальный уровень жизни и устанавливается максимальный уровень доходов, уменьшается различие в зарплате, гарантируется полная занятость (социальная политика государства как средство обеспечения «равенства, кооперации и солидарности»). Эти модели имеют тенденцию перехода от одной к другой. Они нигде полностью не были реализованы, что свидетельствует об изменчивости социальной политики

¹ Авцинова Г.И. Социально-правовое государство: сущность, особенности становления // Социально-гуманитарные знания. 2000. № 3.

государств в ходе развития. В настоящее время все развитые страны мира де-факто являются социальными государствами¹.

Социальное государство – особый тип современного высокоразвитого государства, в котором обеспечивается высокий уровень социальной защищенности всех граждан посредством активной деятельности государства по регулированию социальной, экономической и других сфер жизнедеятельности общества, установлению в нем социальной справедливости и солидарности. Социальное государство является итогом сближения целей и гармонизации отношений государственных институтов и общества².

В соответствии со статьей 7 Конституции РФ Российская Федерация провозглашена социальным государством, в котором обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства. Во исполнение государственных гарантий развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты. В эту функцию государства входит обеспечение и поддержка не только незащищенных слоев населения страны, а также и обеспечение высокого качества жизни всех его граждан, создание условий для их самостоятельного роста и предпринимательства. Следовательно, социальная функция также заключается в заботе о тех гражданах, которые создают богатства общества³.

Актуальным является вопрос изучения сервисного государства, являющегося новым этапом развития современного государства, отвечающего самым высоким требованиям развития общества и социальных отношений между населением и государством.

¹ 4. Самойленко В.А. Социальное государство в зарубежных странах // Юридическая мысль. 2004. № 5.

² Чердаков О.И. О роли государства и бюрократии // Право и образование. 2012. № 3.

³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с **изменениями**, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

Ахрамеева О.В. в своем исследовании «Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов» отмечает, что только в форме сервисного государства как особой системы взаимосвязи исполнительной власти с аппаратом управления возможна наиболее быстрая, четкая и качественная реализация данной функции, которая, являясь системой гарантий достойного жизнеобеспечения человека, соответствует демократическим принципам организации государства. Причем введение этой формы управления не повлечет изменений основ государства, наоборот – оперативность предоставления услуг государством укрепит организационно-правовые основы исполнительной власти¹.

Таким образом, с одной стороны должностные лица должны осуществлять такие правомерные действия, которые обеспечивают и защищают права граждан, создают благоприятные условия реализации ими своих субъективных прав. А с другой стороны – обеспечение и защита прав и свобод человека и гражданина связаны с удовлетворением частных интересов граждан и юридических лиц путем предоставления органами государственной власти и уполномоченными им субъектами разнообразных публичных услуг. Соответственно, в процессе осуществления частными лицами своих прав в большинстве случаев сочетаются интересы и государства, и частного лица.

В 2010 году был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором государственная услуга определена как «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных

¹ Ахрамеева О.В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // Юридические исследования. 2014. № 4. С. 1-28. DOI: 10.7256/2305-9699.2014.4.11485 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=11485

полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги». Такое определение «услуги» отличается от существующего в Налоговом кодексе Российской Федерации, в котором указано, что «услугой для целей налогообложения признается деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности». В международном стандарте «услуга» трактуется как «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя». Таким образом, нет однозначности и в нормативном закреплении понятия «услуги». Вышеупомянутый закон определил ключевые понятия, такие как государственная услуга, муниципальная услуга, заявитель (в РФ заявительная система предоставления услуг), административный регламент, а также понятие многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и портал государственных и муниципальных услуг. Таким образом, на законодательном уровне закреплено, что предоставление услуг может и должно быть в электронном виде, т.е. исключается бумажный документооборот между ведомствами, что, несомненно, повлияет на скорость получения заявителем услуги. Следовательно, ускорение получения услуги, сокращение времени ожидания в очереди. Стандарты качества государственных (муниципальных) услуг представляют собой центральный элемент системы на региональном и местном уровнях. Стандарт качества определяет минимальный гарантированный уровень качества услуг и работ, которому должны

соответствовать основные параметры услуг и работ, оказываемых и выполняемых за счет бюджетных средств любым поставщиком на территории региона или муниципалитета. Определение требований к качеству услуг с помощью стандартов позволяет управлять не только качеством, но и затратами на оказание услуг. Возмещение нормативных затрат, определенное в законодательстве в качестве основной формы финансирования деятельности бюджетных и автономных учреждений, предполагает наличие собственно норматива – средневзвешенной величины расхода материальных ресурсов, рассчитанной на основе норм и требований к результату расходования. В последние годы практика применения стандартов качества на региональном и местном уровнях постепенно расширяется¹.

На современном этапе развития государства органы государственного и муниципального управления теперь ориентированы на обслуживание потребностей граждан в роли «сервисной» организации. При этом поддерживается активное развитие информационных технологий при предоставлении услуг населению.

Сервисное государство – это государство, где взаимодействие органов власти и населения происходит на качественно новом уровне, характеризуется высокой степенью доверия, информационной открытостью и прозрачностью административных процедур².

В рамках изучения теории социального государства как социально-сервисного государства рассмотрим основные теории, влияющие на ее смысловую наполненность и значимость.

Одна из теорий – это теория третьего пути Энтони Гидденса, Сторонники современной идеи «третьего пути» считают, что государство должно сохранить социальный характер, но не в качестве политического института, реализующего тот или иной идеологический проект. Обеспечить

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2023) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

² Коженко Я.В., Мамычев А.Ю. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // Власть. 2010. № 3. – С. 44-46.

безопасность и устойчивое развитие, социальный оптимизм и динамичность можно лишь признав взаимную ответственность государства и гражданина, тесную взаимосвязь представителей различных поколений, социальных групп, религиозных объединений, этнических диаспор¹.

Идея «третьего пути» легла в основу современных программных установок европейских социал-демократических партий. В «Программе принципов» (1989) Социал-демократической партии Германии (СДПГ) основными ценностями современного демократического социализма назывались свобода, справедливость и солидарность. Свобода трактовалась как естественная потребность каждого человека, требующая «освобождения от унижительной зависимости, от нищеты и страха» и предполагающая «возможность развивать индивидуальные способности, а также ответственно участвовать в общественной и политической жизни». Особо подчеркивалось, что шанс на свободу может использовать только человек, уверенный в своей социальной защищенности. Поэтому обеспечение в обществе справедливости и равных возможностей рассматривалось в качестве гарантии, а не ограничения индивидуальной свободы.

Принцип справедливости в соответствии с программой СДПГ предполагал равенство граждан в правах на уважение их достоинства и социальную защиту, равные возможности участия в общественно-политической жизни, одинаковые требования закона, а также равную доступность образования, профессиональной подготовки и культуры. Подчеркивалось, что «равные возможности не означают единообразия, а дают простор для развития индивидуальных способностей всех людей». Основной гарантией утверждения справедливого общественного порядка называлась солидарность – «готовность людей поддержать друг друга, выходя за рамки правовых обязательств», стремление общества обеспечить свободу каждого

¹ Giddens A. The Third Way and its Critics. Cambridge: Polity Press, 2000.

гражданина. Главная роль в обеспечении социальной справедливости отводилась демократическому государству. Демократия рассматривалась как «форма существования свободы», предполагающая готовность и способность людей «к восприятию своей ответственности». Подразумевалось, что демократическое государство должно основываться на равных правах и обязанностях всех граждан, подчинении государственной деятельности праву и закону, всемерном развитии гласности, активной роли профсоюзов, церкви и религиозных общин, органов местного самоуправления. «Государство должно проводить в жизнь демократию и социальную справедливость в обществе и в экономике и гарантировать необходимую для этого открытость процесса принятия и исполнения решений, – отмечалось в программе СДПГ. – Оно не может, однако, решать все общественные проблемы. Кто предъявляет к нему слишком высокие требования, тот способствует бурному расцвету бюрократии, которая работает все менее эффективно и которую трудно контролировать и финансировать. Мы против огосударствления общества»¹.

На этих же принципах основывались обновленные программные установки Французской Социалистической партии. Ее лидер Л. Жоспен сумел под лозунгом левого реализма создать в 1990-х гг. «розово-красно-зеленую коалицию» (социалистов, коммунистов, экологов).

В Италии в 1990-х гг. идеи «реалистической» политики отстаивала коалиция «Олива» под руководством Р. Проди. Не подвергая сомнению эффективность рыночных отношений в экономической сфере, эти политические силы призывали отказаться от создания «рыночного общества», критиковали неолиберальную модель глобализации, выступали за всемерное развитие «социального пространства».

В британской Лейбористской партии под руководством Э. Блэра была разработана концепция «нового лейборизма». В новой редакции устава,

¹ Пономарев, М.В. Современная история [Текст] : учебное пособие / М. В. Пономарев ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования "Московский пед. гос. ун-т". - Москва : МПГУ : Прометей, 2013. – 188с.

принятой в 1995 г., Лейбористская партия определялась как «демократическая и социалистическая», ориентирующаяся на создание «справедливого общества», основанного на динамизме и конкуренции, обеспечивающего равенство возможностей и гарантии против бедности. Из устава были исключены положения о приоритете общественной собственности на средства производства. Само понятие «социализм» стало рассматриваться прежде всего в этическом плане, как идеал оптимального взаимодействия индивида и общества, а не проект определенного общественного устройства.

Пик популярности идеи «третьего пути» пришелся на конец 1990-х гг. Но уже к началу следующего десятилетия со всей очевидностью выявилось, что эта концепция так и не стала идеологическим ориентиром XXI в. Сторонники «третьего пути» фактически размежевались на две группы, одну из которых составили общественные деятели и интеллектуалы, тяготеющие к антиглобалистскому и коммунитаристскому движениям, а вторую – политики, вынужденные искать прагматичные компромиссы с набирающим силу новым поколением консерваторов. Красноречивой иллюстрацией этого раскола стал отход от безусловной поддержки «нового лейборизма» Э. Гидденса, одного из главных архитекторов этой концепции. В 2003 г. в коллективной монографии «Прогрессивный манифест» он выступил за переосмысление политики британского правительства. В «Прогрессивном манифесте» предложено обогатить «третий путь» двумя другими концепциями – «встроенного рынка» и «государства-гаранта». Гидденс считает, что рынок должен быть «встроен» в культурную, правовую матрицу конкретного общества, функционировать на основе механизмов доверия. С точки зрения «встроенного рынка» нет необходимости руководствоваться идеей минимального вмешательства государства. Государство может стать в такой ситуации гарантом действия рыночных механизмов и, более того, выступить гарантом и координатором

самого общественного порядка. Подобная версия идеологии «третьего пути» сближается с современной трактовкой социал-консервативной идеологии¹.

Внимания заслуживает изучение теории Лестера Милтона Саламона, директора Центра по изучению гражданского общества Института Здоровья и исследований социальной политики Университета Джонса Хопкинса.

Л.М. Саламон был первопроходцем в эмпирическом исследовании некоммерческого сектора в Соединенных Штатах Америки. Многие эксперты в его области считают его ведущим специалистом по альтернативным инструментам правительственной деятельности в некоммерческом секторе США и во всем мире.

Его теория была направлена на изучение закономерностей, факторов и траекторий перехода от преобладающей роли государственных учреждений в социальной сфере к смешанным системам производства общественных благ. С точки зрения ряда теорий современного государственного управления, в частности, теории «непрямого государственного управления»), основоположником которой является Л.М. Саламон, масштабное взаимодействие государства и некоммерческого сектора в социальной сфере с разработкой и внедрением специальных механизмов и инструментов государственного управления, обеспечивающих практическую реализацию этого взаимодействия обеспечивает существенное повышение эффективности и качества социальных услуг, оказываемых за государственный счет².

Все теории говорят о том, что на смену государственных учреждений общественные блага должны создавать и представители самого гражданского общества – некоммерческие организации, социальные предприниматели и социально-ориентированный частный бизнес. Вышеуказанные теории, обосновывают необходимость конкурентных отношений в сфере социальных услуг, позволяющих диверсифицировать эту систему. На смену одному

¹ Giddens A. The Third Way: the Renewal of Social Democracy. Cambridge: Polity Press, 1998.

² Беневоленский, В.Б. Эффективность НКО – поставщиков социальных услуг в смешанных системах производства общественных благ (теория и зарубежный опыт) / Статья / URL: https://grans.hse.ru/data/2017/04/14/1168181484/05_3_.pdf (дата обращения: 21.03.24)

единственному исполнителю социальных услуг, каковым являлось государство и государственные социальные учреждения, должны прийти различные исполнители. Таким образом, может повышаться качество социальных услуг и увеличиваться их разнообразие¹.

По мнению кандидата экономических наук В.Б. Беневоленского в настоящее время в России сделаны первые шаги по привлечению социально ориентированных НКО к оказанию государственных социальных услуг.

Одной из актуальных государственных систем в рамках реализации которой социально ориентированные НКО привлекаются к оказанию государственных социальных услуг является система социальной защиты населения.

Главной миссией системы социальной защиты населению является снижение негативных тенденций в жизнедеятельности людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, продление автономной независимости в жизни граждан пожилого и престарелого возраста, обеспечение интеграции в общество инвалидов через доступность качественных социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания.

Причем повышение качества социальной помощи через систему социальных услуг, их эффективности является основным направлением стратегии развития системы социальной защиты населения, требующим пересмотра форм и технологий социальной помощи в целом и деятельности учреждений социального обслуживания.

Практика показывает, что в течение последних лет наблюдается устойчивая тенденция, вектор которой обусловлен идеологией диверсификации социальной помощи, расширением ее организационно-правовых и финансовых форм, обеспечением должного качества и содержания социальных услуг, соответствующих запросам граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

¹ Гонтмахер Е. Социальная политика в России: эволюция 90-х и новый старт // Pro et Contra. 2001. Т.6. № 3. Лето

Для упорядочения деятельности системы социального обслуживания населения необходима повсеместная диверсификация социальной помощи в целом и каждого учреждения, которая будет способствовать расширению видов и форм социальной помощи (социальных услуг), рациональному распределению их производства, она поможет освободиться службе от неуставных услуг, передать их в соответствующие ведомства: культуры, образования, физической культуры и спорта, создать новые востребованные населением виды социальных услуг.

Перспектива решения «социального вопроса» в социальных государствах в настоящее время связана со стимулированием гражданской активности; происходит смещение акцента с распределительных механизмов общественных благ на инициативы, идущие от объединений самих граждан. Становление смешанной системы производства общественных благ в России характеризуется активным вовлечением НКО в сферу социального обслуживания и многообразием региональных практик.

Одновременно решается ряд принципиальных задач социального обслуживания; расширяются возможности для дифференцированного и персонального подхода при оказании социальных услуг, так как НКО создаются в соответствии с конкретными запросами людей. Преобразования сферы социального обслуживания, затрагивает интересы большинства населения, диктуя необходимость верификации новых подходов к пониманию природы благосостояния в российском региональном контексте.

Государство заинтересовано передать часть своих полномочий новым производителям благ – некоммерческим организациям, поскольку их вхождение в сферу социального обслуживания создает возможности оптимизации расходов на социальные нужды населения и обеспечивает выполнение обязательств в ответ на возрастающие потребности граждан. Как следствие, государство нацеливается на вложение существенных ресурсов в

развитие НКО в качестве исполнителей социальных услуг¹. Меняются нормативные, правовые и организационные формы, позволяющие включаться в социальное обслуживание новым участникам, складываются особые механизмы и принципы их взаимодействия с государством. Необходимость передачи части властных полномочий региональным и муниципальным органам, на территории которых функционируют НКО, неизбежно приводит к децентрализации управления. Предполагается, что складывающаяся система учреждений и организаций будет оперативно и гибко реагировать на потребности населения, повышая доступность и качество услуг².

Таким образом, в России социальное государство (как и государства всеобщего благосостояния других стран) утрачивает доминирующее положение как производителя социальных благ и начинает выполнять функцию заказчика, а значимость некоммерческого сектора в смешанной системе социального благосостояния повышается. Но становление новой структуры обеспечения граждан социальными услугами, гарантированными государством, сопровождается рядом проблем, среди которых неготовность социальных групп и отдельных граждан вступать в новые отношения с государством и некоммерческими структурами. Значительный исследовательский интерес представляют вопросы о способности НКО адаптироваться к формирующимся условиям деятельности при сохранении роли, которая определяется их институциональными особенностями в межсекторном взаимодействии; характере взаимодействия между собой, с государственными учреждениями и органами управления, с бизнесом³.

В теориях социального партнерства общественному/некоммерческому сектору отводится роль представителя интересов гражданского общества и

¹ Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б. (2016) Преимущества НКО как поставщиков социальных услуг: апробация в российских условиях. Вопросы государственного и муниципального управления, (4):7–26.

² Старшинова А.В., Архипова Е.Б., Бородкина О.И. (2022). Паттерны взаимодействия российских граждан с НКО в условиях институциональных изменений третьего сектора // Journal of Institutional Studies 14(4): 86–99с.

³ Горный М.Б. (2011) Взаимодействие некоммерческих организаций и органов власти: сравнительный анализ законодательства. Журнал исследований социальной политики, 9 (2):219–232.

посредника между властью, бизнесом и населением. Кризис социальных государств в 1980–1990 гг. и развернувшаяся дискуссия о «третьем пути» между рынком и государством стимулировали развитие теорий, объясняющих появление НКО как производителей социальных благ. Получили развитие концепции общественной пользы, теории влияния моделей государств и социальных услуг на общественные организации, теории доверия, в которых НКО признаются как более способные и надежные производители разнообразных услуг, чем частные, хотя признаются и ограничения НКО. Так, некоммерческие производители в условиях конкуренции с частными могут быть менее эффективными, а государственное регулирование рынка может влиять на востребованность их услуг в целом. В любом случае причины возникновения НКО усматриваются в неспособности (или отсутствии мотивации) государства, а также ограниченности возможностей рынка в обеспечении различных социальных потребностей граждан. Кроме того, следствием роста численности среднего класса, его профессионализации стало распространение альтруистического поведения, появление волонтеров, благотворителей, при участии которых и возможно выполнение социальной миссии НКО. В рамках формирующихся исследовательских подходов утверждаются представления о них как ядре гражданского общества, носители социальных инноваций¹.

Таким образом, при анализе некоммерческого сектора, так или иначе, обращается внимание на взаимоотношения между гражданами, государством и рынком. Концепции «смешанных систем» производства общественных благ делают акцент не столько на специфике каждого сектора, сколько на их взаимосвязанности, обеспечивающей необходимый эффект для достижения качества производимых общественных благ. Некоммерческий сектор становится медиатором во взаимодействии государства, рынка и

¹ Старшинова А. В., Бородкина О.И. Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики// Журнал исследований социальной политики, 2020, 18 (3): 411–428с.

домохозяйств. В этой связи исследователи обращают внимание на способы взаимодействия государственных органов управления с НКО как партнерами в межсекторных отношениях в рамках теорий «мягкого управления», «непрямого государственного управления», отличающихся от жестких управленческих методов на основе законов.

В настоящее время российское правительство разработало целый ряд инструментов для вовлечения некоммерческих организаций в процесс предоставления социальных услуг. По имеющимся данным, он может рассчитывать на кооперативный ответ со стороны некоммерческого сектора, поскольку опросы неизменно демонстрируют, что российские НКО считают желательной государственную поддержку своей деятельности.

Согласно исследованию, приведенному в 2015 году Владимиром Борисовичем Беневоленским, 52% некоммерческих организаций охотно сотрудничали бы с властями в разработке и реализации социально значимых программ; 23% готовы оказывать содействие органам власти в реализации государственных планов и инициатив, а 81% уже имеют некоторый опыт взаимодействия с органами власти. Наиболее желательными формами государственной поддержки, выделенными лидерами некоммерческих организаций, являются государственные (муниципальные) гранты, предназначенные для реализации социально-значимых проектов (приоритет для 53% респондентов), и субсидии на поддержку текущей деятельности (34%). Далее по списку идут предоставление офисных помещений (30%), федеральные налоговые льготы (24%) и доступ к договорам социального обслуживания (23%)¹.

¹ Мерсиянова И.В., Беневоленский В. Б. (2017) НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон. Вопросы государственного и муниципального управления, (2): 83–104.

1.2. Система социальных услуг: понятие, функции, нормативно-правовое регулирование

В настоящее время социальное обслуживание занимает одно из приоритетных направлений в сложившейся в конце 1990-х – начале 2000-х годов модели, в результате преобразования государства социального обеспечения в социально-сервисное. В социальном обслуживании происходит разгосударствление, формируется некоммерческий сектор социальных услуг – социально ориентированные НКО (СОНКО), добровольческие объединения, социальные предприятия и различные формы индивидуальной деятельности по предоставлению услуг.

Социальная услуга – это помощь гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности или расширения его возможностей, самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности¹. Различные виды социальных услуг оказываются в процессе социальной работы, как государственными, так частными и общественными организациями. Оказание социальных услуг в Российской Федерации реализуется через систему социального обслуживания и регламентировано Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»².

К основным терминам, используемым в Федеральном законе, стоит отнести понятия «социальное обслуживание граждан», «социальная услуга» «получатель и поставщик социальных услуг».

Социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

¹ Воронцова М. В., Макаров В. Е. Этические основы социальной работы. Учебное пособие. 309 с. — С. 8—9. Дата обращения: 16 августа 2017. Архивировано 16 августа 2017 года.

² Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

Получатель социальных услуг – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание¹.

В соответствии со Статьей 5 настоящего Федерального закона система социального обслуживания включает в себя:

1) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания;

2) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление предусмотренных настоящим Федеральным законом полномочий в сфере социального обслуживания на территории субъекта Российской Федерации, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

3) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении федеральных органов исполнительной власти;

4) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации;

¹ Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"/ статья 3.

5) негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги;

6) индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание;

7) организации, которые находятся в ведении уполномоченного органа субъекта Российской Федерации и которым в соответствии с настоящим Федеральным законом предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы на территориях одного или нескольких муниципальных образований.

В современной России социальное обслуживание населения представляется основным звеном в общей системе социальной защиты и социального обеспечения граждан, так как повешение роли и расширение сектора социальных услуг является одним из приоритетных направлений социально — экономически развитых стран. По мнению Е. И. Холостовой, «это связано как с возвышением потребностей потребителей, создающих платежеспособный спрос на все более высококачественные, технологически сложные услуги, так и сокращением возможностей предоставления услуг в традиционной форме — за счет семьи, ближайшего окружения человека»¹.

Общеизвестно, что начало становления современной системы социального обслуживания населения относят ко второй половине 1980-х годов. С этого периода начинает формироваться нормативно-правовая база, регулирующая правоотношения в сфере социального обслуживания граждан. На законодательной базе разрабатывается материально-техническая основа для создания, развития и правил осуществления деятельности социальных учреждений и организаций, а с 1990-х годов начинается профессиональная подготовка кадров для работников социальной сферы. За последнее

¹ Холостова, Е. И. Социальная работа: история, теория и практика: учебник для бакалавров / Е. И. Холостова. — М.: Юрайт, 2017. — 905 с.

десятилетие наблюдается значительный рост учреждений и организаций социальной направленности. Динамика развития государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания населения, и также социально-ориентированных некоммерческих организаций связана со значительным спросом граждан на качественные социальные услуги¹.

С целью повышения доступности социального обслуживания населения и удовлетворения потребностей граждан в социальных услугах была разработана подпрограмма «Модернизация и развитие социального обслуживания населения» государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан». Главными ожидаемыми результатами подпрограммы являются: решение к 2024 году проблемы удовлетворения потребности граждан пожилого возраста и инвалидов в постоянном постороннем уходе; обеспечение доступности и качества социального обслуживания населения; уменьшение удельного веса зданий стационарных учреждений социального обслуживания, требующих реконструкции, находящихся в аварийном состоянии, и ветхих зданий. Отметим, что с момента действия вышеуказанной программы, количество учреждений социального обслуживания, в том числе социально-ориентированных некоммерческих организаций, увеличилось в 1,4 раза. Согласно данным официального сайта для размещения информации об учреждениях и данным федерального статистического наблюдения, по состоянию на 30 июня 2018 года осуществляют деятельность в сфере социального обслуживания населения 7212 государственных и муниципальных учреждений, а также 1047 социально-ориентированных некоммерческих организаций, включенных в реестр поставщиков социальных услуг. В течение 2017 года данные учреждения предоставили социальные

¹ Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан»: Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 296 (ред. от 31.03.2017 № 372) [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71546282/#ixzz5RHNtcFXf> (дата обращения 02.03.2023).

услуги более 18,7 млн. человек в различных условиях: 2985 учреждений осуществляет социальное обслуживание в стационарных условиях, 2084 — в полустационарных и 2143 учреждения обеспечивают предоставление социальных услуг в надомной форме обслуживания¹.

На сегодняшний день на территории России функционирует:

- 584 дома-интерната для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, в которых проживают свыше 79 тыс. человек;
- 525 психоневрологических интернатов, в которых проживают более 160 тыс. человек;
- 30 геронтологических центров, в которых проживают более 7 тыс. человек;
- 2986 центр социального обслуживания, в том числе 2020 комплексных центров;
- 179 центра социального обслуживания на дому;
- 338 стационарных учреждений социального обслуживания для детей-инвалидов;
- 91 социально-оздоровительных центров;
- 128 учреждения социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий;
- 331 учреждений социального обслуживания семьи и детей.

Социально-ориентированные некоммерческие организации можно подразделить по следующим направлениям деятельности:

- деятельность 492 НКО направлена на профилактику социально сиротства, поддержку материнства и детства;
- 159 НКО на повышение качества жизни людей пожилого возраста;
- 214 организации занимаются социальной адаптацией инвалидов и их семей;

¹Мясищева, Ю. Н. Современная система социального обслуживания населения / Ю. Н. Мясищева. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 38 (224). — С. 173-175. — URL: <https://moluch.ru/archive/224/52682/> (дата обращения: 21.05.2024).

– деятельность 97 социально-ориентированных некоммерческих организаций направлена на профилактику социально опасных форм поведения граждан.

– 85 НКО оказывают помощь пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, техногенных или иных катастроф.

По данным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, за 2023 год количество социальных услуг, предоставленных гражданам, превышает 112,2 млн. услуг. Ведущие места среди оказанных услуг занимают социально-бытовые (39,2 % от общего объема оказанных услуг), социально-медицинские (24,1 %), социально-экономические (20,1 %), социально-педагогические (13,9 %), социально-правовые (2,7 %) услуги¹.

В настоящее время большинство регионов страны располагают необходимой инфраструктурой социального обслуживания населения, способной предоставлять в полном объеме все виды социальных услуг, предусмотренных государственными стандартами. Таким образом, система социального обслуживания населения является одним из значимых механизмов для решения или смягчения многих жизненных проблем граждан, вносящая элементы улучшения качества их жизни путем оптимизации их жизненного уклада. В связи с этим в ближайшие годы значимость социального обслуживания населения будет только возрастать.

Необходимость диверсификации поставщиков услуг продиктована возрастающими потребностями граждан в условиях повышающихся общественных рисков и оптимизации государственных расходов на социальные нужды в период экономической нестабильности и неопределенности, что отчетливо проявилось во время пандемии COVID-19. В результате реформирования ожидается повышение качества и расширение

¹ Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации // Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2023 год. [Электронный ресурс]. — URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1294> (дата обращения 08.03.2024).

спектра социальных услуг, усиление ответственности граждан за свое благополучие в ситуации выбора альтернативных поставщиков. Государство, регулируя институциональные изменения, поддерживает новых производителей общественных благ, обеспечивая доступ к бюджетному финансированию. По мнению ряда исследователей, в российских регионах уже сложился некоммерческий сектор социальных услуг. Основной исследовательский вопрос состоит в том, насколько развитие сектора, поддерживаемого государством, сопровождается собственными стратегиями образующих его негосударственных организаций и какова их направленность в условиях возрастающей неопределенности общественного развития¹.

В системе социального обслуживания населения отражены политические ориентиры, принятые в государстве. Исходя из этого, сформулированы следующие функции социального обслуживания:

1) Политическая функция. Направлена на формирование условий и гарантий достойной жизни для всех категорий населения, сближение социального уровня обеспечения разных слоев общества. Таким образом, стабилизируются общественные отношения в сфере социальной защиты граждан, реализуются ключевые направления социальной политики с помощью комплекса социального обслуживания.

2) Экономическая функция. Материальная помощь для определенных категорий граждан, которые испытывают определенные жизненные трудности, восполнение доходов для лиц, утративших трудоспособность, частичная компенсация расходов, помощь в развитии разных направлений хозяйственной деятельности.

3) Демографическая функция состоит в принятии и реализации мер, направленных на воспроизводство здорового поколения, увеличение численности населения государства и продолжительности жизни граждан.

¹ Кларк Дж. (2011) За рамки государственного и частного? Трансформация смешанной модели благосостояния. Журнал исследований социальной политики, 9 (2): 151–168.

4) Социально-реабилитационная функция. Обеспечение потребностей граждан, которые утратили трудоспособность, достигли преклонного возраста и нуждаются в помощи. Мероприятия в этой области призваны сохранить права граждан и охранять их здоровье.

5) Защитная функция заключается в поддержке отдельных категорий населения, которые столкнулись с трудностями в жизни возрастного, материального, психологического и физического характера.

6) Адаптивная функция. Помощь в активном приспособлении клиентов социальных служб к измененным условиям в социуме и окружающей среде по средствам социального сервиса.

7) Диагностическая функция. Поиск существующих проблем граждан, их исследование и оценка. По результатам такого анализа формулируют методики для эффективного решения выявленных вопросов.

8) Коррекционная функция, то есть редактирование социальных и психологических поведенческих характеристик и личностных качеств, которые не соответствуют общепринятым общественным нормам.

9) Превентивная функция. Социальные службы способствуют стабилизации нормальных условий для жизни гражданина, предотвращают возможные конфликты между населением и отдельными физическими лицами из разных категорий риска.

10) Сопровождающая функция. Получение обратной связи от клиента специалистами социальных служб для повышения эффективности и качества услуг.

11) Патронажная функция. Своевременное выявление признаков социальной дезадаптации в процессе постоянного контроля над жизнедеятельностью гражданина.

12) Опекунская функция. Работа с опекунскими семьями относительно устройства граждан, которые утратили дееспособность, а также несовершеннолетних клиентов социальных служб.

13) Духовно-идеологическая функция состоит из нескольких более детальных функций, включая идеологическую, социально-психологическую, моральную¹.

Также, рассмотрим нормативно-правовое регулирование системы социального обслуживания и уточним про разнообразие организаций, занятых предоставлением социальных услуг.

Основным документом определяющим социальное обслуживание на территории РФ является Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в котором рассмотрены: правовое регулирование социального обслуживания граждан, принципы социального обслуживания, система социального обслуживания, конфиденциальность информации о получателе социальных услуг, полномочия федеральных органов государственной власти в сфере социального обслуживания, права и обязанности получателей социальных услуг, права, обязанности и информационная открытость поставщиков социальных услуг, предоставление социального обслуживания, формы социального обслуживания, виды социальных услуг, организация социальных услуг, информационные системы в сфере социального обслуживания, реестр поставщиков социальных услуг, регистр получателей социальных услуг, требования к порядку предоставления социальных услуг, межведомственное взаимодействие при организации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации, финансовое обеспечение социального обслуживания, контроль в сфере социального обслуживания.

Отдельно стоит рассмотреть важную составляющую вышеуказанного Федерального закона, которой являются обязанности поставщиков социальных услуг.

В обязанности поставщиков социальных услуг входит:

¹ Дудкин, А.С. Философские основания социальной помощи в ее сравнении с социальной работой // Известия Пензенского гос. пед. ун-та им. В.Г. Белинского. - 2006. - № 2.

- осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;

- предоставлять срочные социальные услуги ;

- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиям о защите персональных данных;

- предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

- осуществлять социальное сопровождение;

- обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

- предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания;

- выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

- обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных или иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

- обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

Также одной из основных частей Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» является реестр поставщиков социальных услуг.

Реестр поставщиков социальных услуг формируется в каждом субъекте Российской Федерации, а включение организаций социального обслуживания в состав реестра поставщиков социальных услуг осуществляется на добровольной основе.

Выделим, какую информацию об организациях социального обслуживания содержит в себе реестр поставщиков.

Реестр поставщиков социальных услуг содержит следующую информацию:

- 1) регистрационный номер учетной записи;
- 2) полное и сокращенное наименование поставщика социальных услуг;
- 3) дата государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя, являющихся поставщиками социальных услуг;
- 4) организационно-правовая форма поставщика социальных услуг для юридических лиц;

5) адрес организации, контактный телефон, адрес электронной почты поставщика социальных услуг;

6) фамилия, имя, отчество руководителя поставщика социальных услуг;

7) информация о лицензиях, имеющихся у поставщика социальных услуг;

8) сведения о формах социального обслуживания;

9) перечень предоставляемых социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

10) тарифы на предоставляемые социальные услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

11) информация об общем количестве мест, предназначенных для предоставления социальных услуг, о наличии свободных мест, в том числе по формам социального обслуживания;

12) информация об условиях предоставления социальных услуг;

13) информация о результатах проведенных проверок;

14) информация об опыте работы поставщика социальных услуг за последние пять лет;

15) иная информация, определенная Правительством Российской Федерации

В Свердловской области система предоставления социальных услуг регламентирована Законом Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) №О социальном обслуживании граждан в Свердловской области».

Организации социального обслуживания Свердловской области в соответствии с федеральным законом создаются и действуют с учетом методических рекомендаций по расчету потребностей субъектов Российской Федерации в развитии сети организаций социального обслуживания и в

соответствии с правилами организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений¹.

В настоящее время, наряду с государственными учреждениями в социальном обслуживании граждан активно участвуют некоммерческие организации и социально-ориентированные некоммерческие организации, оказывающие социальные услуги. Данное условие представлено в 442 ФЗ и является примером диверсификации, так как некоммерческие организации рассматриваются как официальные провайдеры социальных услуг.

Сокращение количества государственных учреждений и программ было инициировано национальным правительством в Федеральных законах № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (03.11.2006) и № 83-ФЗ (08.05.2010), в рамках которых было положено реформирование бюджетной сферы – в частности, сокращение неэффективных учреждений и коммерциализацию их деятельности.

Важно отметить, что одной из основных форм взаимодействия государства и некоммерческого сектора является предоставление государственной поддержки именно социально ориентированным некоммерческим организациям, (далее СО НКО).

Понятие «СО НКО» (социально-ориентированная некоммерческая организация) было введено в 2010 году Федеральным законом от 05.04.2010 г. №40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций»².

Неоднократно, Президент Российской Федерации Владимир Путин заявлял, что поддержка СО НКО является одним из долгосрочных

¹ Закон Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области». [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/ (дата обращения: 18.04.2024).

² «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» Федеральный закон от 05.04. 2010 г. № 40- ФЗ [Электронный ресурс] // [URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_56234/ (дата обращения: 18.04.2024).

приоритетов государственной политики Российской Федерации, который содействует активной самоорганизации граждан и вносит тем самым значительный вклад в развитие российского гражданского общества, обеспечение роста качества и доступности услуг в социальной сфере.

СО НКО рассматриваются не только как объекты поддержки со стороны государства, но и как субъекты взаимодействия с государством, способные оказать по ряду направлений данные услуги более эффективно и более высокого качества по сравнению с государственными и муниципальными учреждениями¹.

В силу особой общественной значимости социальных услуг привлечение некоммерческих организаций, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, к процессу оказания услуг при разумном регулировании и обязательной регламентации способно увеличить социально-экономический эффект социальной политики.

Рассмотрим данный вопрос и уточним, на каком уровне в настоящий момент находится система диверсификации в Свердловской области – во второй главе исследования.

Выводы по главе:

В настоящее время происходит существенная трансформация системы социального обслуживания населения, связанная с расширением спектра поставщиков социальных услуг и внедрением новых форм взаимодействия с получателями социальной помощи. Особая роль в новой конфигурации системы социального обслуживания отводится социально ориентированным НКО и социальным предпринимателям.

По мнению кандидата экономических наук В.Б. Беневоленского в настоящее время в России сделаны первые шаги по привлечению социально ориентированных НКО к оказанию государственных социальных услуг.

¹ «О государственной поддержке НКО в Свердловской области» Закон Свердловской области от 27.10.2012 [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64939/ (дата обращения: 12.04.2024)

Государство заинтересовано передать часть своих полномочий новым производителям благ – некоммерческим организациям, поскольку их вхождение в сферу социального обслуживания создает возможности оптимизации расходов на социальные нужды населения и обеспечивает выполнение обязательств в ответ на возрастающие потребности граждан.

Это укладывается в приоритетную реформу отечественной системы государственного управления направленную на построение сервисно-ориентированного государства, одной из главных целей которого является «повышение качества и доступности государственных услуг»

Как следствие, государство нацеливается на вложение существенных ресурсов в развитие дополнительных организаций, обеспечивающих реализацию государственных услуг.

В социальном секторе могут быть привлечены некоммерческие организации в качестве исполнителей социальных услуг (как подвида государственных услуг). Меняются нормативные, правовые и организационные формы, позволяющие включаться в социальное обслуживание новым участникам, складываются особые механизмы и принципы их взаимодействия с государством. Необходимость передачи части властных полномочий региональным и муниципальным органам, на территории которых функционируют НКО, неизбежно приводит к децентрализации управления. Предполагается, что складывающаяся система учреждений и организаций будет оперативно и гибко реагировать на потребности населения, повышая доступность и качество услуг.

Глава 2. Диверсификация системы социальных услуг на региональном уровне (на примере Свердловской области)

2.1. Тенденции диверсификации системы социальных услуг в регионах (по результатам опроса получателей услуг)

По состоянию на апрель 2024 года., согласно реестру поставщиков социальных услуг в Свердловской области насчитывается 203 организации, осуществляющие работу в области оказания социальных услуг. Среди них 135 государственных учреждения, 43 некоммерческих организации, 15 индивидуальных предпринимателей и 10 коммерческих организаций. Непосредственно в столице Урала, городе Екатеринбурге действуют 30 некоммерческих организаций оказывающих социальные услуги¹. В регионе поставщики работают в таких городах как Реж, Нижний Тагил, Новоуральск, Каменск-Уральский, Невьянск, Камышлов, Среднеуральск, п. Монетный (Березовский городской округ) и Ревда.

В социальной сфере региона функционируют государственные учреждения, некоммерческие организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие социальные услуги населению. Нахождение в реестре и признание организации как поставщика социальных услуг дает право на получение входящим организациям материальной поддержки и содействия от государства. В официальном реестре поставщиков зарегистрирована и учтена лишь малая часть социально ориентированных некоммерческих организаций.

Информация о деятельности поставщиков социальных услуг зафиксирована в Региональной автоматизированной системе управления

¹ Реестр поставщиков социальных услуг Свердловской области [Электронный ресурс]// Информационная система «Социальное обслуживание населения». – URL. : https://isson.msp.midural.ru/#/registry/organization/service_providers?page=0&pageSize=100 (дата обращения: 13.04.2024)

предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения Программный комплекс ««СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ»».

С целью изучения реестров поставщиков социальных услуг как инструмента развития диверсифицированной системы социальных услуг нами проведено научное исследование среди получателей социальных услуг, была сформулирована цель научного исследования, поставлены соответствующие задачи, выделены объект и предмет исследования.

Итак, целью нашего исследования было изучение качества предоставления социальных услуг в некоммерческих организациях и уровня удовлетворенности получателей социальных услуг этих организаций, а также мнения представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития системы соцуслуг.

В соответствии с поставленной целью, мы сформулировали и решали следующие задачи:

- определить основные тенденции развития диверсифицированной системы социальных услуг НКО;
- определить основные сложности в процесс предоставления социальных услуг НКО;

Объектом нашего исследования выступили государственные и негосударственные участники рынка социальных услуг, а *предметом* исследования – мнение представителей государственных и негосударственных поставщиков социальных услуг, а также региональных органов управления о динамике развития диверсифицированной системе социальных услуг в ходе вхождения НКО на рынок социальных услуг в Свердловской области.

Были выдвинуты следующие исследовательские гипотезы:

1. В обществе и среди контрагентов отсутствует четкое представление о месте некоммерческого сектора на рынке социальных услуг. Повышение информированности граждан как получателей социальных услуг об НКО как

поставщиков услуг может способствовать их продвижению на рынке формирующемся социальных услуг

2. Повышение информированности граждан об НКО как поставщиков социальных услуг одновременно будет способствовать увеличению числа получателей услуг обращающихся за услугами в НКО, и повышению доверия к НКО как новым поставщикам услуг.

4. Если НКО будут способны выстраивать адекватные отношения с региональными органами управления, то это будет способствовать их развитию как поставщиков социальных услуг, их продвижению, на рынке социальных услуг.

5. Если НКО сформируют свои группы социальных услуг за счет повышения качества обслуживания граждан, то это будет способствовать их устойчивости на рынке социальных услуг, т.к. увеличит обращаемость граждан к ним и, соответственно объем финансирования, в том числе за счет увеличение субсидий из региональных бюджетов и других источников.

Для достижения поставленной цели, наше исследование будет основываться на качественной стратегии. Во-первых, качественный подход реализован методологией кейс-стадии, которая осуществлялась при использовании методов: анкетирования получателей социальных услуг и экспертного интервью с участниками социального рынка.

Также были приняты во внимание публикации и другие источники информации в средствах массовой информации. Главным преимуществом данной методологии является глубинное и детализированное исследование предоставления социальных услуг НКО, возможность изучить сильные и слабые стороны, скрытые механизмы функционирования. В особенности обратим внимание на элементы диверсификация системы социальных услуг на региональном уровне.

Интересно проследить, насколько верна цепочка факторов, содействующих в самореализации НКО на рынке социальных услуг: экономические, индивидуальные, социальные. В этом же аспекте будет

интересно проанализировать мнение экспертов. Для проведения более эффективного исследования нами был использован метод полуструктурированного интервью.

В соответствии с основным исследовательским вопросом мы попытались выявить, каким образом формируется взаимосвязь между вхождением НКО на рынок социальных услуг и повышением качества предоставления социальных услуг населению. Каким образом доступ НКО на рынок социальных услуг позволяет увеличить роль НКО в гражданском обществе, способствует удовлетворению потребности населения на социальное обслуживание и в самореализации своих возможностей. Действительно ли доступ НКО на рынок социальных услуг является одним из основных ресурсов развития некоммерческого сектора, которые приводят к качественным изменениям в жизни человека и региона.

Эмпирическую базу исследования составили интервью 8 представителей участников рынка социальных услуг (3 представителя государственных организаций, 3 – НКО, 2 – социальные предприниматели) и 106 человек-получателей социальных услуг. А также анкетный опрос получателей услуг ($n=106$).

Всего в анкетировании приняло участие из 106 получателей социальных услуг 98 – женщины, 8 человек – мужчины (рисунок 1).

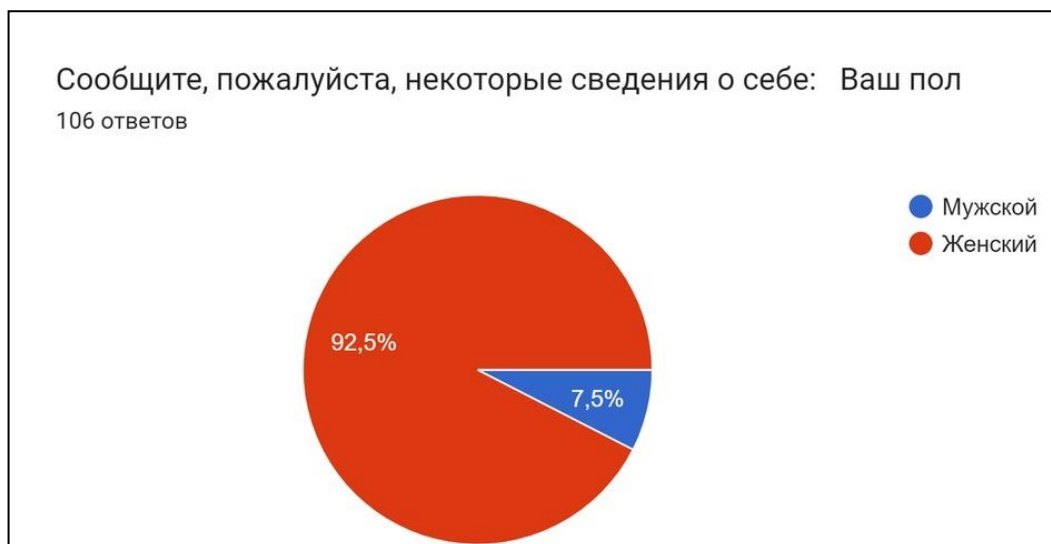


Рис. 1. Гендерная принадлежность опрашиваемых получателей социальных услуг

Возраст опрашиваемых составил от 30 до 60 лет (рисунок 2). Наибольшая по количеству опрашиваемых возрастная группа от 33 до 37 лет (29 респондентов и 27,4 % соответственно), 12 респондентов в возрасте 30 лет (11,3 %).

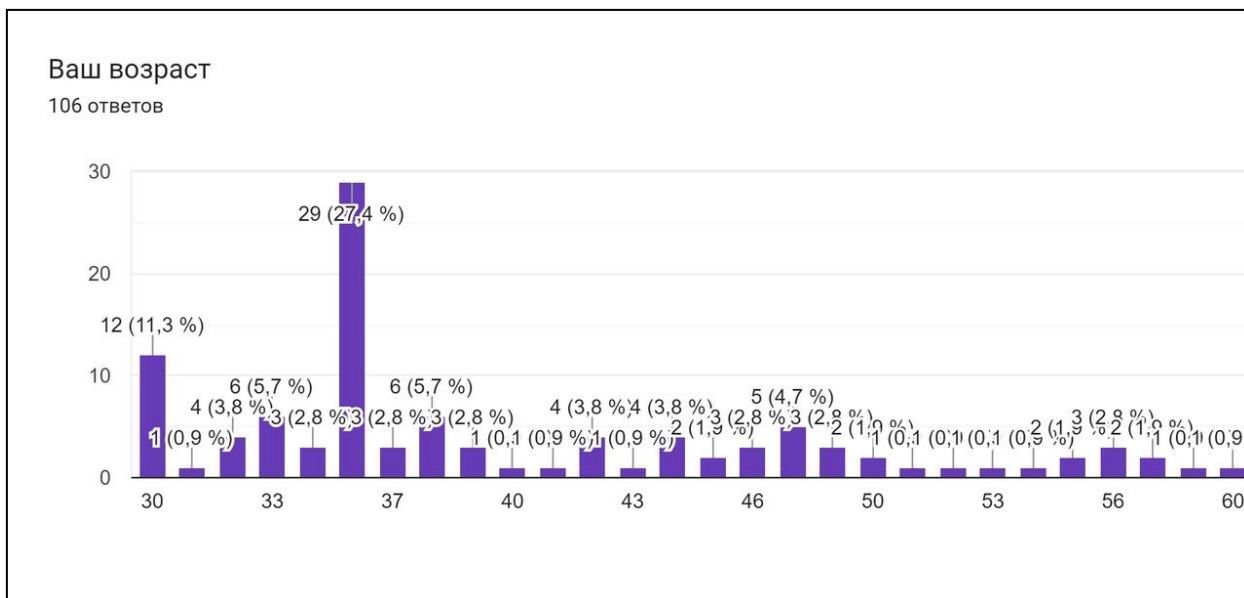


Рис. 2. Распределение респондентов по возрасту

Основная выборка респондентов по категориальному признаку (рисунок 3): 71 респондент (67 % опрашиваемых) - семья, имеющая детей с

ограниченными возможностями здоровья, 43 (40,6 %) - семья, имеющая ребенка-инвалида; 3 (2,8%) - семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, 1 (0,9 %) – семья.

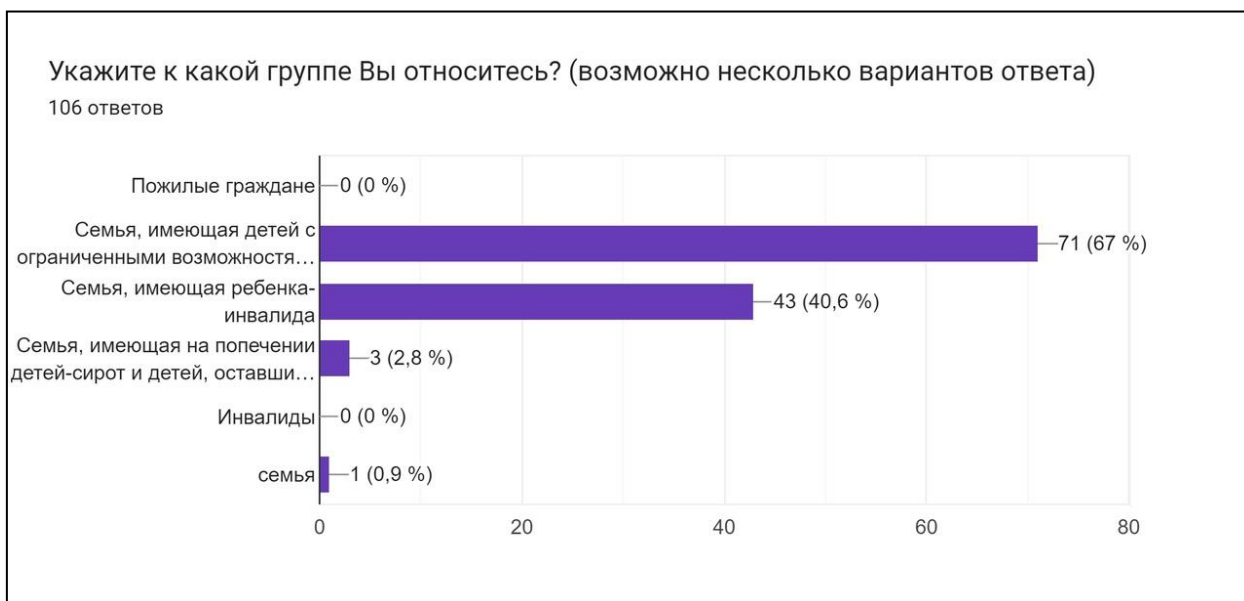


Рис. 3. Распределение опрошиваемых по категориям

По вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг в целом респонденты отвечали «да» - 68,9 % опрошиваемых, «скорее да» - 27,4%.



Рис. 4 Удовлетворенность респондентов условиями оказания социальных услуг в организации в целом.

Среди опрашиваемых граждан социальные услуги были получены преимущественно в полустационарной форме социального обслуживания – 67,9% и в форме надомного социального обслуживания – 30,2% (рисунок 5).



Рис. 5. Форма социального обслуживания, в которой получена социальная услуга

Поскольку ранее было установлено, что основными категориями получателей социальных услуг – респондентами нашего опроса являются семьи с детьми имеющими инвалидность либо воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья то и некоммерческие организации выделенные опрашиваемыми гражданами специализируются на реабилитационной и абилитационной специфике (рисунок 6).

Среди организаций социального обслуживания (в том числе государственных и некоммерческих), в которых респонденты являются (являлись) получателями соцуслуг можно выделить: государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска» - 21 респондент (19,8%), Благотворительный фонд «Я особенный» - 16 респондентов (15,1%).



Рис. 6. Наименование организаций социального обслуживания

Кроме того получатели социальных услуг являются клиентами таких организаций как: Центр «Берег Надежды» (место комплексной реабилитации для детей с ДЦП, особенностями развития и речевыми нарушениями), ООО «САПФИР» (поставщик услуг, внесенный в реестр поставщиков социальных услуг Министерства социальной политики Свердловской области в 2023 году), ГАУЗ СО «Многопрофильный клинический медицинский центр «Бонум» (реабилитация несовершеннолетних).

В современном мире, насыщенном информационными технологиями и ресурсами, особую роль начинает играть их доступность. В особенности, когда речь заходит о предоставлении социальной помощи, социальных услугах, реабилитации и абилитации. Исходя из данной позиции, в рамках опроса респондентов, нами были исследованы такие факторы как: наличие у поставщиков социальных услуг соответствующих информационных ресурсов и информационного наполнения как в интернет среде, так и на стендах организаций, а также было исследовано обращение получателей социальных услуг к официальным интернет-ресурсам организаций и удовлетворенность полной, качеством и доступностью размещенной информации.

Так, 84,9 % респондентов пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности и только 1,9% не сумели найти соответствующий сайт и информацию (рисунок 7).



Рис. 7. Обращение получателей соцуслуг к официальным сайтам организаций соцобслуживания

Говоря об удовлетворенности полнотой и доступностью размещенной информации, стоит отметить также, что 94 респондента (88,7%) удовлетворены качеством информации размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (рисунок 8).

Однако 8 человек (7,5%) все-таки испытали трудности в поиске необходимой информации. Это связано с реальным отсутствием нужного материала на сайтах, и со слабой информационной наполненностью тех или иных ресурсов.

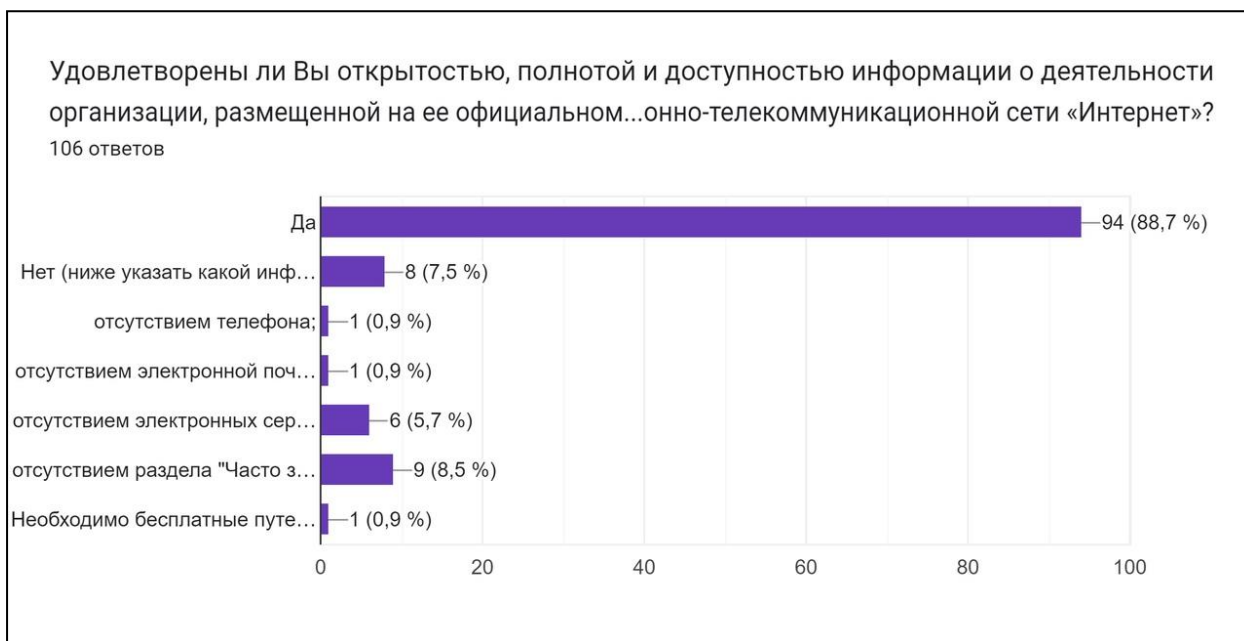


Рис. 8. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации на официальных сайтах

При этом 84 респондента (79,2%) посещая организацию очно обращались к размещенной на стендах информации и 22 опрошенных (20,8%) информацией не воспользовались (рисунок 9).

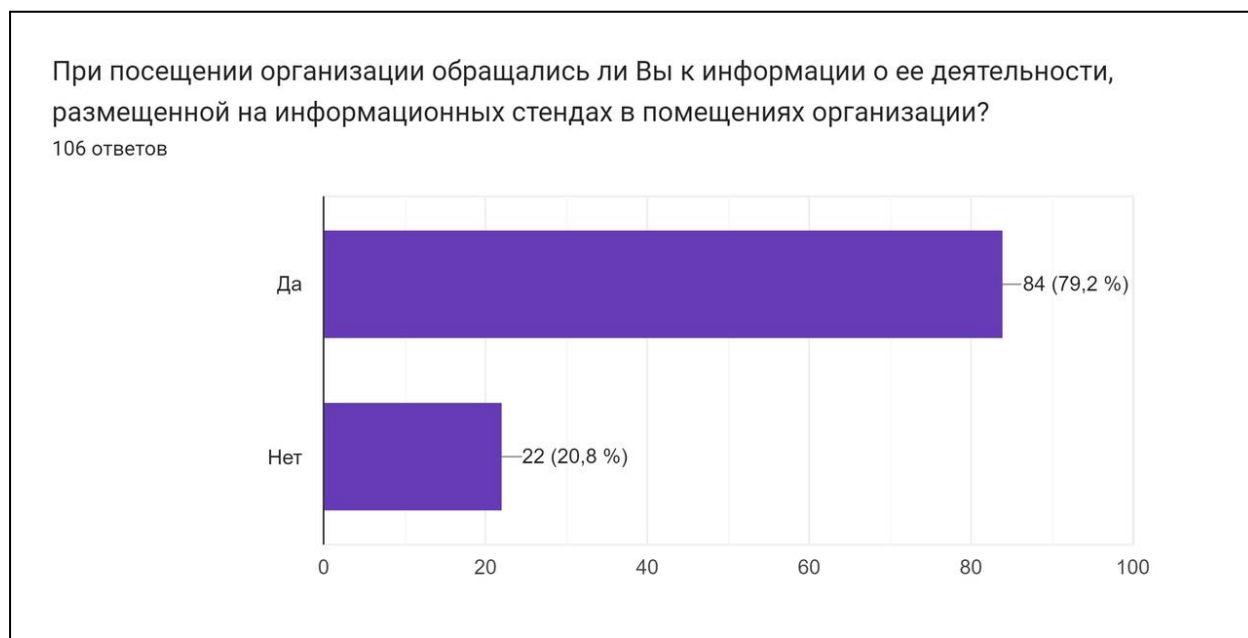


Рис. 9. Востребованность информационных стендов в учреждениях

Во время очных посещений 84 респондента (79,2%) остались удовлетворены размещенной на стендах информацией, ее открытостью, полнотой и доступностью (рисунок 10). 13 человек (12,3%) частично удовлетворены наполнением стендов, и всего 1 человек (0,9%) не обратил внимания или не имел такой потребности.



Рис. 10. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации на стендах

Почти все опрошенные (98,1%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций, оказывающих социальные услуги (рисунок 11).

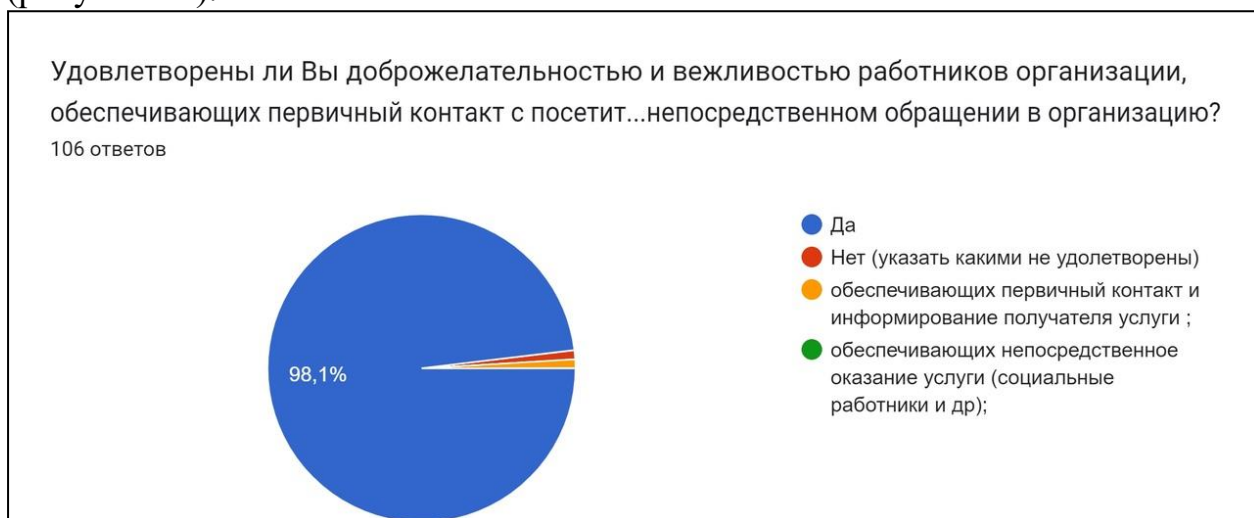


Рис. 10. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций, оказывающих социальные услуги

Рассматривая комфортность условий предоставления социальных услуг 91 респондент (85,8%) отметил удовлетворенность этими критериями. В случае частичного или полного отсутствия предложенных критериев респонденты (15 человек) в основном выделяли: отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; отсутствие навигации или проблемы с транспортной доступностью (отсутствие парковки).

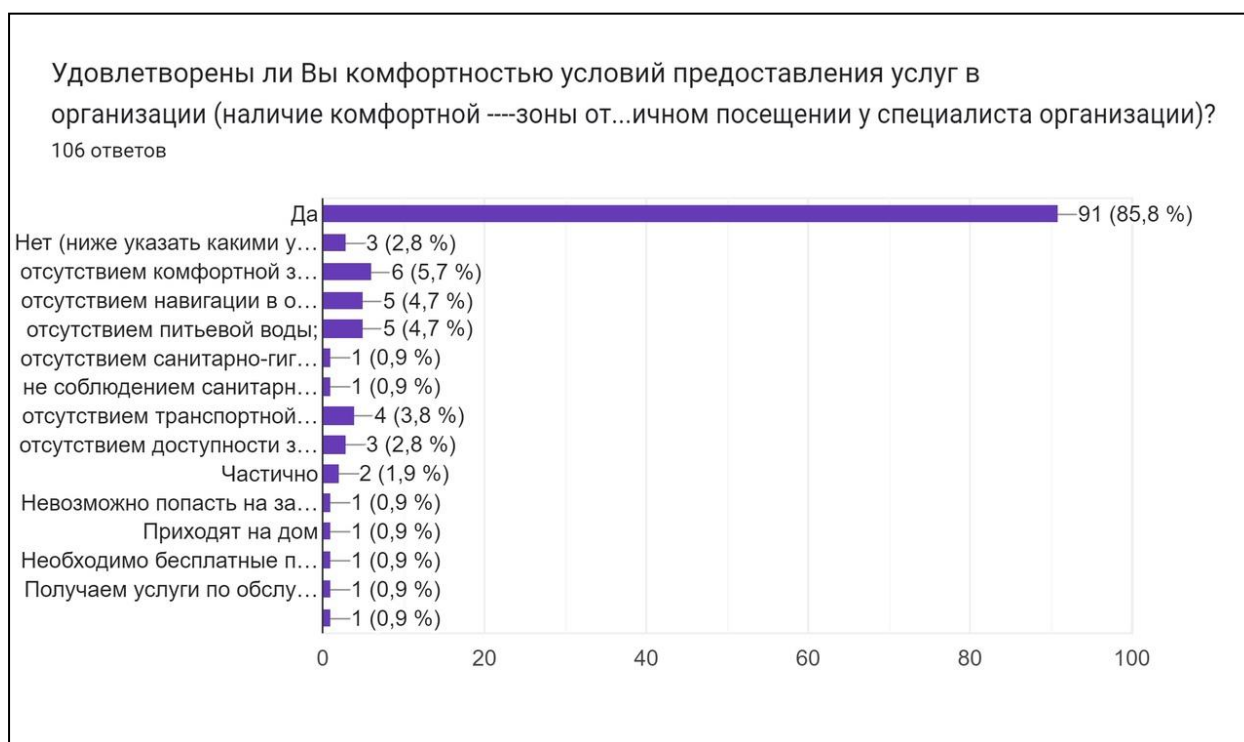


Рис. 11. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг

Важным условием стоит отметить удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью предоставления услуг для людей с инвалидностью, в частности оборудования помещений организации и прилегающей ей территории с учетом доступности инвалидам.

По результатам ответов на данный вопрос удовлетворены доступностью 97 респондентов (91,5 %), некоторые опрашиваемые остались недовольны, это вызвано необорудованными пандусами входными группами, отсутствием

выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;,, отсутствуем поручней и сменных кресел-колясок (рисунок 12).

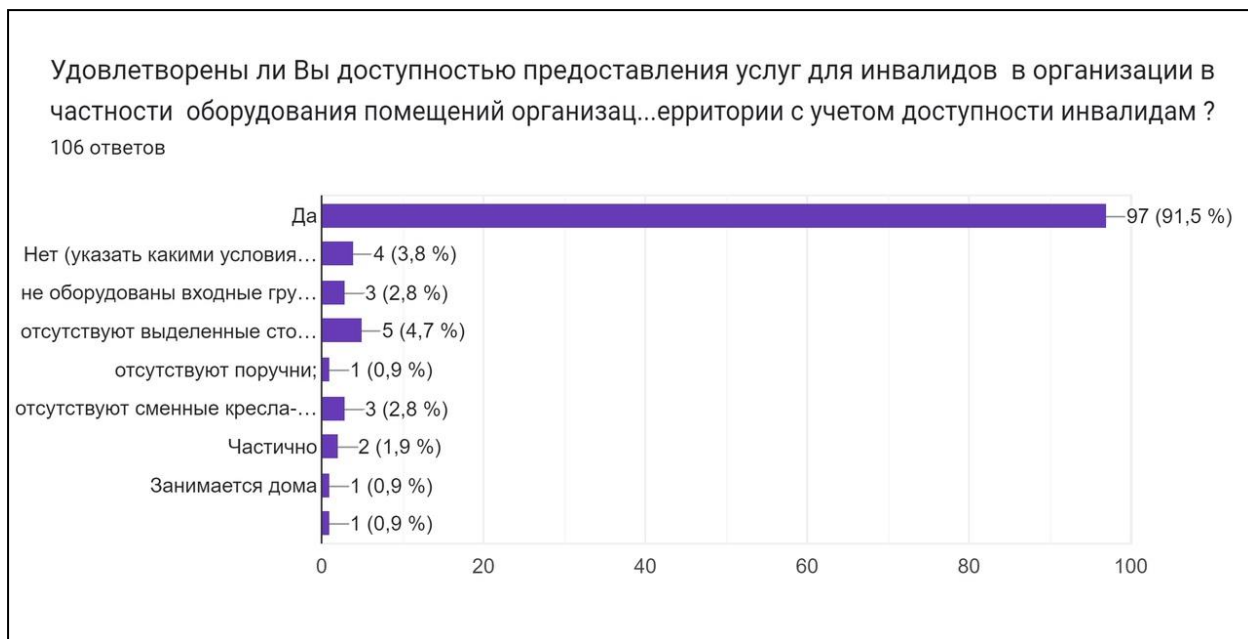


Рис. 12. Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью предоставления услуг для людей с инвалидностью

Резюмируя опрос, нами был задан вопрос о выборе типа организации – поставщика социальных услуг. Так, обратиться в государственное социальное учреждение предпочли бы 40 респондентов (37,7 %), в некоммерческую организацию – 42 человека (39,6 %), в коммерческую организацию – 6 человек (5,7 %).



Рис. 13. Выбор поставщика социальных услуг

Также, важно отметить, что 42 респондента проголосовали за выбор поставщика социальных услуг независимо от типа организации (39,6 %). Выбор людей мотивирован тем, что оказания качественных услуг не зависит от формы или типа организации.

По итогам анкетирования, 94,3 % респондентов готовы рекомендовать выбранную ими организацию социального обслуживания (поставщика социальных услуг) своим родственникам и знакомым, исходя из возможности выбора любой организации (рисунок 14).

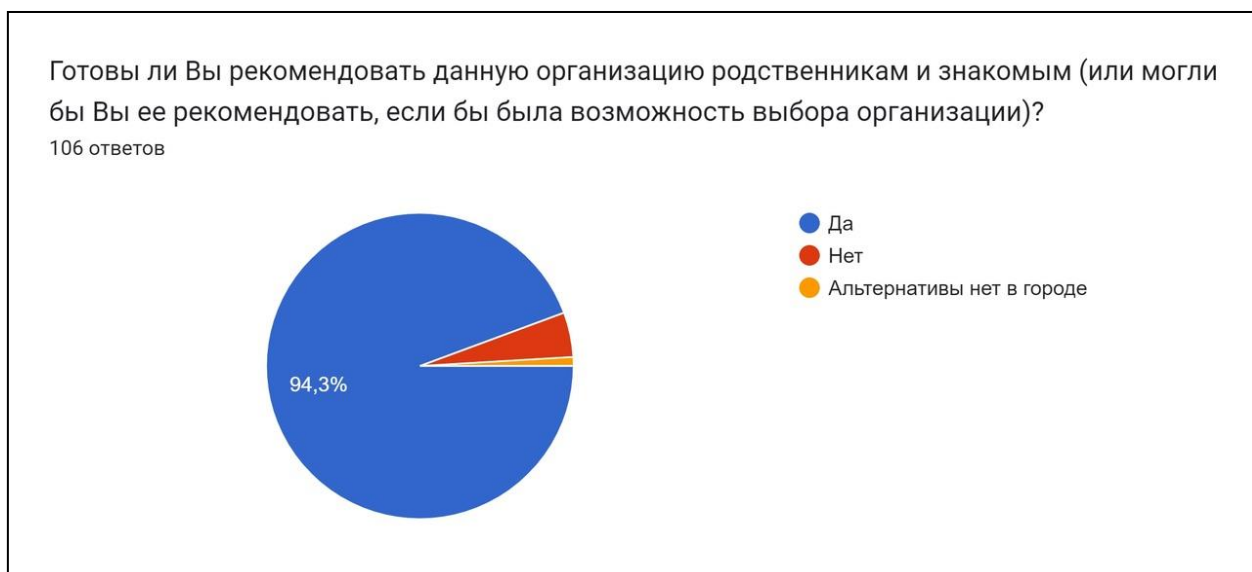


Рис. 14. Готовность получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания

Резюмируя все вышесказанное, стоит отметить, что нами было исследовано мнение 106 получателей социальных услуг в возрасте от 30 до 60 лет, преимущественно женского пола, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья или ребенка-инвалида, получающие социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме надомного социального обслуживания.

В связи с жизненными обстоятельствами данные категории являются частыми посетителями социальных служб, как государственного порядка, так

и некоммерческого сектора. Поэтому их мнение, представленное в опросе, стоит учитывать как экспертное.

По вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг в целом респонденты в большей степени отвечали положительно, в том числе в опросе показан высокий уровень удовлетворенности официальными сайтами и информационными стендами организаций соцобслуживания, их наполненностью, а также открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации. Почти все опрошенные удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций, оказывающих социальные услуги, отмечают комфортность условий предоставления социальных услуг и общую тенденцию на повышение доступной среды в социальных учреждениях для людей с инвалидностью.

Важно отметить, что половина респондентов проголосовали за выбор поставщика социальных услуг независимо от типа организации, так как выбор людей мотивирован тем, что оказание качественных услуг не зависит от формы или типа организации.

При этом подавляющее большинство людей проходивших опрос готовы рекомендовать выбранную ими организацию социального обслуживания (поставщика социальных услуг) своим родственникам и знакомым, исходя из возможности выбора любой организации

По нашему мнению все поставщики социальных услуг независимо от организационных форм или ориентации на категории выполняют возложенные на них социальные обязанности и предоставляют (оказывают) социальные услуги качественно и эффективно. Об этом говорит внедренная в социальный сектор независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания. Система независимой оценки является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Также все зарегистрированные в реестре поставщиков социальных услуг организации работают по системе менеджмента качества и социальной ответственности (СМК и СО), наличие внедренной в учреждении системы менеджмента качества отражает своевременность, полноту и результативность услуг, которую можно проверить.

2.2. Мнение представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития системы социальных услуг

Для раскрытия темы нами были проведены экспертные интервью с 8 участниками рынка социальных услуг, из которых 3 представителя государственных организаций, 3 – НКО, 2 – социальные предприниматели.

С целью понимания отношения к развитию рынка социальных услуг представим вам варианты вопросов и расшифровку ответов участников рынка социальных услуг.

На вопрос о понимании рынка социальных услуг и особенностей участников данного рынка, которые его создают и развивают, были даны полярные ответы опрашиваемых участников.

Поскольку рынок это всегда несколько игроков, нам было интересно узнать у респондентов их ощущения о том какие «игроки» сегодня вышли на региональный рынок социальных услуг и кто эти игроки?

Так, некоторые опрашиваемые считают, что участие в социальном рынке – это хорошее начало для развития бизнеса. Сам рынок социальных услуг развивается за счет его непосредственных участников — клиентов или получателей социальных услуг (граждан, нуждающихся в социальном обслуживании) и поставщиков социальных услуг (это может быть государственное учреждение или предприниматель, НКО).

«Игроки сегодняшнего рынка по предоставлению социальных услуг: государственные учреждения, ИП, ООО, НКО, коммерческие структуры»

(эксперт, начальник отдела территориального управления социальной политики, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Представители некоммерческого сектора убеждены, что на сегодняшний день социальный рынок в Свердловской области развивается исключительно за счет некоммерческих и негосударственных организаций, которых на сегодняшний день гораздо больше, чем государственных.

В качестве примера информанты объясняют, что качество оказываемых услуг от негосударственных и некоммерческих организаций намного выше, а услуги предоставляются наиболее разнообразные, при том что все государственные организации регламентированы законодательством и собственной материально-технической базой. По мнению респондентов, например, государственные реабилитационные центры оснащены специализированным оборудованием и имеют в своих организациях специалистов в данных областях, при этом «по отзывам родителей, которые приходят к нам в некоммерческую организацию, мы видим совершенно обратное» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).

По мнению того же респондента получатели социальных услуг обращаются в некоммерческие организации, только потому, что, скорее всего, им нужно понять, определиться, где им удобнее. Но тут же возникает трудность – практически все некоммерческие организации расположены удаленно, не в каждом районе города, а если говорит про область, то и не в каждом городе.

Специалист из некоммерческого сектора считает, что рынок развивается, но не очень быстро: *«Я бы сказала не успешно, очень медленно, не доверчиво. Все это связано, скорее всего, с нестабильностью выплат компенсаций, негосударственным учреждениям. Не сильно доверяют таким структурам специалисты, ну и сами руководители некоммерческих или частных организаций тоже не стремятся к серьезному развитию направления в Свердловской области, в связи с тем, что существуют*

громадные риски не выполнения своих обязательств перед детьми и родителями. Поэтому, если даже будут увеличивать количество организаций, рынок все равно не будет развиваться на тот процент, который востребован на сегодняшний день. Но все-таки большой плюс и вклад в развитие рынка вносят даже те имеющиеся НКО и частные организации, которые сейчас существуют в Урало-Сибирском регионе. Маленькими шажочками, но все-таки пропаганда идет от этих негосударственных учреждений, о том, что есть такая реабилитация, она существует, она качественна, она возможна, и на нее стоит обращать внимания родителям, имеющим детей-инвалидов. В перспективе, если не будет задержек выплат со стороны Минсоцполитики таким маленьким организациям, которые берут на себя, допустим, реабилитацию от 50 семей и выше, то возможно будет развитие более успешным, более быстрым» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).

На уровне представителя государственного сектора понимание устройства рынка социальных услуг, на наш взгляд, более системное и менее эмоциональное «Рынок социальных услуг – это отношения между организациями и населением по оказанию социальных услуг нуждающимся людям. Оказание социальных услуг происходит как бесплатно, так и за деньги – в перечень «бесплатных» входят граждане которые, у которых уровень дохода меньше прожиточного минимума.

Поставщики социальных услуг, могут быть как государственными так и не государственными, то есть некоммерческими организациями. Сейчас вообще в стране, да не только в стране, в мире создаются условия конкуренции по оказанию социальных услуг.

В связи с тем, что государственные учреждения работают по стандартам, может получиться так, что некоторых важных для получателей услуг может не быть, а у некоммерческих организаций они присутствуют. Опять же НКО присутствуют как правило в городской

метсности, а в отдаленке – нет. Вот у нас в Шалинском районе еще нет коммерческого сектора или некоммерческого сектора, есть только государственная организация, и то по Шалинскому району она одна!» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

Мнение представителей некоммерческого сектора по данному вопросу также расходятся. Например, эксперт из Екатеринбурга считает, что на рынке социальных услуг ключевую роль всегда будет играть государство, при этом для некоммерческих организаций существует своя ниша. Так, государство закрывает большой пласт услуг и видов социальной помощи, а социальные некоммерческие организации, оказывают точечную, адресную помощь отдельным категориям людей.

Также, экспертом подмечено, что на фоне последних лет *«на эту сцену начали выходить и социальные предприниматели»* (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год).

Подводя результаты по данному вопросу отметим, что рынок сегодня развивается за счёт всех игроков. На первой ступени стоят государственные организации. После получения необходимых документов в государственных структурах эти данные автоматически передаются в государственные реабилитационные центры. После того, как семьи получили входящую, так скажем, первую плановую реабилитацию по разным *«пилотным» проектам, они выходят и уже сами выбирают в дальнейшем реабилитацию для своего ребёнка. Там уже подключаются коммерческие и некоммерческие организации»* (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

По вопросу расширения услуг и повышения их качества, а не борьбы за ресурсы и источники финансирования почти все опрошенные также ответили разнородно:

«Конечно, доход от предпринимательской деятельности важен, но качество предоставления услуг стоит на первом месте» (эксперт, начальник

отдела территориального управления социальной политики, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«В действительности, по моему мнению, 50% зарегистрированных на территории Свердловской области поставщиков социальных услуг действительно пришли на этот рынок за ресурсами, а не за выполнением поставленных задач перед родителями и детьми.

У меня еще такое мнение, что изначально, когда открывается какое-то учреждение там или реабилитационный центр, или еще какие-то услуги консультационные, они из благих намерений все-таки открываются. Но потом, когда начинаются перечисления, начинаются поступления на расчетные счета, появляются какой-то аппетит во время еды у директоров или у сотрудников, которые требуют больше зарплаты, которые не рассчитали свои силы и возможности, пошли на одну зарплату, оказывается тратиться на много больше ресурсов, и они просят еще больше денег. Соответственно, руководителям приходится считаться еще и с теми деньгами, которые они получают. Но я могу еще и объяснить это неграмотностью руководителей, которые стоят у руля. То есть люди, которые открывают НКО из благих намерений, хотят делать добро людям, в итоге понимают, что сами попадают в определенную долговую яму из-за того, что не грамотно распределяли средства, поступающие от государства, которые нужно использовать по целевому определенному назначению. Когда накатывается «снежный ком», соответственно, появляется необходимость задумываться о том, где взять ресурсы или как сохранить ресурсы, или как накопить ресурсы.

Я искренне надеюсь, что в большинстве случаев все-таки не думают о том, что эта организация у них создана только для того, чтобы денег как-то заработать. Мне бы так хотелось, чтобы все хотели именно оказывать услуги, но по факту получается не так. И самые крупные игроки на сегодняшний день, которые есть в Екатеринбурге, Свердловской области, они точно, по моему мнению, сто процентов работают не ради

реабилитации, а ради получения субсидии на свои расчетные счета» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год)

Существует мнение, что на самом деле, никакой борьбы за качество услуг не существует, а единственное чем занимаются негосударственные организации – это борьба за выживание, а основная задача государственных организаций – выполнять «государственное задание», т.е. реализовывать показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) оказываемых государственных услуг:

«Некоммерческим организациям и негосударственным организациям источники финансирования необходимо искать, выявлять, чтобы содержать свою организацию, свое учреждение. Они участвуют в разных грантах, разрабатывают многие проекты для оказания этих услуг, чтобы их профинансировали. Получают, конечно, ну субсидию какую-то от государства и как бы все. А государственные организации, они все равно полностью содержатся государством. Им выделяются на «госзадание» денежные средства и тут, соответственно, борются за качество оказания социальных услуг и за расширение этих услуг» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год)

Эксперты, в свою очередь, отмечают полезную сторону конкуренции госучреждений и НКО: *«Конкуренция, конечно, существует за ресурсы, потому что все мы обращаемся в одни и те же фонды, может быть, к одним и тем же бизнес-структурам. Но на опыте своем могу сказать, что идет расширение услуг, то есть в некоммерческих организациях появляются все новые какие-то направления, которые дополняют работу НКО.*

Это не застарелые какие-то только функции, которые выполняются из года в год. Это видно и на фоне новых организаций, что спектр услуг расширяется. То есть раньше, например, в АНО «Семья-детям» была школа приемных родителей, наставничество. Мы активно сейчас развиваем

сообщество «Родные приемные», понимая, что услуга общения приемных семей друг с другом – это очень важно!» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год)

Представители государственного сектора так оценивают борьбу за источники финансирования: «По поводу того, что поставщики социальных услуг борются за источники финансирования, а не за качество оказания услуг, может быть, да, в какой-то степени я и поддерживаю это мнение, потому что поначалу, мне кажется, идея у всех правильная, то есть даже НКО там или коммерческие реабилитационные центры идут с идеей-то верной: «Мы хотим донести до детей необходимые условия, предоставить, провести реабилитацию, помочь». Но в итоге сталкивается с проблемой, чтобы помочь нужно за что-то заплатить, например достойную зарплату, за ту же коммуналку, за питьевую воду и так далее, и тому подобное. Им приходится бороться за ресурсы. Им приходится искать какие-то способы, чтобы решить эти проблемы, иначе просто привыкшие к хорошим условиям семьи, и те же самые дети будут выбирать более достойных поставщиков. Поэтому я не считаю страшным или странным, что люди борются за то, чтобы заработать деньги. Это нормально!» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Коммерческий сектор стремится повысить качество услуг и развивать собственную деятельность: «Для нас очень важно действительно оказывать наши услуги высокого качества. Это, во-первых, для того, чтобы мы могли быть конкурентоспособны, чтобы наши клиенты к нам возвращались и в рамках конкуренции, это для нас важный момент, чтобы наши услуги были качественными. Но сегодня мы хотим расширять наши услуги. Мы хотим использовать разные источники финансирования.

Поэтому мы вступаем в реестр социального предпринимательства. Для того, чтобы расширить наши возможности и расширить нашу целевую аудиторию. Чтобы мы могли также оказывать услуги уязвимым гражданам нашего города.

Есть такое мнение, что есть борьба за ресурсы [между НКО], но вот в нашем городе, в частности, в нашем случае, на данный момент мы только ещё узнаем про такие возможности. Для нас важно использовать все ресурсы. Но опять же, мы как коммерческий сектор хотим с привлечением новых ресурсов все-таки улучшить качество нашего обслуживания и расширять спектр наших услуг и целевой аудитории» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Объективное мнение приводит представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания из города Первоуральск: *«Я думаю, что все зависит от спроса. То есть, если спрос на рынке будет расти в предоставлении социальных услуг, то государственные организации в силу того, что они не смогут справиться с наплывом или будут предоставлять некачественные услуги или несовременные, то вперед выйдут некоммерческие организации, даже частные организации. То есть те, кто сможет предоставлять услуги на рынке, качественнее, эффективнее, может даже быстрее и, конечно же, современнее. Там, где ребёнок или взрослый получит результаты большие, он будет выбирать сам учреждение. И неважно ему будет, какое это учреждение некоммерческое или государственно в предоставлении качественных услуг» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Первоуральск, 2024 год)*

На вопрос об оценке возможности (перспективы) развития рынка, одни респонденты видят *«прекрасное время для развития бизнеса в этом направлении» (эксперт, начальник отдела территориального управления социальной политики, женщина, г. Первоуральск, 2024 год), а другие опасаются, что «будут ужесточены меры контроля за НКО, которые состоят в реестре поставщиков социальных услуг» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).*

Системный подход к вопросу об изменении и развитии данного рынка приводит представитель государственного автономного учреждения

социального обслуживания из г. Шаля «Государственные организации останутся, однако, их оптимизируют и создадут более крупные укрупненные, например, базовые (такая практика уже реализуется Министерство социальной политики Свердловской области). «Создадут центры, которые будут собирать информацию, контролировать другие учреждения и разрабатывать индивидуальные программы. Например, оформление договоров, личные дела. Оказание услуг все-таки будут поручены некоммерческим, не государственным организациям, на мой взгляд, будет так, и они будут развиваться. Не зря разрабатываются всякие нормативно-правовые акты под их развитие. Думаю, что останутся государственные организации, в которых будет преобладать контроль и оформление документов. Оказание услуг перейдет в некоммерческий сектор, в негосударственные организации» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

Все-таки основную веху развития эксперты видят за некоммерческим сектором, так респонденты считают НКО более «гибкой структурой», с большим наполнением и методиками:

«Как перспективы развития рынка социальных услуг, я думаю, что государство не уйдет в тень, оно все-таки будет у руля. Может быть, в какой-то части, передавая какие-то свои направления некоммерческим организациям. Развитие, конечно, за НКО, потому что они гибче, они быстрее реагируют. Государственные структуры очень тяжело подвинуть, скажем, перенаправить в нужное русло. И я думаю, что это социальное предпринимательство у нас тоже будет развиваться. Небольшими шагами, но все-таки развиваться. И социальные предприниматели займут определенное место на этом рынке» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год)

«По поводу перспектив. Я считаю, что перспективы есть у всех: с каждым годом становится все больше детей, нуждающихся в реабилитации.

Одного реабилитационного центра в районе муниципального образования, конечно, недостаточно, чтобы регулировать рынок. Государственные реабилитационные центры действительно выступают как первоначальное звено цепочки. Ребёнок получает ИППСУ и направляется в государственное учреждение для ознакомления с возможными услугами» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«На данный момент мы видим, что идёт действительно динамика по развитию рынка социальных услуг, и на данный момент, по моему мнению, действительно начинают ярко проявляться некоммерческие организации. Также начинают проявляться социальные предприниматели, вступать в реестр, получать этот статус, тем самым расширяя его. Все-таки думаю, что в ближайшей перспективе все уйдёт на некоммерческие организации и коммерческий сектор» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год)

Говоря о трудностях встречающихся и у государственных и у негосударственных организаций, а также НКО (проблемах развития) выделим следующие, на которые указали наши эксперты.

«Проблемы в кадрах. Очень мало людей выбирают профессию, связанную с оказанием помощи» (эксперт, начальник отдела территориального управления социальной политики, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«Наверное, и у тех и у других участников рынка - и коммерческих, и государственных НКО - у них всех одинаковые проблемы, на мой взгляд. Это недостаточность финансирования со всех сторон, и на государственном уровне и на частном уровне одинаково. Если взять всех поставщиков социальных услуг на сегодняшний день, и «промониторить», начиная с их сайтов, с ресурсов, с их рекламы, с оснащения оборудованием помещений, и, наверное, с квалификации специалистов, можно понять, что из всех представленных организаций, которые есть на сегодняшний день, может быть 5% соответствует запросу родителей. Нет инновационного

оборудования практически нигде...» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).

«Трудности, которые встречаются у государственных игроков на рынке социальных услуг, это действительно низкий уровень заработной платы. Правда, говоря о штатных сотрудниках, которые работают в административном корпусе, он действительно низкий. Половина сотрудников сидят на МРОТе. А если говорить про социальных работников, которые оказывают услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам, у них в принципе заработная плата по нашему населенному пункту, еще сельской местности, я считаю, что достойная.

Еще какие трудности? Трудности по ведению отчетности. Просят очень много отчетов в короткие сроки. И практически одно и то же просят, но отчеты в основном разные. Про трудности по требованиям цифровых технологий. Здесь огромные трудности. Требуют от нас большого объема работы и в основном все компьютеризировано, вся информация должна быть в электронном виде. А денег-то не выделяют на покупку компьютеров. Сотрудники сидят, ждут, пока этот компьютер «развиснет», например, придумывают различные программы, которые тоже наши компьютеры уже не тянут.

Еще трудность – это рутинная работа. Недостаточно квалифицированных сотрудников. Тут проблема в том, что денежные средства также не выделяют на обучение сотрудников, чтобы они повышали свою квалификацию, проходили переподготовку. Ну, или просто для повышения своего информационного знания» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

«Ну, конечно, первая проблема, все-таки, думаю, что это финансирование. Это касается, наверно, не только НКО, но и государственных. В свете последних событий там бюджеты были урезаны,

некоторые. И мне кажется, еще большая проблема – это наше законодательство.

Иногда очень сложно принять какое-то решение, решить какую-то задачу, потому что нет, так сказать, адекватной законодательной базы. Все трактуется двояко. Я сейчас, например, говорю о приемном родительстве. И вот эта проблема, когда ты не знаешь, как правильно и как твои действия могут расценить, это очень сложно. И в этом плане вот эту законодательную базу нужно дополнять и совершенствовать» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год).

«В развитии реабилитационных центров, как государственных, так и негосударственных коммерческих НКО, я вижу ряд общих трудностей. Во-первых, это отсутствие широкой рекламы и информации о деятельности этих структур. На сегодняшний день мало кто знает о том, что у нас в муниципальных образованиях, в Свердловской области, существует ряд государственных реабилитационных центров. Мало известно о том, кто работает в них и где они находятся. Информация передается скорее через родительские чаты, чем официальными каналами. Отсутствует централизованная система предоставления информации о доступных услугах: какие центры государственные, какие коммерческие, где находятся бассейны и другие медицинские учреждения, предоставляющие реабилитацию. На полисе ОМС также предусмотрены определенные виды реабилитации, но доступ к ним также неочевиден.

Вторая проблема заключается в том, что внешне это может быть целенаправленной стратегией, чтобы ограничить доступ к этой информации. Слишком легкий доступ к ней может привести к значительным финансовым затратам на социальную политику. Некоторые органы власти, на мой взгляд, могут умышленно затруднять доступ к реабилитации, оправдываясь численными показателями: «Мы выделили средства, а люди не используют их». Это может привести к нерегулируемому увеличению числа

детей, нуждающихся в реабилитации, и недостаточной готовности системы для их приема и обслуживания.

Нет четких нормативов, сколько детей должно получить помощь, и отсутствуют механизмы реагирования на переполнение системы. Если государство не справляется с обеспечением реабилитации, необходимо дать родителям выбор: обратиться в негосударственные организации или коммерческие центры.

Попасть в государственное учреждение не так просто, как может показаться. Необходимо записаться заранее и стоять в очереди, которая может быть достаточно долгой. Иногда это процесс, который нужно повторять не только ежегодно, но и чаще, из-за ограниченной доступности мест. В некоторых случаях семьи могут не попасть в государственный центр из-за строгих требований или условий приема, например, если кто-то из семьи болеет.

Очень редко совпадают все параметры, чтобы туда вообще попасть в принципе. А потом ещё попадёшь там, вдруг все на сессию ушли на повышение квалификации или заболели большинство из 10 человек, которые тебе прописаны в ИППСУ. И ребенок получает двоих троих только специалистов. То есть ты собирал документы, полгода ждал своей очереди, пришёл туда, а там нет никого. А ты ездил ещё через весь город: трансфера-то тоже нет. А детки-то разные. Попробуй с «ментальщиком», по городу проехаться на автобусе. Да, ты не захочешь никакой реабилитации, пока ты доедешь: усталый ребёнок и мама. То есть нужные специалисты не всегда все находятся в одном центре. К сожалению, кадровый вопрос тоже присутствует. Поэтому родителям приходится искать, ездить, пробовать, выбирать» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год)

«В первую очередь, это трудности в информации. То есть, когда мы сталкиваемся с новой информацией, действительно, есть такая проблема, что нам её недостаточно. И очень часто бывает, что в суеделе дел мы вовремя

её, скажем так, не изучаем, не получаем, не замечаем иногда. Поэтому информационная поддержка - это самая главная поддержка, которая необходима. Второе - это понимание того, что для вхождения в реестры как социальных поставщиков, как и социальных предпринимателей, нужно понимать, какие даются возможности. Конечно, не многие о них знают. Существует непонимание, незнание требований законодательства. Иногда у коммерческих организаций зачастую на это не хватает времени и не хватает персонала» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г.Первоуральск, 2024 год).

«Проблема, я считаю в том, что мало популяризации [услуг НКО]. Мало кто знает [о них]. Все, кто выходят на рынок вновь, в большей степени ощущают отсутствие поддержки. Те граждане, кто получает социальные услуги, они ещё не знают, что есть новые игроки на рынке. И вот этот страх попробовать что-то новое у них есть. «Лучше я останусь в старом учреждении, где я все знаю, где все хорошо, тепло и сухо, чем я пойду во что-то новое, что, а вдруг мне понравится? Какие там специалисты? Какие услуги?», - то есть нужна реклама новых игроков на рынке и предоставление качественных услуг. И тем самым одна категория, попробовав это, передаст как по сарафанному радио, другим людям, и когда уже они предоставят услуги качественно и покажут себя – тогда станет легче» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Актуальным является изучение вопроса о возможностях и мотивациях НКО – как участника рынка соцуслуг, почему и зачем они оказывают услуги?

Для одних мотивация к деятельности это – дополнительный доход» (эксперт, начальник отдела территориального управления социальной политики, женщина, г. Первоуральск, 2024 год); для других для оказания помощи и получения реальных результатов. Например, если речь идет о реабилитации ребенка, то главная задача, чтобы по результатам этой реабилитации «не говорящий ребенок заговорил, не ходящий пошел, не

умеющий общаться научился общаться и так далее» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год)..

«Большинство некоммерческих организаций идут именно в сферу социальных услуг за оказанием этих услуг. И если посмотреть, кто у нас сейчас на рынке игрок НКО, то, как правило, это родители, имеющие в своей семье особенных детей. Практически все руководители НКО имеют таких детей либо родственников близких или дальних. Если они видят, что никаким образом не могут оказать услуг и реабилитацию никакую предоставить, либо нет возможности платить бешеные деньги от 100 тысяч в месяц за реабилитацию узких специалистов, эти родители открывают свои организации для своих и для своего близкого круга, до 50 человек, они эти услуги оказывают и этого им достаточно, и больше они развиваться не хотят и не собираются. То есть грубо говоря, моему ребенку услуги оказывается, по пути возьму с собой еще человек 50 максимум. Все, на этом я останавлиюсь, больше мне не интересно, сложно, трудно и не нужно» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).

Для некоторых респондентов мотивационными являются такие качества как альтруизм, человеколюбие. За каждым НКО в первую очередь стоят люди, и нужно ориентироваться на то, о чем они думают и какую цель они преследуют: *«Я, со своей точки зрения, скажу, я просто хочу работать в том месте и понимать, что я, как бы высоко это ни звучало, что я действительно делаю мир этот лучше. Мне это приносит моральное удовлетворение, мне от этого, как сказать, легче на душе, и я ощущаю себя полноценной личностью. Я думаю, что мотивация, очень на это надеюсь, что мотивация многих сотрудников НКО, примерно такая. Делать мир лучше. Возможностей НКО, я думаю, огромные, просто нужно им уметь пользоваться. Развивается это направление в хорошем темпе, и благодаря НКО мы можем делать жизнь более качественной и закрывать какие-то точечные проблемы»* (эксперт,

представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год).

Респонденты считают развитие НКО перспективным, так как в систему социальной помощи для руководства организациями приходят «понимающие люди», которые на собственном опыте столкнулись с системой соцобслуживания, реабилитации и помощи: *«Даже если НКО открыто на оказание услуг всего лишь 50 гражданам, это, грубо говоря, в Академическом районе 4 дома, и он охватит только вот, близлежащие 4 дома, этого достаточно для НКО. Он уже сделал огромный шаг для того, чтобы оказать помощь, нуждающимся»* (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Мотивация также заключается в развитии данного направления и увеличении, расширении целевой аудитории, помощи большему количеству уязвимых категорий граждан. Об этом говорят все эксперты, в том числе и социально-ориентированный бизнес: *«Мы можем действительно улучшать и расширять наши услуги и также повышать качество обслуживания. Также у бизнеса есть больше возможностей по привлечению инвестирования. У нас есть те возможности, которых нету ни у НКО, ни у государственного сектора. Это, во-первых, конечно же, и понимание конкуренции, ценообразование, привлечение инвестиций, кредитование. То есть у нас есть те дополнительные ресурсы, которыми не могут воспользоваться другие игроки, и поэтому наша мотивация, конечно же, есть для того, чтобы нам стать полноценными игроками, и чтобы мы могли зайти на рынок и конкурировать и также предоставлять услуги высокого качества»* (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Изучение перспектив развития позволило рассмотреть новые возможности для совместного решения проблем.

Так, по мнению представителя некоммерческой организации из г. Нижний Тагил *«надо сделать так, чтобы государство дружило вместе с коммерческим и некоммерческим секторами. Чтобы «всем еды хватало»!* На

территории каждого муниципального учреждения огромное количество нуждающихся. Их можно всех взять и на каком-то внутреннем региональном совещании разделить, если уж на то пошло. Сказать, что вы берите вот этих ребят, а мы возьмём вот этих ребят. Скорее всего так будет эффективно!» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год).

Менее позитивный настрой у представителей государственного сектора, так как специалисты усматривают во внедрении НКО намерения оптимизации государственного рынка социальных услуг. *«Может действительно контроль-то останется на нас и разработка каких-то первичных документов, а вот вспомогательные действия по сбору документов, по оказанию каких-либо социальных услуг, это все отдадут некоммерческому сектору и негосударственным организациям».*

Как пример, эксперт приводит отдаленный район Свердловской области, в который не зашел еще ни один НКО или иного рода организация. *«В нашем районе, в Шалинском районе, существует только государственная организация, и мы пока плывем на своей волне, все оказываем сами. Какие инновации мы можем предложить? Ну вот с 2022 года наше учреждение начало заключать договора с социальными работниками об оказании добровольческих работ.*

Ежеквартально мы проводим анкетирование получателей социальных услуг по качеству оказания социальных услуг социальными работниками и нашей организации в целом. По этому анкетированию мы выявляем, что гражданам пожилого возраста, благополучателям, нашим нужны конкретные услуги, например, помощь в работе по огороду, прополка огородов, скобка грядок, посадка овощей, уборка овощей. И мы это ежеквартально прописываем в сводном отчете по анкетированию качества социальных услуг, но на это никто никак не влияет. И данные услуги вообще не появляются. И вряд ли, наверное, появятся. Для этого все-таки существует некоммерческий сектор и негосударственные какие-то

организации. Но когда-то они же войдут и в наш район, и нам будет попроще. И вот мы вот эти договора заключаем с социальными работниками. И социальные работники добровольно соглашаются на это, так как жалеют своих получателей и делают всю эту работу вне рабочего времени. Во время своего рабочего времени им вообще некогда.

Государственные задания с каждым годом увеличивают. Если я пришла в 2018 году в Центр социального обслуживания, госзадания на моем отделении четыре социальных работника, на одного социального работника было 16 с половиной человек, то сейчас у нас уже 20 человек, а время-то не увеличивается. Время, как есть восьмичасовой рабочий день, так и есть. Удаленность нашей территории тоже большая.

Еще у нас одна инновация есть. Мы ввели бригадный метод. В отдаленные территории мы отправляем машину. Например, в отдаленные территории – поселок Пастушный. Там у нас живет труженик тыла. Никакой инфраструктуры там нет, просто какая-то заброшенная деревенька: ни магазинов, ничего. Один раз в неделю социальный работник выезжает к ней на рабочей машине. Водитель для этого тоже принят на работу. Выезжает, привозит продукты и оказывает ей социальные услуги. Точно также у нас есть такой поселок Сабик и деревня Мартьянова. Вот в три пока отдаленных таких территории, где нет ни администраций, которые находятся в других поселках, у нас выезжает бригада из социальных работников.

Наша организация настроена на увеличение получения своих доходов и увеличение качества оказания услуг. Как это все будет производиться? Может быть какие-то методы, другие придумаем. Пока все на благотворительных началах. Ничего такого, чтобы повысить доходность нашей организации и качество оказания социальных услуг, помимо социальных работников и отделений временного пребывания у нас пока нет. Надеемся, что что-то будет, что-то придумает наше руководство и будем выполнять»

(эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

Интересными мыслями делится представитель некоммерческой организации из г. Екатеринбург: *«Наша организация одна из немногих, у которой есть фонд целевого капитала. Это такое инновационное решение, когда есть несгораемая такая сумма, и проценты от нее в какие-то проекты потом можно вкладывать.*

Насчет новых методов нам очень импонирует, что НКО, которые занимаются в одном направлении, например, у них есть школа приемных родителей, объединяется. То есть сейчас мы активно сотрудничаем с организацией "Дорогами Добра" и Ассоциацией замещающих семей. Мы встречаемся, обсуждаем вопросы по обучению и делимся своими какими-то инновационными, может быть, методиками, теми же диагностиками какими-то, анкетами или еще чем-то мы можем поделиться.

Вообще, целевая аудитория – это приемные родители, взрослые. Вообще, можно сказать, что как наш посыл, поддерживая взрослых, мы помогаем детям. То есть мы помогаем тем, кто хочет стать приемным родителем, наставником и непосредственно самим детям из интернатных учреждений. Я думаю, что перспективы развития, конечно, есть. Главный вопрос – это финансирование. В этом плане, конечно, хотелось бы более качественного развития, чтобы не зависеть от обстоятельств и иметь такую финансовую подушку» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год).

И все-таки по поводу возможностей НКО существуют реальные перспективы: во-первых это и шаговая доступность, и сплочение детей, живущих в одном муниципальном образовании. То есть они все перезнакомятся, будут дружить, играть. Это реальная реабилитация от специалистов, которые нужны ребенку. Там есть право выбора и так далее. Это очень важно. Пусть этих НКО будет как можно больше. Чем больше НКО, тем больше услуг будет оказано именно по запросу родителей.

То есть запрос у родителей такой: нужно, чтобы было рядом с домом, чтобы были нужные специалисты, чтобы было постоянно на регулярной основе, а не раз в год. Потому что у многих детей с ментальными [диагнозами], с умственной отсталостью усваиваются знания только в определенной периодичности через какие-то промежутки времени. Раз в полгода год им нужно заново эту программу проходить, потому что за полгода они успевают забыть то, что было ранее. Они не успевают закреплять материал.

Родители продолжать заниматься с ребенком по всяким причинам не могут, даже если им дали домашнее задание. Но если бы они обладали специальными знаниями, педагогическими, психологическими и вообще, они бы, может быть, закрепляли, продолжали, поддерживали, а когда родители не знают, как заниматься со своим особенным ребенком, то тогда все эти вот раз в год реабилитации абсолютно бесполезны. Они не нужны. Они - лишняя трата времени и денег государства, ни к чему. Поэтому НКО подстраивается под запрос семей, выполняя их задачу. Просят каждый день ходить, просят определенных специалистов» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Перспективы развития эксперты из социально-ориентированного бизнеса и некоммерческого сектора видят за собой: «Потому что те возможности и ресурсы, которые есть у нас, их недостаточно у государственного сектора. Они все-таки ограничены в своих движениях, в бюджете и так далее. Мы - коммерческая организация. У нас нет ограничений по бюджету. У нас есть ещё плюс дополнительные источники финансирования: привлечение спонсоров инвесторов, привлечение грантов. Кредитование на льготных условиях, в том числе поэтому, конечно, у нас есть все возможности и большое желание, чтобы этими возможностями пользоваться на благо людей. И, конечно же, те возможные привлечённые ресурсы мы можем уже использовать в инноватике. Мы можем приобретать инновационное оборудование. Мы можем привлекать уже

кадры квалифицированные. Мы можем быть конкурентоспособными в плане заработной платы, мы можем вступать в партнёрство, укрепляться и так далее. Поэтому, конечно же, у нас в перспективах это разработка новых программ для привлечения новой целевой аудитории. Конечно же, это новые инновационные методы, методики и программы. Поэтому у нас есть очень большое желание в этом направлении развиваться» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«Мы постоянно обучаемся, наши сотрудники также обучаются. Мы предоставляем качественные услуги, но не стоим на месте и постоянно внедряем что-то новое, интересное, потому что сейчас на рынке много предложений. Ну и, конечно же, мы отталкиваемся от результатов, которые получают наши получатели социальных услуг. Именно результаты, которые мы видим. Мы на основании этих результатов смотрим, в какую сторону и куда нам стремиться, и поэтому мы постоянно находимся в том, что мы обучаемся новому, не стоим на месте. Целевая аудитория наша, это дети до 18 лет, которые нуждаются в нашей помощи и также их родители, потому что много, какие поставщики недооценивают родителей именно этих детей, которые обращаются. То есть, если мы подключаем работу ещё и с родителями, помимо ребёнка, то это получается, двойной эффект. Мы задеваем уже 2 целевые аудитории, это дети до 18 лет, и ещё их родители. Особенно мамы. И мы мамам тоже предоставляем спектр психологических услуг, на основании чего они улучшают своё самочувствие, тем самым передавая это на своих детей. Идёт комплексная терапия, после которой эффект, который мы достигаем, становится качественнее, быстрее и лучше» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Первоуральск, 2024 год)

В настоящем исследовании мы рассмотрим, как эксперты оценивают государственную поддержку, и какие трудности присутствуют в процессе деятельности.

По мнению экспертов «трудности есть всегда», а «государственная поддержка – это дополнительные 40 процентов к основной работе», потому как в основном государственное содействие – это грантовая помощь, которую нужно грамотно составить, получить и освоить, а также потом грамотно отчитаться, чтобы обратно эти деньги не запросили. *«Просто так руку помощи никто не протягивает, никто не предлагает свои услуги, ни в бухгалтерии, ни в налогообложении, ни в каких-то субсидиях»* (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год)

По мнению экспертов необходимо создание единого портала для всех поставщиков соцуслуг, где можно было бы посмотреть, «что кому на сегодняшний день предлагается, какие задачи ставятся, и что для этого делается».

Некоторым госучреждениям невозможно реализовывать инновационные направления, так как их работа строится на других направлениях деятельности и субсидировании этой деятельности: *«Государственную поддержку для нашего учреждения я оцениваю как удовлетворительную. Да, государство поддерживает социальных работников, увеличивая им заработную плату. Но в связи с увеличением заработной платы падает и нагрузка на социальных работников. Если им, например, в 2023 году увеличили заработную плату, то в 2024 им соответственно увеличили госзадание. Теперь у них 20 человек, а не 19.*

Оно поддерживает в плане каких-то оказаний социальных услуг. А вот саму администрацию нашего учреждения, заведующую отделением социального обслуживания, да и аппарат управления вообще никак не поддерживают. У нас многие сотрудники сидят на МРОТ. Здание административное у нас со старыми окнами, где очень холодно. Бывает, зимой у нас 4 градуса в некоторых помещениях. Все это пишется, отправляется куда нужно, но никакой реакции нет.

В дальнейшем центры будут оптимизироваться, как происходит в некоторых районах, на некоторых территориях Свердловской области, где уже произошли оптимизации центров. Про наш центр говорят, про оптимизацию, что нас будут соединять с детским центром. Что из этого будет, конечно мы не знаем, это два разных направления, дети и граждане пожилого возраста.

Государство заинтересовано в оказании социальных услуг. Они будут повышать, стимулировать социальных работников, а само наше административное учреждение, администрацию нашего центра, аппарат, они попытаются оптимизировать. Вот с такими трудностями мы сталкиваемся, что денежные средства выделяются в основном на социальных работников и на оказание социальных услуг. А на поддержку самого центра никаких денежных средств не предоставляется, никакой помощи нет» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

Представитель некоммерческой организации из г. Екатеринбург отмечает хорошую поддержку со стороны государственных структур.

Так, некоммерческий сектор сотрудничает, например, с управлением социальной политики с целью проведения школы приемных родителей, с уполномоченным по правам ребенка. В этом плане диалог выстроен очень качественно.

Основной упор эксперты делают на, государственной поддержке в плане финансирования, поскольку НКО «решает социальные проблемы государства».

«И хотелось бы какой-то финансовой устойчивости. Например, не скажу сейчас правильное название области, по-моему, в Ханты-Мансийске сделали сертификаты на обучение в школе приемных родителей. То есть кандидат выбирает школу приемных родителей, предъявляет сертификат, и данная школа получает финансирование. Вот такие инновационные предложения хотелось бы распространить и на наш регион» (эксперт,

представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год)

«По поводу выстраивания отношений с органами власти отвечу как представитель общественного совета при администрации. Ну, казалось бы, что это все очень открыто, прозрачно и доступно, и во всем идет поддержка НКО. На самом деле некоммерческая организация важна для администрации только своим социальным проектом. По сути, помочь власть не может ни деньгами, ни какой-то поддержкой материальной базы, предоставлением помещения и так далее. То есть, грубо говоря: «только морально мы вас поддержим, приходите, держитесь, все будет хорошо, можем создать какие-то мероприятия, поддержать какими-то интересующимися людьми, дать определенную рекламу». Больше, я думаю, что никаких серьезных поддержек для НКО получить не получится» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«На сегодняшний день прям яркой какой-то поддержки государства именно в плане информационной у нас в городе мы не ощущаем, но мы узнаем у партнёров через семинары, вебинары. Через фонд предпринимательства ведётся активная работа, и эта информация доносится. Нам рассказывают подробно о тех возможностях, которые есть с точки зрения поддержки государства. Конечно, мы чувствуем большую поддержку. Это в развитии сейчас грантов для социальных предпринимателей, и это очень важная и нужная на данный момент история для нас. Поэтому у нас есть большое желание, чтобы поддержка развивалась, продолжала расширяться. И то, что сейчас все-таки государство развернулось к коммерческому сектору, к НКО и направляет свои силы для поддержки, это очень важно и значимо для развития в целом рынка социальных услуг» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

По мнению респондентов, государство заинтересовано в развитии НКО, как поставщиков социальных услуг.

«Обязательно считаю, что необходимо заходить в реестр поставщиков социальных услуг, потому что это охват детей и совсем другие возможности. То есть поставщики социальных услуг открывают двери еще большему количеству детей на реабилитацию. Как бы не было сложно создать условия для вхождения, как бы не было сложно выполнить все определенные отчеты и сдавать правильно документацию, заходить обязательно необходимо. Потому что все эти услуги субсидируются государством и это колоссальная поддержка от государства, если зайдешь как игрок, как поставщик социальных услуг!» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Нижний Тагил, 2024 год)

В первую очередь эксперты рекомендуют заинтересоваться вопросом предоставления социальных услуг именно местные органы управления в развитии рынка социальных услуг, так как социальное обслуживание во многом помогает улучшить качество жизни, как это уже показывается в государственных организациях. Оно улучшает качество жизни гражданина. «Граждане уже, например, не бегут с вопросами, даже, например, с продуктами питания теми же к своему главе ответственному за свой населенный пункт, а обращаются в ту организацию, которая оказывает социальные услуги. Так что я думаю, что они заинтересованы» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Шаля, 2024 год).

Государственная поддержка ощущается на всех уровнях. Единственная проблема, что «обычно задумывается все вроде в правильном русле, что это должна быть конкретная поддержка для НКО, но на местах оказывается, что на эту поддержку могут рассчитывать не все. Например, те же самые субсидии, чтобы получить тоже очень, я бы сказала, непросто. Насчет помощи материальной, то же самое предоставление площадей для НКО без оплаты и аренды. Вот это шикарная помощь, на мой взгляд. Она помогает НКО встать на ноги, например, на пять лет АНО «Семья-детям» выделена небольшая площадь, практически в центре города. То есть мы платим

только за коммуналку. Это один из примеров позитивной такой поддержки» (эксперт, представитель некоммерческой организации, женщина, г. Екатеринбург, 2024 год).

Эксперты от некоммерческого сектора заявляют о необходимости открытого диалога с государственными структурами.

Приведем еще некоторые примеры разносторонних мнений экспертов:

«Государственную поддержку очень сложно получить. Нужно сначала зарекомендовать себя как надежного партнера. Если организация смогла устоять на ногах больше, чем год, она может уже участвовать и писать гранты, соответственно, развиваться, планировать свою деятельность. У нее есть какая-то база определенная, с кем работает. Более-менее все хорошо, но есть трудности. Нужна материальная поддержка» (эксперт, представитель центра социальной помощи семье и детям, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

«На данный момент сейчас в нашем регионе идет поддержка социальных предпринимателей. Она чувствуется, так как организуются и круглые столы, и мероприятия, и информация с разных сторон идет из Торгово-промышленной палаты, из Фонда предпринимателей.

Сегодня рассказывают о тех возможностях, которые Свердловская область предоставляет. Радует, что такие программы появляются, развиваются. Улучшаются и условия, и участие в них. Мы надеемся, что поддержка коммерческого сектора бизнеса будет и социальных предпринимателей развивать в большем объеме» (эксперт, социальный предприниматель, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Одной из основных трудностей для начинающих НКО и учреждений, которые хотят предоставлять социальные услуги, эксперты выделяют отсутствие стартового капитала и необходимой базы знаний.

«Нет единого обучающего центра, где они могут обратиться и им все подскажут. Если бы был такой обучающий центр для НКО, где ты приходишь, и тебе рассказывают как открыть НКО, помогают получить

гранты, выдают какие-то финансовые суммы и помогают в «стартапе». То есть там работали юристы, программисты, экономисты, психологи те же самые, и они в одном месте, они не разбросаны где-то. И ты не ищешь в интернете, там, тратя кучу времени, а заходишь в такое учреждение, и там тебя обучают и рассказывают, как открыть, что открыть, помогают справиться с трудностями, исправляют какие-то ошибки, если ты допускаешь в процессе. Тогда ты экономишь очень много времени и сокращаешь время на открытие. Тебе даётся запуск легче, ты запускаешь быстрее и проще идёшь. Ты не выгораешь на старте. Самая большая проблема для НКО, которые предоставляют социальные услуги, это выгорание на старте. И когда они сталкиваются с трудностями, чтобы снять помещение, зайти в реестр поставщиков и вот эта вот рутина превращается в долгую такую игру, то не все готовы в эту долгую игру играть» (эксперт, представитель государственного автономного учреждения социального обслуживания, женщина, г. Первоуральск, 2024 год).

Подводя *итоги*, можно отметить, что мнение представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития системы социальных услуг разнятся, это связано с рядом причин.

В первую очередь учреждение, находящееся в сельской отдаленной местности с отсутствием необходимого штата специалистов не может конкурировать с организациями в городе, независимо от своей формы.

Исходя из спроса в предоставлении социальных услуг, потребуется и необходимое количество современных и деятельностных поставщиков социальных услуг.

Цитируя одного из экспертов «те, кто сможет предоставлять услуги на рынке, качественнее, эффективнее, может даже быстрее и, конечно же, современнее, там, где ребёнок или взрослый получит результаты большие, то учреждение и будет в приоритете. И неважно ему будет, какое это учреждение некоммерческое или государственное в предоставлении качественных услуг».

Эксперты выделяют также общие проблемы и трудности в развитии диверсифицированной системы социальных услуг. Во-первых, это отсутствие широкой рекламы и информации о деятельности структур (до сих пор об комплексных центрах социального обслуживания населения знают слабо), низкая популяризация (в том числе услуг государственных организаций и НКО). Одной из проблем при выходе на рынок, НКО ощущают отсутствие поддержки. В целом поддержка для НКО со стороны государства – требуется конкретная, но на местах оказывается, что на эту поддержку могут рассчитывать не все.

Многие эксперты заявляли о более открытом диалоге с государственными структурами, предлагали идеи для повышения качества оказания социальных услуг.

По мнению экспертов «направление некоммерческого сектора развивается в хорошем темпе, и «благодаря НКО мы можем делать жизнь более качественной и закрывать какие-то точечные проблемы». Эксперты от НКО и бизнеса видят перспективы развития за собой, потому что чаще всего располагают возможностями и ресурсами, недостаточными у государственного сектора.

В свою очередь, респонденты из числа получателей социальных услуг, в проведенном нами анкетировании, отдали свой голос за поставщика социальных услуг независимо от типа организации, так как выбор людей мотивирован тем, что оказание качественных услуг не зависит от формы или типа организации.

При этом, рассматривая специфику удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, респонденты в большей степени отвечали положительно, в том числе в опросе показан высокий уровень удовлетворенности официальными сайтами и информационными стендами организаций соцобслуживания, их наполненностью, а также открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации. Почти все опрошенные удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций,

оказывающих социальные услуги, отмечают комфортность условий предоставления социальных услуг и общую тенденцию на повышение доступной среды в социальных учреждениях для людей с инвалидностью, опять же независимо от формы или типа организации.

Заключение

В настоящее время происходит существенная трансформация системы социального обслуживания населения, связанная с расширением спектра поставщиков социальных услуг и внедрением новых форм взаимодействия с получателями социальной помощи. Особая роль в новой конфигурации системы социального обслуживания отводится социально ориентированным НКО и социальным предпринимателям.

По мнению кандидата экономических наук В.Б. Беневоленского в настоящее время в России сделаны первые шаги по привлечению социально ориентированных НКО к оказанию государственных социальных услуг.

Государство заинтересовано передать часть своих полномочий новым производителям благ – некоммерческим организациям, поскольку их вхождение в сферу социального обслуживания создает возможности оптимизации расходов на социальные нужды населения и обеспечивает выполнение обязательств в ответ на возрастающие потребности граждан.

Это укладывается в приоритетную реформу отечественной системы государственного управления направленную на построение сервисно-ориентированного государства, одной из главных целей которого является «повышение качества и доступности государственных услуг»

Как следствие, государство нацеливается на вложение существенных ресурсов в развитие дополнительных организаций, обеспечивающих реализацию разнообразных государственных услуг. В социальном секторе могут быть привлечены некоммерческие организации в качестве исполнителей социальных услуг (выступающих одним из видов государственных услуг). Меняются нормативные, правовые и организационные формы, позволяющие включаться в социальное обслуживание новым участникам, складываются особые механизмы и принципы их взаимодействия с государством. Необходимость передачи части

властных полномочий региональным и муниципальным органам, на территории которых функционируют НКО, неизбежно приводит к децентрализации управления. Предполагается, что складывающаяся система учреждений и организаций будет оперативно и гибко реагировать на потребности населения, повышая доступность и качество услуг. Важно также отметить, что в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» установлены основные понятия, представленные нами в первой главе настоящего исследования. Особое внимание необходимо уделить термину «поставщик социальных услуг» и «получатель социальных услуг», в которых «поставщик» - это юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание, а «получатель» - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальные услуги;

С целью изучения вопроса диверсификации системы социальных услуг в России нами была проработана социальная сфера Свердловской области.

По состоянию на апрель 2024 года., согласно реестру поставщиков социальных услуг в Свердловской области насчитывается 203 организации, осуществляющие работу в области оказания социальных услуг. Среди них 135 государственных учреждения, 43 некоммерческих организации, 15 индивидуальных предпринимателей и 10 коммерческих организаций. Непосредственно в столице Урала, городе Екатеринбурге действуют 30 некоммерческих организаций оказывающих социальные услуги. В регионе поставщики работают в таких городах как Реж, Нижний Тагил, Новоуральск, Каменск-Уральский, Невьянск, Камышлов, Среднеуральск, п. Монетный (Березовский городской округ) и Ревда.

В социальной сфере региона функционируют государственные учреждения, некоммерческие организации и индивидуальные

предприниматели, оказывающие социальные услуги населению. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг зафиксирована в Региональной автоматизированной системе управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения Программный комплекс ««Социальное обслуживание населения»».

Проработав данный программный комплекс нами было принято решение о проведении эмпирического исследования целью которого являлось изучение качества предоставления социальных услуг в организациях (в том числе некоммерческих) и уровня удовлетворенности получателей социальных услуг этих организаций, а также мнения представителей поставщиков социальных услуг о динамике развития системы соцуслуг.

Объектом нашего исследования выступили участники рынка социальных услуг (3 представителя государственных организаций, 3 – НКО, 2 – социальные предприниматели) и получатели социальных услуг этих организаций, а предметом исследования – их мнение об участии НКО на рынке социальных услуг в Свердловской области и динамике их развития

По результатам опроса получателей социальных услуг установлено, что респонденты в большей степени удовлетворены оказанием социальных услуг, в том числе в опросе показан высокий уровень удовлетворенности официальными сайтами и информационными стендами организаций соцобслуживания, их наполненностью, а также открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации. Почти все опрошенные удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций, оказывающих социальные услуги, отмечают комфортность условий предоставления социальных услуг и общую тенденцию на повышение доступной среды в социальных учреждениях для людей с инвалидностью, независимо от формы или типа организации.

Проведенное с экспертами из организаций разного типа и организационной формы интервью также позволило выделить общие проблемы и трудности в развитии диверсифицированной системы социальных

услуг. Во-первых, это отсутствие широкой рекламы и информации о деятельности структур (до сих пор об комплексных центрах социального обслуживания населения знают слабо), низкая популяризация (в том числе услуг государственных организаций и НКО). Одной из проблем при выходе на рынок, НКО ощущают отсутствие поддержки. В целом поддержка для НКО со стороны государства – требуется конкретная, но на местах оказывается, что на эту поддержку могут рассчитывать не все.

Многие эксперты заявляли о более открытом диалоге с государственными структурами, предлагали идеи для повышения качества оказания социальных услуг.

По мнению экспертов «направление некоммерческого сектора развивается в хорошем темпе, и «благодаря НКО мы можем делать жизнь более качественной и закрывать какие-то точечные проблемы». Эксперты от НКО и бизнеса видят перспективы развития за собой, потому что чаще всего располагают возможностями и ресурсами, недостаточными у государственного сектора.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс] // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 18.04.2024).

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 296 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» (ред. от 31.03.2017 № 372) [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71546282/#ixzz5RHNtcFXf> (дата обращения 02.03.2023).

3. Федеральный закон от 05.04. 2010 г. № 40- ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» [Электронный ресурс] // [URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_56234/ (дата обращения: 18.04.2024).

4. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 18.04.2024).

5. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 18.04.2024).

6. Закон Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области». [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/ (дата обращения: 18.04.2024).

7. Закон Свердловской области от 27.10.2012 № 4-ОЗ «О государственной поддержке НКО в Свердловской области» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64939/ (дата обращения: 12.04.2024)

8. Авцинова Г.И. Социально-правовое государство: сущность, особенности становления // Социально-гуманитарные знания. 2000. № 3.

9. Ахrameева О.В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // Юридические исследования. 2014. № 4. С. 1-28. URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=11485

10. Беневоленский, В.Б. Эффективность НКО – поставщиков социальных услуг в смешанных системах производства общественных благ (теория и зарубежный опыт) / Статья / URL: https://grans.hse.ru/data/2017/04/14/1168181484/05_3_.pdf (дата обращения: 21.03.24)

11. Воронцова М. В., Макаров В. Е. Этические основы социальной работы. Учебное пособие. 309 с. — С. 8—9. Дата обращения: 16 августа 2017. Архивировано 16 августа 2017 года.

12. Голубева, Е. Д. К вопросу о понятии и сущности социального государства / Е. Д. Голубева. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 13 (460). — С. 238-241. — URL: <https://moluch.ru/archive/460/101068/> (дата обращения: 18.04.2024).

13. Гонтмахер Е. Социальная политика в России: эволюция 90-х и новый старт // Pro et Contra. 2001. Т.6. № 3. Лето

14. Голубева, Т. Б. Основы социального государства : учебное пособие / Т. Б. Голубева. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015 — 172 с.
15. Горный М.Б. Взаимодействие некоммерческих организаций и органов власти: сравнительный анализ законодательства. Журнал исследований социальной политики, 9 (2):219–232.
16. Дудкин, А.С. Философские основания социальной помощи в ее сравнении с социальной работой // Известия Пензенского гос. пед. ун-та им. В.Г. Белинского. - 2006. - № 2.
17. Калашников С.В. Социальное государство: эволюция и этапы становления // Человек и труд. 2002. № 10.
18. Коженко Я.В., Мамычев А.Ю. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // Власть. 2010. № 3. – С. 44-46.
19. Кларк Дж. (2011) За рамки государственного и частного? Трансформация смешанной модели благосостояния. Журнал исследований социальной политики, 9 (2): 151–168.
20. Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б. (2016) Преимущества НКО как поставщиков социальных услуг: апробация в российских условиях. Вопросы государственного и муниципального управления, (4):7–26.
21. Мерсиянова И.В., Беневоленский В. Б. (2017) НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон. Вопросы государственного и муниципального управления, (2): 83–104.
22. Мякишева, Ю. Н. Современная система социального обслуживания населения / Ю. Н. Мякишева. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 38 (224). — С. 173-175. — URL: <https://moluch.ru/archive/224/52682/> (дата обращения: 21.05.2024).
23. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации // Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2023 год. [Электронный ресурс]. — URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1294> (дата обращения 08.03.2024).

24. Пономарев, М.В. Современная история [Текст] : учебное пособие / М. В. Пономарев ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования "Московский пед. гос. ун-т". - Москва : МПГУ : Прометей, 2013. – 188с.
25. Реестр поставщиков социальных услуг Свердловской области [Электронный ресурс]// Информационная система «Социальное обслуживание населения». – URL. : https://isson.msp.midural.ru/#/registry/organization/service_providers?page=0&pageSize=100 (дата обращения: 13.04.2024)
26. Самойленко В.А. Социальное государство в зарубежных странах // Юридическая мысль. 2004. № 5.
27. Социальное предпринимательство и инвестирование: от теории к практике, коллективная монография / под ред. О.И. Бородкиной, А. В. Старшиновой. — СПб.: Скифия-принт, 2020 – 350 с.
28. Старшинова А. В., Бородкина О.И. Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики// Журнал исследований социальной политики, 2020, 18 (3): 411–428с.
29. Старшинова А.В., Архипова Е.Б., Бородкина О.И. (2022). Паттерны взаимодействия российских граждан с НКО в условиях институциональных изменений третьего сектора // Journal of Institutional Studies 14(4): 86–99с.
30. Старшинова А.В., Архипова Е. Б., Бородкина О.И. (2023) Факторы развития негосударственного сектора социальных услуг в российских регионах // Мир России. Т. 32. No 4. С. 96–118.
31. Старшинова А. (2023). Новые институциональные формы социального обслуживания: векторы развития. The Journal of Social Policy Studies, 21(3), 415–432. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2023-21-3-415-432>

32. Старшинова А. В., Гасумова С. Е. К дискуссии о понятии социальной услуги // Отечественный журнал социальной работы. 2023. № 4 (95). С.50-56.
33. Холостова, Е. И. Социальная работа: история, теория и практика: учебник для бакалавров / Е. И. Холостова. — М.: Юрайт, 2017. — 905с.
34. Чердаков О.И. О роли государства и бюрократии // Право и образование. 2012. № 3.
35. Giddens A. The Third Way and its Critics. Cambridge: Polity Press, 2000.
36. Giddens A. The Third Way: the Renewal of Social Democracy. Cambridge: Polity Press, 1998.

Список информантов

1. Ольга Викторовна Сорокина, начальник Отдела социальных гарантий и организации социального обслуживания Территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 5
2. Елена Александровна Левко. Представитель некоммерческой организации «Первая социальная служба Свердловской области» (организация ООО «Сапфир»)
3. Ксения, представитель Государственного автономного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»
4. Лилия Мирвалиевна Менгажева. АНО «Семья-детям». Должность – руководитель школы приемных родителей.
5. Представитель государственного поставщика социальных услуг, Центр социальной помощи семье и детям «РОСИНКА» (г.Первоуральск)
6. Сдвижкова Светлана Викторовна, социальный предприниматель, директор Детского развивающего центра «Планета счастья»
7. Ольга, представитель Государственного автономного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»