

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

Институт экономики и управления

Школа государственного управления и предпринимательства

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК  
Руководитель ОП «Технологии  
государственного и муниципального  
управления»

\_\_\_\_\_ Л. Н. Боронина  
(подпись)  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН  
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА: АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Выпускная квалификационная работа магистра

Руководитель \_\_\_\_\_ Т. И. Касьянова

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ Т.М.Резер

Студент гр. ЭУЗМ-370705 \_\_\_\_\_ А. Е. Могутова

Екатеринбург  
2020

## РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация содержит 115 страниц, 30 рисунков, 22 таблицы, 50 источников, 2 приложения.

ВЫСТАВКА, ГРАЖДАНЕ, ГРАЖДАНЕ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА, ПЕНСИОНЕРЫ, СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА, СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ.

Объектом исследования являются граждане пожилого возраста как социально-демографическая общность.

Цель магистерской диссертации – анализ современного уровня социального обслуживания и разработка рекомендаций по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста

Основные методы проведения исследования: методы теоретического анализа, анализ документов, метод анкетирования, метод экспертных оценок, статистические методы.

В процессе выполнения магистерской диссертации были исследованы теоретико-методологические и правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста, выполнен анализ форм социального обслуживания граждан пожилого возраста на примере ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района». Результаты анализа послужили основой для разработки рекомендаций по совершенствованию социальной работы с гражданами пожилого возраста.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА .....	7
1.1 Граждане пожилого возраста как социально-демографическая общность .....	7
1.2 Нормативно-правовое регулирование социального обслуживания граждан пожилого возраста .....	21
1.3. Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста в современной России .....	29
2 АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ПРИМЕРЕ ГАУ «КЦСОН НИЖНЕСЕРГИНСКОГО РАЙОНА».....	38
2.1 Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста в Нижнесергинском районе.....	38
2.2 Состояние социального обслуживания в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в оценках граждан пожилого возраста и в оценках экспертов.....	51
3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА.....	70
3.1 Наиболее значимые проблемы в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и возможности их решения	70
3.2 Направления совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста.....	74
3.3 Организация публичных мероприятия как мера совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста .....	78
3.4 Расширение пакета социального обслуживания и улучшение условий труда социальных работников как меры совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста.....	87
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	93
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	106
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	112

## **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность настоящей магистерской диссертации определяется необходимостью совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста. В свою очередь данная необходимость обусловлена фактом формирования устойчивого тренда к старению населения России. Старение населения при увеличении продолжительности жизни граждан пожилого возраста определяет необходимость поиска новых форм социального обслуживания данной категории населения.

Идеология совершенствования сферы социального обслуживания граждан пожилого возраста начинает доминировать в управленческих практиках, тренды оптимизации организационной структуры и повышение качества оказываемых учреждениями услуг продвигаются в регламентирующих документах федерального и регионального уровней государственного управления. Проблематика социального обслуживания граждан пожилого возраста становится предметом научной дискуссии.

Исследованию теории и практики социального обслуживания и законодательной базы данной сферы посвятили свои работы Бычков Д. Г., Галаганов В. П., Дмитриева Е. А., Зуева Н. Л., Тучкова Э. Г. и ряд других. Практически все авторы опубликованных по данному вопросу работ считают, что, несмотря на наличие проработанной правовой базы в сфере социального обеспечения и социального обслуживания, на практике социальные услуги, оказываемые учреждениями социального обслуживания населения, не всегда доходят до потенциального получателя и не всегда оказываются с надлежащим качеством. К гражданам пожилого возраста данное утверждение относится в полной мере, поскольку именно эта категория граждан формирует основной слой получателей социальных услуг и социального обслуживания.

Объектом исследования в магистерской диссертации являются граждане пожилого возраста как социально-демографическая общность.

Предмет исследования: текущий уровень и перспективы развития социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Целью магистерской диссертации является анализ современного уровня социального обслуживания и разработка рекомендаций по совершенствованию социальной работы с гражданами пожилого возраста. Данная цель определяет необходимость описания и решения следующих задач:

- дать теоретико-методологическую характеристику граждан пожилого возраста как социально-демографической группы;
- провести анализ нормативно-правового регулирования социального обслуживания граждан пожилого возраста;
- проанализировать состояние социального обслуживания граждан пожилого возраста в России на примере Нижнесергинского района Свердловской области;
- выявить проблемы социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» на основе оценок экспертов;
- исследовать современные технологии и передовые практики социального обслуживания граждан пожилого возраста;
- разработать рекомендации по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Теоретико-методологической основой работы являются труды отечественных исследователей и специалистов и нормативно-правовые акты по заявленной проблеме.

В работе проанализированы законодательные акты: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «Об автономных учреждениях» от 03.11.2006 № 174-ФЗ, Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»,

Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года», Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ, Стратегия социально-экономического развития Свердловской области на период до 2030 года.

В качестве методов эмпирического исследования применялись методы традиционного анализа документов, анализ статистических данных, метод выборочного опроса пожилых граждан (анкетирование), метод экспертного опроса руководителей, специалистов и социальных работников ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района». В разработке рекомендаций нашел применение метод проектного управления.

Новизна магистерской диссертации заключается в том, что эмпирических исследований по выявлению проблем в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста, комбинирующих в себе опрос граждан и экспертный опрос, до настоящего времени не проводилось. Проведенное эмпирическое исследование дает основания для осуществления проекта, разработанного в рекомендательной части магистерской диссертации.

На защиту магистерской диссертации выносятся:

- результаты исследования теоретико-методологических и правовых основ социального обслуживания граждан пожилого возраста;
- результаты анализа социального обслуживания граждан пожилого возраста в Нижнесергинском районе;
- разработанные рекомендации по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Результаты исследования в части организации ежегодного мероприятия «Выставка социальных услуг» будут реализованы в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в 2020 году.

# 1 Теоретико-методологические и правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста

## 1.1 Граждане пожилого возраста как социально-демографическая общность

В условиях современной России имеет место сформировавшийся тренд к увеличению доли граждан пожилого возраста. Как отмечает Тяпкина Т. Ю., к данной социальной группе на основании деклараций МОТ и ООН относятся граждане, возраст которых равен или превышает 60 лет, несмотря на то, что возраст выхода на пенсию в большинстве стран превышает 60 лет<sup>1</sup>.

Начиная с 2002 года, по данным Росстата, численность граждан в возрасте от 60 лет и старше увеличилась более чем на миллион человек. По состоянию на 1 января 2018 года число таких граждан в Российской Федерации составило 31 226 тысяч человек, динамика показателя представлена на рисунке 1.

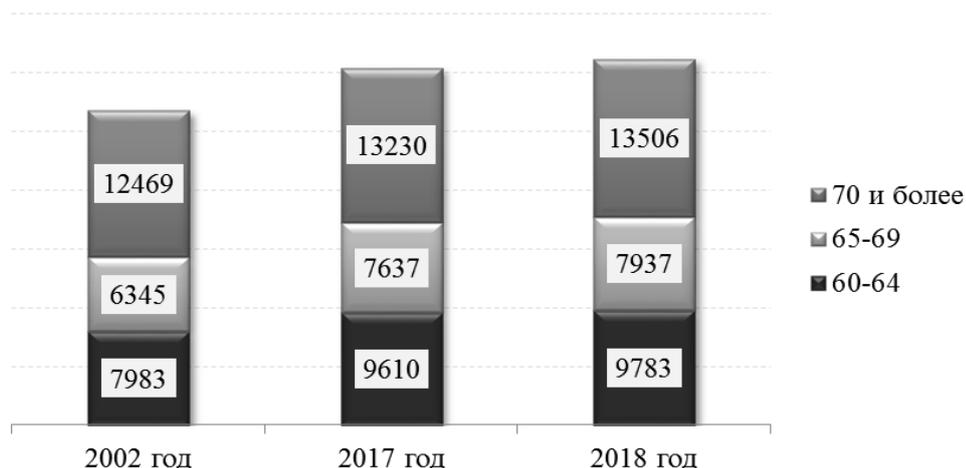


Рисунок 1 – Численность граждан Российской Федерации в возрасте от 60 лет и старше по состоянию на 1 января соответствующего года, тыс. чел.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Тяпкина Т. Ю. Характеристика пожилых людей как особой социально-демографической группы [Электронный ресурс] // Т. Ю. Тяпкина // НАУКА-RASTUDENT.RU: электронный научно-практический журнал – Уфа, 2017. – URL: <http://nauka-rastudent.ru/37/3907/> (дата обращения: 16.09.2019)

<sup>2</sup> Россия в цифрах. 2019: Крат. стат. сб./Росстат- М., 2019 – С.74.

Помимо абсолютного роста числа пожилых граждан, заметно увеличилась и доля этих граждан в общей численности населения России. За 18 лет доля граждан в возрасте старше 60 лет в общей численности населения Российской Федерации увеличилась на 2,8 %, данные представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 –Доля граждан пожилого возраста в общей численности населения на 1 января соответствующего года, %<sup>1</sup>

Таким образом, в Российской Федерации имеет место устойчивая тенденция к росту числа лиц пожилого возраста и доли этой категории граждан в составе населения. По данным среднего варианта прогноза Федеральной службы государственной статистики доля граждан старше трудоспособного возраста увеличится с 2018 года по 2025 год с 25,5 до 27,4 % и составит 40,2 млн. человек<sup>2</sup>.

Как отмечают авторы Холостова Е.И. Дашкина И. В. и Малофеев И.В., «старение населения отражает демографический переход к новой модели воспроизводства населения и является частью долгосрочной глобальной

<sup>1</sup> Россия в цифрах. 2019: Крат. стат. сб./Росстат- М., 2019 – С.74.

<sup>2</sup> Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год [Электронный ресурс] Официальный сайт Минтруда России – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1340> (дата обращения: 18.09.2019).

демографической тенденции роста продолжительности жизни и снижения рождаемости». В результате имеет место изменение возрастной структуры населения в сторону доминирования лиц старшего возраста<sup>1</sup>.

Одновременно отмечается увеличение продолжительности жизни и снижение смертности в категории пожилых граждан. В докладе Минтруда России о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год, опубликованном 13 июня 2019 года отмечается, что на начало 2019 года смертность лиц старше трудоспособного возраста продолжает сокращаться. Данные о смертности лиц старше трудоспособного возраста представлены на рисунке 3.

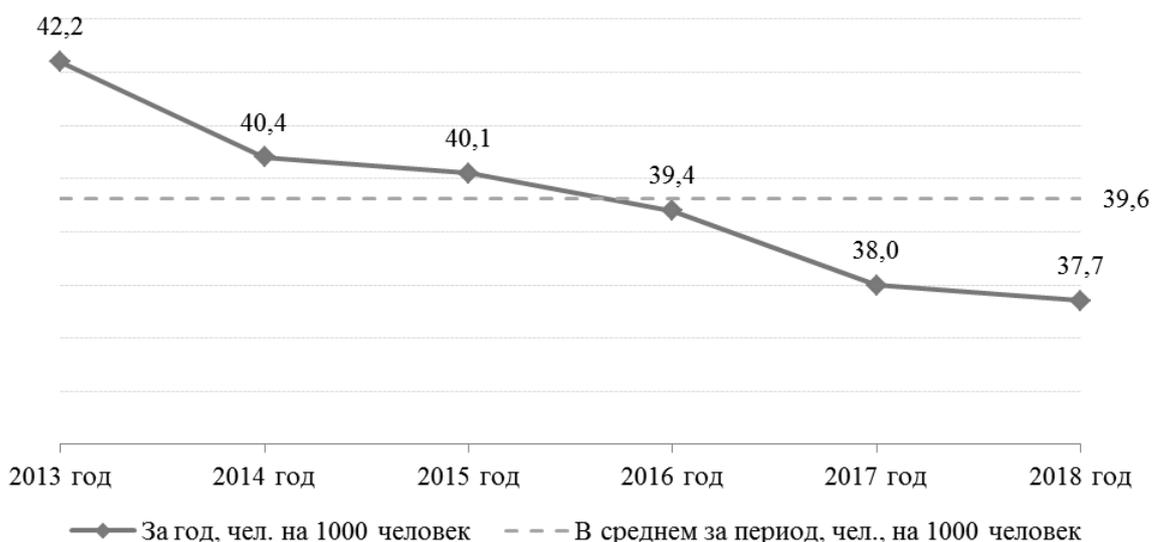


Рисунок 3 – Смертность граждан Российской Федерации старше трудоспособного возраста на 1000 человек<sup>2</sup>

Однако снижение смертности и увеличение продолжительности жизни пожилых граждан не означает качественного улучшения их социального состояния или состояния здоровья. Значительная часть пожилых граждан нуждается в посторонней помощи и поддержке.

<sup>1</sup> Холостова Е. И. Зарубежный опыт социальной работы: учебное пособие / Е.И. Холостова, А.Н. Дашкина, И.В. Малофеев. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2017. – с 221.

<sup>2</sup> Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год [Электронный ресурс] Официальный сайт Минтруда России – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1340> (дата обращения: 18.09.2019).

Коллектив авторов под руководством Черновой Г. И. считает, что тенденция к увеличению продолжительности жизни пожилых граждан, а соответственно, к увеличению числа этих граждан сопровождается ухудшением состояния здоровья данных граждан. По мнению данных авторов, потребность в различных видах социального обслуживания испытывают 80 % пожилых людей, а более чем 30% из них нуждаются в постоянной посторонней помощи и социально-медицинских услугах<sup>1</sup>.

Вместе с тем граждане пожилого возраста являются и ценным ресурсом социально-экономического развития. В Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года граждане старшего поколения характеризуются как носители знаний и опыта, вносящие весомый вклад в совокупный интеллектуальный потенциал, стремящиеся к осуществлению трудовой деятельности. Граждане пожилого возраста создают значимую часть материальных благ и активно участвуют в процессах социального развития<sup>2</sup>.

Аналогичного мнения придерживается и Григорьева С.А. Ссылаясь на данные Федеральной службы государственной статистики Григорьева С.А. отмечает, что большая часть граждан не прекращает трудовую деятельность с наступлением пенсионного возраста. Однако работодатели при этом, по мнению Григорьевой С.А., не рассматривают пожилых граждан в качестве трудового ресурса, даже при наличии большого трудового стажа и высокой квалификации. Вместе с тем стаж и опыт работы пожилых граждан вполне могут быть использованы в системе профессионального наставничества<sup>3</sup>.

Однако при вовлечении граждан пожилого образа в трудовую и общественную деятельность необходимо учитывать специфические особенности данной категории людей. В Стратегии действий в интересах

---

<sup>1</sup> Чернова Г. И. Анализ социально-демографической характеристики граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания населения Российской Федерации [Электронный ресурс] // Г. И. Чернова, А. А. Свинцов, Т.С. Черныкина, Е. А. Радькова // Научные ведомости БелГУ – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sotsialno-demograficheskoy-harakteristiki-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-i-invalidov-prozhivayuschih-v-statsionarnyh> (дата обращения: 16.09.2019)

<sup>2</sup> «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [Электронный ресурс] / Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. //Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/government/173> (дата обращения: 17.09.2019)

<sup>3</sup> Григорьева С. А. Формирование условий для социальной активности граждан старшего поколения //Социальные и гуманитарные знания. – 2018. – Т. 4. – №. 3. – С. 165.

граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года приводится возрастная градация лиц пожилого возраста с отражением основных особенностей соответствующей возрастной группы.



Рисунок 4 – Возрастная градация граждан пожилого возраста<sup>1</sup>

Таким образом, группа граждан пожилого возраста достаточно разнотипна как по возрасту, степени активности и состоянию физического и психического здоровья, так и по социальному срезу. Пожилые граждане представляют самые различные социальные слои общества, которые отличаются различным уровнем образования, квалификации и сферой интересов<sup>2</sup>.

Вариация как групп граждан пожилого возраста, так и типов этих граждан внутри каждой группы определяет различие подходов к социальной адаптации и социальному обслуживанию этих граждан. Тяпкина Т. Ю., описывая типы индивидуального старения, выделяет пять основных вариантов, представленных на рисунке 5.

<sup>1</sup> «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [Электронный ресурс] / Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. //Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/government/173> (дата обращения: 17.09.2019).

<sup>2</sup> Тяпкина Т. Ю. Характеристика пожилых людей как особой социально-демографической группы [Электронный ресурс] // Т. Ю. Тяпкина // НАУКА-RASTUDENT.RU: электронный научно-практический журнал – Уфа, 2017. – URL: <http://nauka-rastudent.ru/37/3907/> (дата обращения: 16.09.2019).– С.9



Рисунок 5 – Типы индивидуального старения по Тяпкиной Т. Ю.<sup>1</sup>

Принадлежность пожилых граждан к тому или иному типу зачастую не связано с возрастом. В ряде случаев поведение пожилых граждан характеризуется примирением с фактом старости, при этом люди не имеют значительных изменений в состоянии физического или психического здоровья. В других случаях пожилые граждане активно борются с процессами старения, проявляя физическую и социальную активность.

Наиболее перспективными в части вовлечения в активную деятельность следует считать представителей двух последних групп, представленных на рисунке. Однако данное утверждение не означает, что социальное обслуживание должно быть акцентировано исключительно на гражданах, отнесенных к этим группам. В данном случае речь идет о том, что работникам сферы социального обслуживания следует учитывать современные теории старения при организации работы с пожилыми гражданами.

<sup>1</sup> Тяпкина Т. Ю. Характеристика пожилых людей как особой социально-демографической группы [Электронный ресурс] // Т. Ю. Тяпкина // NAUKA-RASTUDENT.RU: электронный научно-практический журнал – Уфа, 2017. – URL: <http://nauka-rastudent.ru/37/3907/> (дата обращения: 16.09.2019). – С.6 – 7.

Старение населения и увеличения продолжительности жизни граждан пожилого возраста определяет необходимость формирования нового отношения к гражданам пожилого возраста. Сохранение физической и интеллектуальной активности значительной части пожилых граждан, по мнению Васильевой Е. Н. и Мосиной О. А., актуализируют задачу поиска новых форм и технологий взаимодействия общества с данной социальной группой<sup>1</sup>.

Васильева Е. Н. и Мосина О. А. отмечают, что в настоящее время у граждан пожилого возраста фактически сложилось две основных формы активности, представленные на рисунке 6. Вместе с тем авторы признают, что данные виды активностей на сегодняшний день являются явно недостаточными.



Рисунок 6 – Ведущие виды активности граждан пожилого возраста<sup>2</sup>

Вместе с тем отмечается, что данные виды активности пожилых граждан в современных условиях нельзя назвать достаточными. Приводя результаты авторских опросов граждан пожилого возраста, проведенных в Оренбургской области, Васильева Е. Н. и Мосина О. А. утверждают, что у пожилых граждан отмечаются потребности в реализации различных трудовых и общественно полезных форм деятельности. На рисунке 7

<sup>1</sup> Васильева Е. Н. Ресурсный потенциал «пожилых»: технологии реализации [Электронный ресурс] / Е. Н. Васильева, О.А. Мосина //Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №. 1. – С. 458-458. – URL: <https://www.science-education.ru/pdf/2014/1/222.pdf> (дата обращения: 19.09.2019).

<sup>2</sup> Там же.

приводится структура ответов респондентов о наиболее предпочитаемых формах активности пожилых граждан.

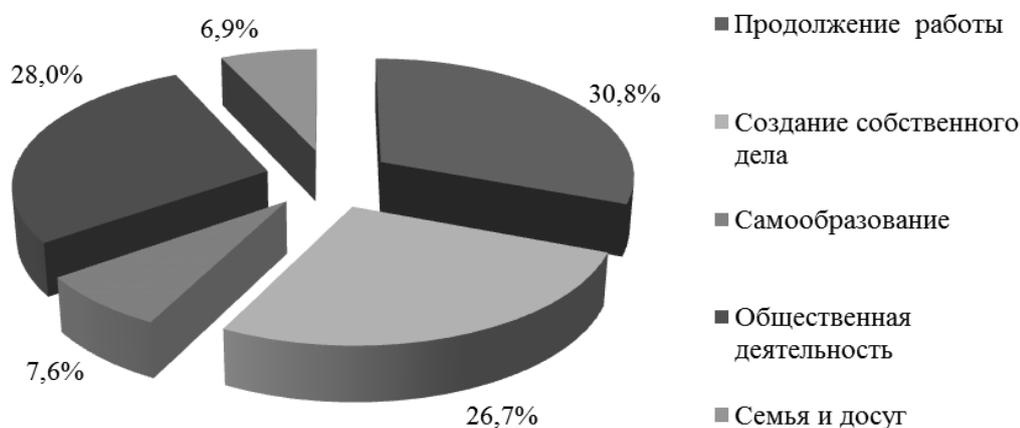


Рисунок 7 –Предпочитаемые виды активности граждан пожилого возраста<sup>1</sup>

Данные рисунка позволяют сделать заключение о том, что традиционные формы активности пожилых граждан являются второстепенными. На основе этого Васильева Е. Н. и Мосина О. А. приходят к выводу о наличии проблемы, которая проявляется в отсутствии возможности реализации существующего потенциала активности людей пожилого возраста<sup>2</sup>.

Схожее исследование было проведено Григорьевой С. А. Проведя опрос среди получателей социальных услуг отделения дневного пребывания государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саратова», она установила, что большая часть респондентов в качестве основных мотивов посещения учреждения указывает различные проявления активности, рисунок 8.

<sup>1</sup> Васильева Е. Н. Ресурсный потенциал «пожилых»: технологии реализации [Электронный ресурс] / Е. Н. Васильева, О.А. Мосина //Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №. 1. – С. 458-458. – URL: <https://www.science-education.ru/pdf/2014/1/222.pdf> (дата обращения: 19.09.2019).

<sup>2</sup> Там же.

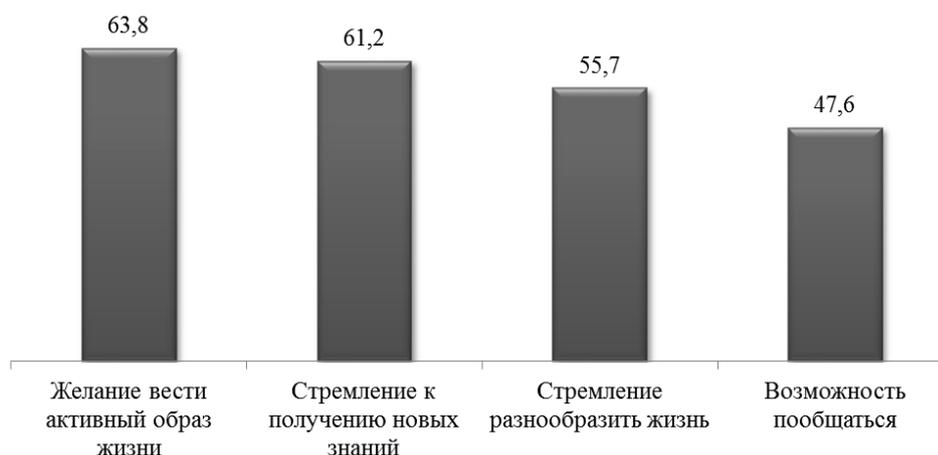


Рисунок 8 – Основные мотивы посещения пожилыми гражданами учреждения социального обслуживания<sup>1</sup>

Из всего этого следует, что граждане пожилого возраста в большинстве своем достаточно социально активны. При этом их активность направлена не только на себя лично, но и на общество в целом.

Подводя итоги характеристики социально-демографической группы граждан пожилого возраста, необходимо сделать следующие выводы:

- в современной России сложился устойчивый тренд к увеличению продолжительности жизни, что приводит к росту числа граждан старшего возраста и доли данной категории граждан в общей численности населения;
- большая часть граждан пожилого возраста испытывает потребность в различных видах социального обслуживания;
- граждан пожилого возраста следует рассматривать не только как лиц, нуждающихся в социальном обслуживании, но и как ценный ресурс социально-экономического развития страны;
- граждане пожилого возраста в большинстве своем достаточно социально активны и готовы к продолжению трудовой или общественной деятельности, либо к различным формам самореализации.

<sup>1</sup> Григорьева С. А. Формирование условий для социальной активности граждан старшего поколения // Социальные и гуманитарные знания. – 2018. – Т. 4. – №. 3. – С. 169.

## **1.2 Нормативно-правовое регулирование социального обслуживания граждан пожилого возраста**

Составными частями жизни современного общества являются социальное обеспечение, социальная защита и социальные услуги населению. Понятия «социальная защита» и «социальное обеспечение» близки по смыслу, но не представляют собой абсолютного тождества. Социальная защита включает в себя социальное обеспечение как составную часть, а кроме того, включает в себя и гарантии по охране труда, здоровья, минимальной оплате труда и иные условия, обеспечивающие нормальный уровень жизнедеятельности человека.

Для понимания сущности данных явлений необходимо дать определение данных категорий. Тучкова Э. Г., в частности, определяет социальное обеспечение как «систему экономических и правовых мер, принимаемых государством с целью перераспределения валового внутреннего продукта посредством предоставления гражданам в случаях наступления социальных рисков материальных благ для выравнивания их личных доходов и поддержания полноценного социального статуса, за счет средств целевых финансовых источников объеме и на условиях, строго нормируемых обществом и государством»<sup>1</sup>.

Еще одной категорией, нуждающейся в раскрытии, является социальная защита населения. По мнению Галаганова В. П., «социальная защита населения – это совокупность экономических, правовых и организационных мер государства, адресованных нетрудоспособным и трудоспособным гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, которую они не могут самостоятельно преодолеть, и направленных на их материальное обеспечение, оказание им всевозможной помощи и поддержки

---

<sup>1</sup> Право социального обеспечения России / Отв. ред. Э.Г. Тучкова. Учебник. Москва, Проспект, 2014. – С. 15.

на уровне, который должен отвечать требованиям достойной жизни человека, в различных формах и видах в установленном законодательством порядке»<sup>1</sup>.

Аналогичной позиции придерживается Хамидуллин Н. Р. Называя благополучие и достойную жизнь главной задачей власти, автор считает, что «социальная политика – это не только помощь нуждающимся, но и инвестиции в будущее человека, в его здоровье, в его профессиональное, культурное, личностное развитие». Таким образом, социальная защита является реализацией социальных гарантий государства, выполнением государством своих обязательств перед гражданами<sup>2</sup>.

Однако деятельность государства в данной сфере затрагивает более широкий круг вопросов. На рисунке 10 приводится схема взаимосвязи понятий, составляющих категорию социального обеспечения.

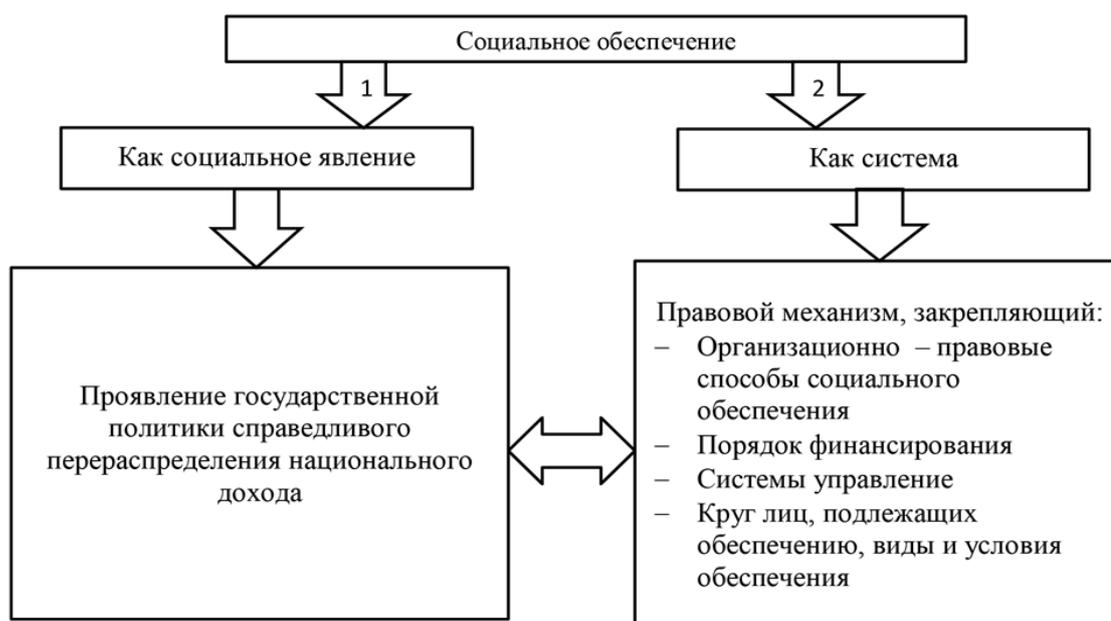


Рисунок 10 – Составляющие социального обеспечения<sup>3</sup>

Следовательно, социальную защиту населения следует рассматривать как одно из направлений государственной политики, которая заключается в

<sup>1</sup> Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации / В.П. Галаганов – Москва: КНОРУС, 2015.– С.5.

<sup>2</sup> Хамидуллин Н. Р. Международные аспекты формирования социальной защиты населения, опыт зарубежных стран / Н. Р. Хамидуллин // Вестник ОГУ №3 (139)/март 2012 – Омск, 2012 – С.214.

<sup>3</sup> Право социального обеспечения России / Отв. ред. Э.Г. Тучкова. Учебник. Москва, Проспект, 2014. – С. 14 – 15.

установлении общественно необходимого материального и социального положения всех граждан, общества в целом. Определение, данное Галагановым В. П., отражает только содержание категории «социальная защита населения», не раскрывая сущности категории «социальное обеспечение» в целом.

Данные составляющие, проявляются, прежде всего, в форме социального обслуживания и социальных услуг. Определение «социальное обслуживание» наиболее полно раскрывается в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Этим же законом определяется категория «социальные услуги». На основании ст.3 Федерального закона, социальное обслуживание это «деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам», а 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»<sup>1</sup>.

Таким образом, Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» определяет социальное обслуживание как деятельность, то есть процесс предоставления социальных услуг, носящую комплексный и системный характер. Социальная услуга в этом случае является составной частью данной деятельности и может оказываться разово.

Социальное обеспечение и социальное обслуживание граждан не являются исключительно российской спецификой. Большое значение при формировании политики социального обслуживания имеют нормы международного права. На международном уровне принимаются регламентирующие и рекомендательные документы – учредительные акты,

---

<sup>1</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. –URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 12.09.2019).

декларации, пакты, конвенции, рекомендации и резолюции ООН, ВОЗ, МОТ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ и других организаций. В таблице 2 приводится перечень основных регламентирующих и рекомендательных документов и кратко раскрывается их сущность.

Таблица 2 – Основные международные акты в области социальной защиты и социального обеспечения<sup>1</sup>

Правовой акт	Сущность правового акта
1	2
Всеобщая декларация прав человека и гражданина	<ul style="list-style-type: none"> <li>– закрепляет право каждого на социальное обеспечение по возрасту, в случае утраты трудоспособности, потери кормильца и др.;</li> <li>– провозглашает, что пенсии, пособия, другие виды социальной помощи должны обеспечивать уровень жизни не ниже установленного законом прожиточного минимума;</li> <li>– требует от государств, ее подписавших, развивать систему социального страхования и обеспечения, обеспечивать защиту материнства и младенчества, права детей, инвалидов, умственно отсталых лиц, граждан, отбывавших наказание в местах лишения свободы и нуждающихся в социальной поддержке;</li> <li>– декларирует право каждого человека на квалифицированную медицинскую помощь в государственной системе здравоохранения</li> </ul>
Европейская социальная хартия	<p>Декларирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– комплекс прав, относящихся к трудовым отношениям — право на труд, справедливые условия труда, вознаграждение и др.;</li> <li>– право на охрану здоровья;</li> <li>– право на образование;</li> <li>– право на защиту материнства и детства;</li> <li>– право на социальную защиту — достойный образ жизни, предоставление всем членам</li> </ul>
Европейский кодекс социального обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определяет минимальный уровень защиты, который государства должны предоставлять в связи с болезнью, безработицей, старостью, трудовым увечьем, профессиональными заболеваниями, материнством, инвалидностью и потерей кормильца, на содержание детей;</li> <li>– раскрывает содержание традиционных форм социальной защиты населения: медицинского обслуживания, пособий по болезни, в случае трудового увечья, профессионального заболевания, семейных пособий по материнству, по старости, по инвалидности, по случаю потери кормильца.</li> </ul>

<sup>1</sup> Бычков Д. Г. Социальная защита и статистика: сопоставительный анализ российской и международной практики учета в попытке оценить эффективность бюджетных мер в сфере социальной защиты населения / Д. Г. Бычков, О .А. Феоктистова, Е. И. Андреева // Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 42 (2015) – С. 32-33 .

Продолжение таблицы 2

1	2
Европейская конвенция о социальном обеспечении	<ul style="list-style-type: none"> <li>– закрепляет принципы: равенства граждан, договорившихся стран и лиц без гражданства; сохранения пособий независимо от места жительства;</li> <li>– способствует развитию двусторонних и многосторонних соглашений между европейскими государствами.</li> </ul>
Конвенция МОТ № 102 «О минимальных нормах социального обслуживания»:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определяет нормы о видах, размерах, условиях предоставления социальной защиты (медицинская помощь, пособия по болезни, пособия по безработице, пенсии по старости, пособия в случае производственного травматизма и профессионального заболевания, семейные пособия, пособия по беременности и родам, пенсии по инвалидности и по случаю потери кормильца);</li> <li>– рекомендует установить размеры предоставляемых выплат на уровне не ниже определенных норм (например, минимальный размер пенсии по старости должен составлять не менее 40% его предшествующего заработка).</li> </ul>
Конвенция МОТ № 162 «О пожилых трудящихся»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рекомендует предоставлять безработным предпенсионного возраста пособие по безработице при невозможности трудоустройства, выход на пенсию осуществлять по возможности с использованием гибкого пенсионного возраста и с предоставлением досрочной пенсии</li> </ul>
Конвенция МОТ № 128 «О пособиях по инвалидности, по старости и по случаю потери кормильца»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рекомендует установить минимальный размер пенсии по старости и по случаю потери кормильца на уровне 45% заработка, а пенсии по инвалидности — 50% заработка</li> </ul>
Конвенция МОТ № 157 "Об установлении международной системы сохранения прав в области социального обеспечения"	<ul style="list-style-type: none"> <li>– направлена на: сохранение прав на социальное обеспечение граждан государств, заключивших международный договор, а также беженцев и лиц без гражданства;</li> <li>– признание прав на различные виды социального обслуживания; сохранение страховых взносов</li> </ul>
Конвенция МОТ от 20 июня 1983 г. № 159 О профессиональной реабилитации и занятости инвалидов"	<ul style="list-style-type: none"> <li>– направлена на реализацию социальной политики в отношении инвалидов, создание специальных служб по вопросам профессиональной ориентации, профессионального обучения, трудоустройства, занятости инвалидов</li> </ul>

Ратификация межгосударственных договоров Россией уже представляет собой форму выражение согласия на обязательность их

исполнения. Однако некоторые из международных договоров Россией не ратифицированы, но поддерживаются и соблюдаются. К таким документам, в частности, относятся: Конвенция №157 «Об установлении международной системы сохранения прав в области социального обеспечения» (1982 г.), Конвенция № 168 «О содействии занятости и защите от безработицы», Конвенция № 102 «О минимальных нормах социального обеспечения»(1952г). Государственная политика России направлена на скорейшее решение проблем в социальной сфере. Являясь участницей многосторонних соглашений, Россия планирует подписание ратификацию перечисленных выше межгосударственных актов <sup>1</sup>.

В России также принято значительно число нормативно-правовых актов в области социальной защиты и социального обслуживания населения. В таблице 3 приводятся основные законодательные акты, имеющие статус закона и обеспечивающие регулирование процесса оказания социальных услуг населению.

Таблица 3 – Основные законодательные акты, затрагивающие вопросы предоставления социальных услуг населению<sup>2</sup>

Нормативный акт	Область правового регулирования
1	2
Конституция Российской Федерации	Закрепляет права граждан на получение социального обеспечения Каждому гарантируется социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законом Поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность
Гражданский кодекс Российской Федерации	Регулирует предпринимательскую деятельность, в том числе деятельность в сфере оказания социальных услуг, определяя ее общие принципы

<sup>1</sup> Хамидуллин Н. Р. Международные аспекты формирования социальной защиты населения, опыт зарубежных стран / Н. Р. Хамидуллин // Вестник ОГУ №3 (139)/март 2012 – Омск, 2012. – С.215.

<sup>2</sup> Составлено на основе изучения законодательных актов, перечисленных в таблице. В качестве источника получения информации был использован // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2017. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 5.11.2017).

Продолжение таблицы 3

1	2
Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»	Устанавливает общие правовые, территориальные, организационные и экономические принципы организации местного самоуправления в Российской Федерации, определяет государственные гарантии его осуществления. Предоставление социальных услуг затрагивается Статьей 15. «Вопросы местного значения муниципального района» (п.п. 10 и 13)
Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно – распорядительные полномочия.
Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ	Федеральный закон устанавливает: 1) правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации; 2) полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан; 3) права и обязанности получателей социальных услуг; 4) права и обязанности поставщиков социальных услуг.
Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ	Определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в РФ Целью государственной политики определяется обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод.
Закон Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ «О Социальном обслуживании граждан в Свердловской области»	Законом регулируются отношения, возникающие в сфере социального обслуживания граждан в Свердловской области

Главным правовым актом, являющимся основной для правового регулирования во всех областях деятельности, является Конституция РФ. В соответствии с Конституцией РФ, «Каждому гарантируется социальное

обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законом»<sup>1</sup>.

Гражданский кодекс Российской Федерации напрямую не регулирует предоставление социальных услуг. При этом ГК РФ раскрывает содержание организационно-правовых форм субъектов гражданско-правовых отношений. Применительно к оказанию социальных услуг следует отнести статью ГК РФ 123.22. «Государственное учреждение и муниципальное учреждение». Данной статьей определяются параметры, представленные на рисунке 11.



Рисунок 11 – Параметры регулирования ГК РФ деятельности государственных учреждений и муниципальных учреждений<sup>2</sup>

Необходимо отметить, что при разграничении ответственности по обязательствам ГК РФ предусматривает различные уровни ответственности для государственных и муниципальных учреждений, казенных учреждений, автономных учреждений и бюджетных учреждений. Порядок и условия оказания социальных услуг прямо вытекают из организационно-правового

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] // Конституция российской Федерации: официальный сайт – URL: <http://www.constitution.ru/> (дата обращения 24.07.2019).

<sup>2</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Части I и II [Электронный ресурс]: федер. закон от 07.02.2017 г. № 51-ФЗ: // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. –URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения 16.09.2019).

статуса учреждений, оказывающих данные услуги. Кроме того, ГК РФ регламентирует предпринимательскую деятельность, в том числе, в сфере социального предпринимательства.

Процесс оказания государственных и муниципальных услуг именно в социальной сфере регулируется ранее упомянутым Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Основные понятия и категории, содержащиеся в законе, приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Основные понятия и категории Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ<sup>1</sup>

Категория	Содержание категории
1	2
Предмет регулирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации;</li> <li>2. полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан;</li> <li>3. права и обязанности получателей социальных услуг;</li> <li>4. права и обязанности поставщиков социальных услуг</li> </ol>
Основные понятия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. социальное обслуживание граждан - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;</li> <li>4. поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;</li> <li>5. стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;</li> </ol>

<sup>1</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. –URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 12.09.2019).

Продолжение таблицы 4

1	2
Основные понятия	6. профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности
Принципы социального обслуживания	1. основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека; 2. равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям; 3. адресность предоставления социальных услуг;
Принципы социального обслуживания	4. приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг; 5. сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде; 6. добровольность; 7. конфиденциальность.
Система социального обслуживания	1. федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный федеральный орган исполнительной власти); 2. орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление предусмотренных настоящим Федеральным законом полномочий в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный орган субъекта Российской Федерации); 3. организации социального обслуживания, находящиеся в ведении федеральных органов исполнительной власти; 4. организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации (далее - организации социального обслуживания субъекта Российской Федерации); 5. негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги; 6. индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ, определяя полномочия федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, не относит процесс регулирования и финансового обеспечения оказания социальных услуг населению к муниципальному уровню. Таким образом, социальные услуги, оказываемые муниципальными образованиями вне рамок, утвержденных нормативно – правовыми актами федерального или регионального уровней, должны оказываться за счет средств муниципальных образований либо на возмездной основе<sup>1</sup>.

Помимо нормативных актов, имеющих статус и силу Федерального закона, регулирование процесса оказания социальных услуг населению осуществляется на основе иных правовых актов. Перечень этих документов приведен в таблице 5

Таблица 5 – Основные нормативные акты в сфере социальных услуг и социального обслуживания, не имеющие статуса закона<sup>2</sup>

Нормативный акт	Область правового регулирования
1	2
Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 №1236-ПП «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»	Определяет перечень социальных услуг по видам Подразделяет социальные услуги на семь групп: 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-трудовые услуги 6. Социально-правовые услуги 7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей- инвалидов При этом выделяются три формы социального обслуживания: на дому, в полустационарной форме и в стационарной форме

<sup>1</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс] /: федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) С.17. // Консультант : сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2017. – URL:[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 26.11.2017).

<sup>2</sup> Составлено на основе изучения законодательных актов, перечисленных в таблице. В качестве источника получения информации был использован // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2017. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 25.11.2017).

Продолжение таблицы 5

1	2
<p>Постановление Правительства РФ от 01.12.2014 № 1285 «О расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг»</p>	<p>Представляет собой методические рекомендации для содействия субъектам Российской Федерации в определении методологического подхода к установлению подушевых нормативов финансирования социальных услуг                      Определение конкретного размера подушевых нормативов финансирования относится к ведению субъектов Российской Федерации</p>
<p>Постановление Правительства РФ от 18.10.2014 №1075-ПП «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»</p>	<p>Правила устанавливают порядок определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в целях реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>
<p>Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2014 № 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»</p>	<p>Определяет перечень документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании                      Подтверждает заявительный и целевой характер предоставления социальных услуг населению</p>
<p>Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»</p>	<p>Стандарт социальной услуги определяет основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.</p>
<p>Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.12.2013 № 847 «О проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания»</p>	<p>Утверждает Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Свердловской области                      Рекомендации разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания</p>

Подводя итоги исследованию нормативно-правовых основ в системе социального обслуживания населения нужно сделать ряд основных заключений:

- развитию системы социального обслуживания в нашей стране уделяется достаточно большое внимание. Разработан понятийный аппарат, создана нормативно-правовая база, разрабатываются и реализуются концепции и программы федерального и регионального уровней;

- законодательство относит регулирование процессов оказания социальных услуг населению к федеральному и региональному уровням. При этом допускается оказание социальных услуг, не включенных в федеральный перечень и в объемах, свыше установленных региональным законодательством. Однако в этом случае оказание услуг должно производиться исключительно за счет муниципальных средств, либо на возмездной основе;

- социальные услуги населению могут быть оказаны не только государственными или муниципальными предприятиями и организациями, но и коммерческими организациями и индивидуальными предпринимателями;

- сфера социальных услуг и социального обслуживания населения еще продолжает свое формирование. В связи с этим постоянно совершенствуется и нормативно-правовая база в данной сфере.

Тем не менее, несмотря на наличие и глубину проработки нормативно-правовой базы, наличие стандартов оказания социальных услуг и мониторинга качества этих услуг, на уровне муниципальных образований социальное обслуживание граждан пожилого возраста не всегда выполняется в надлежащем качестве. При этом основными причинами недостаточного качества отнюдь не являются слабая материальная база учреждений социального обслуживания или недостаточное государственное финансирование программ социального обслуживания.

### **1.3. Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста в современной России**

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста – обязательный элемент социального государства. Социальное обслуживание выступает в качестве гарантии реализации прав граждан, закрепленных в Конституции РФ и нашедших отражение в федеральном и региональном законодательстве. Органами государственной власти уделяется серьезное внимание организации и правовому обеспечению социального обслуживания граждан, которые нуждаются **нуждающихся** в социальной поддержке со стороны государства<sup>1</sup>.

С учетом высокой активности подавляющего большинства граждан пожилого возраста разработана и реализуется Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года. Целью Стратегии является повышение продолжительности, уровня и качества жизни людей старшего поколения<sup>2</sup>.

Приоритетные направления Стратегии сформированы с учетом осуществляемой социально-экономической политики в отношении граждан старшего поколения и направлены на достижение поставленных в Стратегии задач. В таблице 6 приводятся основные направления и приоритеты данной Стратегии.

Итогом реализации Стратегии станет сформированная система мер, направленных на повышение благосостояния и социально-культурного развития граждан старшего поколения, укрепление их здоровья, повышение продолжительности жизни и активного долголетия. **Вместе с достижение**

---

<sup>1</sup> Зуева Н. Л. Социальное обслуживание населения : административно-правовое регулирование : монография / Н. Л. Зуева // Воронежский государственный университет. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013 – С.3.

<sup>2</sup> «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [Электронный ресурс] / Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. //Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/government/173> (дата обращения: 17.09.2019).

цели Стратегии невозможно без активного участия граждан пожилого возраста, и при активном участии самих граждан старшего поколения<sup>1</sup>

Таблица 6 – Основные направления и приоритеты Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года<sup>2</sup>

Направление	Приоритеты
1	2
Обеспечение гарантии доходов граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. пенсионное обеспечение граждан пожилого возраста</li> <li>2. стимулирование занятости граждан пожилого возраста</li> <li>3. использование образовательного и трудового потенциала граждан пожилого возраста</li> </ol>
Обеспечение здоровья граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация права на обеспечение необходимыми лекарственными препаратами и медицинскими изделиями</li> <li>2. Профессиональное обучение специалистов здравоохранения по специальности «Гериатрия»</li> <li>3. Доработка нормативно-правовой базы оказания гериатрической помощи</li> <li>4. Использование механизмов государственно-частного партнерства в сфере оказания медицинских услуг людям старшего поколения, привлечения общественности (волонтеров, некоммерческих организаций) к организации различных форм заботы о гражданах старшего поколения;</li> <li>5. Разработка просветительской программы, направленной на привлечение внимания гражданского общества к решению проблем людей старшего поколения, популяризацию потенциала и достижений геронтологии и гериатрии, содействие созданию дружественной инфраструктуры и психологической атмосферы для граждан старшего поколения</li> <li>6. Развитие гериатрической службы как комплексной межведомственной системы предоставления индивидуальных медико-социальных услуг лицам старшего поколения на основе оценки потребностей и нуждаемости</li> </ol>
Обучение и информационная доступность для граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Включение в образовательный процесс, учитывающий роль лиц старшего поколения в процессе образования в качестве как обучаемых, так и обучающихся</li> <li>2. Увеличение доли граждан старшего поколения, участвующих в различных формах и видах образовательной деятельности</li> <li>3. Адаптация профессионального образования, дополнительного профессионального образования или профессионального обучения к потребностям граждан старшего поколения, работодателей, существующим на рынке труда вакансиям</li> </ol>

<sup>1</sup> «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [Электронный ресурс] / Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. //Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/government/173> (дата обращения: 17.09.2019).

<sup>2</sup> Там же.

Продолжение таблицы 6

1	2
Обучение и информационная доступность для граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Обучение граждан старшего поколения использованию современных информационных ресурсов, компьютерной грамотности, в том числе для получения оперативного доступа к получению услуг</li> <li>5. Развитие клубных и неформальных видов образования для граждан старшего поколения</li> </ol>
Досуг граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование условий для организации досуга и отдыха этих граждан, их вовлечение в различные виды деятельности (физкультурно-оздоровительную, туристскую и культурную)</li> <li>2. Пропаганда и популяризация ценностей физической культуры и спорта среди людей старшего поколения, привлечения их к активному спортивному образу жизни</li> <li>3. Развитие социального туризма для граждан старшего поколения</li> <li>4. Формирование условий для организации их досуга, вовлечения в различные виды художественного и прикладного творчества</li> </ol>
Социальное обслуживание граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Развитие различных технологий стимулирования граждан на обеспечение ухода за своими пожилыми родственниками</li> <li>2. Проведение мероприятий по развитию инфраструктуры организаций социального обслуживания, созданию новых современных организаций социального обслуживания, активному привлечению к предоставлению социальных услуг бизнеса и некоммерческих организаций</li> <li>3. Выстраивание эффективной системы предоставления социальных услуг в зависимости от индивидуальной нуждаемости граждан, вклада и поддержки семей, обеспечения возможности получения социальных услуг гражданами старшего поколения, страдающими старческой деменцией, без помещения их в стационарные организации социального обслуживания</li> </ol>
Потребительский рынок для граждан старшего поколения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование комфортной потребительской среды</li> <li>2. Развитие торговой инфраструктуры шаговой доступности во всех сегментах розницы</li> <li>3. Обеспечение транспортной доступности</li> </ol>
Люди старшего поколения в семье	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация мероприятий, направленные на заинтересованность членов семьи в оказании помощи гражданам старшего поколения, ведение пропаганды оказания поддержки таким людям со стороны их родственников</li> <li>2. Формирование общественного мнения, направленного на активное взаимодействие родственников граждан старшего поколения, а также общества в целом с гражданами старшего поколения</li> <li>3. Вовлечение граждан старшего поколения в активную общественную жизнь</li> </ol>

Продолжение таблицы 6

1	2
Люди старшего поколения в обществе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Признание важности людей старшего поколения как ресурса развития и формирование образа благополучного старения, как образа будущего каждого жителя страны</li> <li>2. Преодоление негативных стереотипов старости и проявлений насилия и дискриминации по отношению к людям старшего поколения, а также формирование благоприятной окружающей среды, способствующей активному долголетию, развитие форм интеграции граждан старшего поколения в жизнь общества</li> </ol>

Среди мер поддержки граждан пожилого возраста одно из самых значимых мест занимает система социального обслуживания граждан. На рисунке 12 представлены компоненты системы социального обслуживания населения.



Рисунок 12 – Компоненты системы социального обслуживания населения<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Понятие и принципы социального обслуживания [Электронный ресурс] / Юридический портал «Закон сегодня» – Москва, 2019 – URL: [http://lawtoday.ru/razdel/biblio/pr-soc-obs/DOC\\_079.php#sel](http://lawtoday.ru/razdel/biblio/pr-soc-obs/DOC_079.php#sel) (дата обращения: 15.09.2019).

Социальное обслуживание населения в форме предоставления социальных услуг может осуществляться различными учреждениями. Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологий» был разработан национальный стандарт социального обслуживания населения, в котором была осуществлена классификация учреждений социального обслуживания. Классификация учреждений социального обслуживания закреплена федеральным стандартом, утвержденным приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 г. №535-ст<sup>1</sup>.

Классификация учреждений социального обслуживания одновременно дает характеристику функций данных учреждений и оказываемых услуг. В таблице 7 приводится классификация учреждений социального обслуживания по основным критериям.

Таблица 7 – Классификация учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги гражданам пожилого возраста<sup>2</sup>

Критерий классификации	Признак классификации	Сущность классификации / виды оказываемых социальных услуг
1	2	3
Тип учреждения	Стационарное учреждение	осуществляет социальное обслуживание граждан в стационарных условиях, т.е. в условиях постоянного, временного и пятидневного в неделю проживания их в учреждении
	Полустационарное учреждение	обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в течение определенного времени суток, т.е. в условиях дневного или ночного их пребывания в учреждении
	Нестационарное учреждение	обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам без их проживания в указанном учреждении
	Комплексное учреждение	обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в стационарных, полустационарных условиях и на дому

<sup>1</sup> Зуева Н. Л. Социальное обслуживание населения : административно-правовое регулирование : монография / Н. Л. Зуева // Воронежский государственный университет. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013 – С. 43

<sup>2</sup> Там же, С.44 – 46.

Продолжение таблицы 7

1	2	3
Тип учреждения	Учреждение социального обслуживания на дому	обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам по месту их проживания
	Учреждение срочного социального обслуживания	обеспечивает предоставление социальных услуг разового характера гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке
	Учреждение срочной социально-консультационной помощи	оказывает гражданам социально-консультационную помощь, направленную на их адаптацию в обществе, создание благоприятных отношений в семье, обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.
Вид учреждения	Комплексный центр социального обслуживания населения	комплексное учреждение, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов и содействия в улучшении их социального и материального положения и психологического статуса
	Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	комплексное учреждение, осуществляющее организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг
	Дома-интернаты (отделение) милосердия для престарелых и инвалидов (в том числе специальные и специализированные)	специализированные учреждения, предназначенные для постоянного, временного и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста с ограниченными возможностями здоровья с сопутствующим оказанием комплекса медицинских и социальных услуг по профилю учреждения
	Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов	Государственное (муниципальное) специализированное учреждение, предназначенное для проведения в стационарных условиях социально-оздоровительных и профилактических мероприятий в целях продления возможности самореализации гражданами пожилого возраста
	Учреждения социального обслуживания лиц без определенного места жительства и занятий	Государственные специализированные учреждения социальной помощи, предназначенными для предоставления временного места пребывания или ночлега лицам, оказавшимся без определенного места жительства и занятий, в первую очередь лицам старшего возраста и инвалидам

Продолжение таблицы 7

1	2	3
Вид учреждения	Геронтологические и геронтопсихологические центры	Специализированные учреждения (отделения), предназначенные для постоянного, временного и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста с оказанием медицинских и психологических услуг по профилю учреждения
Форма собственности учреждения	Государственные учреждения	учреждения, являющиеся собственностью субъектов Российской Федерации и находящиеся в ведении органов государственной власти этих субъектов Имеют право оказания любых видов социальных услуг из утвержденного перечня на бесплатной или платной основе
	Муниципальные учреждения	учреждения, являющиеся собственностью муниципальных образований и находящиеся в ведении органов местного самоуправления Имеют право оказания некоторых видов социальных услуг из утвержденного перечня в рамках выполнения муниципального заказа на бесплатной или платной основе
	Учреждения иных форм собственности	Учреждения, учредителями которых являются благотворительные, общественные, религиозные и другие организации или отдельные граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица Имеют право оказания некоторых видов социальных услуг из утвержденного перечня в рамках выполнения муниципального заказа на бесплатной или платной основе

По данным федерального статистического наблюдения в России по состоянию на 1 января 2019 года функционирует более 1 200 стационарных организаций социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов. Кроме того, в период с 2015 по 2018 год включительно, в результате реализации мероприятий Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год [Электронный ресурс] Официальный сайт Минтруда России – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1340> (дата обращения: 18.09.2019)

- построено и реконструировано 65 объектов стационарных организаций социального обслуживания;
- проведен ремонт в 689 объектах организаций социального обслуживания;
- улучшены условия проживания и обслуживания в стационарных организациях социального обслуживания более чем для 128 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов;
- вместимость стационарных организациях социального обслуживания увеличилась на 2 182 койко-места.

Одним из приоритетных направлений организации работы с пожилыми гражданами является привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций к социальному обслуживанию населения. По информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в реестр поставщиков социальных услуг включено более 1 тыс. негосударственных поставщиков социальных услуг, из них более 900 социально ориентированных некоммерческих организаций<sup>1</sup>.

На основании изучения теоретико-методологических и правовых основ социального обслуживания граждан пожилого возраста можно сделать следующие выводы:

- в России сформировался тренд к увеличению числа пожилых граждан, испытывающих потребность в различных видов социального обслуживания, однако эти граждане одновременно являются и ценным ресурсом социально-экономического развития;
- сфера социальных услуг и социального обслуживания населения еще продолжает свое формирование, в связи с этим постоянно совершенствуется и нормативно-правовая база в данной сфере.
- граждане пожилого возраста в большинстве своем достаточно социально активны и готовы к продолжению трудовой или общественной

---

<sup>1</sup> Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год [Электронный ресурс] Официальный сайт Минтруда России – URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1340> (дата обращения: 18.09.2019).

деятельности, либо к различным формам самореализации, с учетом данного фактора разработана и реализуется Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года;

– одним из направлений работы с гражданами пожилого возраста является привлечение социально-ориентированных некоммерческих организации к процессу оказания социальных услуг.

Исходя из этого задача системы социального обслуживания заключается не только в оказании социально-медицинских услуг гражданам пожилого возраста, но и в проведении социальных мероприятий, направленных на социально-психологическую реабилитацию, абилитацию и адаптацию граждан пожилого возраста, нуждающихся в такой помощи.

## 2 Анализ форм социального обслуживания граждан пожилого возраста на примере ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»

### 2.1 Состояние социального обслуживания граждан пожилого возраста в Нижнесергинском районе

Нижнесергинский муниципальный район был образован 27 февраля 1924 года на основании протокола от 27 февраля 1924 года № 16 заседания Президиума Уральского облисполкома. С 3 ноября 1924 года Нижнесергинский район вошел в состав Свердловского округа. Нижнесергинский район включает в себя муниципальные образования, представленные на рисунке 13.

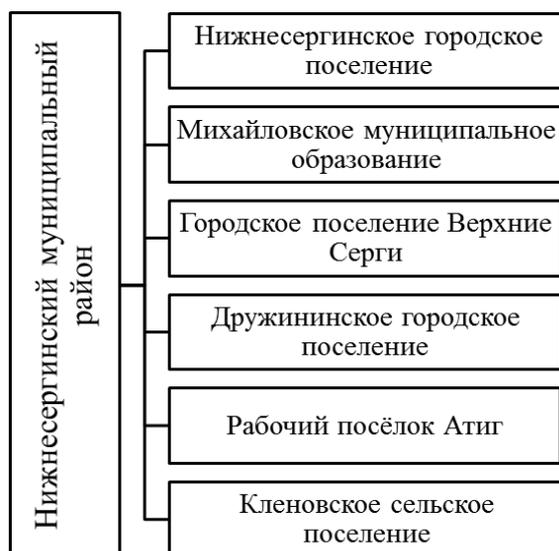


Рисунок 12 – Состав Нижнесергинского муниципального района<sup>1</sup>

Все поселения обладают статусом муниципального образования. Пять муниципальных образований обладают статусом городского поселения и

<sup>1</sup> Краткая характеристика Нижнесергинского муниципального района [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – URL: <http://www.admnsergi.ru/index.php/oray> (дата обращения: 28.09.2019).

одно – сельского поселения. Всего в составе района 38 населенных пунктов: два города, три рабочих поселка и 33 сельских населенных пункта<sup>1</sup>.

Нижнесергинский муниципальный район по численности населения относится к малым муниципальным образованиям. Основные показатели, отражающие состав населения района, представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Население Нижнесергинского муниципального района за 2013 – 2018 гг., тыс. чел<sup>2</sup>.

Показатель	Период					
	2013 г	2014 г	2015 г	2016 г	2017 г	2018 г
Численность постоянного населения, всего	41,5	41	41,1	40,5	39,9	39,6
Численность населения в трудоспособном возрасте	23,0	22,2	21,4	21,1	19,7	19,4
Численность населения моложе трудоспособного возраста	7,47	7,62	7,79	7,8	7,7	7,6
Численность населения старше трудоспособного возраста	12,0	12,2	12,3	12,5	12,5	12,6
Численность экономически активного населения, всего	22,3	21,8	21,0	21,1	21,1	21,0
Численность занятых в экономике, всего, в том числе:	17,43	16,55	16,28	15,97	15,99	16,01
Численность населения с доходами ниже величины прожиточного минимума	4,9	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8

Доля экономически активного населения составляет 53 % от общей численности населения муниципального района. За пять лет численность населения Нижнесергинского муниципального района сократилась на 1,9 тыс. человек. При этом численность населения в возрасте старше трудоспособного возросла на 0,6 тыс. человек, динамика численности населения муниципального района представлена на рисунке 14.

<sup>1</sup> Стратегия социально-экономического развития Нижнесергинского муниципального района до 2035 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – URL: <http://www.admnsergi.ru/index.php/strategy-2035> (дата обращения: 28.09.2019).

<sup>2</sup> Доклад главы Нижнесергинского муниципального района Еремеева В.В. о достигнутых значениях целевых показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов за 2018 год и их планируемых значения на 2019-2021 годы [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – URL: <http://www.admnsergi.ru/index.php/administrationreport> (дата обращения: 28.09.2019).

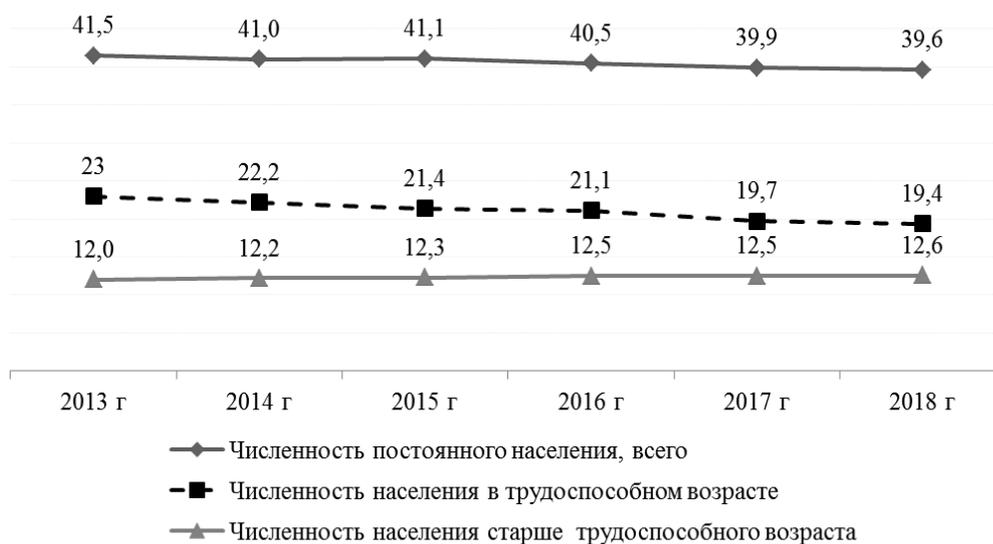


Рисунок 14 – Состав Нижнесергинского муниципального района<sup>1</sup>

Увеличение числа граждан в возрасте старше трудоспособного привело к увеличению доли пожилых граждан в общей численности населения. Изменение возрастной структуры населения Нижнесергинского муниципального района представлено на рисунке 15.



Рисунок 15 –Изменение возрастной структуры населения Нижнесергинского муниципального района за 2013 – 2018 гг., %<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 6

<sup>2</sup> Составлено автором по данным табл. 6

Данные рисунка наглядно свидетельствуют о том, что доля пожилых граждан в структуре населения за пять лет увеличилась на 1,4 % и составляла 30,4% от общей численности населения Нижнесергинского муниципального района на конец 2018 года. Данный показатель на 9,1 % превышает долю граждан пожилого возраста для России в целом. Как отмечалось в п.1.1 настоящей магистерской диссертации, доля граждан пожилого возраста в России на 1 января 2018 года составляла 21,3 %<sup>1</sup>.

Таким образом, практически треть населения муниципального района относится к категории пожилых граждан. Это именно та категория лиц, на которых в основном ориентирована деятельность организаций социального обслуживания населения.

Помимо роста числа и доли граждан пожилого возраста, возрастает доля граждан с доходами ниже прожиточного минимума. Динамика доли граждан Нижнесергинского муниципального района, имеющих доходы ниже прожиточного минимума, в общей численности населения представлена на рисунке 16.

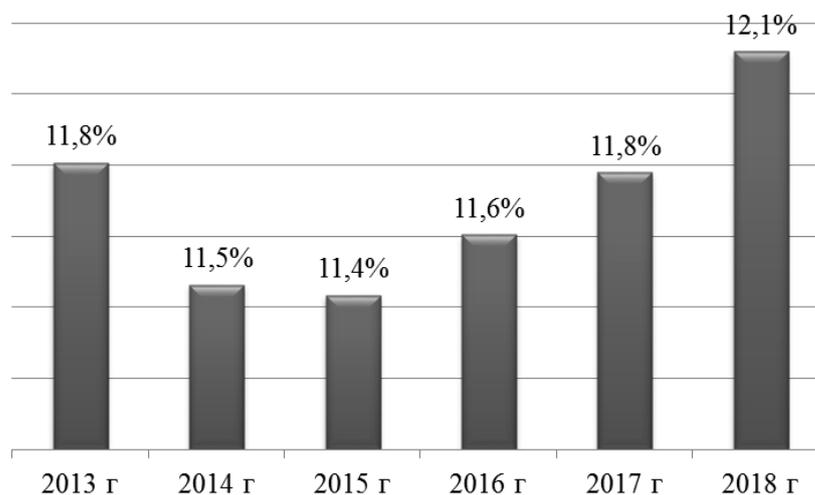


Рисунок 16 – Доля граждан Нижнесергинского муниципального района с доходами ниже прожиточного минимума в общей численности населения за 2013 – 2018 гг., %<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Россия в цифрах. 2019: Крат. стат. сб./Росстат- М., 2019 – С.74.

<sup>2</sup> Составлено автором по данным табл. 6

Граждан с доходами ниже прожиточного минимума также следует рассматривать как нуждающихся в получении определенных социальных услуг. Следовательно, более 40 % населения Нижнесергинского муниципального района относится к категории лиц, на которых ориентирована деятельность организаций социального обслуживания населения.

Социальную сферу Нижнесергинского муниципального района представляют организации социального обеспечения и социального обслуживания, образования, здравоохранения, культуры и спорта. Организацией, непосредственно осуществляющей оказание социальных услуг населению, является Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района» (ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»).

ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» создано путем изменения типа существующего Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района» в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 27.10.2016 № 764-ПП. В соответствии с Уставом учреждение входит в систему социального обслуживания в Свердловской области и является поставщиком социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности<sup>1</sup>.

В соответствии с Уставом, предметом деятельности учреждения является социальное обслуживание граждан, а именно – оказание социальных услуг ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района». Основные формы социального обслуживания учреждения представлены на рисунке 17.

---

<sup>1</sup>Устав ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» [Электронный ресурс] С.6 // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/dokumenty-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

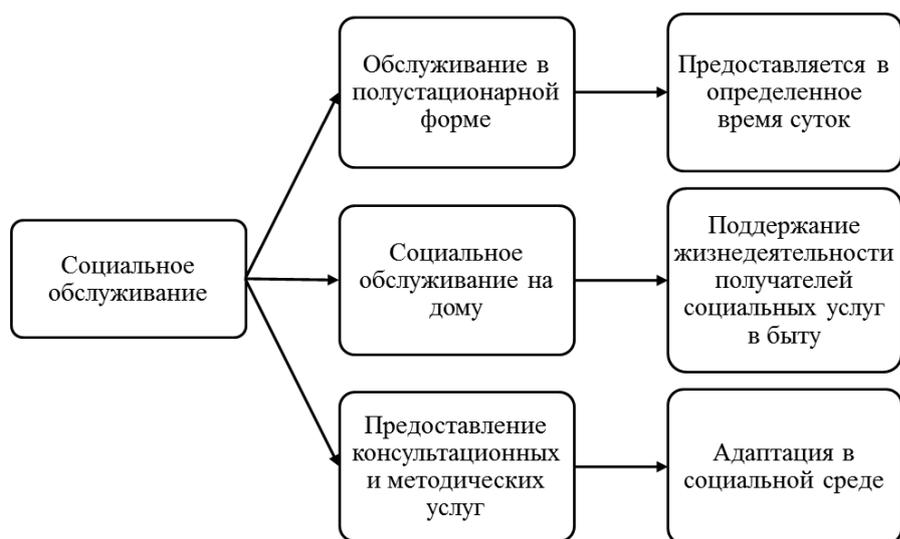


Рисунок 17 –Формы социального обслуживания ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Виды социальных услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», включают в себя восемь основных групп. Основные виды социальных услуг, оказываемых учреждением, представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Основные виды услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>2</sup>

Вид услуг	Содержание услуг
1	2
Социально-бытовые услуги	– поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
Социально-трудовые услуги	– оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
Социально-медицинские услуги	– поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

<sup>1</sup> Устав ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» [Электронный ресурс] С.6 // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/dokumenty-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

<sup>2</sup> Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции [Электронный ресурс] // Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 (с изменениями на 13.04.2017) // Сайт «Техэксперт» – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/429016217> (дата обращения: 16.09.2019).

Продолжение таблицы 9

1	2
Социально-психологические услуги	– оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
Социально-педагогические услуги	– профилактика отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов, организация их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
Социально-правовые услуги	– оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	– развитие коммуникативных навыков и оказание коммуникативного содействия гражданам, имеющим ограничения жизнедеятельности, в том числе детям-инвалидам;
Срочные социальные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;</li> <li>– содействие в получении временного жилого помещения;</li> <li>– содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;</li> <li>– содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;</li> <li>– иные срочные социальные услуги.</li> </ul>

Для оказания социальных услуг сформирован штат специалистов. Общая штатная численность сотрудников ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» составляет 80 человек. Учреждение включает в себя семь отделений, два из которых: Отделение социального обслуживания на дому №№ 3 и 4 территориально располагаются в г. Михайловск и пго. Бисерть. Организационная структура ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» представлена на рисунке 18.



Рисунок 18 – Организационная структура ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Штат сотрудников укомплектован. Из 80 сотрудников 30 человек имеют высшее образование, 39 человек – среднее профессиональное образование и 11 человек – среднее образование. По стажу работы сотрудники учреждения распределяются следующим образом: 6 человек работают в органах социальной защиты или социального обслуживания менее одного года, 50 человек имеют стаж от одного года до 10 лет и 24 человека стаж более 10 лет. Среди последних пять человек имеют стаж работы в органах социальной защиты или социального обслуживания более 20 лет<sup>2</sup>.

Серьезное внимание уделяется повышению квалификации сотрудников. Аттестовано в течение 2018 года 14 соэработников и 2

<sup>1</sup> Об учреждении [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/struktura-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

<sup>2</sup> Сведения о персональном составе работников ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/struktura-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

специалиста, прошедших профильное обучение по образовательной программе Центра «Профи». Учитывая социальную ориентацию деятельности учреждения и специфику контингента, которому оказываются услуги, при подготовке и отборе персонала, работающего с получателями социальных услуг, необходимо проводить конкурсный отбор вновь принимаемого персонала в соответствии с профстандартами. Предпочтение отдается специалистам, имеющим профильное образование.

В силу специфики деятельности ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» необходимо отразить структуру контингента подопечных учреждения. Указанная структура для Нижнесергинского муниципального района представлена на рисунке 19.

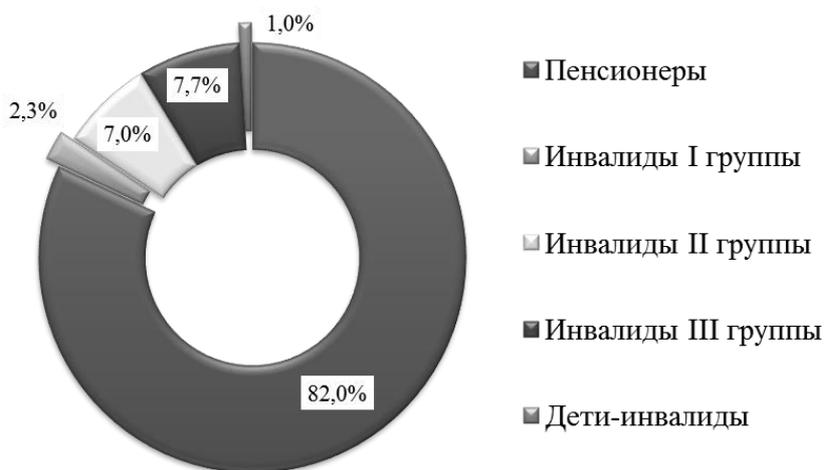


Рисунок 19 – Структура контингента ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Данные рисунка наглядно свидетельствуют о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг – это пенсионеры, то есть пожилые граждане, доля которых в составе контингента учреждения составляет 82%. Кроме того, в составе контингента инвалидов также имеются граждане пожилого возраста, однако конкретных сведений о

<sup>1</sup> Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatelnost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

численности таких граждан отчетность ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» не содержит.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что деятельность учреждения фактически ориентирована на социальное обслуживание преимущественно граждан пожилого возраста. Структура фактически оказанных учреждением в 2018 году социальных услуг представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Численность и структура получателей социальных услуг, оказанных в 2018 году ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Вид обслуживания	Чел.	В % к общему числу получателей социальных услуг
Социальное обслуживание на дому	621	5,2
Полустационарное социальное обслуживание	4163	34,9
Предоставление консультационных и методических услуг	7161	59,9
Итого	11945	100,0

На основании данных таблицы можно судить о том, что наибольшее число услуг предоставляется в консультационной и методической форме – 7161 человек или 59,9 % всех оказанных услуг. Полустационарное обслуживание оказано 4163 гражданам, что составляет 34,9 % от общего числа получателей услуг. Число получателей услуг на дому составляет 621 человек или 5,2 %.

Помимо обслуживания непосредственно в подразделениях ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», граждане, нуждающиеся в реабилитационных услугах, могут получить эти услуги в реабилитационных центрах и медицинских учреждениях Свердловской области. Для получения такой услуги граждане должны обратиться в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и получить направление. Число лиц, подавших

<sup>1</sup> Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatelnost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

заявление и прошедших реабилитацию в соответствующих центрах, представлено в таблице 11.

Таблица 11 – Количество граждан, подавших заявление и направленных в реабилитационные центры граждан пожилого возраста и инвалидов<sup>1</sup>

Получатели услуг	Человек	В % от числа заявлений
Пенсионеры		
Подано заявлений	84	100,0
Прошли курс	61	72,6
Труженики тыла, ветераны ВОВ		
Подано заявлений	3	100,0
Прошли курс	3	100,0
Инвалиды		
Подано заявлений	76	100,0
Прошли курс	67	88,2
Ветераны труда		
Подано заявлений	54	100,0
Прошли курс	41	75,9
В целом для всего контингента		
Подано заявлений	217	100,0
Прошли курс	172	79,3

Все граждане, подавшие заявления и направленные в реабилитационные центры граждан пожилого возраста и инвалидов, являются пожилыми. Из общего числа поданных заявлений удовлетворяются 79,3%, соответственно, 20,7% граждан, подавших заявление, услуги не получают, данные представлены на рисунке 20.

Наиболее распространенной причиной того, что поданные заявления остаются без удовлетворения, является отказ гражданина от направления в конкретный реабилитационный центр. В числе причин фигурируют изменения в состоянии здоровья, препятствующие пребыванию в реабилитационном учреждении в конкретное время, а также отсутствие квот

<sup>1</sup> Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatelnost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

в реабилитационном учреждении во время, которое является предпочтительным для пациента.

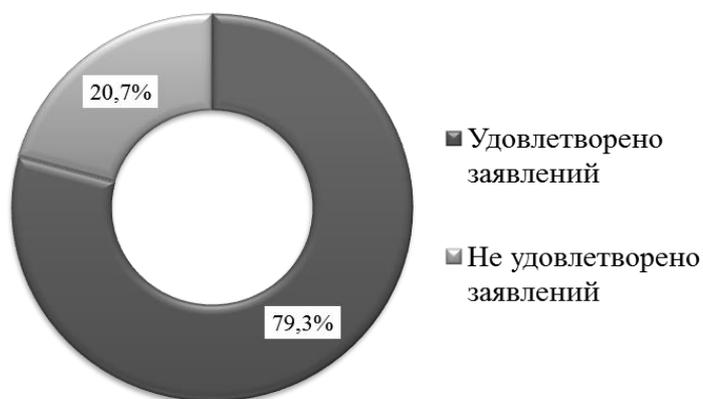


Рисунок 20 – Соотношение удельного веса числа удовлетворенных и не удовлетворённых заявлений на получение направления в реабилитационные центры в 2018 году, %<sup>1</sup>

Завершающим этапом описания ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района является характеристика финансирования деятельности учреждения. Характеристика выполнения плана финансирования представлена в таблице 10.

Данные таблицы свидетельствуют о том, что план финансовых поступлений в 2018 году выполнен не был. При этом субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания учреждению поступили в полном объеме. Общее невыполнение плана составило 1,5 % или 957,8 тысяч рублей, практически вся эта сумма сформирована за счет поступлений от приносящей доход деятельности.

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 9

Таблица 12 – Выполнение финансового плана ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» за 2018 г<sup>1</sup>

Форма финансового обеспечения	Финансирование по плану		Фактические поступления		Отклонение от плана, руб.	Выполнение плана, %
	Сумма, руб.	В % к итогу	Сумма, руб.	В % к итогу		
Субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания	51866000	82,97	51866000	84,26	0	100,0
Поступления от приносящей доход деятельности в рамках государственного задания	10608134	16,97	9653402	15,68	-954732	91,0
Поступления от приносящей доход деятельности за рамками государственного задания	36491	0,06	33406	0,05	-3085	91,5
Итого по всем формам финансового обеспечения	62510625	100,00	61552808	100,00	-957817	98,5

Плановая и фактическая структура финансовых поступлений представлена на рисунке 21. Невыполнение плана относится исключительно к услугам, оказываемым на возмездной основе.

На основании данных рисунка можно судить о том, что большая часть оказываемых учреждением услуг (более 80%) субсидируется государством. Цены на услуги, оказываемые учреждением, определены Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК (ред. от 25.07.2018) «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги в Свердловской области, предоставляемые

<sup>1</sup> Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatelnost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области»<sup>1</sup>.

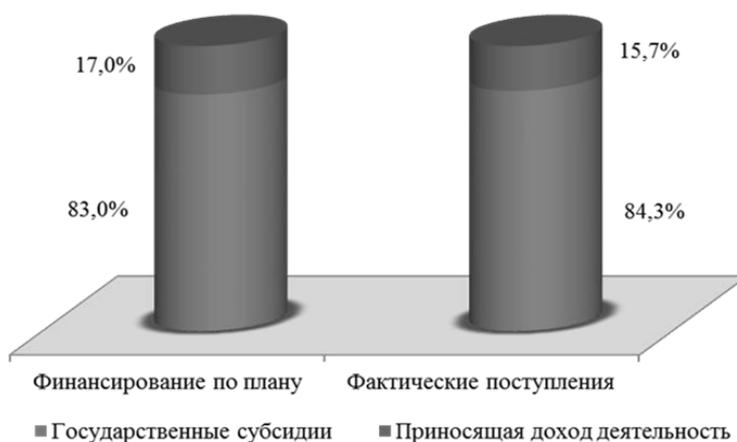


Рисунок 21 – Структура финансовых поступлений ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в 2018 году<sup>2</sup>

На основании всего изложенного можно сделать вывод о том, что имеет место проблемная ситуация, которая проявляется в невыполнении плана поступлений по приносящей доход деятельности. Причины данного факта охарактеризованы в следующем разделе анализа.

## **2.2 Состояние социального обслуживания в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в оценках граждан пожилого возраста и в оценках экспертов**

В ходе характеристики ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» было отмечено невыполнение плана поступлений по приносящей доход деятельности. Однако более важным показателем, характеризующим

<sup>1</sup> Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области [Электронный ресурс] С.4-38. // Постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК (ред. от 25.07.2018) // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/socialnye-uslugi-u053/formi-socialnogo-obsluzhivaniia-vidi-socialnih-uslug-u053.html> (дата обращения: 30.09.2019).

<sup>2</sup> Составлено автором самостоятельно по данным табл.12.

качество и эффективность деятельности учреждения, является выполнение государственного задания по видам услуг. Анализ выполнения государственного задания за 2018 год представлен в таблице 13.

Таблица 13 – Выполнение государственного задания ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в 2018 году а 2018 г, чел.<sup>1</sup>

Наименование услуг	План 2018 года	Факт 2018 года	Отклонение от плана, единиц	Процент выполнения плана, %
Предоставление социального обслуживания в форме на дому	640	621	-19	96,9
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	4 030	4 163	133	103,3
Предоставление консультационных и методических услуг	7 330	7 161	-169	96,7
Всего по государственному заданию	12 000	10 854	-1146	98,4

Данные таблицы и рисунка свидетельствуют о том, что в 2018 году учреждение не выполнило государственное задание, как в целом, так и по большинству видов социальных услуг. Единственная позиция, по которой план перевыполнен – это предоставление социального обслуживания в полустационарной форме.

Таким образом, 188 потенциальных получателя социальных услуг или 1,6 % граждан, имеющих право на получение услуг, эти услуги фактически не получили. Учитывая тот факт, что большая часть получателей социальных услуг учреждения относятся к категории пожилых граждан, можно сделать заключение о том, что социальное обслуживание граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» требует улучшения.

Как отмечалось ранее, цены на услуги, оказываемые учреждением, определены Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК. Учитывая небольшую

<sup>1</sup> Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatel'nost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

величину указанных тарифов, обеспечивающих доступность услуг на возмездной основе практически для всех категорий населения, факт платности услуг не является основанием для невыполнения плана по услугам и государственного задания.

На основании всего изложенного можно сделать вывод о том, что имеет место проблемная ситуация, которая проявляется в невыполнении как государственного задания по оказанию социальных услуг населению, так и невыполнении плана поступлений по приносящей доход деятельности. С целью выявления причин сложившейся ситуации было проведено выборочное анкетирование граждан пожилого возраста – реальных и потенциальных получателей социальных услуг.

Основным методом сбора первичной информации был опрос пожилых граждан в форме анкеты. Оптимальным является выборочное исследование, в силу того, что проведение сплошного наблюдения не представляется возможным в связи с большой численностью генеральной совокупности.

В соответствии с этим возникает необходимость определения объема выборочной совокупности. По состоянию на 01.01.2019 года в районе проживало 39 616 человек, из них 12 600 человек – это граждане пожилого возраста<sup>1</sup>.

Таким образом, численность генеральной совокупности соответствует численности граждан пожилого возраста и составляет 12 600 человек. Расчет объема выборочной совокупности производился с предельной ошибкой 5% и вероятностью 0,954. Результаты расчета представлены в таблице 14. Поскольку дисперсия доли единиц, обладающих каким-либо значением признака, неизвестна, так как данное исследование проводится впервые, была использована ее максимально возможная величина  $(0,25)^2$ .

---

<sup>1</sup> Краткая характеристика Нижнесергинского муниципального района [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – URL: <http://www.admnsergi.ru/index.php/oray> (дата обращения: 01.10.2019).

<sup>2</sup> Полякова, В. В. Основы теории статистики : [учеб. пособие] / В. В. Полякова, Н. В. Шаброва ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – 2-е изд., испр. и доп. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – С.82.

Таблица 14 – Расчет числа единиц выборочной совокупности<sup>1</sup>

Показатель	Условное обозначение	Значение показателя
Генеральная совокупность, чел.	N	12600
Коэффициент Стьюдента	t	
Доля единиц, обладающих признаком, доли единицы	$\sigma^2$	0,25
Предельная ошибка выборки, доли единицы	$\Delta$	0,05
Выборочная совокупность, чел.	n	<b>345</b>

Таким образом, выборка численностью в 345 человек обеспечит необходимую точность исследования. Для повышения точности и удобства расчетов численность выборочной совокупности принята равной 400.

Опрос проводился в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» (опрашивались пожилые граждане) и Управлении социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по Нижнесергинскому району. Опрос проводился анонимно, в рабочее время. Было опрошено 400 человек, что составляет около 3,3 % от общего планового числа получателей услуг. Результаты обработки анкет представлены в таблице 15.

Таблица 15– Результаты обработки анкет по вопросу оказания социальных услуг ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>2</sup>

Вопрос / ответы	Число ответов	В % к общему числу опрошенных
1	2	3
1. Ваш возраст		
60 ÷ 65 лет	56	14,0
66 ÷ 70 лет	126	31,5
старше 70 лет	218	54,5

<sup>1</sup> Рассчитано автором.

<sup>2</sup> Рассчитано автором.

Продолжение таблицы 15

1	2	3
2. Знаете ли Вы о существовании ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и его деятельности?		
Да, знаю хорошо	246	61,5
Слышал о существовании, но подробностей не знаю	125	31,3
Не знаю ничего	29	7,3
3. Откуда вы получили информацию о ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»?		
Сайт учреждения	51	12,8
Публикации в газете	81	20,3
Отзывы знакомых («сарафанное радио»)	120	30,0
Советы врачей, сотрудников Пенсионного фонда, работников Администрации и т.п.	112	28,0
Социальные сети	7	1,8
Не получал никакой информации, слышу впервые	29	7,3
4. Считаете ли Вы систему информирования о социальных услугах эффективной?		
Да, меня все устраивает	43	10,8
Приемлемо, но можно сделать лучше	136	34,0
Информации недостаточно	134	33,5
Очень сложно получить простую и понятную информацию	58	14,5
Мне всё равно	29	7,3
5. Нуждаетесь ли Вы лично или кто либо из Ваших близких в оказании социальных услуг или социальной помощи?		
Да, нуждаюсь лично	228	57,0
Да, в оказании такой поддержки нуждаются мои родственники	119	29,8
Нет, такие услуги мне и моим близким в данный момент не требуются	53	13,3
6. Каким образом можно улучшить систему информирования о социальных услугах?		
Чаще публиковать информацию в газетах	44	11,0
Распространять листовки и иные печатные материалы в учреждениях социального обслуживания и медицинской помощи	94	23,5
Проводить общественные мероприятия с участием организаций социального обслуживания	203	50,8
Улучшить работу электронных средств информации: сайты, социальные сети	30	7,5
Ничего менять не нужно	29	7,3
7. Как часто Вы пользуетесь услугами ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» ?		
Являюсь постоянным клиентом/пользуются близкие	252	63,0
Пользуюсь регулярно (не менее одного раза в месяц)	65	16,3
Пользуюсь эпизодически (один – два раза в год)	31	7,8
Пока не пользуюсь, но не исключаю такой возможности	23	5,8
Не пользуюсь и не намерен (не намерена)	29	7,3

Продолжение таблицы 15

1	2	3
8. Удовлетворены ли Вы качеством услуг ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»?		
Да, меня всё устраивает	271	67,8
Приемлемо, но хотелось бы лучше	56	14,0
Качество услуг надо улучшать	44	11,0
Мне всё равно, услугами не пользуюсь	29	7,3
9. Устраивает ли Вас уровень цен на услуги ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» ?		
Да, вполне	308	77,0
В целом устраивает	49	12,3
Стоимость услуг не соответствует объему и качеству	14	3,5
Мне всё равно, услугами не пользуюсь	29	7,3
10. В чем лично Вы видите проблему того, что не все нуждающиеся в услугах ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» обращаются за их получением?		
Недостаточный перечень услуг	139	34,8
Низкое качество услуг	44	11,0
Высокая стоимость услуг	14	3,5
Слабая информированность населения об услугах	174	43,5
Затрудняюсь ответить	29	7,3
11. Имеются ли у Вас проблемы в коммуникациях с социальными работниками? Если да, то в чем эти проблемы проявляются?		
Проблем в коммуникациях нет	68	17,0
Социальные работники уделяют недостаточно времени на общение	62	15,5
Мне сложно общаться с посторонними людьми	102	25,5
Мне трудно признать факт ограниченности моих возможностей	118	29,5
Я боюсь осуждения знакомых	49	12,3
Иное (указать, что)	1	0,3
12. Что бы Вы лично могли порекомендовать для совершенствования социального обслуживания пожилых граждан? (возможны несколько вариантов ответа)		
Обеспечить наблюдение врача-терапевта непосредственно в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»	344	86,0
Организовать занятия лечебной и реабилитационной физкультурой	278	69,5
Обеспечить возможность круглосуточного получения социального обслуживания	383	95,8
Проводить регулярные коллективные встречи с пожилыми гражданами	354	88,5
Иное (указать)	10	2,5

Подавляющее большинство респондентов, а именно 54,5% относится к старшей возрастной группе – старше 70 лет. Еще 31,5% опрошенных – это граждане в возрасте от 66 до 70 лет.

Более 90 % респондентов осведомлены о ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и результатах деятельности учреждения, а 61,5% считают себя осведомленными достаточно хорошо. При этом основными источниками сведений об учреждении называются отзывы знакомых (30 % опрошенных), советы врачей, сотрудников отделения ПФР, работников Администрации и т.п. (28% опрошенных) и газетные публикации (20,3% опрошенных).

Интернет-источники не рассматриваются пожилыми гражданами как основные, однако и не исключаются. В совокупности доля респондентов, получающих сведения о ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» путем обращения к сайту учреждения или посредством социальных сетей составляет 14,6%, что близко по значению к доле возрастной группы респондентов в возрасте от 60 до 65 лет. Следовательно, лица данной возрастной группы являются достаточно активными пользователями Интернет-ресурсов.

При этом существующую систему информирования населения о деятельности ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» считают нормальной только 10,8% опрошенных пожилых граждан. Еще 34 % респондентов считают существующую систему приемлемой, но при этом полагают, что систему можно сделать лучше, а 48 % опрошенных считают, что информации недостаточно либо эту информацию сложно получить. 7,3 % опрошенных граждан информация о деятельности в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» силу различных причин не интересует вообще. Следовательно, большая часть полученных ответов характеризует систему информирования граждан о деятельности учреждения как неудовлетворительную и недостаточную.

Объективность данных оценок подтверждается ответами на вопрос о личной потребности в социальных услугах. Более 86 % опрошенных считает социальные услуги или социальную помощь необходимыми лично для себя или своих близких. Только 13,3 % опрошенных заявили, что не нуждаются в предоставлении социальных услуг и не рассматривают возможности их получения в будущем, данные представлены на рисунке 22.



Рисунок 22 – Структура ответов на вопрос о потребности в услугах ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», %<sup>1</sup>

При этом постоянно или регулярно получают социальные услуги 79,3% респондентов, 7,8% получают данные услуги эпизодически, а еще 5,8 % не исключают для себя такой возможности. Только 7,3% граждан заявили, что услугами учреждения не пользуются и не намерены этого делать. Таким образом, факт востребованности социального обслуживания гражданами пожилого возраста можно считать установленным.

Качество услуг учреждения полностью или в целом устраивает 81,8 % респондентов. Только 11 % опрошенных граждан заявили, что их не устраивает качество услуг учреждения, еще 7,3 % равнодушны к этому качеству.

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 15.

Близкие данные получены в отношении цен на услуги: 3,5% считают, что цены не соответствуют качеству, рисунок 23. Следовательно, причинами невыполнения государственного задания нельзя считать ни качество услуг, ни уровень цен на эти услуги.



Рисунок 23 – Структура ответов на вопрос об удовлетворённости уровнем цен на услуги ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», %<sup>1</sup>

Основной проблемой того, что не все нуждающиеся в услугах ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» обращаются за их получением респонденты называют слабую информированность населения об услугах учреждения – доля таких ответов в общем числе составила 43,5 %. Вместе с тем нельзя не отметить и то обстоятельство, что 34,8 % опрошенных пожилых граждан считают текущий перечень услуг ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» недостаточным.

Коммуникативных проблем в общении с социальными работниками не испытывают только 17 % респондентов. Основными коммуникативными проблемами называются сложность общения с посторонними людьми и нежелание или боязнь признания факта ограниченных возможностей, рисунок 24.

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 15.



Рисунок 24 – Структура ответов на вопрос о наличии коммуникативных проблем пожилых граждан, %<sup>1</sup>

В качестве пожеланий по направлениям развития социального обслуживания пожилых граждан респонденты высказывают необходимость организации социального обслуживания в круглосуточном режиме, возможность получения социально-медицинских услуг непосредственно в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» без обращения в учреждения здравоохранения и организацию регулярных коллективных встреч социальных работников с пожилыми людьми.

Таким образом, в результате анкетирования установлено, что основной причиной невыполнения государственного задания по оказанию социальных услуг населению является тот факт, что существующая система информационного обеспечения работает недостаточно эффективно. Кроме того, граждане считают необходимым расширение перечня оказываемых учреждением услуг, называя наиболее предпочитаемые варианты.

Результаты анкетирования **следует** дополнить мнением экспертов. С этой целью автором магистерской диссертации была разработана анкета эксперта, бланк которой представлен в Приложении А. В качестве экспертов

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 15

привлекались руководители, специалисты и социальные работники ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

Опрос экспертов проводился одновременно с анкетированием пожилых граждан. В опросе приняло участие 20 человек, что составляет 25% от общего числа сотрудников учреждения. Такой объем выборки позволяет рассчитывать на высокую точность результатов экспертного опроса. Общее количество вопросов в анкете эксперта – 19. Результаты обработки экспертных анкет представлены в таблице 16 Приложения Б.

Большая часть экспертов, принявших участие в опросе – это женщины, доля которых в составе экспертов составляет 80%. Данное обстоятельство определяется фактическим гендерным составом сотрудников ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

60% экспертов – социальные работники, то есть лица, наиболее близко взаимодействующие с гражданами пожилого возраста и наиболее осведомлённые о проблемах данных граждан. Точно такой же результат получен при изучении фактического стажа работы экспертов в системе социального обслуживания, рисунок 25.

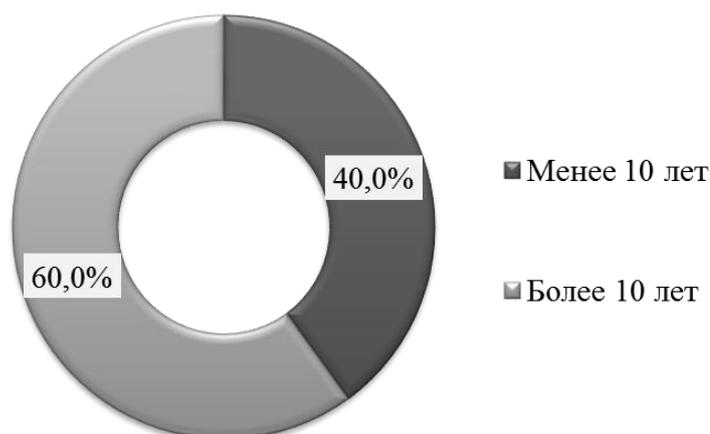


Рисунок 25 – Распределение экспертов по стажу работы в системе социального обслуживания, %<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 16.

Поскольку большая часть экспертов имеет стаж работы в системе социального обслуживания 10 лет и более, можно утверждать, что эксперты полностью в курсе проблем, возникающих в ходе оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста. Это косвенно подтверждается и ответами на вопрос об образовании экспертов: 65% имеют высшее образование, а 35% среднее профессиональное. Респондентов со средним образованием нет.

Значимость социального работника в жизни граждан пожилого возраста по 10-ти балльной шкале эксперты в среднем оценили на 8,7 балла. Данный результат получен путем расчета среднего значения экспертных оценок по формуле средней арифметической взвешенной. Оценок ниже 7 баллов от экспертов не поступило. Таким образом, значимость социальной работы для граждан пожилого возраста экспертами в целом оценивается как высокая. В то же время эксперты отмечают наличие проблем, осложняющих работу социальных работников при взаимодействии с гражданами пожилого возраста, рисунок 26.

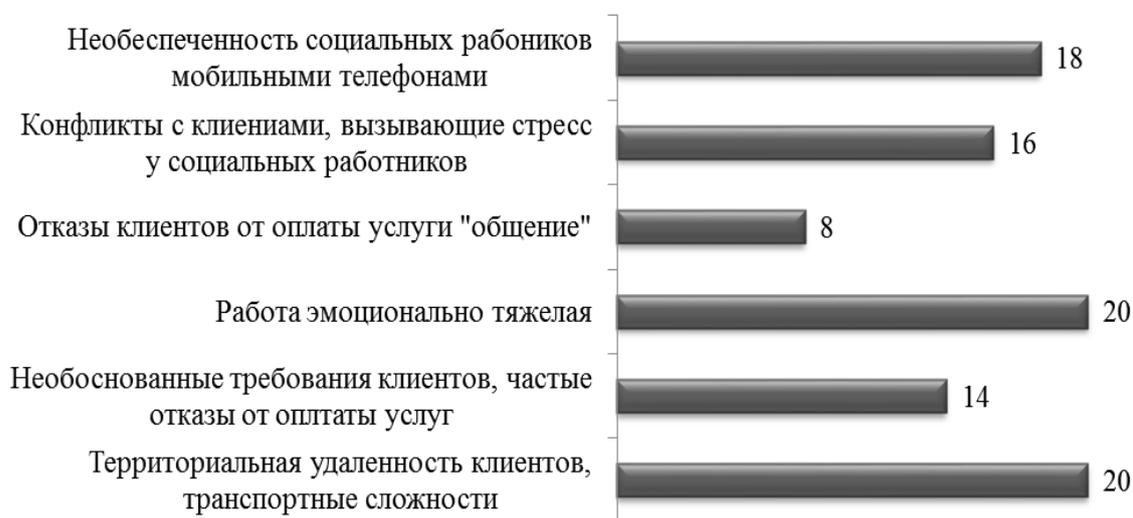


Рисунок 26 – Основные проблемы ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в работе с гражданами пожилого возраста, число ответов<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Составлено автором по данным табл. 16.

Наиболее острыми проблемами эксперты называют проблемы территориальной удаленности клиентов (работа в шести муниципальных образованиях), эмоциональную **напряженность** работы при отсутствии возможности психологической разгрузки и отсутствие служебных средств мобильной связи. Менее острыми, но существующими проблемами называются конфликты с клиентами, вызывающие стресс и необоснованные требования клиентов к социальным работникам, а также нежелание оплачивать отдельные услуги.

Основным фактором, побуждающим пожилых граждан обратиться в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», эксперты считают нехватку общения – 90 % экспертов определили данное обстоятельство в качестве основного. Помимо этого, значимыми мотивами обращения в учреждение являются отсутствие родственников или напряженные отношения с ними.

В отношении предпочтений клиентов эксперты высказываются в пользу социально-бытовых и социально-медицинских услуг (90% ответов для каждого вида), а также социально-психологических услуг (75% ответов). Остальные виды услуг эксперты не считают приоритетными, хотя и признают их необходимость.

Подобным же образом распределяются мнения экспертов в отношении перспектив востребованности услуг: приоритет также отдается социально-бытовым, социально-медицинским и социально-психологическим услугам с аналогичным распределением мнений экспертов. Вместе с тем называются и новые виды услуг, такие как срочная социальная помощь (80% ответов) и социальное такси (75% ответов).

Услуги, выходящие за рамки договорных отношений оказывают клиентам 60% социальных работников. При этом суть этих услуг респондентами не раскрывается.

Наиболее серьезными проблемами социальной работы эксперты называют удаленность от места жительства клиента и связанные с этим транспортные проблемы, а также сильные психологические нагрузки – по

60% ответов. Значимой проблемой называется также сложность установления доверительных отношений с клиентами – половина экспертов отмечает такие сложности. Значительную тяжесть физического труда отмечают в качестве сложности только 6 экспертов.

Основной коммуникативной сложностью называется недоверие к социальным работникам со стороны клиента – 80% экспертов придерживаются данного мнения. Значимыми проблемами называются низкая коммуникабельность клиентов и проблемы с их памятью. Проблемы физиологического свойства не рассматриваются экспертами как препятствие для работы с пожилыми гражданами.

Все эксперты отмечают, что культурно-досуговая работа с пожилыми гражданами ведется активно. В отношении числа пожилых граждан, принимающих участие в культурно-досуговых мероприятиях, сведений от экспертов не поступало. *Непонятно?*

Социальные работники хорошо осведомлены о современных технологиях социального обслуживания. Так, практически все из перечисленных в анкете эксперта современных технологий в социальном обслуживании граждан пожилого возраста экспертам известны. Относительно новыми формами называются секции позитивной психогимнастики и «Театр воспоминаний», однако и об этих формах сведения у части экспертов есть.

Все эксперты без исключения считают возможным применения данных форм в деятельности ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района». Однако при этом готовность учреждения к внедрению новых форм экспертами оценивается только чуть выше средней: средняя оценка, рассчитанная на основе 10-ти балльной шкалы по средней арифметической взвешенной, составляет 7,2 балла.

Экспертами отмечается факт сотрудничества с общественными организациями, учреждениями культуры и предприятиями муниципального района. Наиболее активное сотрудничество отмечено с МБУ «ДК г. Нижние

Серги» и ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ», а также СОГУ Природный парк «Оленьи ручьи».

В завершении эксперты ответили на вопросы о том, что им больше всего нравится в своей работе и произвели оценку своей работы. Большинство экспертов привлекает коммуникативная сторона работы, а распределение оценок работы представлено в таблице 17.

Таблица 17 – Распределение экспертных оценок в отношении работы в системе социального обслуживания<sup>1</sup>

Варианты ответа	Ответы		Варианты ответа	Ответы	
	чел.	% к общему числу ответов		чел.	% к общему числу ответов
Престижная	16	80	Не престижная	4	20
Нужная	20	100	Бесполезная	0	0
Хорошо оплачиваемая	4	20	Мало оплачиваемая	16	80
Легкая физически	14	70	Тяжелая физически	6	30
Спокойная	4	20	Нервная	16	80

Абсолютно все эксперты считают социальное обслуживание нужной и полезной работой, отмечая достаточно высокий престиж этой работы и относительную физическую легкость. Вместе с тем работу социального работника эксперты называют нервной и малооплачиваемой.

Нужно заметить, что в отношении значимости социальных услуг в социальном обслуживании граждан пожилого возраста мнения респондентов и мнения экспертов в целом, совпадают. Что касается имеющихся проблем в сфере социального обслуживания пожилых граждан, то в данной части отмечаются некоторые разногласия мнений респондентов и мнений экспертов.

Опрошенные граждане в перечне проблем называют слабую информированность населения об услугах учреждения и наличие

<sup>1</sup> Рассчитано автором.

коммуникативных проблем в общении с социальными работниками. Кроме того, более трети опрошенных граждан отмечают необходимость расширения перечня социальных услуг, даже оказываемых на платной основе.

Эксперты также подчеркивают наличие коммуникативных проблем в общении с пожилыми гражданами, основным фактором, определяющим возникновение данных проблем называется недоверие к социальным работником со стороны клиента. Экспертное мнение о необходимости и возможности некоторого расширения перечня социальных услуг тоже в целом совпадает с результатами опроса граждан.

Однако, в отличие от мнения большинства опрошенных граждан, низкая информационная активность учреждения в числе недостатков экспертами не упоминается вообще. Мнения экспертов о сложностях социального обслуживания обосновываются экспертами наличием проблем материального, эмоционального и территориального характера.

Вместе с тем, совпадение мнений респондентов и экспертов в части наличия коммуникативных проблем дает основания для выработки концепции решения этих проблем. В частности, одной их первоочередных мер называется необходимость проведения общественных мероприятий с участием организаций социального обслуживания.

На основании исследования деятельности ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», изучения мнений клиентов учреждения и экспертных оценок можно сделать следующие выводы:

- около трети граждан Нижнесергинского муниципального района – граждане пожилого возраста, нуждавшиеся в социальном обслуживании;
- социальное обслуживание граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» осуществляется в соответствии с уставными целями и задачами учреждения;
- государственное задание в 2018 году учреждением выполнено не было основной причиной невыполнения государственного задания по

оказанию социальных услуг населению является тот факт, что существующая система информационного обеспечения работает недостаточно эффективно;

- граждане считают необходимым расширение перечня оказываемых учреждением услуг, называя наиболее предпочитаемые варианты;

- экспертные оценки позволили установить наличие материальных, коммуникативных и эмоциональных проблем в деятельности социальных работников;

- большинство экспертов считают возможным и необходимым расширения перечня социальных услуг, оказываемых пожилым гражданам, называя необходимым и улучшение условий труда социальных работников.

Степень распространенности проблемы можно отследить по результатам тестирования. Подавляющее большинство опрошенных граждан считает необходимым улучшение информационного обеспечения процесса оказания социальных услуг, следовательно, данная проблема является распространенной и актуальной.

Данная актуальность подтверждается еще и тем, что 86 % от общего числа граждан, принявших участие в опросе, в социальных услугах нуждаются или не исключают для себя возможности получения этих услуг. Улучшение информационного обеспечения процесса оказания социальных услуг позволит не только обеспечить выполнение государственного задания по приносящей доход деятельности, но и по факту оказать большее количество услуг тем гражданам, которые нуждаются в этих услугах. Кроме того, это улучшение позволит повысить имидж ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в глазах граждан пожилого возраста.

Таким образом, в первую очередь необходимо совершенствование информационной системы в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста. Для этого совершенствования необходимо установить, какие информационные каналы способны обеспечить максимальный уровень отклика.

В таблице 18 приводится статистика откликов клиентов ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» на информацию, полученную из различных каналов. Информация была отобрана и систематизирована в процессе выполнения выпускной квалификационной работы магистра .

Таблица 18 – Статистика откликов граждан, впервые обратившихся за получением социальных услуг в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Источник информации	Измеряемый параметр	Количество единиц параметра	Конверсия (число впервые обратившихся)	Уровень конверсии, %
Социальные сети	Количество просмотров за год	5184	7	0,1%
Сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»	Количество просмотров за год	1022	29	2,8%
Газета «Новое время»	Число публикаций (номеров) за год	12	3	25,0%
Передачи телеканала «Студия Ладья»	Количество эфиров о ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»	22	5	22,7%
Публичные мероприятия, проводимые ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»	Число мероприятий	24	24	100,0%
Публикация информационных листов	Число информационных листов	48	24	50,0%
Прямые контакты	Число контактов	260	260	100,00%

Важной характеристикой качества информационного обеспечения является уровень конверсии канала. В данном случае под конверсией понимается число и доля откликов на информационные сообщения. Наибольшее число получателей информации получают сведения из Интернет-ресурсов, включая социальные сети. Однако данные ресурсы

<sup>1</sup> Составлено автором на самостоятельно на основе изучения листов регистрации получателей услуг ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

обладают самым слабым уровнем конверсии – 0,1% для социальных сетей и 2,8% для сайта учреждения. Максимальный уровень конверсии обеспечивается прямыми контактами и публичными мероприятиями – в данных случаях уровень конверсии составляет 100%.

Среди источников информационно-коммуникационного взаимодействия с пожилыми гражданами максимальный уровень привлечения обеспечивают Интернет-ресурсы, включая социальные сети. Однако, как уже было отмечено, эти ресурсы обеспечивают самый слабый отклик.

Вторую позицию по уровню реального привлечения занимают публичные мероприятия – данная форма обеспечивает 26,1% привлечений от общего числа всех обратившихся, при этом конверсия составляет 100%. Такую же долю обращений обеспечивают средства полиграфии, однако уровень конверсии в данном случае составляет 50%.

На основе результатов анализа социального обслуживания граждан пожилого возраста на примере ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» необходимо сделать вывод о том, что основной проблемой Нижнесергинского района в сфере исследования является проблема старения населения, приводящая к увеличению доли пожилых граждан в структуре населения. Старение населения подчёркивает актуальность проблемы исследования. Старение населения, в свою очередь, вызывает необходимость совершенствования системы социального обслуживания граждан пожилого возраста, что было подтверждено как результатами анализа отчетности учреждения, так и данными эмпирического исследования.

Таким образом, в процессе исследования были выявлены основные проблемы в социальном обслуживании граждан пожилого возраста. При этом механизмами выявления проблем являлись методы анкетирования и экспертных оценок, что позволяет рассчитывать на высокую степень объективности результатов исследования. Разработке рекомендаций по

решению проблем посвящен следующий раздел выпускной квалификационной работы магистра.

### **3. Разработка рекомендаций по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста**

#### **3.1. Наиболее значимые проблемы в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и возможности их решения**

В процессе изучения основ социального обслуживания граждан пожилого возраста был выявлен ряд проблем, касающихся данной сферы. В части теоретико-методологических и правовых основ социального обслуживания граждан пожилого возраста наиболее значимыми проблемами нужно считать следующие:

1) Проблема старения населения. В России установился устойчивый тренд к увеличению абсолютного числа граждан пожилого возраста и доли этих граждан в общей численности населения. Уже сейчас каждый четвёртый гражданин РФ является пожилым, а в ближайшем пятилетии доля пожилых граждан в общей численности населения превысит 27%. Одновременно отмечается и увеличение средней продолжительности жизни пожилых граждан. Данная проблема определяет актуальность функционирования самой системы социального обслуживания граждан пожилого возраста.

2) Проблема необходимости оказания социальной помощи. При увеличении числа пожилых граждан и продолжительности их жизни возрастает необходимость оказания этим гражданам постоянной помощи и поддержки. Потребность в социальном обслуживании испытывают более 80% граждан пожилого возраста, а более 30% нуждаются в социальном обслуживании постоянно. На фоне роста числа пожилых граждан, увеличения средней продолжительности жизни, роста доли пожилых граждан в общей численности населения вызывает необходимость развития системы социального обслуживания граждан пожилого возраста.

3) Проблема необходимости совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста. Данная проблема вытекает из необходимости социализации пожилых граждан, необходимости их активного вовлечения в общественную или трудовую деятельность. Несмотря на то, что значительная часть граждан пожилого возраста, особенно, в возрастном диапазоне 60 ÷ 65 лет, является носителями ценных знаний и опыта и готова продолжать трудовую деятельность, работодатели не рассматривают пожилых граждан в качестве трудового ресурса. Связано это с тем, что при вовлечении граждан пожилого образа в трудовую и общественную деятельность необходимо учитывать специфические особенности данной категории людей, к чему не готова большая часть работодателей. Соответственно, возникает необходимость разработки системы мер по такой социализации.

4) Проблема социальной неоднородности. Пожилые граждане представляют самые различные социальные слои общества, которые отличаются различным уровнем образования, квалификации и сферой интересов. Вариация как групп граждан пожилого возраста, так и типов этих граждан внутри каждой группы определяет различие подходов к социальной адаптации и социальному обслуживанию этих граждан. Действующие программы социального обслуживания пожилых граждан не всегда учитывают такую вариацию, поскольку в масштабах страны или даже региона такой учет является чрезвычайно трудоемким процессом. Следовательно, потенциальным решением проблемы может являться предоставление большей самостоятельности учреждениям социального обслуживания населения на муниципальном уровне. Такие решения вполне осуществимы в рамках приносящей доход деятельности.

5) Проблемы приоритета в выборе форм социального обслуживания пожилых граждан. В ходе исследования установлено, что традиционные формы активности пожилых граждан не рассматриваются гражданами как единственно необходимые. Данное утверждение определяет необходимость

поиска и внедрения новых форм работы с гражданами пожилого возраста в деятельность учреждений социального обслуживания населения. Внедрение таких форм также возможно в рамках приносящей доход деятельности на уровне муниципальных учреждений социального обслуживания населения.

6) Проблема ограниченности существующих форм социального обслуживания. Исследование показало, что потенциал активности людей пожилого возраста, при традиционно практикуемых формах социального обслуживания задействован не полностью. Граждане пожилого возраста зачастую готовы к активной социальной деятельности, однако предложения учреждений социального обслуживания ограничены. Решение данной проблемы также возможно именно на муниципальном уровне за счет средств приносящей доход деятельности. Кроме того, ряд форм социальной активности, таких например, как волонтерство, помощь в уходе за пожилыми гражданами, клубы общения, не требует финансового обеспечения как такового и может быть реализован на началах социальной инициативы.

7) Проблемы нормативно-правового регулирования в сфере финансового обеспечения социального обслуживания граждан пожилого возраста. Процессы оказания социальных услуг населению и финансирование этих процессов регулируются федеральным и региональным законодательством. При этом допускается оказание социальных услуг, не включенных в федеральный перечень и в объемах, свыше установленных региональным законодательством. Однако в этом случае оказание услуг должно производиться исключительно за счет муниципальных средств, либо на возмездной основе. Данное обстоятельство является фактором, сдерживающим расширение перечня социальных услуг пожилым гражданам, даже при наличии организационных возможностей для оказания этих услуг. В данном случае решением проблемы опять-таки является приносящая доход деятельность учреждений социального обслуживания населения на муниципальном уровне.

На основании обобщения данных проблем был сделан вывод о том, что даже при их наличии учреждения социального обслуживания располагают потенциалом и имеют возможности для расширения перечня социальных услуг, оказываемых гражданам пожилого возраста, с одновременным повышением качества этих услуг. Задача системы социального обслуживания заключается не только в оказании социально-медицинских услуг гражданам пожилого возраста, но и в проведении социальных мероприятий, направленных на вовлечение пожилых граждан в общественную жизнь, социально-психологическую реабилитацию, абилитацию и адаптацию граждан пожилого возраста, нуждающихся в таком обслуживании.

Проблемы социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в оценках граждан пожилого возраста. Для конкретизации проблем на муниципальном уровне и выработке системы первичных мер по устранению данных проблем, во второй главе выпускной квалификационной работы магистра был выполнен анализ результатов деятельности учреждения социального обслуживания и выполнено эмпирическое исследование в форме анкетирования клиентов учреждения и экспертного опроса. Организационной базой исследования выступило ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

В результате анализа было установлено, что основной проблемой муниципалитета является старение населения, определяющее необходимость совершенствования системы социального обслуживания граждан пожилого возраста. В результате выборочного анкетирования данной категории граждан была установлена необходимость развития информационно-коммуникативного взаимодействия учреждений социального обслуживания населения с пожилыми гражданами.

Проблемы социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в оценках экспертов. Наиболее значимыми проблемами в социальном обслуживании граждан пожилого возраста, выявленными в результате изучения мнений экспертов, являются:

- необеспеченность социальных работников средствами мобильной связи для экстренного взаимодействия с клиентами;
- эмоциональную **напряженность** работы;
- территориальная **удаленность**, вызванная необходимостью работы в шести муниципальных образованиях.

Все выявленные проблемы могут быть решены при наличии финансового обеспечения. Вместе с тем, как отмечалось выше, федеральное и региональное законодательство не предусматривает выделения средств федерального или регионального бюджетов на расширение перечня социальных услуг или дополнительного материального обеспечения работников сферы социального обслуживания. Однако данное финансирование может быть обеспечено за счет муниципальных источников, либо приносящей доход деятельности.

### **3.2. Направления совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста **Нижнесергинского района****

Выявленные проблемы в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста дают основания для выработки рекомендаций по решению указанных проблем. В силу того, что изменение нормативно-правовой базы, федеральных или региональных программ в сфере исследования на данном этапе не представляется возможным, проблемы должны решаться на уровне муниципальных образований и за счет средств муниципальных образований либо внутренних ресурсов учреждений социального обслуживания населения.

Применительно к организационной базе исследования – ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – можно сформулировать основные направления

совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста. Данные направления представлены на рисунке 27.



Рисунок 27 – Направления совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»<sup>1</sup>

Оба направления тесно связаны между собой, поскольку от качества труда социальных работников зависит и степень удовлетворенности получателей социальных услуг. Степень этой удовлетворенности, в свою очередь, улучшает коммуникативное взаимодействие и повышает уровень мотивации социальных работников.

Следовательно, вектором действий в совершенствовании социального обслуживания граждан пожилого возраста будет являться организация публичных мероприятий как способ непосредственных коммуникаций ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и пожилых граждан, нуждающихся в социальном обслуживании. Конкретной формой такой коммуникации, направленной на устранение проблемы недостаточного информационного обеспечения и смягчения коммуникативных проблем должна стать организация ежегодного мероприятия «Выставка социальных услуг».

<sup>1</sup> Составлено автором.

Данное мероприятие будет направлено не только на взаимодействие с гражданами пожилого возраста, но и со всеми лицами, нуждающимися в получении этих услуг. Однако поскольку в ходе анализа было установлено, что 82% получателей социальных услуг – это пенсионеры, то есть граждане пожилого возраста, основной целевой аудиторией выставки будут именно пожилые граждане.

При анкетировании были получены ответы респондентов о каналах информационного продвижения, которые с их точки зрения являются оптимальными. Ранее отмечалось, что наибольшее число респондентов – 203 человека или 50,8 % от числа всех граждан, **давших положительный ответ**, наиболее приемлемым для себя источником получения информации считают организацию общественных мероприятий.

Кроме того, 354 респондента или 88,5 % опрошенных граждан высказали пожелание о том, что для совершенствования социального обслуживания пожилых граждан следует проводить регулярные коллективные встречи с пожилыми гражданами. Таким образом, в первую очередь следует остановиться именно на данном направлении.

Помимо организации регулярных коллективных встречи граждане пожилого возраста Нижнесергинского района высказали пожелания об организации наблюдения врача-терапевта непосредственно в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – 86% пожилых граждан нуждаются в такой услуге. Кроме того, пожилые граждане считают необходимым получение социального обслуживания в круглосуточном режиме – такую форму оказания социальных услуг поддерживают 95,8% пожилых граждан.

Оказание этих услуг является потенциально возможной, но на платной основе, так как государственным заданием не предусмотрено оказание таких услуг бесплатно. Для решения этой задачи учреждению необходимо заключить договор с ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ» об оказании услуг терапевтического приема на площадке ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в определенные дни недели и определенное время дня.

На основе этого договора следует разработать график приема терапевта и разместить этот график на информационном стенде и сайте учреждения. Запись на прием к терапевту может осуществляться путем звонка в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», такая форма заявок на получение социальных услуг учреждением практикуется.

Оказание социальных услуг в круглосуточном режиме вполне возможно, но тоже на возмездной основе и только в пределах города Нижние Серги. Для этого необходимо разработать график дежурств социальных работников. С целью обеспечения связи для дежурных социальных работников необходимо приобрести мобильный телефон, номер которого следует указать на сайте учреждения в видимой зоне главной страницы. Кроме того, номер вызова дежурного социального работника ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» должен быть зафиксирован в службе спасения 112, для того, чтобы пожилые граждане в критический момент могли обратиться за помощью через службу спасения.

Для обеспечения информирования граждан пожилого возраста о графике приема терапевта в помещении ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и номере телефона дежурного социального работника потребуется незначительная техническая доработка сайта учреждения. Эта доработка не требует дополнительных финансовых затрат и может быть осуществлена в рамках текущего обслуживания сайта учреждения.

Для решения проблемы связи для дежурных социальных работников необходимо приобрести недорогие мобильные телефоны с подключением к любому оператору сотовой связи, действующему в регионе. Количество дежурных телефонов – две единицы. Модель телефона: DIGMA A105 2G Linx, стоимость 400 рублей за единицу. Для приобретения данных мобильных устройств не требуется заключения договора с поставщиком, поскольку сумма оплаты является незначительной и средства могут быть выделены сотруднику ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в подотчет, с последующим составлением авансового отчета.

Для решения проблемы эмоциональной **напряженности** труда социальных работников необходимо один раз в месяц организовывать «Дни эмоциональной разгрузки». Для этого не требуется комплектовать штат ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» психологом. «Дни эмоциональной разгрузки» будут проводиться силами психолога ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ» в рамках договора оказания услуг.

Решение проблемы территориальной удаленности заключается в обеспечении коммуникаций между сотрудниками, работающими на разных территориальных площадках. В обслуживании ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» находятся несколько городов и деревень, которые расположены далеко друг от друга, общественный транспорт отсутствует. В каждой деревне есть по 1 социальному работнику, с руководством они вынуждены общаться только по телефону, им тоже нужна поддержка и общение с коллегами.

Проблема в данном случае может быть решена в комплексе с организацией «Дни эмоциональной разгрузки». В эти дни сотрудники удаленных территорий будут доставляться в головной офис и обратно, к месту постоянного проживания. Транспортные возможности у ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» для этого имеются, легковой транспорт в наличии есть. Разработке конкретных алгоритмов реализации мероприятий по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» посвящен следующий раздел выпускной квалификационной работы магистра.

### **3.3 Организация публичных мероприятия как мера совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста **Нижнесергинского района****

Первоочередной задачей совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста определена организация публичных мероприятий как способ непосредственных коммуникаций ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и пожилых граждан, нуждающихся в социальном обслуживании. Практической формой решения данной задачи будет являться организация ежегодного мероприятия «Выставка социальных услуг».

Оптимальной площадкой для проведения мероприятия является МБУ «ДК г. Нижние Серги». В состав участников «Выставки социальных услуг» следует включить представленные на рисунке 28.



Рисунок 28 – Участники «Выставки социальных услуг»

Сущность мероприятия заключается в работе организаций – участников в выставочном формате. В фойе МБУ «ДК г. Нижние Серги» должны быть оборудованы стенды участников. Каждый стенд должен быть оформлен в стиле сайта организации (цвета, символика), обеспечен раздаточным материалом: постеры, календари, буклеты, сувенирная продукция (на усмотрение участника).

Каждый стенд должен быть оборудован локальным освещением и подключением к энергосети 220V. На стенде в обязательном порядке должно быть установлено не менее одного стола и двух стульев, количество столов и стульев может быть увеличено по желанию организации – участника. Для размещения полиграфической рекламы стенд должен быть оснащен переносной рекламной консолью с ячейками для буклетов или проспектов. Монтаж и оформление стендов, а также предоставление рекламных консолей будет выполнен силами Агентства Бизнес Рекламы, г. Нижние Серги, ул. Мастеров, 20.

Это же агентство будет осуществлять печать полиграфической рекламы выставки и организаций – участников. Оснащение стендов мебелью, энергообеспечение и доступ в Интернет будет предоставлено МБУ «ДК г. Нижние Серги» в рамках выполнения муниципального заказа.

В процессе посещения выставки граждане смогут ознакомиться с деятельностью организаций, оказывающие социальные услуги, побеседовать со специалистами и получить бесплатную консультацию по актуальным для них вопросам.

Желающие заключить договоры на получение определенных социальных услуг при наличии документов, удостоверяющих их личность, могут сделать это непосредственно на мероприятии. Для этого на стенде ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» будут установлены компьютер и принтер, что обеспечит возможность оформления и подписания договоров на месте.

Для информирования граждан о видах социальных услуг населению на «Выставке социальных услуг» участниками будут проведены круглые столы и семинары. Тематика круглых столов и семинаров представлена в таблице 19.

Таблица 19 – Темы семинаров и круглых столов в рамках проведения «Выставки социальных услуг»<sup>1</sup>

Организатор	Тема
1	2
ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»	Социальные услуги гражданам пожилого возраста
Центр занятости населения	Занятость граждан пожилого возраста

Продолжение таблицы 19

1	2
ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ»	Гериатрия – территория тревоги и заботы
Управление социальной политики по Нижнесергинскому району	Меры социальной поддержки граждан пожилого возраста
Управление образования администрации Нижнесергинского муниципального района	Услуги учреждений образования для пожилых граждан

Важным элементом является продвижение мероприятия. Процесс подготовки и продвижения выставки содержит следующие основные этапы:

1. Руководство ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» проводит организационные беседы с руководителями учреждений – участников «Выставки социальных услуг», а также руководством МБУ «ДК г. Нижние Серги»;

2. Силами специалистов заинтересованных организаций готовится Положение о «Выставке социальных услуг», разрабатывается и согласовывается программа и дата проведения выставки;

3. Объявление о проведении выставки и программа публикуется на сайтах организаций – участников выставки, сайте администрации муниципального района, сайте МБУ «ДК г. Нижние Серги» социальных сетях «Одноклассники», «В контакте». Одновременно производится публикация аналогичных объявлений в газете «Новое время»;

<sup>1</sup> Составлено автором самостоятельно.

4. Афиши о проведении выставки размещаются в учреждениях – участниках выставки, в здании администрации, отделении ПФР, торговых центрах;

5. В эфире канала «Студии Ладыя» выходят анонсы «Выставки социальных услуг», периодичность анонсов – пять выпусков.

Кроме того, для привлечения посетителей в день выставки следует провести концерт силами творческих коллективов МБУ «ДК г. Нижние Серги». Всё это обеспечит привлечение максимального общественного внимания к событию.

Основными направлениями деятельности в рамках данного проекта будет подготовка договорного обеспечения процесса, методическое и полиграфическое обеспечение выставки, финансовое обеспечение, материально-техническое обеспечение, организация исполнения мероприятия «Выставка социальных услуг», организация работы с окружением проекта, организация информационного обеспечения проекта.

Для проведения выставки требуется один календарный день. Планируемая дата проведения «Выставки социальных услуг» 27.03.2020 г. Время проведения выставки с 9 – 00 до 17 – 30. Аренда площадки производится на безвозмездной основе, в рамках муниципального задания. В таблице 20 представлена рабочая программа «Выставки социальных услуг».

Таблица 20 – Рабочая программа мероприятия «Выставка социальных услуг»<sup>1</sup>

Этап мероприятия	Начало этапа	Конец этапа
Встреча и регистрация участников	09-00	10-00
Размещение на стендах участников	10-00	10-30
Тестирование работоспособности оргтехники, check - up	10-30	11-00
Церемония открытия, речь Главы Нижнесергинского муниципального района	11-00	11-30

<sup>1</sup> Составлено автором самостоятельно.

Концерт силами творческих коллективов МБУ «ДК г. Нижние Серги»	11-30	12-30
Работа участников выставки на стендах, общение с посетителями, заключение договоров	11-30	17-30
Круглый стол «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»	12 -30	13 - 30
Семинар «Занятость граждан пожилого возраста»	13 -30	14 - 00
Круглый стол «Гериатрия – территория тревоги и заботы»	14 -00	15 – 00
Семинар «Меры социальной поддержки граждан пожилого возраста»	15 -00	15 – 30
Круглый стол «Услуги учреждений образования для пожилых граждан»	15 -30	16 - 30
Церемония закрытия, речь начальника управления социальной политики по Нижнесергинскому району	16-30	17-00
Вручение сувениров	17-00	17-30

Все организации – участники выставки являются организациями социальной инфраструктуры. В связи с этим арендная плата с них взиматься не будет. Финансовое обеспечение выставки – средства ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

Структура действий по реализации мероприятия «Выставка социальных услуг» характеризуется деревом целей. Целевая декомпозиция мероприятия выглядит следующим образом

## 1. Подготовка выставки

### 1.1. Организационное обеспечение

1.1.1. Переговоры с руководителями организаций – участников выставки

1.1.2. Переговоры с руководством МБУ «ДК г. Нижние Серги»

1.1.3. Подготовка Положения о выставке и программы выставки

1.1.4. Утверждение Положения и программы в администрации муниципального района

1.1.5. Подготовка текста объявления о выставке и рекламных материалов

### 1.2. Договорное обеспечение выставки

1.2.1. Подготовка образца договоров об оказании социальных услуг гражданам

- 1.2.2. Подготовка договора с Агентством Бизнес Рекламы на обеспечение выставки
- 1.2.3. Правовая экспертиза договоров
- 1.2.4. Подписание договора с Агентством Бизнес Рекламы
- 1.2.5. Согласование план – схемы и дизайна стендов
- 1.3. Финансовое обеспечение выставки
  - 1.3.1. Расчёт сметы затрат и представление в администрацию для подготовки бюджета проекта
  - 1.3.2. Согласование затрат в финансовом управлении
  - 1.3.3. Подготовка трехстороннего соглашения о выделении средств на реализацию проекта
  - 1.3.4. Подписание соглашения главой администрации, начальником Управления социальной политики и директором ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»
  - 1.3.5. Зачисление средств на счет ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»
  - 1.3.6. Авансовые платежи исполнителям работ
- 1.4. Информационное обеспечение выставки
  - 1.4.1. Публикация анонсов на сайтах участников и сайте администрации
  - 1.4.2. Публикация анонсов в социальных сетях «Одноклассники», «В контакте»»
  - 1.4.3. Публикация объявлений о выставке в газете «Новое время»
  - 1.4.4. Выход эфиров канала «Студия Ладья», посвященных выставке
  - 1.4.5. Печать буклетов, листовок и афиш, изготовление сувениров
  - 1.4.6. Размещение афиш выставки в местах размещения объявлений
- 2. Проведение выставки
  - 2.1. Открытие выставки
    - 2.1.1. Монтаж и оснащение стендов участников выставки
    - 2.1.2. Встреча и размещение участников на стендах

2.1.3. Тестирование работоспособности оргтехники, check – up

2.1.4. Церемония открытия, речь Главы муниципального района

## 2.2. Работа выставки

2.2.1. Концерт силами творческих коллективов МБУ «ДК г. Нижние Серги»

2.2.2. Работа участников выставки на стендах, общение с посетителями

2.2.3. Проведение круглых столов и семинаров согласно программе

2.2.4. Заключение договоров на оказание социальных услуг

## 2.3. Закрытие выставки

2.3.1. Церемония закрытия, речь начальника управления социальной политики

2.3.2. Подведение итогов выставки, подсчет посетителей и числа заключенных договоров на оказание социальных услуг

2.3.3. Оплата работ по договорам Агентством Бизнес Рекламы, СМИ и ТВ

2.3.4. Публикация статей об итогах выставки в газете «Новое время», на сайтах администрации муниципального района, ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»

Выставка может рассматриваться как пилотный проект для Нижнесергинского муниципального района. При успешной реализации проекта он обладает ресурсом масштабирования.

Для организации и проведения «Выставки социальных услуг» требуются различные виды ресурсов, начиная от компетенций специалистов и заканчивая информационными. За исключением двух видов ресурсов, все необходимые ресурсные позиции закрываются, так как являются актуальными. К потенциальным относятся финансовые и организационные ресурсы. Перевод данных ресурсов в актуальное состояние будет обеспечен в ходе реализации проекта в соответствии с целевой декомпозицией.

Для решения задач проекта и обмена информацией как между участниками команды, так и внешним окружением, необходимо построение

коммуникационных структур проекта. Внутренняя коммуникационная структура проекта представлена на рисунке 29.

В состав команды проекта, помимо директора и заместителя директора ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» будут включены специалисты организаций – партнеров. Это существенно облегчит процесс решения задач проекта в части совместной организации «Выставки социальных услуг»ю



Рисунок 29 – Внутренняя коммуникационная структура «Выставки социальных услуг»<sup>1</sup>

Для решения задач организации, проектная команда должна активно взаимодействовать с внешним окружением. Внешнее окружение проекта представляют структуры, графическое отражение которых приведено на рисунок 30.

<sup>1</sup> Составлено автором .

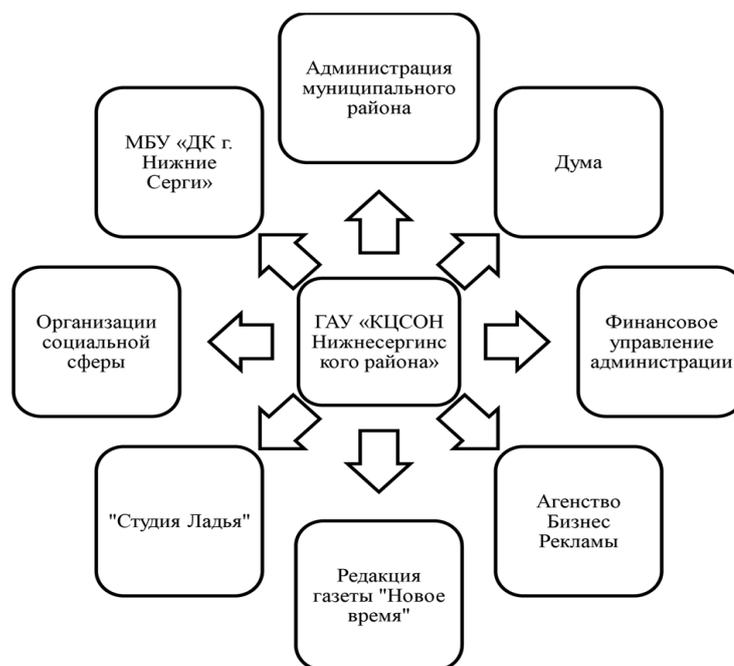


Рисунок 30 – Внешняя коммуникационная структура «Выставки социальных услуг»<sup>1</sup>

На рисунке представлены все организации и партнеры, с которыми будет осуществляться взаимодействие в ходе реализации поставленных задач. Кроме того, в состав внешнего окружения проекта входят пожилые граждане, являющиеся посетителями «Выставки социальных услуг», а следовательно, являющиеся фактическими или потенциальными получателями этих услуг – клиентами ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и организаций – партнеров, предоставляющих услуги социального профиля.

Так как никаких новых задач на участников команды не возлагается, все действия выполняются в ключе имеющихся должностных полномочий и задач. Описания конкретных функций для каждого участника не требуется.

Все задачи целевой структуры распределены между исполнителями таким образом, чтобы обеспечить эффективное их выполнение, при этом давая возможность выполнять членам команды свои основные функциональные обязанности. Все участники команды участвуют в реализации проекта без отрыва от основной работы, обеспечивая выполнение

<sup>1</sup> Составлено автором ..

государственного задания. Дополнительного вознаграждения за выполнение задач проекта для участников команды проекта не предусматривается.

### **3.4 Расширение пакета социального обслуживания и улучшение условий труда социальных работников как меры совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста**

Мероприятиями, включенными в пакет совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста, будут организация приема терапевта непосредственно в помещении ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и организация социального обслуживания в круглосуточном режиме, с возможностью вызова дежурного социального работника.

Для организации приема терапевта между руководством ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ» будет заключен договор о приеме терапевтом гражданами пожилого возраста и разработан график приема. Планируемое число дней приема: дважды в месяц, стоимость одного дня приема: 1000 рублей. Прием терапевта будет осуществляться в рамках оказания социально-медицинских услуг.

Предварительная запись на прием будет осуществляться в обычном порядке, путем звонка в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» и оформления заявки на оказание социально-медицинских услуг. Поскольку оказание этих услуг не относится к группе социальных услуг, оказываемых пожилым гражданам в полустационарной форме, услуги будут оказываться на возмездной основе, в соответствии с тарифами, утвержденными

Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК<sup>1</sup>.

В рамках этого же договора будет осуществляться и оказание психологической помощи социальным работникам ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района». Дважды в месяц для сотрудников будут организовываться «Дни эмоциональной разгрузки», с приглашением профессионального психолога. Данные мероприятия для сотрудников будут бесплатными. Сотрудники, работающие вне города Нижние Серги, будут доставляться на мероприятия транспортом ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

Для обеспечения оказания социальных услуг в круглосуточном режиме, в случае экстренной необходимости оказания этих услуг для дежурных социальных работников будут приобретены мобильные телефоны с подключением к любому региональному оператору сотовой связи. Модели телефонов были указаны ранее, поставщик – электронный дискаунтер «Ситилинк».

Телефоны будут приобретены за наличный расчет, путем выделения средств в отчет. Аналогичным образом будет обеспечено подключение к услугам оператора сотовой связи. Для обеспечения оперативной связи с клиентами учреждения всем социальным работникам будет производиться доплата за пользование личными средствами мобильной связи.

Для осуществления всех вышеперечисленных мер совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста требуется финансовое обеспечение. Сумма данного обеспечения определяется совокупностью затрат на привлечение ресурсов, организационное и полиграфическое обеспечение, изготовление сувенирной продукции, а также собственно на проведение «Выставки социальных услуг». Расчет затрат на

---

<sup>1</sup> Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области [Электронный ресурс] // Постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК (ред. от 25.07.2018) // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – URL: <https://zabota053.msp.midural.ru/socialnye-uslugi-u053/formi-socialnogo-obslyzhivaniia-vidi-socialnih-uslug-u053.html> (дата обращения: 30.09.2019).

финансовое обеспечение, включая подготовку и проведения «Выставки социальных услуг» представлен в таблице 21.

Таблица 21 – Смета затрат на финансовое обеспечение мероприятий<sup>1</sup>

Ресурс	Цена за единицу, руб.	Количество единиц	Сумма, руб.
1	2	3	4
Приобретение дежурных мобильных телефонов	400	2	800
Оплата оператору сотовой связи, за год	3600	2	7200
Оплата за ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ» услуги терапевта, в месяц	2000	12	24000
Оплата ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ» за услуги психолога, в месяц	2000	12	24000
Доплата социальным работникам за использование личных средств мобильной связи, в месяц	1000	12	12000
Оплата оснащения стендов	8 000	5	40 000
Оплата рекламной полиграфической продукции	5	5000	25 000

Продолжение таблицы 21

1	2	3	4
Оплата сувенирной продукции для посетителей (шариковые ручки)	50	300	15 000
Оплата сувенирной продукции для участников (календари)	10	200	2 000
Оплата публикаций в газете	300	4	1 200
Оплата эфира "Студия Ладья"	1 000	5	5 000
Организация кофе - пауз для участников	200	5	1 000
Обеспечение питьевого режима для участников (бутилированная питьевая вода)	30	50	1 500
Резерв непредвиденных расходов		4% от суммы затрат	6 300
Итого	-	-	165 000

При расчете затрат на оснащение стендов и изготовление сувенирной и полиграфической продукции использовались данные Агентства Бизнес Рекламы, г. Нижние Серги, ул. Мастеров, 20. Затраты на информационную

<sup>1</sup> Составлено автором.

поддержку проекта определены на основании данных редакции газеты «Новое время», и редакции телеканала «Студия Ладья».

Приведенная в таблице смета окончательной не является. В процессе фактического осуществления мероприятий возможна детализация и дополнение сметы, либо корректировка отдельных статей. Более 25% бюджета «Выставки социальных услуг» – оплата полиграфической продукции и изготовление сувениров. Это необходимо для создания устойчивого внимания к событию и закрепления в сознании потенциальных получателей социальных услуг положительного имиджа организаций, эти услуги предоставляющих.

Важным элементом планирования реализации мероприятий является характеристика рисков. Под риском понимается вероятность возникновения нежелательного события, которое может помешать выполнению поставленных задач. Основные риски приводятся в таблице 22.

Таблица 22 – Описание основных рисков по проекту и меры нейтрализации<sup>1</sup>

Риск	Меры нейтрализации
Отсутствие или уменьшение финансирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корректировка программы</li> <li>2. Поиск внешних источников областного или федерального уровня</li> <li>3. Поиск спонсоров</li> </ol>
Недостаточное число посетителей выставки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Активизация информационного продвижения в СМИ;</li> <li>2. Информирование посетителей социальных учреждений в личных беседах</li> </ol>
Загруженность участников команды, невыполнение отдельных задач	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Постоянный мониторинг выполнения задач</li> <li>2. Делегирование полномочий другим участникам команды</li> <li>3. Использование внутренних ресурсов организаций – участников (привлечение к решению задач проекта специалистов организаций)</li> </ol>
Невыполнение обязательств контрагентами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Компенсационные санкции в договорах;</li> <li>2. Четкий мониторинг исполнения обязательств;</li> <li>3. Формирование резерва контрагентов</li> </ol>
Нарушение сроков выполнения работ	Резервирование времени

<sup>1</sup> Составлено автором самостоятельно.

Все потенциальные риски в значительной степени поддаются нейтрализации. Меры нейтрализации риска в таблице отражены. Таким образом, возникновение какого-либо риска не является основанием для прекращения действий в процессе осуществления какого-либо мероприятия, либо отказа от совершенствования оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста как такового.

Оценка эффективности должна производиться по критериям достижения целевых показателей, на достижение которых направлен проект. Основными критериями эффективности проекта для ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» являются следующие:

- заключение на выставке социальных услуг не менее 15 договоров на обслуживание граждан пожилого возраста в форме на дому;
- заключение на выставке социальных услуг не менее 8 договоров на обслуживание граждан пожилого возраста в полустационарной форме
- оказание на выставке социальных услуг не менее 250 консультаций гражданам пожилого возраста
- проведение пяти круглых столов и семинаров с общим количеством участников не менее 50;
- выполнение государственного задания по поступлениям от приносящей доход деятельности;
- повышение оперативности оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста;
- устранение коммуникативных барьеров между гражданами пожилого возраста и работниками сферы социального обслуживания;
- повышение информированности граждан пожилого возраста о деятельности ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района».

Данные критерии являются базовыми с точки зрения реализации проекта и его значимости для выполнения государственного задания по оказанию социальных услуг населению. Учитывая схожесть профиля деятельности организаций, оказывающих социальные услуги и однородность

проблем, данные критерии вполне могут быть применимы для любых учреждений схожего профиля деятельности. При этом следует сделать корректировку на профиль оказываемых услуг.

В связи с тем, что проект является социальным, расчет экономической эффективности не представляется возможным. Социальная эффективность проекта будет обеспечиваться привлечением на выставку посетителей, увеличением количества оказанных населению социальных услуг.

Проведение круглых столов и семинаров, а также консультаций с посетителями «Выставки социальных услуг» помогут выявить наиболее востребованные направления этих услуг, обозначить слабые места в процессе оказания услуг. Все это поможет не только увеличить объем оказываемых услуг, но и повысить их качество. При успешной реализации мероприятия сферу его применения можно распространять и на иные направления оказания социальных услуг в случае возникновения такой необходимости.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Совершенствованию системы социального обслуживания граждан пожилого возраста и повышению качества оказания этих услуг в нашей стране уделяется достаточно большое внимание. Разработан понятийный аппарат, создана нормативно-правовая база, разрабатываются и реализуются концепции и программы федерального и регионального уровней.

Значимость совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста является, безусловно, очень высокой. Социальные услуги, как форма социального обслуживания, должны совершенствоваться, прежде всего, в качественном направлении: расширяться по объему и содержанию, а также организационно-правовому механизму их оказания и информационному обеспечению.

Основной конечной целью выпускной квалификационной работы магистра являлась разработка рекомендаций по совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста на примере конкретного комплексного центра социального обслуживания населения. Для достижения поставленной цели в первой главе магистерской диссертации были исследованы теоретико-методологические и правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста. На основании данного исследования были сделаны следующие выводы:

- в России сформировался тренд к увеличению числа пожилых граждан, испытывающих потребность в различных видах социального обслуживания, однако эти граждане одновременно являются и ценным ресурсом социально-экономического развития;
- сфера социальных услуг и социального обслуживания населения еще продолжает свое формирование, что определяет постоянное совершенствование и нормативно-правовой базы;

– граждане пожилого возраста социально активны и готовы к продолжению трудовой или общественной деятельности, либо к различным формам самореализации;

– одним из направлений работы с гражданами пожилого возраста является привлечение к процессу оказания социальных услуг социально-ориентированных некоммерческих организаций.

Во второй главе работы был выполнен анализ существующего положения дел в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста Комплексным центром социального обслуживания населения Нижнесергинского района. Изучение результатов деятельности учреждения позволило установить факт систематического невыполнения государственного задания по приносящей доход деятельности. Так как одновременно было установлено, что тарифы на платные услуги являются вполне доступными для любых социальных групп, основной причиной невыполнения государственного задания следует считать факт недостаточного информационного продвижения процесса оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста.

Данное заключение было полностью подтверждено результатами эмпирического исследования, проведенного в форме анкетирования граждан пожилого возраста. Одновременно с данным анкетированием проводился опрос экспертов, однако экспертами не была отмечена проблема недостаточного информационного обеспечения процесса социального обслуживания граждан пожилого возраста. В процессе опроса, как пожилых граждан, так и экспертов, был выявлен ряд сопутствующих проблем информационного, коммуникативного и социального порядка, а также установлены предпочтения пожилых граждан в части совершенствования социального обслуживания.

На основе результатов анализа в третьей главе работы были определены направления совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста, включающие в себя организация публичных

мероприятий как мера совершенствования социального обслуживания, а также расширение пакета социального обслуживания и улучшение условий труда социальных работников как меры совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Практической формой организации публичных мероприятий будет являться проведение ежегодного мероприятия «Выставка социальных услуг». На основе избранного варианта был разработан соответствующий проект, определены основные этапы, сформирована команда, рассчитаны затраты, выявлены риски и установлена социальная эффективность.

Сущность данной рекомендации заключается в организации и проведении ежегодного мероприятия в выставочном формате. Проведение мероприятия будет способствовать привлечению устойчивого внимания к организации и закреплению в сознании пожилых граждан положительного имиджа организаций, эти услуги предоставляющих. Проведение круглых столов и семинаров, а также консультаций с посетителями «Выставки социальных услуг» поможет выявить наиболее востребованные направления этих услуг, обозначить слабые места в процессе оказания услуг. Все это поможет не только увеличить объем оказываемых услуг, но и повысить их качество.

Мерами совершенствования социального обслуживания граждан пожилого возраста, реализуемыми в комплексе с организацией публичных мероприятий, будет являться осуществление терапевтического приема непосредственно в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района», а также оказание экстренной социальной помощи в круглосуточном режиме. Для улучшения условий труда социальных работников предусмотрено обеспечение средствами мобильной связи, организация психологической разгрузки и улучшение транспортного обслуживания социальных работников.

Осуществление всех мероприятий требует финансирования в сумме около 165 тысяч рублей. Поскольку сумма является умеренной, её

привлечение вполне возможно. В заключительной части магистерской диссертации была произведена прогнозная оценка эффективности мероприятий.

Экономическая эффектность рекомендаций не поддается измерению, в связи с чем был определен их социальный эффект. Социальная эффективность рекомендаций будет проявляться как в расширении пакета оказываемых социальных услуг, так и в оказании этих услуг большему числу граждан пожилого возраста с одновременным повышением качества данных услуг. Все это одновременно будет способствовать и улучшению имиджа учреждения социального обслуживания в глазах граждан, в том числе, граждан пожилого возраста.

Разработанные рекомендации обладают свойством универсальности и ресурсом масштабирования. При успешной реализации мероприятий их с успехом можно распространять и на иные сферы оказания социальных услуг в случае возникновения такой необходимости. Цель выпускной квалификационной работы магистра является достигнутой.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] // Конституция российской Федерации: официальный сайт – Режим доступа: <http://www.constitution.ru/> (дата обращения 24.07.2019).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части I и II [Электронный ресурс]: федер. закон от 07.02.2017 г. № 51-ФЗ: // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения 16.09.2019).

3. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 12.09.2019).

4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ (ред. от 01.04.2019) // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 16.09.2019).

5. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/) (дата обращения: 19.09.2019).

6. Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде: Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р (ред. от 28.12.2011) [Электронный ресурс] // Консультант: сайт информ. – правовой компании. – Москва, 2019. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_95180/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95180/) (дата обращения: 16.09.2019).

7. «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [Электронный ресурс] / Распоряжение Правительства РФ №164-р от 5 февраля 2016 г. //Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – Режим доступа: <https://rosmintrud.ru/docs/government/173> (дата обращения: 17.09.2019).

8. О проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области [Электронный ресурс] // Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.12.2013 № 847 (с изменениями на 25.07.2017) // Сайт «Техэксперт» – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/429017617> (дата обращения: 06.09.2019).

9. О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района» путем изменения типа существующего Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района» [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Свердловской области от 27.10.2016 № 764-ПП // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/dokumenty-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

10. Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции [Электронный ресурс] // Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 (с изменениями на 13.04.2017) // Сайт «Техэксперт» – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/429016217> (дата обращения: 16.09.2019).

11. Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области [Электронный ресурс] // Постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК (ред. от 25.07.2018) // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/socialnye-uslugi-u053/formi-socialnogo-obsluzhivaniia-vidi-socialnih-uslug-u053.html> (дата обращения: 30.09.2019).

12. Стратегия социально-экономического развития Свердловской области на период до 2030 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономики Свердловской области – Екатеринбург 2014.– Режим доступа: <http://strategy2030.midural.ru/> (дата обращения: 14.09.2019).

13. Андрияш В. И. Муниципальные услуги: понятие и особенности. [Электронный ресурс] / В. И Андрияш //Электронный периодический рецензируемый научный журнал «SCI-ARTICLE.RU». Выпуск № 32 (апрель) 2016г. – Режим доступа: <http://sci-article.ru/stat.php?i=1459931722> (дата обращения: 14.09.2019).

14. Бахтина И. Л. Методология и методы научного познания [Текст] : учебное пособие / И. Л. Бахтина, А. А. Лобут, Л. Н. Мартюшов,; Урал. гос. пед. ун – т. – Екатеринбург, 2016. – 119 с.

15. Бычков Д. Г. Социальная защита и статистка: сопоставительный анализ российской и международной практики учета в попытке оценить эффективность бюджетных мер в сфере социальной защиты населения / Д. Г. Бычков, О.А. Феокистова, Е.И. Андреева // Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 42 (2015) – С.(31-45).

16. Васильева Е. Н. Ресурсный потенциал «пожилых»: технологии реализации [Электронный ресурс] / Е. Н. Васильева, О.А. Мосина //Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №. 1. – С. 458-458. – Режим доступа: <https://www.science-education.ru/pdf/2014/1/222.pdf> (дата обращения: 19.09.2019).

17. Васильева Е.Н. Пожилые в социально-демографической структуре российского общества / О.А. Мосина, Е.Н. Васильева // Материалы III Тюменского социологического форума 3-4 октября 2013. – Тюмень: Тюменская областная Дума, ФГБОУ ВПО «ТюмГУ», 2013. – С. 436-441.

18. Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации / В.П. Галаганов – Москва: КНОРУС, 2015– 212 с.

19. Гончарова Т.В Структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Вестник государственного и муниципального управления Научный журнал – Режим доступа:<https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-sistemy-informatsionnogo-obespecheniya-deyatelnosti-organov-mestnogo-samoupravleniya-po-predostavleniyu-munitsipalnyh> (дата обращения: 22.09.2019).

20. Григорьева С. А. Формирование условий для социальной активности граждан старшего поколения //Социальные и гуманитарные знания. – 2018. – Т. 4. – №. 3. – С. 164-172.

21. Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год [Электронный ресурс] Официальный сайт Минтруда России – Режим доступа: <https://rosmintrud.ru/docs/1340> (дата обращения: 18.09.2019).

22. Доклад главы Нижнесергинского муниципального района Еремеева В.В. о достигнутых значениях целевых показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов за 2018 год и их планируемых значениях на 2019-2021 годы [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – Режим доступа: <http://www.admnsergi.ru/index.php/administrationreport>(дата обращения: 28.09.2019).

23. Зуева Н. Л. Социальное обслуживание населения: административно-правовое регулирование: монография / Н. Л. Зуева // Воронежский государственный университет. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013 – 210 с.

24. Каташинских В. С. Методы сбора социальной информации : учеб. пособие / В. С. Каташинских ; [науч. ред. Ю. Р. Вишневецкий] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 124 с.

25. Краткая характеристика Нижнесергинского муниципального района [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – Режим доступа: <http://www.admnsergi.ru/index.php/oray> (дата обращения: 28.09.2019).

26. Кулагин Д. В. Институт социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в современном российском обществе (региональный аспект) [Электронный ресурс] / Д. В. Кулагин // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион –: Режим доступа <https://cyberleninka.ru/article/n/institut-sotsialnogo-obslyzhvaniya-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-i-invalidov-v-sovremennom-rossiyskom-obschestve-regionalnyy-aspekt> (дата обращения: 22.10.2019).

27. Леньков Р.В. Социальное прогнозирование и проектирование. [Электронный ресурс] / Информационно-коммуникационные технологии в педагогическом образовании – электронный научный журнал – 01 (34), январь-февраль 2015 – Режим доступа: <http://journal.kuzspa.ru/articles/182/> - (дата обращения: 13.09.2019).

28. Новосельский С.О. Совершенствование механизмов формирования и функционирования управленческой команды в органах местного самоуправления / С. О. Новосельский, Е. Ю. Подосинников // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы (электронный журнал). – 2015.- №2(5) Июнь. – С.97-101.

29. Об учреждении [Электронный ресурс// Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/struktura-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

30. Основные итоги деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области в 2018 году и приоритетные направления на 2019 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальной политики Свердловской области – Режим доступа:

<https://msp.midural.ru/deyatelnost/otchety-o-deyatelnosti.html> (дата обращения: 18.12.2019).

31. Отчет об исполнении государственного задания за 2018 г [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/deiatelnost-u053/goszadanie-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

32. Полякова, В. В. Основы теории статистики : [учеб. пособие] / В. В. Полякова, Н. В. Шаброва ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – 2-е изд., испр. и доп. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – С.82

33. Понятие и принципы социального обслуживания [Электронный ресурс] // Юридический портал «Закон сегодня» – Москва, 2019 – Режим доступа: [http://lawtoday.ru/razdel/biblio/pr-soc-obs/DOC\\_079.php#sel](http://lawtoday.ru/razdel/biblio/pr-soc-obs/DOC_079.php#sel) (дата обращения: 15.09.2019).

34. Полушкина Т. М. Социология управления: учебное пособие [Электронный ресурс] // Т. М. Полушкина, Е. Г. Коваленко, О. Ю. Якимова // Академия Естествознания – Режим доступа: <https://www.monographies.ru/ru/book/view?id=219> (дата обращения: 29.09.2019).

35. Право социального обеспечения России: Учебник / Под ред. Э.Г. Тучковой. - М.: Проспект, 2014. – 526 с.

36. Право социального обеспечения: Учебник для бакалавров / Е. Е. Мачульская. – М.: Юрайт, 2014. – 587 с.

37. Публичная декларация целей и задач Министерства социальной политики Свердловской области на 2019 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальной политики Свердловской области – Режим доступа: <https://msp.midural.ru/o-ministerstve/publichnaya-deklaraciya-celey-i-zadach.html> (дата обращения: 08. 08.2019).

38. Россия в цифрах. 2019: Крат.стат.сб./Росстат- М., 2019 - 549 с.

39. Сведения о персональном составе работников ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» [Электронный ресурс] // Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/struktura-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

40. Стратегия социально-экономического развития Нижнесергинского муниципального района до 2035 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации Нижнесергинского муниципального района – Режим доступа: <http://www.admnsergi.ru/index.php/strategy-2035> (дата обращения: 28.09.2019).

41. Структура Министерства социальной политики Свердловской области [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальной политики Свердловской области – Режим доступа: <https://msp.midural.ru/o-ministerstve/strukturaministerstva.html> (дата обращения: 16.12.2019).

42. Трубин В. Социальная поддержка населения в зарубежных странах / В. Трубин, Н. Николаева, М. Палеева, С. Гавдифаттова // Социальный бюллетень – Выпуск № 6, июнь 2016 – Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации – Москва, 2016 – 31 с.

43. Тяпкина Т. Ю. Характеристика пожилых людей как особой социально-демографической группы [Электронный ресурс] // Т. Ю. Тяпкина // НАУКА-RASTUDENT.RU: электронный научно-практический журнал – Уфа, 2017. – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/37/3907/> (дата обращения: 16.09.2019).

44. Устав ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» [Электронный ресурс] С.11// Официальный сайт ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» – Режим доступа: <https://zabota053.msp.midural.ru/about-u053/dokumenty-u053.html> (дата обращения: 28.09.2019).

45. Хамидуллин Н.Р. Международные аспекты формирования социальной защиты населения, опыт зарубежных стран / Н. Р. Хамидуллин // Вестник ОГУ №3 (139)/март`2012 – Омск, 2012 – С.214-218.

46. Холостова Е. И. Зарубежный опыт социальной работы: учебное пособие / Е.И. Холостова, А.Н. Дашкина, И.В. Малофеев. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 365 с.

47. Целевые программы развития регионов: рекомендации по совершенствованию разработки, финансирования и реализации/ В. Я. Любовный [и др.] [Электронный ресурс] // ГУ ИМЭИ при Минэкономике России – Режим доступа: [http://vasilievaa.narod.ru/mu/stat\\_rab/books/mpsf/1.html](http://vasilievaa.narod.ru/mu/stat_rab/books/mpsf/1.html) (дата обращения: 13.09.2019).

48. Чернова Г. И. Анализ социально-демографической характеристики граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания населения Российской Федерации [Электронный ресурс] / Г. И. Чернова, А. А. Свинцов, Т. С. Чернякина, Е. А. Радькова // Научные ведомости БелГУ – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sotsialno-demograficheskoy-harakteristiki-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-i-invalidov-prozhivayuschih-v-statsionarnyh> (дата обращения: 16.09.2019).

49. Численность населения Свердловской области по полу и возрастным группам на 1 января 2015-2019 гг. [Электронный ресурс] // Официальный сайт Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области – Режим доступа: <https://sverdl.gks.ru/folder/28903> (дата обращения: 18.12.2019)

50. Эмпирическое исследование [Электронный ресурс] // Портал Энциклопедия Экономиста! – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/sociologiya/empiricheskoe-issledovanie.html> (дата обращения: 23.08.2019).

## Бланк анкеты эксперта

Уважаемый эксперт!

Исследовательская группа Уральского федерального университета просит Вас принять участие в качестве эксперта в исследовании, направленном на выявление проблем в области социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Опрос является анонимным, данные будут использованы только в обобщенном виде.

Предложенный Бланк эксперта Вы можете заполнить в бумажном или в электронном варианте. Электронный вариант немного упростит процедуру обработки.

Возможно, в анкете не отражены отдельные вопросы, которые, по Вашему мнению, достаточно важны для данного предмета анализа. Вы запишите их в Бланке, как приложение, и Ваши замечания будут учтены.

По методическим вопросам можете обратиться к интервьюеру, который Вам передал Бланк, или по телефону (343) 897 78 65, а также по электронной почте [15girl1993@mail.ru](mailto:15girl1993@mail.ru)

Мы надеемся на Вашу заинтересованность в совершенствовании государственных социального обслуживания граждан пожилого возраста и доброжелательное сотрудничество в данном проекте!

### Сведения об эксперте

1. Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

2. Ваша должность:

3. Стаж Вашей работы в системе социального обслуживания:

1. До 5 лет
2. 5–10 лет
3. 10–15 лет
4. Более 15 лет

4. Укажите уровень и направление Вашего образования:

1)	Основное общее	2)	Среднее общее	3)	Начальное профессиональное	4)	Средне-профессиональное	5)	Высшее
1)	Юридическое	2)	Гуманитарно-обществоведческое	3)	Естественно-научное	4)	Инженерно-техническое	5)	Другое (укажите)

5. Оцените по десятибалльной шкале значимость социального работника в жизни граждан пожилого возраста (0-совсем не значимо, 10-чрезвычайно значимо)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. В чем, по Вашему мнению, заключаются основные проблемы ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в работе с гражданами пожилого возраста?

*Ваш ответ(возможны несколько вариантов):*

--

7. Как Вы считаете, по какой причине граждане пожилого возраста, нуждаются в помощи социальных работников? (выберите 2-3 самые значимые, на Ваш взгляд, причины и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)

- 1) отсутствие родственников;
- 2) напряженные отношения с родственниками;
- 3) нехватка общения в социальной среде;
- 4) боязнь отвлечь близких от их повседневной жизни
- 5)

*Другие, назовите какие:*

--

8. Какие, на Ваш взгляд, самые значимые услуги, оказываемые учреждением социального обслуживания гражданам пожилого возраста? *(Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)*

- 1) социально-психологические;
- 2) социально-бытовые;
- 3) социально-медицинские;
- 4) социально-педагогические;
- 5) социально-трудовые;
- 6) социально-правовые;
- 7)

*Другие, назовите какие:*

9. Какие, на Ваш взгляд, услуги будут наиболее востребованы в работе с гражданами пожилого возраста в ближайшем будущем? *(Выберите, пожалуйста, не более 2-х вариантов ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)*

- 1) социально-психологические;
- 2) социально-бытовые;
- 3) социально-медицинские;
- 4) социально-педагогические;
- 5) социально-трудовые;
- 6) социально-правовые;
- 7) Срочная социальная помощь;
- 8) Социальное такси;
- 9)

*Другие, назовите какие:*

10. Оказываете ли Вы услуги, выходящие за рамки заключенного с клиентом договора?

- 6) да;
- 7) нет

11. Назовите трудности, с которыми приходится сталкиваться в работе?  
(выберите 2-3 самые значимые, на Ваш взгляд, причины и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)

- 1) Тяжелый физический труд;
- 2) Нет возможности приобрести доброкачественные товары;
- 3) Удаленность от места жительства клиента;
- 4) Проблемы транспортного сообщения;
- 5) Сильные психологические нагрузки;
- 6) Установление доброжелательных отношений с коллегами;
- 7) Установление доверительных отношений с клиентами;
- 8) Знакомство с новыми клиентами;
- 9)

*Другие, назовите какие:*

12. Какие трудности в общении при работе с клиентами Вы испытываете?  
(Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)

- 1) отсутствие речи у клиента;
- 2) затруднённая речь у клиента;
- 3) слабое зрение у клиента;
- 4) глухота у клиента;
- 5) проблемы с памятью;
- 6) некоммуникабельность;
- 7)

*Другие, назовите какие:*

13 Организует ли Ваша организации культурно-досуговые мероприятия для граждан пожилого возраста. Если да, то какие?

14. Какие из, приведённых ниже, современных технологий в социальном обслуживании граждан пожилого возраста Вам известны? *(Выберите, пожалуйста, варианты ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)*

- 1) Клубы домашнего общения (или при заводах, предприятиях, в библиотеках, в кафе, при администрациях поселков);
- 2) Клубы по темам (по интересам, тематические и т.п.);
- 3) Кружки по интересам (моделирование, столярное дело, ткачество, кройка и шитье, вязание, керамика, вышивание, фотография и т.д.);
- 4) Автобусные экскурсии;
- 5) Организация выставок, коллекций;
- 6) Спортивные секции;
- 7) Секции позитивной психогимнастики;
- 8) «Театр воспоминаний»;
- 9) Общественная работа (юристы, экономисты, учителя, искусствоведы...)
- 10)

*Другие, назовите какие:*

15 Возможно ли, на Ваш взгляд, внедрить данные формы социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»?

Если невозможно, то укажите причины:

- 1) Нет на это времени;
- 2) Нет готовности у руководителей, у сотрудников (не желание или нет нужной квалификации);
- 3) Нет финансовых возможностей;
- 4) Не будет востребовано клиентами;
- 5)

*Другие, назовите какие:*

16. Оцените по десятибалльной шкале готовность ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» принять и реализовать новые формы социального обслуживания граждан пожилого возраста. (0-совсем не готово, 10-готово реализовать в полной мере)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. Развивается ли в Вашей организации направление сотрудничества (с ВУЗами, общественными организациями, учреждениями культуры, предприятиями и т.д.)? Если да, укажите с кем?

--

18. Выберите, что из перечисленного Вам нравится в своей работе? (Выберите один или несколько вариантов ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)

- 8) возможность общения с различными людьми;
- 9) возможность пользования льготами;
- 10) возможность решения личных проблем в рабочее время;
- 11) несложность труда;
- 12)

Другие, назовите какие:

--

19. Как Вы оцениваете свою работу? (В каждой строке выберите вариант ответа и выделите их жирным шрифтом или другим цветом)

1.1	престижная	1.2	не престижная
2.1	нужная	2.2	бесполезная
3.1	хорошо оплачиваемая	3.2	мало оплачиваемая
4.1	легкая физически	4.2	тяжелая физически
5.1	спокойная	5.2	нервная

Благодарим за участие в опросе!

Таблица 16 – Результаты обработки анкет экспертов<sup>1</sup>

Вопрос	Число ответов	
	Чел.	в % к общему числу ответов
1	2	3
1. Ваш пол?		
Мужской	4	20,0
Женский	16	80,0
2. Ваша должность:		
Руководитель	2	10,0
Специалист	6	30,0
Социальный работник	12	60,0
3. Стаж Вашей работы в системе социального обслуживания:		
До 5 лет	3	15,0
5–10 лет	5	25,0
10–15 лет	8	40,0
Более 15 лет	4	20,0
4 Уровень образования		
Высшее образование	13	65,0
Среднее профессиональное образование	7	35,0
5. Значимость социального работника в жизни граждан пожилого возраста по 10-ти балльной шкале		
10	4	20,0
9	6	30,0
8	9	45,0
7	1	5,0
6. В чем, по Вашему мнению, заключаются основные проблемы ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» в работе с гражданами пожилого возраста?		
Необеспеченность социальных работников мобильными телефонами	18	90,0
Конфликты с клиентами, вызывающие стресс у социальных работников	16	80,0
Отказы клиентов от оплаты услуги "общение"	8	40,0
Работа эмоционально тяжелая	20	100,0
Необоснованные требования клиентов, частые отказы от оплаты услуг	14	70,0
Территориальная удаленность клиентов, транспортные сложности	20	100,0

<sup>1</sup> Рассчитано автором.

Продолжение таблицы 16

1	2	3
7. Как Вы считаете, по какой причине граждане пожилого возраста, нуждаются в помощи социальных работников?		
отсутствие родственников	15	75,0
напряженные отношения с родственниками	16	80,0
нехватка общения в социальной среде	18	90,0
боязнь отвлечь близких от их повседневной жизни	9	45,0
8. Какие, на Ваш взгляд, самые значимые услуги, оказываемые учреждением социального обслуживания гражданам пожилого возраста?		
социально-психологические	15	75,0
социально-бытовые	18	90,0
социально-медицинские	18	90,0
социально-педагогические	9	45,0
социально-трудовые	7	35,0
социально-правовые	11	55,0
9. Какие, на Ваш взгляд, услуги будут наиболее востребованы в работе с гражданами пожилого возраста в ближайшем будущем?		
социально-психологические	15	75,0
социально-бытовые	18	90,0
социально-медицинские	18	90,0
социально-педагогические	9	45,0
социально-трудовые	7	35,0
социально-правовые	11	55,0
срочная социальная помощь	16	80,0
социальное такси	14	70,0
10. Оказываете ли Вы услуги, выходящие за рамки заключенного с клиентом договора?		
Да	12	60,0
Нет	8	40,0
11. Назовите трудности, с которыми приходится сталкиваться в работе?		
Тяжелый физический труд	6	30,0
Удаленность от места жительства клиента	12	60,0
Проблемы транспортного сообщения	12	60,0
Сильные психологические нагрузки	12	60,0
Установление доверительных отношений с клиентами	10	50,0
12. Какие трудности в общении при работе с клиентами Вы испытываете?		
Затруднённая речь у клиента	6	30,0
Слабое зрение у клиента	3	15,0
Глухота у клиента	8	40,0
Проблемы с памятью клиента	10	50,0
Некоммуникабельность клиента	10	50,0
Недоверие со стороны клиента	16	80,0

Продолжение таблицы 16

1	2	3
13 Организует ли Ваша организации культурно-досуговые мероприятия для граждан пожилого возраста. Если да, то какие?		
Экскурсии	20	100,0
Выставки прикладного и художественного творчества	20	100,0
Концерты и творческие вечера	20	100,0
Поездки в театры	20	100,0
14. Какие из, приведённых ниже, современных технологий в социальном обслуживании граждан пожилого возраста Вам известны?		
Клубы домашнего общения	20	100,0
Клубы по темам (по интересам, тематические и т.п.)	20	100,0
Кружки по интересам	20	100,0
Экскурсии	20	100,0
Организация выставок, коллекций	20	100,0
Спортивные секции	20	100,0
Секции позитивной психогимнастики	11	55,0
«Театр воспоминаний»	6	30,0
Общественная работа	20	100,0
15 Возможно ли, на Ваш взгляд, внедрить данные формы социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района»?		
Да	20	100,0
Нет	0	0,0
16. Оцените по десятибалльной шкале готовность ГАУ «КЦСОН Нижнесергинского района» принять и реализовать новые формы социального обслуживания граждан пожилого возраста.		
10	2	10,0
9	3	15,0
8	3	15,0
7	4	20,0
6	5	25,0
5	3	15,0
17. Развивается ли в Вашей организации направление сотрудничества (с ВУЗами, общественными организациями, учреждениями культуры, предприятиями и т.д.)? Если да, укажите с кем?		
МОО Всероссийского общества инвалидов (ВОИ)	10	50,0
Всероссийское общество слепых	4	20,0
МБУ «ДК г. Н-Серги»	20	100,0
МБОУ «Центр образования «Наследие»	6	30,0
АО «НЛМК-Урал»	13	65,0
Центр дополнительного образования	6	30,0
ГБУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ»	20	100,0
СОГУ Природный парк «Оленьи ручьи»	14	70,0
ОАО «Уралбурмаш»	12	60,0
18. Выберите, что из перечисленного Вам нравится в своей работе?		
возможность общения с различными людьми	15	75,0
возможность решения личных проблем в рабочее время	2	10,0
несложность труда	3	15,0

## Продолжение таблицы 16

1	2	3
19. Как Вы оцениваете свою работу?		
престижная	16	80,0
нужная	20	100,0
хорошо оплачиваемая	4	20,0
легкая физически	4	20,0
спокойная	4	20,0
не престижная	4	20,0
мало оплачиваемая	16	80,0
тяжелая физически	16	80,0
нервная	16	80,0

### 4. Заключение.

Нужно написать именно по всей работе, посвятить по абзацу выводам каждой главе (описать нормативно правовую базу, что законов достаточно много , что перенимаем опыт и тд и так по каждой главе вывод)