

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ
(С О Ф Н И У « Б е л Г У »)

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ (НА ПРИМЕРЕ
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 92071368
Исламовой Марии Владимировны

Научный руководитель
к.и.н., доцент
Шамрина Е.А.

СТАРЫЙ ОСКОЛ 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	7
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ТЕХНОЛОГИЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОРГАНОВ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ	21
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ	37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	61
ПРИЛОЖЕНИЯ	68

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Изменения российского общества в последние десятилетия XX в. имели следующие последствия: появление новой, весьма противоречивой структуры общества, где одни непомерно вознесены, а другие находятся в самом низу социальной лестницы. Речь идет прежде всего о появлении таких уязвимых в социальном плане категориях населения как безработные, беженцы, вынужденные переселенцы, а также о тех категориях граждан, которые на современном этапе не находят надлежащей поддержки со стороны государства и общества, а это инвалиды, пенсионеры, дети, подростки. В стране в целом постоянно растет число людей, нуждающихся в защите, маргиналов, алкоголиков, наркоманов, бездомных и т. д.

В свою очередь обострились проблемы социальной помощи, так как с началом экономических преобразований человек со своими проблемами был оставлен на произвол рыночной стихии. Этот процесс совпал с профессионализацией социальной работы в России, ставшей феноменом цивилизованного общества¹. Социальная защита как особый социальный институт современного государства является показателем социальной уверенности, социальной гарантией достойного развития каждого члена общества и сохранения источника средств к существованию при наступлении социальных рисков.

В сложившихся экономических и социально-политических условиях роль, значение системы социальной защиты населения существенно возросло. Нередко органы и учреждения социального обслуживания оказываются единственными структурами, обращение к которым оставляет человеку надежду на получение поддержки и помощи в разрешении его жизненных проблем.

Необходимость специализации форм, совершенствования методов социальной защиты, возникающие вопросы финансирования социальной сферы обусловили повышенный интерес к разрешению данных проблем многих специалистов.

Степень разработанности темы исследования. В настоящее время проблема развития технологии работы органов социальной защиты на муниципальном уровне

¹ Мачульская Е.Е. Право социального обеспечения. М., 2012. С.79.

стала объектом изучения многих ученых. Основные технологии и направления деятельности органов социальной защиты населения изучали такие ученые как Ю.В. Агибалов, И.А. Волгин, Е.И. Колостова, М. И. Лепихов, Е.Е. Мачульская, В.П. Мельников, А.Н. Савинов, С.Н. Смирнов в своих работах авторы уделяют большое значение процессу формирования основных направлений деятельности органов социальной защиты населения и их значению в деятельности органов местного самоуправления в целом¹.

Проблема исследования. Заключается в противоречие между необходимостью совершенствования технологии работы органов социальной защиты населения и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по организации этого процесса на местном уровне.

В качестве **гипотезы** данного исследования выступает предположение о том, что основные проблемы формирования технологии работы органов социальной защиты населения в Старооскольском городском округе Белгородской области связаны с преобразованиями системы организации деятельности органов социальной защиты населения, что позволит получить значительное повышение результативности муниципального управления в сфере оказания социальных услуг на территории округа.

Объектом исследования является политика органов местного самоуправления в области социальной защиты.

Предмет исследования – технологии работы органов социальной защиты населения Старооскольского городского округа Белгородской области.

Цель исследования анализ регулирования системы социальной защиты населения в Старооскольском городском округе и разработка рекомендаций по совершенствованию технологий работы органов социальной защиты населения.

Исходя из цели, были решены следующие **задачи**:

1) изучить теоретико-методологические основы технологии работы органов

¹ Агибалов Ю.В. Экономико-организационные основы местного самоуправления и основные направления их развития. Воронеж, 2009; Волгин И.А. Социальное государство. М., 2010.; Лепихов М. Социальное государство и правовое. М., 2010; Мельников В.П., Колостова Е.И. История социальной работы в России. М., 2010.; Мачульская Е.Е. Право социального обеспечения. М., 2012.; Савинов А.Н. Организация работы органов социального обеспечения. М., 2011.; Смирнов С.Н. Региональные аспекты социальной политики. М., 2010.

социальной защиты населения;

2) рассмотреть основные направления деятельности органов социальной защиты населения в Старооскольском городском округе;

3) предложить направления совершенствования технологии работы органов социальной защиты населения.

Эмпирическую базу исследования составили: Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральный закон от 02 августа 1995 г. №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Федеральный закон от 30 ноября 2001 г. №173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации», Устав Старооскольского округа Белгородской области.

Практическая значимость исследования состоит в том, что на основе анализа объекта исследования автором выработаны рекомендации по совершенствованию технологии работы органов социальной защиты населения которые могут быть использованы в деятельности органов муниципального управления.

Логика структуры дипломного проекта определена поставленными целями и задачами научного исследования. Дипломный проект состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованной литературы, приложения.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

В современных условиях система социальной защиты населения имеет исключительно важное значение для экономики страны. Она предназначена для формирования доходов нетрудоспособных граждан, не имеющих возможности самостоятельного обеспечения, а также выступает важной гарантией защиты активной части населения в случае наступления социальных рисков. Интенсификация труда, связанная с ростом и развитием производства, определяет расширение потребностей работников в медицинском и санаторно-курортном обслуживании, профилактике несчастных случаев на производстве и риска профессиональных заболеваний, реабилитации после производственных травм.

На данное время значимость социальной сферы невозможно переоценить. Уровень жизни населения выступает в качестве одного из ключевых направлений долгосрочного политического курса Российской Федерации, являясь важнейшим

показателем эффективности государственной политики в современных условиях. Ухудшение качества жизни влечет за собой снижение показателей здоровья, увеличение масштабов бедности, рост социальной напряженности и экономической нестабильности. Предотвращение возникновения подобной ситуации происходит при помощи проведения государством политики социальной защиты населения.¹

Необходимость государственной социальной защиты населения вызывается следующими причинами:

1) особенность организации современной экономики, в которой значительное число людей трудятся по найму. Поэтому временная или длительная утрата трудоспособности в организованном на основе рыночного разделения труда и профессиональной специализации обществе может привести к потере трудящимися источников существования;

2) невозможность современной семьи из-за небольшого числа ее членов служить неформальным институтом защиты против социальных рисков;

3) невозможность удовлетворительного социального обеспечения со стороны церковных, коммунальных или общественных объединений или благотворительных организаций;

4) невозможность снижения социальных рисков путем добровольного личного страхования для большинства граждан, поскольку такое страхование предусматривает достаточно высокие страховые взносы;

5) государственные социальные программы могут стать единственными, способными противостоять циклическим колебаниям современной экономики;

6) отсутствие обязательного страхования социальных рисков вызывает возникновение экономических издержек в случае существования незастрахованных лиц, которым общество вынуждено предоставлять социальную помощь при наступлении страхового случая.²

Именно поэтому рыночные отношения неизбежно порождают свою противоположность – специализированный институт социальной защиты населения.

¹Выговская И.Г. Пенсионное обеспечение как основа социальной политики в Российской Федерации // Социальное и пенсионное право. 2009. №1. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

² Шульгина В.А. Социальные инвестиции и социальная защита населения // Вестник Воронежской государственной технологической академии. 2011. № 4. С. 4-7.

Рынок и социальная защита населения тесно взаимосвязаны. Социальная защита вовлечена в систему рынка и служит необходимой платой работодателей и бизнесменов за возможность нормальной хозяйственной деятельности, за стабильность общества.

Система социальной защиты предполагает в первую очередь защиту конституционных прав человека.

Развитие цивилизованного рынка может нормально осуществляться только вместе с расширением и углублением социальной защиты. Элементарное требование справедливого обмена в условиях рыночных отношений состоит в том, что чем больше кто-то хочет получить прибыли, тем больше он должен платить за социальную защиту населения.

Взаимодействие рыночных отношений и социальной защиты необходимо учитывать не только на уровне всего общества, но и на уровне социальных групп, семьи и индивида.

Как экономическая категория социальная защита представляет собой систему распределительных отношений, в процессе которых за счет части национального дохода образуются и используются общественные фонды денежных средств материального обеспечения и обслуживания граждан; это забота государства о человеке, утратившем полностью или частично способность трудиться; деятельность государства по воплощению в жизнь целей и приоритетных задач социальной политики, по реализации совокупности законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий, обеспечивающих каждому члену общества соблюдение социальных прав, в том числе, на достойный уровень жизни. Однако, с целью выявления значимости данной сферы непосредственно для граждан, представляется более целесообразным сосредоточиться на выявлении сущности категории «социальная защита» именно в узком смысле.

В последнее время российские авторы все чаще рассматривают социальную защиту как защиту различных групп населения от потенциальных социальных рисков. Так:

В.В. Антропов считает, что «под системой социальной защиты следует понимать совокупность институтов и мероприятий, направленных на защиту индивидов и

социальных групп от социальных рисков, которые могут привести к полной или частичной потере экономической самостоятельности и социального благополучия»;¹

по мнению А.Н. Аверина, социальная защита «представляет систему мер по соблюдению социальных прав и социальных гарантий, созданию условий, необходимых для нормальной жизнедеятельности людей, уменьшению отрицательного влияния факторов, снижающих их качество жизни»;²

Т.К. Миронова предлагает рассматривать социальную защиту, как «деятельность государственных и негосударственных органов и организаций по осуществлению мер экономического, правового, организационного характера, которые направлены на предупреждение или смягчение негативных последствий для человека и его семьи при наступлении определенных социально значимых обстоятельств (в том числе социальных рисков), а также на сохранение приемлемого уровня их материального и социального благополучия».³

Под социальным риском понимается предполагаемое вероятное событие в жизни человека, наступление которого приводит к постоянной или временной утрате способности к труду. К основным видам социальных рисков относятся: болезнь, временная нетрудоспособность, получение травмы в течение трудового процесса, профессиональное заболевание, материнство, инвалидность, наступление старости, потеря кормильца, признание безработным, смерть застрахованного лица или нетрудоспособных членов его семьи, находящихся на его иждивении.

В настоящее время понятие «социальной защиты населения» трактуется в широком и узком смыслах.

Мнение В.Д. Роика по поводу содержания социальной защиты таково: в широком смысле – это комплекс мер по защите работников от социальных рисков.. охватывает всю сферу жизнедеятельности работников, в узком – отдельные составляющие этой сферы.⁴

Таким образом, в широком смысле социальная защита – это политика

¹ Социальная защита в странах Европейского союза. История, организация, финансирование, проблемы. М., 2010. С. 11.

² Аверин А.Н. Государственная система социальной защиты населения. М., 2007. С. 3.

³ Миронова Т.К. К вопросу об определении понятия «социальная защита» // Трудовое право. 2011. № 3. С. 14 – 25.

⁴Роик В. Д. Основы социального страхования: орг., экономика и право. М., 2007. С. 124.

государства по обеспечению конституционных прав и минимальных гарантий человеку независимо от его места жительства, национальности, пола, возраста, иначе в социальной защите нуждаются все конституционные права и свободы личности – от права на собственность и свободу предпринимательства до личной неприкосновенности и экологической безопасности.

Более узкое понятие социальной защиты состоит в том, что это соответствующая политика государства по обеспечению прав и гарантий в области уровня жизни, удовлетворения потребностей человека: права на минимально достаточные средства жизнеобеспечения, на труд и отдых, защиту от безработицы, охрану здоровья и жилища, на социальное обеспечение по старости, болезни и в случае потери кормильца, для воспитания детей и др.

Право граждан Российской Федерации на социальную защиту закреплено в Конституции Российской Федерации от 12.12.93 г., которая провозгласила, что Российская Федерация является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ст. 7). Конкретизация этого положения содержится в ст. 39 Конституции, в соответствии с которой каждому гарантируется социальное обеспечение в случае нетрудоспособности, для воспитания детей и иных случаях, установленных законом.

Социальная защита населения в широком смысле этого понятия — это совокупность социально-экономических мероприятий, проводимых государством и направленных на обеспечение нетрудоспособных граждан Российской Федерации трудовыми пенсиями по старости, инвалидности, по случаю потери кормильца, за выслугу лет, социальными пенсиями, пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на содержание детей, по безработице, на погребение, оказание адресной помощи малоимущим слоям населения, помощи гражданам, попавшим в экстремальные ситуации, в том числе беженцам и переселенцам, на санаторно-курортное лечение, содержание в домах для престарелых и инвалидов, обеспечение инвалидов транспортными средствами, протезно-ортопедическими изделиями, профессиональное обучение и переобучение инвалидов, их трудоустройство, на создание комплекса новых социальных служб — Центров

социального обслуживания населения, социальную помощь на дому, социальные приюты для детей, социальные гостиницы и т. д.

Социальное обеспечение — это основная часть социальной защиты населения. Законом устанавливаются государственные пенсии и социальные пенсии, поощряется добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительности.

Каждый гражданин имеет право на социальную защиту. Конституция исшает обязанность на государство создавать все необходимые условия для осуществления этого права.

Конституция Российской Федерации не только провозглашает право граждан на социальную защиту, но и четко определяет пути его реализации — прежде всего, это государственное страхование работающих, создание других фондов, являющихся источниками финансирования социальной защиты населения, а также принятие федеральных законов, гарантирующих реализацию этих прав.¹

Государственно-правовые основы социальной работы наряду с Конституцией Российской Федерации конкретизируются в федеральных законах, актах субъектов Федерации, указах Президента России, постановлениях и распоряжениях Правительства, распоряжениях министерств и ведомств, актах местных органов власти.

Начиная с 1995 г. появилось достаточно много нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению гражданам социального обслуживания в различных видах и организацию деятельности соответствующих служб. основополагающие из них — федеральные законы: от 10 декабря 1995 г. «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»², от 2 августа 1995 г. «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»³, от 17 июля 1999 года «О государственной социальной помощи»⁴.

¹ Конституция Российской Федерации: офиц. текст. М., 2005. С. 12.

² Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ // Собрание законодательства РФ. — 1995. - №50. - Ст.4872.

³ О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов: федеральный закон от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ // Собрание законодательства РФ. — 1995. - №32. -Ст. 3198.

⁴ О государственной социальной помощи: Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ // Собрание законодательства РФ.— 1999. — № 29. — Ст. 3699.

С 1 июля 1992 года была введена новая система выплаты пособий по безработице, включавшая в себя повышенный и обычный виды пособий. А в соответствии с правительственным Постановлением от 14 мая 1992 года «О системе профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки высвобождаемых работников и незанятого населения» устанавливается бесплатный принцип функционирования этих систем подготовки и переподготовки для лиц, зарегистрированных в органах государственной службы занятости в качестве ищущих работу.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации» (1995 г.) стала формироваться целая сеть новых социальных учреждений. Федеральный закон регулирует отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, являющегося одним из направлений деятельности по социальной защите населения, устанавливает экономические, социальные и правовые гарантии для граждан пожилого возраста и инвалидов, исходя из необходимости утверждения принципов человеколюбия и милосердия в обществе. Государство гарантирует гражданам пожилого возраста и инвалидам возможность получения социальных услуг на основе принципа социальной справедливости независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и других обстоятельств. Социальное обслуживание осуществляется при условии добровольного согласия граждан пожилого возраста и инвалидов на получение социальных услуг.¹

В соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации»² социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов включает:

1) социальное обслуживание на дому (включая социально-медицинское обслуживание);

¹ Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1995. - №50. - Ст.4872.

² О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов: федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ// СЗ РФ. – 1995. - №38.

2) полустационарное социальное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания;

3) стационарное социальное обслуживание в стационарных учреждениях социального обслуживания (домах-интернатах, пансионатах и других учреждениях социального обслуживания независимо от их наименования);

4) срочное социальное обслуживание¹.

Социальное обслуживание на дому является одной из основных форм социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов. К числу надомных социальных услуг, предусматриваемых перечнем гарантированных государством социальных услуг, относятся:

1) организация питания, включая доставку продуктов на дом;

2) помощь в приобретении медикаментов, продовольственных и промышленных товаров первой необходимости;

3) содействие в получении медицинской помощи, в том числе сопровождение в медицинские учреждения;

4) поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;

5) содействие в организации юридической помощи и иных правовых услуг;

6) содействие в организации ритуальных услуг;

7) другие надомные социальные услуги.

Полустационарное социальное обслуживание включает социально-бытовое, медицинское и культурное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, организацию их питания, отдыха, обеспечение их участия в посильной трудовой деятельности и поддержание активного образа жизни. На полустационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане пожилого возраста и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на

¹ Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ// Российская газета. - 1995. – 20 декабря.

социальное обслуживание.

Стационарное социальное обслуживание направлено на оказание разносторонней социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном уходе и наблюдении. Стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в стационарных учреждениях (отделениях) социального обслуживания, профилированных в соответствии с их возрастом, состоянием здоровья и социальным положением.

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера гражданам пожилого возраста и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке. Срочное социальное обслуживание может включать следующие социальные услуги:

- 1) разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) разовое оказание материальной помощи;
- 4) содействие в получении временного жилого помещения;
- 5) организацию юридической помощи в целях защиты прав обслуживаемых лиц;
- 6) организацию экстренной медико-психологической помощи с привлечением для этой работы психологов и священнослужителей и выделением для этих целей дополнительных телефонных номеров;
- 7) иные срочные социальные услуги.

В ноябре 1995 года был принят Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».¹ Он расширил льготы инвалидам, предусмотрел дополнительные меры их реабилитации. Федеральный закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических

¹ О социальной защите инвалидов: федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 48. – Ст. 4563.

и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. Предусмотренные настоящим Федеральным законом меры социальной защиты инвалидов являются расходными обязательствами Российской Федерации, за исключением мер социальной поддержки и социального обслуживания, относящихся к полномочиям государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Осуществление радикальных экономических реформ поставило в крайне тяжелое положение людей пенсионного возраста. Принятие в 1996 году Федерального закона «О повышении минимального размера пенсий в Российской Федерации» позволило за счет увеличения компенсационных выплат несколько повысить жизненный уровень пенсионеров, особенно получавших пенсии в минимальном размере.

17 июля 1999 года был принят ФЗ «О государственной социальной помощи»¹. Он устанавливает правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малоимущим семьям или малоимущим одиноко проживающим гражданам. Предметом регулирования настоящего Федерального закона не являются отношения, связанные с предоставлением гражданам льгот и мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации.

Федеральный закон «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей сирот, оставшихся без попечения родителей» принятый 21 декабря 1996 года определяет общие принципы, содержание и меры социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из их числа в возрасте до 23 лет.²

30 июня 2010 года правительство разработало положение о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения и социального развития. Она является

¹ О государственной социальной помощи: федеральный закон от 17 июля 1999 г. №36-ФЗ // Российская газета. –1999. –21 июля.

² О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей: Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ // Собрание законодательства РФ. –1996. –№ 52. –Ст. 5880.

федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения и социального развития. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

26 апреля 1995 года был принят закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей», который устанавливает единую систему государственных пособий гражданам, имеющим детей, в связи с их рождением и воспитанием, которая обеспечивает гарантированную государством материальную поддержку материнства, отцовства и детства, в соответствии с которым женщины получили право на:

- пособие по беременности и родам;
- единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности;
- единовременное пособие при рождении ребенка;
- ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет¹.

Право на пособие по беременности и родам имеют:

- женщины, подлежащие государственному социальному страхованию, а также женщины, уволенные в связи с ликвидацией предприятий, учреждений и организаций, в течение двенадцати месяцев, предшествовавших дню признания их в установленном порядке безработными;
- женщины, обучающиеся с отрывом от производства в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования;
- женщины, проходящие военную службу по контракту, службу в качестве лиц

¹ О государственных пособиях гражданам, имеющим детей: федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ // Российская газета. –1999. –21 июля.

рядового и начальствующего состава в органах внутренних дел, в Государственной противопожарной службе, в учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, в таможенных органах;

- женщины из числа гражданского персонала воинских формирований Российской Федерации, находящихся на территориях иностранных государств в случаях, предусмотренных международными договорами Российской Федерации.

Анализ нормативно-правовой основы организации системы социальной защиты населения позволяет выделить категории населения, которым в первоочередном порядке предоставляются меры социальной защиты:

- граждане пожилого возраста, особенно одинокие и одиноко проживающие (в том числе и одинокие супружеские пары);

- инвалиды Великой Отечественной войны и семьи погибших военнослужащих;

- инвалиды, в том числе с детства, и дети-инвалиды;

- инвалиды из числа воинов-интернационалистов;

- граждане, пострадавшие от последствий аварии на Черно-быльской АЭС и радиоактивных выбросов в других местах;

- безработные;

- вынужденные беженцы и переселенцы;

- дети-круглые сироты;

- дети с девиантным поведением;

- семьи, в которых проживают дети-инвалиды, дети — круглые сироты, алкоголики и наркоманы;

- малообеспеченные семьи;

- многодетные семьи;

- одинокие матери;

- молодые, студенческие, семьи;

- граждане, инфицированные ВИЧ и больные СПИДом;

- лица с ограниченными возможностями;

- бомжи.

Выводы к разделу I:

1) для поддержания социальной справедливости в обществе, социальная политика предусматривает раздел «социальная защита населения». Социальная защита - это система законодательных, социально-экономических и морально-психологических гарантий, средств и мер, благодаря которым создаются равные для членов общества условия, препятствующие неблагоприятным воздействиям среды на человека, обеспечивающие достойные и социально приемлемое качество их жизни;

2) важнейший принцип социальной защиты на современном – в ее адресность, осуществление комплекса мер по поддержке достойных условий существования конкретно нуждающихся людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, с учетом их индивидуальных потребностей и возможностей их удовлетворения в соответствии с установленными критериями.

3) для создания эффективной системы социальной защиты населения важнейшим условием является структурное совершенствование на различных уровнях управления социальной работой. Всего можно выделить три уровня организации:

- верхний, институциональный, уровень - это Российская Федерация и автономная республика;

- средний, управленческий, уровень - это регион, то есть органы социальной защиты краев, областей, автономных образований;

- низовой уровень – это органы социальной защиты городов, районов, округов, префектур, муниципалитетов.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ТЕХНОЛОГИЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОРГАНОВ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ

Управление является функциональным органом администрации Старооскольского городского округа Белгородской области, обладающим правами юридического лица и реализующим исполнительно-распорядительные функции по

осуществлению государственных полномочий в сфере организации предоставления и предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории Старооскольского городского округа Белгородской области.

Управление как юридическое лицо действует на основании общих для организаций данного вида положений Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 года №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» применительно к учреждениям.

Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Белгородской области и иными нормативными правовыми актами Белгородской области, Уставом Старооскольского городского округа, иными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа и Положением¹.

Управление подчиняется главе администрации городского округа, а непосредственно по вопросам своей деятельности - заместителю главы администрации городского округа по социальному развитию, который координирует и контролирует его деятельность. Руководство Управлением осуществляется начальником Управления.

Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами государственной власти Белгородской области, органами местного самоуправления городского округа, органами администрации городского округа и иными организациями.

Управление представляет администрацию городского округа во взаимоотношениях с территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами государственной власти Белгородской области, органами администрации городского округа, предприятиями и учреждениями, иными юридическими и физическими лицами по вопросам своих полномочий.

¹ Об утверждении положения об управлении социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа Белгородской области: решение Совета депутатов Старооскольского городского округа Белгородской области от 27 июня 2008 г. №104. URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения 02.02.2018)

Финансирование расходов на содержание Управления осуществляется за счет субвенций бюджета Белгородской области и может дополнительно финансироваться из бюджета городского округа.

Система социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа динамично развивается, крепнет год от года. В ней происходят качественные преобразования, совершенствуются формы и методы обслуживания, внедряются новые технологии, развивается материально-техническая база учреждений социальной защиты населения.

Объемы денежных средств, направленных на реализацию социальной политики в сфере социальной защиты населения ежегодно увеличиваются. Сумма денежных средств бюджетов всех уровней, выделенных управлению социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа за 2012 год составила 712,3 млн. руб., в том числе на исполнение переданных государственных полномочий по предоставлению мер социальной поддержки – 569,8 млн. руб.¹

В настоящее время в городском округе около 85 тысяч жителей пользуются различными выплатами и социальными услугами. В целом через УСЗН предоставляется около сотни социальных выплат. На меры социальной поддержки по оплате коммунальных услуг, предоставляемые гражданам льготной категории в денежной форме, израсходовано 245,1 млн. руб., в том числе из федерального бюджета 141,1 млн. руб., из областного бюджета 104,0 млн. руб.

Выплачены субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг 1825 семьям на сумму 10,9 млн. руб. Одним из главных направлений в деятельности управления социальной защиты является работа по организации социальной защиты семьи и детей. Охватываются практически все категории семей: малообеспеченные, многодетные, неблагополучные и семьи группы риска.

На материальную поддержку семьи и детей в 2012 году выплачено 116,0 млн. руб. Из них на выплату ежемесячного пособия на ребенка направлено более 32,2 млн. руб. Кроме того, выплачиваются пособия на детей из средств Фонда социального страхования на единовременное пособие при рождении ребенка и ежемесячного

¹ Отчет о ходе реализации в 2017 году Стратегии социально-экономического развития Старооскольского городского округа на долгосрочный период до 2025 года, включая среднесрочную программу до 2014 года. URL: <http://www.oskolregion.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

пособия выплачено 60,6 млн. руб. Всего различные виды пособия получают более 6000 семей с детьми. С августа 2010 года проводится эксперимент по оказанию адресной социальной помощи малоимущим гражданам на основе социального контракта.

Это инновационная форма деятельности в сфере социальной поддержки, которая доказывает свою эффективность. Ответственность получателей средств под взаимные обязательства повышается.

Уменьшается количество повторных обращений за материальной помощью, отсеиваются люди с асоциальным поведением. За 2017 год на условиях социального договора о взаимных обязательствах предоставлена денежная помощь 115 семьям (10% от общего числа получателей материальной помощи), в т.ч. 30 многодетным семьям.

Помимо материальной поддержки реализуются мероприятия, направленные на поднятие престижа многодетной семьи. В этом году 22 матери, достойно воспитавшие своих детей, награждены знаком «Материнская слава».

Успешно реализованы мероприятия летней оздоровительной кампании 2017 года, в результате которых оздоровление прошли 660 детей из малообеспеченных семей, в т.ч. находящихся в трудной жизненной ситуации. Организованы и проведены благотворительные акции с целью оказания гуманитарной помощи, в результате которой помощь получили 620 семей.

Для обеспечения дополнительных гарантий по социальной защите детей – сирот, впервые, начиная с 2012 года, за счет субвенций областного бюджета осуществляется ремонт и оплачивается содержание жилых помещений, закрепленных за детьми – сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей. На эти цели израсходовано 1 млн. 55 тыс. рублей. В рамках социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ведется строительство жилья для 35 детей-сирот¹.

В 2017 году расширился спектр услуг для людей старшего поколения,

¹ Отчет о ходе реализации в 2017 году Стратегии социально-экономического развития Старооскольского городского округа на долгосрочный период до 2025 года, включая среднесрочную программу до 2014 года. URL: <http://www.oskolregion.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

инвалидов, ветеранов локальных военных конфликтов, многодетных семей за счет средств местного бюджета. Так по городской программе «Самореализация граждан пожилого возраста», израсходовано 2 млн. 94 тыс. руб. на оказание материальной помощи, на горячее питание и продуктовые наборы, на организацию досуга пожилых и т.д. Ежегодно производится финансирование расходов общественных организаций, получающие субсидии из средств городского округа. В этом году на эти цели израсходовано 3 млн. 455 тыс. руб. Сохранился льготный проезд по единым социальным проездным билетам (ЕСПБ) пенсионерам и гражданам льготной категории. Всего реализовано 216 678 ЕСПБ, что выше уровня прошлого года на 37,2 %, правом льготного проезда воспользовалось более 22 тыс. граждан¹.

Не остаются без внимания и ветераны Великой Отечественной войны – на оздоровление и подписку местных газет для них израсходовано 2,9 млн. руб., на улучшение жилищных условий 33 ветеранам ВОВ выделено 29,4 млн. руб.

Одной из основных задач управления является обеспечение выполнения федеральных законов, нормативных актов Российской Федерации, постановлений и распоряжений губернатора области, главы администрации Старооскольского городского округа по назначению пособий семьям, имеющим детей, субсидий на оплату услуг связи ветеранам боевых действий и многодетным семьям, предоставлению компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, компенсационных выплат гражданам, пострадавшим в результате техногенных катастроф и ежемесячных денежных выплат гражданам, имеющим региональные льготы и почетным донорам.

На сегодняшний день в управлении социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа назначаются и выплачиваются:

- ежемесячное и единовременное пособие гражданам, имеющим детей;

¹ Годовой отчет за 2017 год о деятельности Управления социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://www.sznoskol.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

- ежемесячные денежные выплаты ветеранам труда и приравненным к ним категориям, труженикам тыла, репрессированным лицам, впоследствии реабилитированным, лицам, пострадавшим от политических репрессий, почетным донорам.

- ежемесячные компенсационные выплаты гражданам, пострадавшим от техногенных катастроф;

- ежемесячные субсидии на оплату услуг связи ветеранам боевых действий и многодетным семьям;

- компенсационные выплаты в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти.

При управлении социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа действует комиссия по назначению пособий гражданам, имеющих детей и правовой оценке документов, представляемых для назначения пособий. За 2017 г. проведено 30 заседаний, рассмотрено на комиссии 65 личных дел.

Одним из приоритетных направлений поддержки граждан, имеющих детей, является предоставление социальных выплат малоимущим семьям, которые входят в компетенцию управления социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа.

Важную роль в решении проблем семьи, оказании ей действенной помощи занимает государственная поддержка граждан, имеющих детей. Единовременное пособие при рождении ребенка неработающим родителям жителям Старооскольского городского округа в 2014 г. выплачено на сумму 3763,0 т.руб, в 2015г. – 4537,4 т. руб., в 2016г. – 4881,0 т.руб., а в 2017 г. – 5092,3 т.руб.

Увеличение расходования средств федерального бюджета в 2017 г., выделяемых в установленном порядке Фонду социального страхования Российской Федерации, произошло в виду увеличения размера единовременного пособия.

Управлением социальной защиты населения осуществляется на значение и

выплата пособий семьям, имеющим детей, на основании Социального кодекса Белгородской области. С мая 2010 года в связи с изменением законодательства изменился порядок назначения ежемесячного пособия гражданам, имеющим детей. Согласно этих изменений получатели ежемесячных пособий обязаны ежегодно представлять в управление социальной защиты населения документы, подтверждающие право на дальнейшее получение ежемесячного пособия. Всего в 2017 году прошли перерегистрацию более 3046 семей граждан, получающих ежемесячное пособие на ребенка. За новым назначением ежемесячного пособия обратилось около 1200 семей, получили консультацию на личном приеме 10910 человек. Системная организация работы по перерегистрации позволила избежать нареканий, обращений и жалоб со стороны получателей.

Управлением осуществляются назначение и выплата пособий семьям, имеющим детей, предусмотренных федеральным законодательством.

Другой, не менее важной задачей в области социальной поддержки граждан льготной категории, является предоставление ежемесячной денежной выплаты региональным льготникам и почетным донорам. Всего за 2017 г. обратилось:

- за назначением ежемесячной денежной выплаты - 874 чел.;
- в связи с изменениями места жительства, способа выплаты и др. – 737 чел.;
- с заявлениями об отказе от социальных услуг (услуги) - 1109 чел.;
- выдано проездных талонов для проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения – 892 шт.;
- прекращена выплата ЕДВ (в связи со смертью получателя, переезда в другой город, установлением группы инвалидности) – 647 получателям;
- получены и сверены справки на 255 граждан, прошедших освидетельствование (переосвидетельствование) в учреждениях медико-социальной экспертизы Белгородской области.
- направлено на почтовые отделения 16 уведомлений о прекращении ежемесячной денежной выплаты гражданам, в связи с установлением группы

инвалидности¹.

В целях доступности приобретения билетов их реализация на территории Старооскольского городского округа с 2017 года осуществляется на базе 12 пунктов муниципального унитарного предприятия «Расчетно-аналитический центр», расположенных в разных частях городской территории. Правом приобретения ЕСПБ воспользовалось более 22 тыс. граждан льготной категории и пенсионеров. Им за 2017 год реализовано 216001 ЕСПБ и бесплатно выдано 677 ЕСПБ, что выше уровня прошлого года на 37%².

Реализовано разовых проездных талонов к ЕСПБ в количестве 6 923 674 штук. Фактически предъявлено к оплате 96%. Выручка от реализации ЕСПБ за 2011 год составила — 34,5 млн. Рублей.

Расходы на обеспечение равной доступности услуг общественного транспорта за перевозку льготной категории граждан и пенсионеров в 2017 году составили — 66,5 млн.руб., в том числе за счет средств областного бюджета—16 млн.руб., за счет средств местного бюджета — 50,5 млн.руб.

Кроме того Управление социальной защиты населения осуществляет:

- меры социальной поддержки граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие техногенных катастроф;
- меры социальной поддержки ветеранов боевых действий и многодетных семей по оплате услуг связи;
- меры социальной поддержки членов семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг;
- меры социальной поддержки при предоставлении гражданам субсидий и ежемесячной денежной компенсации на оплату жилого помещения и

¹ Отчет о ходе реализации в 2017 году Стратегии социально-экономического развития Старооскольского городского округа на долгосрочный период до 2025 года, включая среднесрочную программу до 2014 года. URL: <http://www.oskolregion.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

² Годовой отчет за 2017 год о деятельности Управления социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://www.sznoskol.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

коммунальных услуг;

- меры социальной поддержки при предоставлении жилищных субсидий отдельным категориям граждан;

- государственную социальную помощь малоимущим гражданам и гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и адаптационную помощь семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- систему социального обслуживания населения;

- социальную помощь семьям с несовершеннолетними детьми.

Внедрение современных компьютерных информационных технологий в социальную сферу определяется усложнением социально-экономических процессов в обществе, все большей их зависимостью от информации и организованных информационных потоков, невозможностью в современных условиях решать социальные, экономические, управленческие и иные задачи при обработке информации вручную.

Для ведения учета письменных обращений граждан, создания архива, получения статистической отчетности, слежения за сроками исполнения разработан и ведется «Электронный журнал письменных обращений граждан».

С целью снижения количества обращений граждан к специалистам управления разработан и внедрен механизм взаимодействия между отделами управления по оказанию мер социальной поддержки.

Количество компьютерной техники управления на 31.12.2017года: 147 автоматизированных рабочих мест; 3 выделенных файл-сервера; 3 ноутбука для выезда в район; 1 сенсорный терминал с установленной на него справочной системой и видеопанель для демонстрации социальных роликов;

1 мультимедийная система для технического обеспечения мероприятий, проводимых управлением.

С целью организации и освещения мероприятий, проводимых управлением, в средствах массовой информации, сбора фото– видеоматериала, размещения информации на сайте и стендах управления используются современные информационные технологии.

В течение всего 2017 года руководители и специалисты управления принимали

активное участие в передачах телевидения, публиковались на страницах местной печати по вопросам социальной сферы, реализации мероприятий, направленных на предоставление мер государственной социальной поддержки населению.

На всех мероприятиях присутствовали электронные и печатные СМИ, освещавшие в своих передачах и публикациях деятельность управления. Всего в средствах массовой информации с начала года вышла 661 публикация о деятельности управления и его подведомственных учреждений, что на 30% превышает итоги 2016 года (опубликовано 492 материала).

За период 2017 года подготовлено 37 проектов постановлений главы администрации Старооскольского городского округа имеют и 3 проекта решения Совета депутатов Старооскольского городского округа.

Правовое обеспечение управления было организовано по трем основным направлениям:

- подготовка новых правовых актов, направленных на предоставление мер социальной поддержки и социального обслуживания населения;
- внесение изменений в действующие правовые акты, регулирующие вопросы социальной защиты населения;
- контроль за исполнением ранее принятых правовых актов.

Регламентация государственных (муниципальных) услуг является одним из основных направлений административной реформы и направлена на повышение качества их предоставления.

В течение первого полугодия 2017 года утверждены постановлением главы администрации Старооскольского городского округа 11 административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг. Все регламенты прошли независимую экспертизу и экспертизу в прокуратуре г. Старый Оскол. Во втором полугодии разработано еще 8 административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг. Которые проходят в настоящее время процедуру согласования.

С целью повышения эффективности работы особое внимание уделялось взаимодействию структурных подразделений управления. Проводились совещания по всем основным направлениям деятельности, как с руководящим составом, так и с

сотрудниками. Велась планомерная работа, направленная на совершенствование ведения отчетности на основе действенного контроля за сроками и качеством предоставления отчетов и информации в вышестоящие организации, а также принятие своевременных мер по их выполнению¹.

Работа управления осуществлялась на плановой основе. Ежемесячно структурными подразделениями управления составлялись и утверждались планы работ, всего 108 планов. Еженедельно предоставлялись отчеты структурных подразделений о проделанной работе, всего 432 отчета.

Планом работы управления на 2017 год предусмотрен ряд мероприятий, как с конкретными, так и с ежемесячными, ежеквартальными и полугодовыми сроками исполнения. Пункты мероприятий, запланированные на 2017 год, исполнены в полном объеме:

- своевременно подготовлены и представлены статистические отчеты о деятельности Управления по установленным формам;
- обеспечен сбор, обработка и анализ информации в рамках приоритетных национальных проектов;
- проведены проверки деятельности структурных подразделений управления и подведомственных учреждений;
- проведен анализ работы Управления с обращениями граждан и т.д.

Мероприятия, предусмотренные планами работы отделов управления, за истекший период выполнены на 100%.

В 2017 году состоялось 49 совещаний при начальнике управления. По результатам проведенных совещаний принято и взято на контроль исполнение 898 поручений.

В 2017 году продолжила свою работу контрольно – ревизионная группа, главной функцией которой является предотвращение нарушений путем осуществления независимой внутренней проверки, позволяющей предотвратить нецелевое и нерациональное использование бюджетных средств, которой проведено 8

¹ Отчет о ходе реализации в 2017 году Стратегии социально-экономического развития Старооскольского городского округа на долгосрочный период до 2025 года, включая среднесрочную программу до 2014 года. URL: <http://www.oskolregion.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

проверок. По итогам проверок проведены совещания с работниками структурных подразделений управления и учреждений, детальный разбор выявленных недостатков и даны конкретные рекомендации по их устранению. По всем проверкам составлены справки и планы мероприятий по устранению имеющихся недостатков, установлены конкретные сроки выполнения.

В управлении социальной защиты населения работает 103 человека:

- муниципальный служащий - 20 человек;
- обслуживающий персонал – 77 человек;
- вспомогательный персонал – 6 человек.

В подведомственных учреждениях управления работают 214 человек, из них: МБУ «КЦСОН» - 175 человек; СРЦДН - 39 человек.

Анализ обращений граждан - важное условие в организации работы по профилактике социальной напряженности. Наблюдается тенденция всплеска обращений после выхода очередных нормативно-правовых документов о новых выплатах, либо изменении сумм выплат: изменение расчета ежемесячной денежной компенсации или условий назначения пособий на детей.

В течение 2017 года в УСЗН поступило 883 письменных обращений от граждан (за 2016 год – 902).

Обращения поступали:

- администрация Старооскольского городского округа - 439 (49,7%);
- непосредственно от заявителей - 307 обращений (34,5%);
- УСЗН Белгородской области - 36 обращений (4,0%);
- другими органами – 101 обращение (11,4%)¹.

Специалистами управления осуществлялся личный прием граждан, в 2017 году всего принято 104543 человек, что на 9 % больше чем в 2016 году (94746 человек).

Перспективы развития системы социальной защиты населения в Старооскольском городском округе определены до 2025 года базируется на Конституции Российской Федерации, федеральных законах, законах Белгородской области и иных нормативных правовых актах, направленных на развитие социальной

¹ Годовой отчет за 2017 год о деятельности Управления социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа. URL: <http://www.sznoskol.ru>. (дата обращения 04.02.2018)

сферы.

Цель развития отрасли «Социальная защита населения» - повышение материального уровня жизни населения, обеспечение потребности в социальной поддержке и социальном обслуживании.

Основные задачи отрасли:

- создание условий, благоприятных для рождения детей, снижения смертности, оказания помощи и поддержки семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, то есть решение демографических проблем на основе повышения рождаемости и сокращения смертности;

- поддержка малоимущего населения на основе эффективности предоставления социальной помощи, развитие системы поддержки малообеспеченных граждан, содействие усилению адресности социальной помощи;

- развитие системы предоставления услуг по социальному обслуживанию одиноким престарелым гражданам и инвалидам;

- разработка комплексной программы развития социального обеспечения по преодолению бедности в городском округе, в том числе с учетом особенностей города и каждой сельской территории;

- постепенный отказ от многообразных видов социальных льгот и выплат, поэтапный переход от оказания помощи отдельным категориям населения к помощи конкретным домохозяйствам, с учётом проверки их нуждаемости;

- развитие рынка платных социальных услуг, предоставление более широкого спектра дополнительных услуг, не входящих в гарантированный перечень;

- развитие нормативно-правовой базы для обеспечения единой беспрепятственной процедуры от первого обращения клиента до момента получения необходимой услуги. Разработка силами всех заинтересованных служб информационно-аналитической системы учета населения, нуждающегося в адресной социальной помощи (паспорта административной единицы), с целью создания комплексных целевых программ преодоления бедности, внедрение электронного документооборота между всеми заинтересованными службами, предоставляющими населению различные социальные услуги.

Решение накопившихся социальных проблем как в стране в целом, так и в

Старооскольском городском округе в настоящее время предполагает проведение глубоких структурных преобразований в сфере социального обеспечения, которые должны обеспечить перераспределение социальных расходов в пользу наиболее нуждающихся групп населения при одновременном сокращении социальных трансфертов, направленных в пользу обеспеченных граждан.

Объем ресурсов, направляемых на социальное обеспечение, явно недостаточен, поскольку размеры некоторых социальных выплат не соответствуют величине прожиточного минимума. Развитие системы социального обслуживания как одного из элементов социального обеспечения тормозится, прежде всего, нехваткой финансовых ресурсов.

Выводы по разделу II

1. В Старооскольском городском округе управление системой социальной защиты населения возложено на одноименное управление в структуре администрации округа. Управление является функциональным органом администрации Старооскольского городского округа Белгородской области, обладающим правами юридического лица и реализующим исполнительно-распорядительные функции по осуществлению государственных полномочий в сфере организации предоставления и предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории Старооскольского городского округа Белгородской области.

2. Основными технологиями организации системы социальной защиты населения в Старооскольском городском округе являются:

- Технологии социального обеспечения и социального страхования населения
- Технологии предоставления социально-страховых пособий и услуг
- Технология предоставления социальных услуг и государственной социальной помощи

3. В настоящее время система социальной защиты населения округа остается стабильной и прочной, с ресурсами, позволяющими оперативно и целенаправленно оказывать необходимую поддержку реально нуждающимся в ней гражданам и, тем самым, обеспечивать относительное социальное и общественно политическое спокойствие в обществе. Комплексные действия и точечные меры социальной

поддержки позволили в столь трудное время не допустить увеличения количества граждан, находящихся за чертой бедности. Итогом деятельности управления в 2017 году является сохранение стабильной ситуации в отрасли социальной защиты населения и в целом по округу.

4. Наиболее целесообразным для успешного функционирования все технологий социальной политики и работы органов социальной защиты администрации Старооскольского городского округа, является концентрация внимания на следующих проблемах:

- перехода от заявительного принципа предоставления помощи к выявительному;

- организация социального обслуживания гражданина как динамического процесса его социальной реабилитации, ориентированного на положительный результат в изменении социального статуса клиента, на активизацию собственного потенциала человека при решении имеющихся проблем;

- формирование системы ранней профилактики возникновения трудных жизненных ситуаций.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ

В России до настоящего времени не произошло формирования достаточно четких подходов к реформированию сложившейся системы социальной защиты, для которой характерны чрезвычайно высокая патерналистская роль государства и крайне слабо обозначенные общественные институты. В течение последних лет социальная защита населения России ориентировалась на адресное оперативное решение самых острых, кризисных, жизненных проблем отдельных категорий граждан на заявительной основе¹. На определенном этапе этот путь был наиболее реальным для практического решения задач в этой сфере и представлялся удачным. Однако время показало, что такой подход не дает долгосрочного эффекта, поскольку не нацелен на профилактику повторений кризисных ситуаций, на перспективную социальную защиту каждого конкретного человека и населения в целом.

В основу модернизации системы социальной защиты граждан должны быть положены следующие принципы².

Принцип государственной ответственности - постоянная деятельность по созданию условий для надежной социальной защиты населения соответственно происходящим в обществе изменениям; по улучшению их социального положения путем достаточного материально-технического, кадрового и организационного обеспечения соответствующих институциональных структур; выполнение обязательств по предупреждению бедности и лишений, связанных с вынужденной миграцией, чрезвычайными ситуациями природного и техногенного характера.

Принцип равенства всех граждан - равное право на защиту и помощь в трудных жизненных ситуациях, независимо от социального положения, национальности, места жительства, политических и религиозных убеждений экономического вклада, на принятие решений относительно своей жизнедеятельности, предоставление равных возможностей самореализации в трудовой сфере и общественной деятельности.

Принцип соединения правового и этического регулирования - соблюдение прав человека, норм законодательства, эффективное использование правовых механизмов

¹ Сулейманова Г.В. Право социального обеспечения. Ростов-на-Дону, 2011. С.314.

² Мачульская Е.Е. Право социального обеспечения. М., 2012. С.204.

реализации политических решений в отношении всех граждан в сочетании с обеспечением условий для справедливого обращения с нуждающимся.

Принцип социального участия - стимулирование деятельности нуждающихся категорий граждан по самообеспечению, получению дополнительных благ за счет затрат собственных усилий, а также содействие им в повышении собственными силами качества жизни, достижении экономической независимости, добровольном проявлении инициативы и активности, интеллектуальном развитии и творчестве в течение всей жизни.

Принцип социального партнерства - взаимодействие государства и граждан в осуществлении мероприятий, имеющих целью достижение благосостояние и социального благополучия нуждающихся категорий людей, постоянное сотрудничество с общественными объединениями, религиозными, благотворительными организациями и другими социальными партнерами, занятыми предоставлением помощи и услуг.

Принцип преемственности мер государственной социальной политики в отношении нуждающихся категорий граждан - сохранение достигнутых социальных гарантий поддержки населения и поступательное развитие деятельности в их интересах.

Принцип социальной эффективности - позитивные результаты мер, направленных на повышение благосостояния и социального благополучия населения, на поддержание их высокого социального статуса, укрепление социальных связей и удовлетворение культурных запросов.

Принцип единства политики в отношении граждан нуждающихся в государственной поддержке на федеральном, региональном и местном уровне - обеспечение предоставления пожилым людям установленных на федеральном уровне минимальных социальных гарантий и льгот, дополняемых и развиваемых на уровне субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Как показало проведенное исследование, основной объем общественной потребности в социальном обслуживании формируют граждане, которых можно отнести к группам социального риска (неполные, многодетные, асоциальные, малообеспеченные семьи и др.).

Расширение групп социального риска, качественное усложнение жизненных ситуаций, с которыми сталкиваются жители города, определили необходимость пересмотра традиционного подхода к социальному обслуживанию и внедрение новых технологий социальной работы:

- перехода от заявительного принципа предоставления помощи к выявительному;

- формирование системы ранней профилактики возникновения трудных жизненных ситуаций;

- организация социального обслуживания гражданина как динамического процесса его социальной реабилитации, ориентированного на положительный результат в изменении социального статуса клиента, на активизацию собственного потенциала человека при решении имеющихся проблем.

Выделим следующие основные направления социальной защиты и подходы к их формированию в рамках социальной политики Старооскольского городского округа:

1. Социальная защита детей, детства и отрочества должна быть ориентирована на создание условий жизни и развития детей, позволяющих всем детям, независимо от того в какой семье они родились и живут, иметь наилучшие возможности для сохранения их здоровья, материального благополучия, свободного доступного образования, дошкольного и школьного воспитания, гармоничного духовно-нравственного развития, реализации своих способностей

Особое внимание необходимо уделять детям-сиротам, а также детям, из неблагополучных семей. Надо научиться заботиться об этих детях так, чтобы они не чувствовали себя лишними, отчужденными от общества, а государство не представлялось бы им чем-то абстрактным, бесполезным, а то и враждебным.

Также целесообразным представляется создание городского попечительского совета детей-сирот. Необходимо принять все меры по охране и защите детей, находящихся в особо сложных условиях, в том числе оставшихся без надзора, беспризорных, подвергшихся экономической и сексуальной эксплуатации, страдающих социально-обусловленными заболеваниями, включая синдром приобретенного иммунодефицита, детей из числа беженцев, а также находящихся в

тюремном заключении.

Однако проблемы детей, находящихся в особо сложных условиях, не исчерпывают многочисленных забот государства и органов на местах обо всех детях. Сложное положение женщин в быту и на производстве, разрушенность семейных связей поколений привели к практически бесконтрольному и никем ненаправляемому развитию детей, в том числе со стороны матерей, отцов, бабушек, дедушек, других старших членов семьи. Практически прекратила играть сколько-нибудь значимую роль в этих процессах школа. Надо изменить сложившееся положение. С этой целью следует провести экспертизу существующих разноуровневых нормативно-правовых и программных документов, касающихся проблем детей, выявить состояние исполнения и необходимость корректировки этих документов.

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

В отстаивании прав ребенка на охрану здоровья, образования, имущественные интересы крайне слабо обозначены роль и место прокурорского надзора, судебных и правоохранительных органов, а также разнообразных структур, подведомственных Министерству труда и социального развития России, Минобразованию и Минздраву России, иным федеральным и региональным органам власти¹. Следует устранить правовые и организационные пробелы в решении проблем детей. Будущее России и регионов в наших детях. Это должно быть целью всех усилий, направленных на социальную защиту детей, детства и отрочества.

Социальная защита детей, детства и отрочества должна эффективно оберегать детей всех возрастных групп, а также периодов развития, от социальных рисков:

обуславливающих:

- мертворождение и патологические роды;
- врожденные и родовые дефекты, травмы и заболевания;
- голодание и нерациональное для детей питание;
- безнадзорность и бродяжничество, экономическую и сексуальную

¹ Сулейманова Г.В. Право социального обеспечения. Ростов-на-Дону, 2011. С.317.

эксплуатацию;

- пристрастие к вредным привычкам (алкоголю, табакокурению, наркотикам и др.);

- негативное психологическое воздействие, дискриминацию по национальным, половым, имущественным или любым другим критериям;

- вовлечение в политическую активность и военные действия;

- проживание в экологически неблагоприятной среде, вовлечение в антигуманные религиозно-культовые организации и движения.

препятствующих:

- охране здоровья;

- пребыванию ребенка в семье;

- получению образования и духовно-нравственного воспитания;

- формированию комфортного психологического климата для каждого ребенка в семье, детских коллективах, в регионе проживания, в стране;

- приобщению к культурным ценностям;

- занятиям физической культурой и спортом;

- созданию условий для игр, других форм разумных развлечений и безопасного отдыха;

- выбору вероисповедания;

- целевому использованию пособий и денежных сбережений, предназначенных для детей, имущественным интересам детей.

На государственном уровне следует однозначно определиться по вопросу идеологии детских пособий: либо недвусмысленно дать статус этим пособиям как пособиям по бедности, и тогда критерием их выплаты станет доход семьи, либо следует рассматривать такие пособия как проявление государственной политики поддержки отечественного генофонда и рождаемости, и потому выплата пособий не должна зависеть от того к какой по достатку семье принадлежит ребенок¹.

2. Социальная защита трудоспособного населения Старооскольского городского округа должна предусматривать создание условий, обеспечивающих баланс прав, обязанностей и интересов граждан, когда человек сможет в полной мере реализовать

¹ Смирнов С.Н. Региональные аспекты социальной политики. М., 2010. С.297.

способность к экономической самостоятельности, при этом не ущемляя интересы сограждан и участвуя в социальном благополучии нуждающимся лицам. Труд, его вознаграждение и как результат денежные сбережения, приобретенные ценные бумаги и недвижимость должны стать основными источниками доходов и социального благополучия человека, и никто не имеет право посягать на них.

Социальная защита трудоспособного населения должна предусматривать механизмы, обеспечивающие гражданам Российской Федерации защиту от социальных рисков, препятствующих:

- эффективной занятости человека;
- предоставлению регламентированных дополнительных гарантий занятости отдельным категориям населения, которые нуждаются в особой социальной защите и испытывают трудности в поиске работы, в том числе:
 - молодежи;
 - одиноким и многодетным родителям, воспитывающим несовершеннолетних детей или детей-инвалидов;
 - лицам предпенсионного возраста;
 - военнослужащим, уволенным в запас;
 - бывшим воинам – участникам военных конфликтов, инвалидам;
 - лицам, продолжительное время не имеющим работы;
 - лицам, отбывающим наказание или находившимся на принудительном лечении по решению суда;
- выплате и получению заработной платы и всех видов социальных пособий в размерах и сроках, предусмотренных российским законодательством;
- охране здоровья работающих и профилактике неблагоприятных условий их труда;
- оказанию и получению материальной и иной помощи лицам, попавшим в кризисные материальные и социально-бытовые ситуации;
- равноправию женщин во всех вопросах социальной жизни.

В первую очередь речь, идет о полном фактическом равенстве в оплате труда, продвижении по службе, доступе к образованию, научной деятельности, культуре и спорту. Должны быть разработаны специальные меры в целях повышения участия

женщин в органах государственной власти всех ветвей и уровней, в работе муниципальных структур, деятельности общественных организаций, средств информации, содействия усилению их вовлечению в деловую активность. Особое внимание необходимо уделять женщинам-матерям и готовящимся ими стать. У этих женщин многократно возрастают многообразные социальные риски, и это следует предусмотреть в их социальной защите;

- реализации молодежью своего потенциала в образовательном, научном, культурном и спортивном плане.

3. Социальная защита нетрудоспособных граждан Старооскольского городского округа должна быть нацелена на гуманизацию всех сфер жизни этих людей.

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

Социальная защита нетрудоспособных граждан должна включать механизмы, обеспечивающие:

- всем лицам, постоянно проживающим на территории Российской Федерации, полное социальное обеспечение независимо от расовой и национальной принадлежности, пола, языка, места жительства, рода и характера деятельности в условиях многообразия форм собственности и других обстоятельств;

- полное пенсионное обеспечение в старости, в случае болезни, утраты трудоспособности, при потере кормильца, в других предусмотренных законодательством случаях независимо от того, на территории какого государства приобретено право на пенсионное обеспечение, а также выплату государственных пособий семьям, имеющим детей;

- жесткое исполнение законодательной регламентации пенсионного обеспечения, недопущению ни при каких обстоятельствах задержек выплаты пенсий, как государственных, так и иных;

- осуществление мер по льготному пенсионному обеспечению инвалидов, а также мер, направленных на профилактику инвалидности, обеспечению социальной защищенности инвалидов, созданию им условий, необходимых для реализации прав и законных интересов, развития их творческих способностей, беспрепятственного доступа к социальной инфраструктуре, медицинской, профессиональной и социальной реабилитации;

- проживанию в семье и имущественным интересам;
- сохранению денежных сбережений и ценных бумаг;
- достойному обеспечению ритуальными услугами.

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

Формы и методы социальной защиты человека должны быть дифференцированными, но обязательно доступными, полноценными, не унижающими человеческое достоинство, максимально ориентированными на профилактику и способы положительного разрешения отдельной личностью сложных критических ситуаций¹.

5. Социальное обслуживание и социальная помощь гражданам пожилого возраста.

Для более эффективной реализации социальной политики в отношении граждан пожилого возраста необходимо введение новых дифференцированных подходов к социальной защите и обслуживанию граждан старшего поколения в зависимости от их индивидуальных потребностей и материальной обеспеченности. Приоритетным направлением должно стать социальное обслуживание в нестационарных учреждениях, предполагающее дальнейшее развитие сети учреждений различных видов (центры комплексного социального обслуживания, специализированные отделения социальной помощи на дому).

¹ Лепихов, М.И. Право и социальная защита населения (социальное право) / М. И. Лепихов. - М: ИНФРА-М, 2010.- С.197.

Комплексность при организации надежной социальной защиты пожилых людей в непростых современных условиях требует нового социального партнерства с участием государственных и негосударственных структур, общественности, семьи и самих пожилых граждан. Такой подход является наиболее перспективным, так как позволяет видеть и решать проблемы пожилого населения России в их широком диапазоне¹.

На основе вышесказанного целесообразно следующее:

– формирование комплексных выездных бригад для социального обслуживания пенсионеров и инвалидов, проживающих в отдаленных населенных пунктах во всех сельских центрах, такие бригады существуют, но их очень мало;

– организацию мастерских, подсобных хозяйств и других форм предпринимательской деятельности для привлечения дополнительных внебюджетных средств и обеспечение работой пожилых людей и инвалидов;

– рекламу и пропаганду, направленные на формирование благоприятного образа старости и положительного общественного мнения по проблемам пожилого возраста и инвалидов;

– изучение возможностей формирования приемных семей для пожилых людей, а также детей, оставшихся без родителей.

Сама система многопрофильной целевой социальной защиты жителей Старооскольского городского округа должна включать все амортизаторы негативных влияний на человека и способствовать как профилактике их возникновения, так и ликвидации. И только в тех случаях, когда по каким-либо причинам не срабатывают механизмы социальной защиты или возникают нестандартные, непредусмотренные ситуации, либо человек не согласен с формами и методами его защиты, он будет вынужден заявлять о претензии на социальную помощь и услуги в соответствующие компетентные органы.

Разработка механизма функционирования системы многопрофильной целевой социальной защиты населения должна вестись по следующим направлениям:

- определение роли и места социальной защиты населения в социальном

¹ Смирнов, С.Н. Региональные аспекты социальной политики / С.Н. Смирнов. – М.: Дашков и К, 2010. – С.297.

развитии страны и регионов;

- нормативно-правовое обеспечение социальной защиты, четко определяющее социальные риски, последствия которых подлежат коррекции, гарантированной государством;

- разработка государственных стандартов услуг в здравоохранении, образовании, культуре и социальном обслуживании населения (с учетом региональных и местных условий воспроизводства рабочей силы и населения) для их адресного использования в планировании расходов на социальную сферу и их поэтапного повышения;

- нормативно-правовое регулирование профилактики свершения социальных рисков;

- разработка стратегических сценариев развития социального комплекса;

- разграничение полномочий между органами муниципальной власти по социальным вопросам;

- создание системы информационного обеспечения населения о правовом, трудовом и ином регулировании жизни общества, с направленностью на активное самостоятельное решение людьми своих проблем, а также достоверное, простое и доступное определение роли государства в этом процессе.

Определяющее значение в успехе решения проблем социальной защиты будет иметь адекватность финансовых ресурсов, предназначенных на эти цели, потребностям людей. Сложившееся государственное централизованное финансовое обеспечение привело к непомерной нагрузке на государственный бюджет и неисполнению государственных обязательств по социальной защите населения, что вызывает недовольство граждан и социальную напряженность в обществе¹. Для изменения такого положения необходимо создать механизм финансового обеспечения этой сферы на принципах дифференцированного социального налогообложения и социального обязательного и добровольного страхования при условии сохранения социального вспомоществования только тем, кому невозможно помочь иначе, как путем социального патернализма. Законодательно следует четко

¹ Круть, С. Рецепты повышения эффективности социальной защиты населения известны / С. Круть // Человек и труд. - 2013. - №2. - С.13.

определить критерии социального налога и социального страхового взноса (обязательного и добровольного), а также порядок их начисления, сбора, аккумуляции и использования. Необходимо постепенно отойти от государственных дотаций по тем или иным социальным направлениям и ввести государственные заказы на решения конкретных социальных задач на муниципальном уровне. Привлекать к выполнению социального заказа следует всех желающих юридических и физических лиц на конкурсной основе. Такой подход позволит упорядочить, целенаправить финансовые потоки, сделать их управляемыми и контролируемыми соответствующими государственными и муниципальными органами и общественностью.

Обобщая вышесказанное, в качестве конкретного предложения по совершенствованию технологий социальной защиты населения в Старооскольском городском округе предлагается

В данной связи представляется актуальным внедрение инновационной технологии по типу деятельности участковой социальной службы (далее – Служба).

Служба - постоянно действующий коллегиальный орган системы социальной защиты населения при администрации муниципального образования, который руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Белгородской области и иными нормативными правовыми актами.

Цель Службы - создание эффективного межведомственного взаимодействия системы оперативного реагирования субъектов системы социальной защиты населения в Старооскольском городском округе по фактам социального неблагополучия, а также снижение уровня социального неблагополучия населения и краткосрочного решения наиболее острых и социально значимых проблем.

Задачи Службы:

1) создание единой межведомственной системы учета населения категории «группы особого внимания», а также оперативного взаимосообщения о фактах социального неблагополучия;

2) создание системы скоординированных действий по осуществлению

комплекса эффективных мероприятий, направленных на профилактику социального неблагополучия и преодоления трудной жизненной ситуации;

3) создание механизма согласования возможностей и разграничения компетенций учреждений и организаций по осуществлению социальной реабилитации «группы особого внимания», а также необходимой им помощи;

4) создание механизма комплексного решения проблем социального неблагополучия, создание условий для эффективной реабилитации и адаптации людей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

5) внедрение новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости и от местных социально-экономических условий;

6) участие в установленном порядке в разработке планов мероприятий по улучшению положения населения в муниципальном образовании.

Служба создается при администрации муниципального образования.

Руководство деятельностью Службы осуществляет глава администрации муниципального образования.

Состав Службы утверждается главой администрации муниципального образования и в него включаются:

председатель или заместитель председателя по социальной политике администрации муниципального образования;

работники учреждений и организаций органов социальной защиты населения, здравоохранения, образования, опеки и попечительства;

сотрудники правоохранительных органов;

депутаты Совета депутатов Старооскольского городского округа;

представители общественности.

Члены Службы работают на общественных началах.

При активном участии участковых специалистов по социальной работе в устойчиво проблемных семьях и в семьях, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществляется самоорганизация этих семей с привлечением специальных усилий, стимулирования, мотивирования, оказания содействия в предоставлении социальных услуг:

-социально-бытовых услуг, направленных на поддержание жизнедеятельности

получателей социальных услуг в быту;

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

-социально-психологических услуг, предусматривающих оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде;

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

—социально-трудовых услуг, направленных на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

-социально-правовых услуг, направленных на оказание помощи в получении юридических услуг, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

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

-срочных социальных услуг, направленных на оказание содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, экстренной психологической помощи с привлечением психологов и священнослужителей.

В рамках деятельности участковой социальной службы можно выделить ведущие формы работы:

-социальный патронаж— систематическое сопровождение семьи для своевременного выявления степени их социальной дезадаптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказания им при необходимости социальной помощи;

-консультация – оказание помощи семье, отдельным категориям граждан в систематизации и объективной оценке стоящих перед ними проблем, в ознакомлении с различными стратегиями их решения, в расширении социальных возможностей, в актуализации внутренних ресурсов;

-содействие в оказании социальной помощи семье, отдельным категориям граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, целью которого является самостоятельное изменение семьей, отдельными категориями граждан сложившейся трудной жизненной ситуации на основе оказанной социальной помощи,

а также:

-межведомственные рейды;

— сетевые встречи по методу «Сеть социальных контактов»;

-консилиумы;

-клубная работа;

-тематические «круглые столы»;

-индивидуальные и тематические консультации, беседы;

-социальные десанты «Эстафета добра»;

-праздничные мероприятия;

-спонсорская и благотворительная помощь;

-дни открытых дверей и др. праздничные мероприятия;

-тренинги, деловые игры;

-информирование (наглядная пропаганда, размещение информации на официальном интернет-сайте, выпуск информационных листов, распространение памяток, буклетов и т.д.).

Работа участковой социальной службы строится в соответствии со следующими этапами:

I этап — организационно-диагностический:

-сбор первичной информации о клиенте, проверка достоверности информации, ее фиксация;

-первичная диагностика проблем семьи, выявление внутреннего потенциала семьи, сбор дополнительной информации, анализ социальных проблем, постановка социального диагноза.

II этап – реабилитационный:

-систематизация информации, участие в разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг, выработка рекомендаций по организации социально-реабилитационных мероприятий с семьей, реализация плана мероприятий.

III этап – контрольно– аналитический:

-оценка эффективности комплексной реабилитации; коррекция индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

IV этап – заключительный (по результатам патронажной работы):

-подведение итогов постреабилитационной работы; предоставление рекомендаций семье о возможностях получения необходимой помощи в постреабилитационный период.

Реализация данной технологии позволит:

- провести анализ социальной обстановки на территории города;
- своевременно выявлять случаи социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан;

-организовать взаимодействие и координацию работы специалистов других ведомств, привлеченных к разрешению проблем семьи «группы риска»;

-создать систему персонифицированного учета семей «группы риска» (по результатам исследований подведомственной территории, по данным, полученным от учреждений здравоохранения, образования и прочих);

-осуществить социальный мониторинг проблемных, неблагополучных семей, отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, из числа состоящих на персональном учете.

Выводы раздела III:

1. Решение проблем технологии работы органов социальной защиты населения Старооскольского городского округа обеспечивающих вышеизложенные приоритеты, потребует серьезного анализа состояния социальной сферы, сложившихся форм и методов социальной помощи населению, оценки действующих служб здравоохранения, образования, социальной защиты, занятости, миграции и иных ответственных структур.

2. Очевидна необходимость поиска принципиально иных подходов к

управлению социальными технологиями и процессами. В основе такого управления должна быть достоверная динамически отслеживаемая информация о потребностях людей в социальной помощи и услугах и о ресурсах, полагаемых для этого.

3. В Старооскольском городском округе необходимо провести модернизацию учреждений социальной защиты. Это особенно актуально для стационарных учреждений. Достойные условия жизни должны быть созданы тем, кто по разным обстоятельствам находится в домах интернатах, специализированных пансионатах, психоневрологических больницах. Число мест в этих учреждениях должно соответствовать региональной или межрегиональной потребности.

4. Развитие социальной защиты населения в Старооскольском городском округе должно происходить путем концентрации усилий на последовательной реализации технологий по усилению и расширению системы социального обслуживания населения, обеспечивающей гарантированный государством уровень социальной защиты. Для решения поставленных задач по развитию технологий работы органов социальной защиты населения необходимо:

- улучшение порядка взаимодействия в области социальной политики между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Белгородской области, органами местного самоуправления, предприятиями и организациями различных форм собственности;

- повышение ответственности всех органов власти за ее реализацию;

- развитие негосударственного сектора в социальной защите населения;

- совершенствование кадровой политики в системе социальной защиты населения, включая повышение социальной защищенности социальных работников;

- организация лицензирования деятельности негосударственных структур, физических лиц и государственных служб, занимающихся оказанием социальных услуг населению;

- обеспечение максимальной реализации принятых федеральных и областных программ социальной защиты населения, а также повышение минимального размера оплаты труда, максимальное приближение его к величине прожиточного минимума трудоспособного человека.

5. Остро стоит проблема подготовки в российских ВУЗах специалистов по

социальной работе, которая не имеет сложившихся традиций, длительной истории. Подготовка специалистов в таком многостороннем, сложном по содержанию и формам реализации виде деятельности как социальная защита не может сразу сложиться и начать функционировать как целостная система, тем более в тех условиях социально-экономических преобразований, в которых находится сейчас Россия¹. Для социальной работы требуется новая полная развернутая структура процесса подготовки, начиная от изучения социального заказа до программ индивидуального продолжения обучения в процессе непрерывного образования.

Таким образом, решения существующих проблем в области совершенствования технологии работы органов социальной защиты населения должны идти, прежде всего, в направлении изменения взаимодействия органов государственного и муниципального управления с некоммерческими и общественными организациями, развитием такой формы социального партнерства как социальный заказ, использование опыта зарубежных стран в плане развития социального партнерства.

Данные предложения и рекомендации помогут решить многие проблемы как для формирования технологии работы органов социальной защиты, так для незащищенных слоев населения, положение которых плачевно.

В структуре любой организации, представляющей собой целостную производственно-хозяйственную систему, можно выделить две подсистемы – производственную и управляющую.

В состав производственной подсистемы входят трудовые коллективы, непосредственно заняты производством, функции же управления в данной производственно-хозяйственной системе возложены на управляющую подсистему. Главная цель последней осуществление целенаправленного воздействия на объект управления, в данном случае на производственную подсистему, для достижения поставленных целей, а также координация усилий всех участников производственного процесса.

Следует отметить, что несмотря на то, что любой процесс труда не обходится без элементов управления, управление как самостоятельная функция и отдельный вид

¹ Круть, С. Рецепты повышения эффективности социальной защиты населения известны / С. Круть // Человек и труд. - 2013. - №2. - С.14.

деятельности выделяется лишь на определенной ступени развития производства. Появление разделения труда повлекло за собой необходимость в управлении, что как следствие потребовало кооперирования деятельности отдельных исполнителей в единый производственный процесс. Усложнение производственных форм и расширение экономических и торговых связей послужили объективной основой для формирования и развития общественного производства [13, С. 45].

Результатом подобной эволюции стало то, что на современном предприятии лишь определенная часть сотрудников непосредственно включена в процесс управления, другая же занята производством материальных благ. Возникающие отношения между двумя этими системами можно охарактеризовать как отношения между субъектом управления и объектом в процессе в процессе производственно-кооперированного труда.

В качестве объекта управления в данном случае выступает отдельно взятый сотрудник или несколько членов организации, представляющих собой трудовой коллектив. Отметим, что в качестве трудового коллектива может выступить и все персонал организации, так и сотрудники отдельно взятого структурного подразделения.

В качестве субъекта управления выступает та часть системы, которая инициирует управленческое воздействие в отношении объекта управления. По факту в организации субъектов управления являются органы управления, руководители всех уровней [33, С. 14].

Важно отметить, весь коллектив организации представляет собой соединение двух подсистем – управляющей и управляемой, т.е. субъекта управления и объекта. Данное обстоятельство позволяет характеризовать трудовой коллектив организации как систему, т.е. совокупность взаимосвязанных и взаимообуславливаемых деятельность друг друга элементов. Характеризуя трудовой коллектив с позиции выделения в нем субъекта и объекта управления, отметим что подобное разделение носит довольно условный характер. Так, на практике субъект управления будучи той частью системы которая сама инициирует управленческое воздействие по отношению к объекту управлению по отношению к вышестоящим элементам системы сама выступает в качестве объекта.

Двойственная природа объекта управления заключается в том числе и в том, что в процессе своей деятельности рабочий находится в двух состояниях – с одной стороны он осуществляет управление средствами труда, а с другой – выступает в качестве объекта управления. При этом факт того что он управляет средствами труда совершенно не делает его частью управляющей системы, прежде всего потому, что субъектом управления является та часть системы, которая осуществляет управление людьми.

Важной особенностью современного этапа развития менеджмента является выделение отдельного вида управленческой деятельности – управление человеческим ресурсом организации – персоналом.

Следствием усложнения современных производственных процессов, а также диверсификация организационной структуры стало появление целого ряда организационных видов отношений внутри системы управления персоналом. Остановимся на некоторых из них.

Во-первых, это отношения, возникающие непосредственно между основными элементами системы, т.е. между субъектами управления и объектом.

Во-вторых, это те отношения субординации и координации, которые возникают внутри самого объекта управления.

В-третьих, это отношения между руководителями и подчиненными в каждом звене управления.

И, наконец, это отношения координации, т.е. те отношения, которые возникают между руководителями различных звеньев одного уровня и отношения между подчиненными – отношения координации[33, С. 45].

Еще одним критерием классификации отношений внутри системы управления персоналом выступает число организационных связей. Здесь можно выделить простые отношения, т.е. возникающие в пределах «начальник-подчиненный» внутри одного структурного подразделения, и сложные – отношение между сотрудниками различных структурных подразделений.

Актуальным критерием классификации отношений внутри организации системы управления персоналом является характер связей. В данной классификации можно выделить линейные, функциональные и смешанные; в зависимости от периода

существования – на постоянные и временные; по направлению и степени воздействия – на непосредственные и косвенные. Непосредственные отношения имеют преимущественно характер подчинения и выражены в форме приказа или указания, косвенные – в форме совета, консультации, информации и т.д.

Важной особенностью отечественного производственного менеджмента является то, что до последнего времени система управления персоналом в организации не выделялась как отдельная упорядоченная система. Справедливости ради отметим что формальные функции управления кадрами в организации существовали в организации и были возложены на руководителей отдельных структурных подразделений. Следует отметить, что не так давно управление в широком смысле этого слова сводилось лишь к выполнению функций линейного руководства. Однако само по себе это явление не должно подвергаться критике, поскольку тенденции развития управления персоналом в международной хозяйственной практике говорят как раз о приоритетности передачи большего объема функций по управлению людьми непосредственным руководителям того или иного коллектива[8, С. 12].

Следствием развития такой негативной тенденции выступает то, что отечественная практика управления характеризуется тем, что у руководства отсутствуют реальные механизмы управления персоналом, что в конечном итоге приводит к распространению автократических управленческих практик. Несформированность теоретико-методологических подходов, а также отсутствие реальных практикотделов управления персоналом, неготовность линейных руководителей осуществлять еще и функции по управлению сотрудниками в конечном итоге деформирует общую управленческую философию, дестабилизирует климат в коллективе и отношения между сотрудниками. Как результат – отсутствие реальных стимулов эффективной деятельности, способствующей достижению поставленных целей, а также нивелирование творческого начала в работе[9, С. 53].

В данной связи отметим, что сущность управления персоналом как отдельной функции менеджмента заключается в эффективном воздействии на процесс формирования рабочей силы, способной выступить человеческим ресурсом организации и обеспечить эффективное функционирование, создание условий для

всестороннего социального развития коллектива. Характеризуя деятельность по управлению персоналом, необходимо остановиться на конкретном перечне составляющих ее работ. Так составными частями управления персоналом выступают:

- определение потребности организации в кадровом составе исходя из особенностей ее развития (стратегия, выпускаемая продукция, стадия жизненного цикла и т.д.);
- создание эффективных механизмов отбора, найма, расстановки кадров;
- проведение сбалансированной кадровой политики, в основе которой лежат отечественные и зарубежные практики управления персоналом, отечественная нормативно-правовая база, потребности внутреннего и внешнего рынка труда;
- формирование системы общей и профессиональной подготовки кадров;
- создание системы, позволяющей вновь прибывшим сотрудникам «безболезненно» пройти период адаптации к новым условиям труда и коллективу;
- формирование оптимальной системы оплаты и стимулирования труда, система материальной и моральной заинтересованности;
- создание системы оценки кадров, проведения аттестации, в основе чего должна лежать прежде всего ориентация на создание положительных стимулов к труду
- формирование условий для развития профессиональных компетенций – повышения квалификации, профессиональной переподготовки, что позволит обеспечить квалификационный рост сотрудников организации и рационально планировать трудовую карьеру;
- обеспечение благоприятного внутриорганизационного климата, позволяющим выстраивать открытые к конструктивному диалогу отношения между всеми участниками производственного процесса;
- обеспечение социальной защиты сотрудников организации.

В целом представленные направления деятельности службы по управлению персоналом позволяют характеризовать последнюю как многофункциональную единицу в структуре организации, основной целью которой выступает обеспечение рационального использования рабочей силы.

Всю совокупность целей предприятия можно разделить на четыре вида или блока: экономические, научно-технические, производственно-коммерческие и

социальные. Не останавливаясь подробнее на рассмотрении экономических, научно-технических и производственно-коммерческих целях организации, отметим, что именно социальная цель выступает в качестве объективной основы для формирования системы управления персоналом организации [11, С. 45]. В данной связи остановимся подробнее на анализе социальных целей организации

Прежде всего отметим, что природа системы целей управления персонала двойственна. С одной стороны целью является определение конкретных потребностей работников, которые могут быть удовлетворены в процессе деятельности в организации, с другой – определение целей по использованию человеческого ресурса со стороны администрации организации.

Итак, с точки зрения персонала, блок социальных целей представлен на рисунке 1 [11, С. 47].



Рисунок 1 – Система целей, позволяющая реализовать социальные потребности, с точки зрения персонала организации

С точки зрения администрации, тот же блок целей должен включать в себя целевые задачи и условия для их решения, приведенные на рис. 2. При этом анализ ветвей социальных целей и для персонала и для администрации делает очевидным их общий непротиворечивый характер. Данное обстоятельство выступает в качестве объективной основы создания взаимоотношений администрации и персонала для достижения общих целей. И несмотря на то, что в условиях рыночной экономики главной целью администрации выступает получение и расширение прибыли и

каналов ее получения, ключевым моментом в развитии методологии управления персоналом является осознание того факта, что одним из важнейших условий реализации этой цели является удовлетворение социальных потребностей человека [4, С. 45].



Рисунок 2 – Система целей администрации по использованию персонала и условия их достижения

Представленные цели выступают основой для формирования системы управления персоналом, в процессе построения которой используются принципы и методы управления, сформированные в результате эволюции научных представлений и апробированные практикой [31, С. 12].

В основе формирования принципов управления персоналом лежат законы и закономерности, непосредственно отражающие объективную реальность и существующие независимо от воли и желания человека. Анализ научной литературы позволяет сделать вывод об отсутствии единого подхода к классификации принципов управления, а также единства трактовок их содержания. В основе классификации зачастую положено отражение определенной стороны отношений управления и отражает общую цель создание оптимальных условий для повышения эффективности

производства и социального развития коллектива.

К основным принципам управления относят:

1. Принцип централизации в управлении. Данный принцип предполагает делегирование ответственности за принятие определенных управленческих решений, а также соответствующих полномочий, лицу, стоящему ступенью ниже в иерархической лестнице. Данная практика приводит к снижению напряженности среди коллектива, создает объективную основу для профессионального роста сотрудников, развивает творческое начало, оптимизирует время, необходимое для принятия рационального управленческого решения особенно в условиях неопределенности и риска. При этом важно осознавать, что подобное делегирование влечет за собой и увеличение нагрузки на сотрудников и ответственности за принятие решений, что должно быть отражено в системе оплаты труда для такого вида работников в организации.

2. Принцип оптимального сочетания централизации и децентрализации предполагает эффективное использование таких элементов как единоначалие и коллегиальность в управлении. Сущность первого состоит в том, что руководитель структурного подразделения обладает правом единоличного принятия управленческих решений, которые входят в его компетенцию. На практике, это заключается в предоставлении того объема полномочий, который является необходимым для эффективного выполнения возложенных на него функций. Коллегиальное начало в управлении означает получение и учет мнения всех участников процесса принятия управленческого решения.

3. Принцип научной обоснованности управления заключается в использовании научных методик и практик в управлении организацией. Суть данного принципа – это использование научных методов в принятии управленческих решений, в том числе и в отношении персонала. При этом важным выступает не только использование научных подходов и разработок в реальной практике управления, но и детальное изучение уже существующего практического опыта, который впоследствии может так же стать основой для научных разработок. Главной целью использования данного принципа в конечном итоге состоит в создании

научной основы для эффективного развития производства.

4. Принцип плановости предполагает формирование конкретных векторов и направлений развития организации в будущем. В данной связи план выступает как совокупность социально-экономических, производственных целей, на достижение которых должна быть направлена деятельность организации.

5. В основе принципа сочетания прав, обязанностей и ответственности лежит понимание того, что каждый сотрудник организации выполняет возложенные на него задачи и несет за это персональную ответственность. Данный принцип содержит в себе главный постулат управления персоналом – каждый сотрудник несет персональную ответственность за результаты своей деятельности.

6. Основное содержание принципа мотивации заключается в создании рациональной и сбалансированной системы поощрений и наказаний, рассматриваемой с учетом непредвиденных обстоятельств, интегрируют ее по элементам организации, тем эффективнее будет программа мотивации. Данный принцип исходит из положения о том, что поведение человека имеет в своей основе определенную мотивацию, а для руководства организации представляется важным поиск оптимальных механизмов побуждения сотрудника по реализации поставленных целей.

7. Принцип демократизации означает включение каждого члена организации в управление организацией. В реальной практике управления персоналом механизмы включения сотрудников к принятию важнейших управленческих решений могут быть: долевая оплата труда; совместные денежные средства, вложенные в акции; единое административное управление; коллегиальное принятие управленческих решений.

Рассматривая теоретические основы системы управления персоналом, необходимо остановиться на такой составляющей как методы управления.

Методы управления представляют собой способы воздействия субъекта управления на объект для достижения конкретного результата. В научной литературе представлен целый ряд подходов к классификации методов управления. Приведем наиболее распространенную классификацию,

согласно которой они делятся на три группы:

- организационно-административные, основанные на прямых директивных указаниях;
- экономические, обусловленные экономическими стимулами;
- социально-психологические, применяемые с целью повышения социальной активности сотрудников[7, С. 478].

Организационно-административные методы управления включают в себя способы прямого воздействия субъекта управления на объект посредством приказов, распоряжений, оперативных указаний, отдаваемых в письменной или устной форме, а также систему контроля за их выполнением и систему административных средств поддержания трудовой дисциплины и т.д. Эти методы регламентируются правовыми актами трудового и хозяйственного законодательства[6, С. 49]. При этом для эффективного менеджмента организации важно сформировать оптимальное сочетание, рациональное соотношение организационно-административных и экономических методов. Причем административные методы не следует отождествлять с волевыми и субъективными методами руководства, т.е. администрированием.

Экономические методы управления в условиях рыночной экономики безусловно отводится центральное место. Данное обстоятельство определяется тем, что в основе отношений, возникающих между субъектом управления и объектом, лежат, прежде всего, экономические отношения и объективные потребности и интересы людей. Результатом развития рыночных начал, а также проникновение действия экономических рычагов и стимулов во все сферы общественной жизни и в том числе в производство создаются такие условия, при которых не только административные методы выступают главным регулятором производственных процессов, но и экономическое стимулирование. Социально-психологические методы управления представляют собой целый ряд специфических способов воздействия на личность и его связи внутри коллектива, а также социальные процессы, возникающие в процесса производства. В их основе лежит оптимальное использование моральных стимулов, воздействие на личность с помощью

психологических приемов. Важно учитывать, что успешность применения подобных методов во многом зависит от профессионализма руководителя, его профессиональных компетенций, а также знаниями в области управления персоналом.

Внедрение социально-психологических методов управления в реальную практику организации актуализирует проблему тщательного подбора кадров, принципиально важным является то, что все руководящие должности были заняты гибкими, мобильными сотрудниками, открытыми к развитию и самосовершенствованию, владеющими современными методиками и практиками управления персоналом. Центральным звеном системы управления персоналом в организационном понимании выступает служба по управлению персоналом или отдел кадров. В отечественной практике зачастую деятельность подобных структурных подразделений организации сводится к найму и увольнению сотрудников, ведению кадрового делопроизводства. Прямым следствием подобной тенденции стало то, что отдел кадров был низведен до второстепенного подразделения, выполняющего лишь функцию набора рабочей силы для организации. Естественно подобные службы не могли стать ни методическими, не информационными центрами поддержки кадровой службы в организации.

Они структурно разобщены с отделами и службами, которые осуществляют функции управления персоналом, и как следствие неспособны выполнять функции по управлению персоналом.

На современном этапе развития отдел кадров выступает центральным звеном в системе по организации и координации всей работы с кадрами. В его функции входит контроль за реализацией кадровой политики во всех структурных подразделениях организации, контроль оплаты труда, состояния медицинского обслуживания сотрудников, форсированность и состояние социально-психологического климата в организации, социальная защищенность сотрудников [6, С. 112].

Организаторская роль, отведенная отделу кадров, вызвана тем, что управление персоналом – это функция не только и не столько кадровой службы. По каждому направлению в рамках своей компетенции принимают участие и другие субъекты

управления – руководители структурных подразделений вместе с подчиненными им специалистами. Несомненно, все подразделения – носители функций управления персоналом – могут рассматриваться в широком смысле как составные части (подсистемы) службы управления персоналом на предприятии, но для повышения эффективности их деятельности им не хватает единства руководства и координации. Новые кадровые службы должны постепенно превращаться в центры по разработке и реализации кадровой стратегии организации, т.е. осуществлять формирование кадров предприятия, развитие персонала, совершенствование организации и стимулирование труда, создание безопасных условий труда и аккумулирование передового международного опыта управления кадрами.

Выполнение указанных функций в полном объеме предъявляет высокие требования к деловой и профессиональной квалификации работников службы управления персоналом, предполагает личное взаимодействие с руководством организации, начальниками ее функциональных и производственных подразделений.

Работники службы управления персоналом должны:

а) на высоком уровне владеть всеми аспектами трудового законодательства, методические и нормативными материалами относительно работы с персоналом, учета личного состава кадров, основами психологии и педагогики, социологии и психологии труда; трудовой отечественный и зарубежный опыт в области управления персоналом;

б) владеть современными методами оценки персонала, профориентационной работы, долгосрочного и оперативного планирования работы с персоналом, регламентации функций структурных подразделений и работников; социальными технологиями управления;

в) владеть показателями развития организации, состоянием ее внешней и внутренней среды, макроэкономическими тенденциями развития сферы.

В организации для эффективной реализации системы работы с кадрами, требуется соответствующий организационный механизм, способный решить поставленные задачи, обеспечить оптимальные условия для проведения эффективной работы по управлению персоналом. Проведение в жизнь современной

кадровой политики, сложность и многообразие задач наполняют работу кадровых служб новым содержанием и требуют пересмотра их места и роли в управлении организациями.

Формирование структуры управления персонала непосредственно определяется организационно-правовой формы предприятия, его размером, а также особенностями выпускаемой продукции. В последнее время для крупных предприятий характерно формирование комплексных систем управления персоналом, внутри которых соединены все подразделения, имеющие отношение к работе с кадрами. На предприятиях ряда западных стран функционирует единая служба управления человеческими ресурсами, подчиненная одному из вице-президентов компании. В составе этой службы выделяются подразделения или отдельные сотрудники (в зависимости от размеров предприятия) по следующим основным группам функций: планирование численности персонала; анализ и регулирование условий труда; обеспечение безопасности труда; отбор персонала, оформление на работу, увольнение; организация труда; оценка и аттестация персонала; повышение квалификации; оплата труда; социальные проблемы персонала; организация взаимоотношений между администрацией, профсоюзами, работниками. В качестве примере подобной системы управления персоналом приведем корпорацию «Вестинграуз Электрик» (рис. 3)[29, С. 87].



Рисунок 3 – Структура системы управления персоналом корпорации «Вестинграуз Электрик»

Анализ существующих зарубежных и отечественных практик в области управления персоналом позволяет сформулировать главную цель системы управления кадрами – рациональное обеспечения человеческим ресурсом организацию, создание условий для их эффективного использования, профессионального и социального развития.

выступает в качестве механизма, способного анализировать эффективность деятельности конкретных структурных подразделений, а также степень достижения поставленных целей. Как показал проведенный в 2012 году анализ около 80% российских топ-менеджеров недовольны существующими в их компаниях системами оценки результатов деятельности. Используя существующие алгоритмы, они не видят связи между планами, исполнением, результатом и мотивацией[34, С. 189]. Внедрение КРІ помогает полностью изменить картину. позволяют проводить контроль деловой активности сотрудников, подразделений и компании в целом и вывести предприятие на новый уровень.

Как мы уже отметили выше в переводе на русский - ключевой показатель

эффективности. Однако исследователи не совсем согласны с такой трактовкой. Правильнее будет называть его «ключевой показатель результата деятельности», так как английское слово *performance* включает в себя не только понятие эффективности, но и понятие результативности. При всей кажущейся близости этих терминов, они имеют существенное различие.

Эффективность определяет соотношение между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами и отражает способность компании к реализации своих целей и планов с заданным качественным уровнем, выраженным определёнными требованиями: временем, затратами, степенью достижения цели.

Результативность – это способность предприятия ориентироваться на результат (степень достижения запланированных результатов).

Результаты проводимых в последнее десятилетие исследований свидетельствуют о том, что лишь небольшая часть сотрудников компаний основной залог успешности организации заключается в правильном, четком определении стратегии развития, постановки целей и задач, определения ответственных за реализацию поставленной цели [4, С. 147]. Сформировать устойчивый интерес сотрудников к достижению поставленных целей возможность с помощью установления взаимосвязи между результатом труда и вознаграждением, выплачиваемом по достижению результата.

В научной литературе методики определения результатов и формирование механизмов установления денежного вознаграждения принято называть системой мотивации на основе использования ключевых показателей эффективности – сокращение от англ. В данной связи под мотивацией следует понимать:

во-первых, формирование баланса интересов компании в целом и конкретного работника для наиболее полного удовлетворения потребностей каждого из них;

во-вторых, формирование мотивации сотрудников к деятельности для достижения целей компании;

в-третьих, формирование условий, при которых сотрудник отождествляет свои интересы с интересами компании, что создает основу для понимания того, что реализацией целей, стоящих перед компанией позволяет и отдельно взятому

сотруднику обеспечить свои собственные.

Отправной точкой в создании эффективной системы управления персоналом в данном случае выступает понимание того, что только при достижении целей компании могут быть достигнуты цели сотрудника. Дополнительное вознаграждение становится возможным лишь в том случае если организация успешна и прибыльна.

Обобщая вышесказанное, подчеркнем, что система ключевых показателей позволяет организации создавать объективную основу для мотивации каждого сотрудника работать на достижение стратегических и оперативных целей организации [16, С. 45].

Важным элементом в системе управления организацией является формирование сбалансированной системы руководства качеством. В основе последнего лежит принцип участия всех членов организации в реализации намеченных целей. При этом в отдельно взятых странах таких как Япония, Корея, Сингапур, Германия, США методики и всеобщего руководства качеством подняты на уровень национальной идеи.

Вообще идеи определения Моделей используют очень многие управленческие концепции. В их ряду можно выделить такие как управление по целям, разработанная в середине XX в. П. Друкером, таблица показателей Ж.Л. Мало, универсальная система показателей деятельности Рамперсада Хьюберта, организационная система сбалансированных показателей, всеобщая система качества менеджмента, управление результативностью и управление компетенциями, управление на основе показателей экономической добавленной стоимости.

Эволюция научно-методологических подходов в теории и практике менеджмента привели к тому, что представленные выше концепции усовершенствовались и превратились в современную систему, которая вобрала в себя самые лучшие и практически применимые идеи [16, С. 49].

Рассмотрим ключевые принципы, которые легли в основу построения системы.

Адресная принадлежность. Каждый показатель эффективности сформирован для конкретного сотрудника, который несет ответственность за достижение

конкретного результата (то есть находится в зоне его ответственности).

Правильная ориентация. КРІ всегда находятся в прямой взаимосвязи со стратегическими целями организации, векторами развития и ключевыми бизнес-процессами.

Достижимость. Сформированные показатели и нормативы должны быть достижимы. Достижение цели должно быть связано с приложением значительных усилий, но в то же время вероятность ее достижения должна быть не менее 70–80%.

Открытость к действиям. Значения ключевых показателей эффективности рассчитываются на основе актуальных данных, то есть пользователи могут вмешиваться в процессы, чтобы улучшить результаты работы, пока время еще не упущено.

Возможность прогноза. Ключевые показатели эффективности количественно оценивают факторы, влияющие на стоимость бизнеса, то есть они являются показателями, определяющими желательные будущие результаты.

Ограниченность. Ключевые показатели эффективности концентрируются на достижении высокоприоритетных задач, а не рассеивать их на слишком многие предметы.

Легкость восприятия. Ключевые показатели эффективности должны быть легкими для понимания.

Сбалансированность и взаимосвязанность. КРІ должны быть сбалансированы и «поддерживать» друг друга, а не конфликтовать друг с другом.

Инициирование изменений. Измерения ключевых показателей эффективности должны вызывать в организации цепную реакцию положительных изменений, особенно если за процессом следит руководство компании.

Простота измерения. Ключевые показатели эффективности работают в процессном контексте, в котором используются целевые и пороговые значения, и пользователи должны иметь возможность время от времени количественно оценивать прогресс.

Подкрепленность соответствующими индивидуальными стимулами. Показатели лежат в основе формирования системы мотивации персонала

организации. При этом руководство организации может усилить воздействие ключевых показателей эффективности, устанавливая КРІ с учетом мотиваторов определенного сотрудника.

Релевантность. Воздействие даже очень хороших ключевых показателей эффективности со временем ослабевает, поэтому их следует периодически пересматривать и «освежать».

Поэтапная схема разработки ключевых показателей эффективности выглядит следующим образом[3, С. 47].

Рисунок 4 – Этапы разработки КПЭ для отдельно взятого процесса

Как видно из рис. 4 отправной точкой в разработке ключевых показателей эффективности выступает постановка целей организации. Далее следует формирование ключевых показателей эффективности для каждого структурного подразделения или бизнес-процесса в отдельности. Следующим этапом выступает распределение ответственности структурных подразделений за осуществление конкретных бизнес-процессов с последующим определением целей для каждого из них. И, наконец, определение ключевых показателей эффективности для каждого подразделения. Важно отметить, что для создания оптимальной и сбалансированной системы необходимо привлечение всех сотрудников компании, что позволит каждому сотруднику четко представлять выставленные для него показатели, а также способы их достижения.

Как и любому виду деятельности управлению необходима конкретная система оценки, позволяющая оценить его эффективностью. Сложность формирования подобной системы заключается в том, что оценка эффективности менеджмента не

всегда может быть осуществлена ввиду отсутствия формальных результатов, количественной оценки выполняемых процессов.

Как следствие для определения эффективности менеджмента организации применяются косвенные методы. Следует отметить, что практически ни одна школа управления не обошла своим вниманием вопрос оценки эффективности. Так, Ф. Тейлор и его последователи в рамках развития школы научного менеджмента занимались вопросами эффективности менеджмента на уровне производства. Г.Эмерсон в частности признавал особое значение организационной структуре, способной по его мнению повлиять на общую эффективность производства. Создатели административной школы управления рассматривали эффективность через призму всей организации, ставя перед собой главную цель – разработку универсальных принципов управления, в результате внедрения которых организация обязательной добьется успеха.

Авторы школы человеческих отношений (Г. Мюнстерберг, М. Фоллет, Р.Лайкерт, А. Маслоу) считали, что основным фактором, способным повлиять на деятельность организации является человеческий и стремились создать различные механизмы, в основе которых лежит повышение эффективности производства на основе рационального использования человеческого ресурса[32, С. 114]. Анализ существующих методов оценки эффективности менеджмента позволил автору выделить следующие группы: 1) оценка результатов; 2) оценка процесса достижения результатов (работы); 3) оценка системы управления .



