

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(НИУ «Б е л Г У»)

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ  
РАКИТЯНСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Дипломный проект студента**

**заочного отделения 6 курса группы 05001051**

**Смирных Оксаны Юрьевны**

**Научный руководитель**  
кандидат социологических наук,  
доцент Геращенко В.М.

**Рецензент**  
начальник управления  
социальной защиты населения  
администрации Ракитянского района  
Пауткина С.М.

**БЕЛГОРОД , 2016 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ		3
РАЗДЕЛ I	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	9
РАЗДЕЛ II	РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В РАКИТЯНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	32
РАЗДЕЛ III	НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ		75
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ		81
ПРИЛОЖЕНИЯ		90

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Настоящий дипломный проект посвящен совершенствованию системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения. Актуальность выбора темы дипломного исследования определяется следующими обстоятельствами.

Во-первых, социальная сфера страны в целом, регионов и муниципальных образований и система социальной защиты населения как ее важнейший механизм нуждаются в совершенствовании. От состояния данной системы зависит обеспечение условий полноценной жизнедеятельности человека, удовлетворение его материальных и духовных потребностей, а в стратегической перспективе – человеческий и социальный потенциал территории и возможности его своевременного воспроизводства. Для достижения заметных результатов в улучшении жизни людей необходимо проводить такую социальную политику, которая основывалась бы на системе ясных и непротиворечивых целей и учитывала бы многообразие интересов субъектов социально-экономической деятельности и конкретных территориальных условий.

Во-вторых, актуальной представляется дальнейшая разработка понятия «социальная услуга». Возникает необходимость в создании эффективного рынка социальных услуг, развитии законодательства о социальном обслуживании в части устранения пробелов и противоречий, определения четких нормативных показателей содержания и объема, качества и безопасности социальных услуг, гарантий и способов их предоставления, ответственности за их несоблюдение.

В-третьих, актуальность темы нашего исследования связана с объективной потребностью в формировании современной научной концепции системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения, которая бы учитывала механизмы работы городских и районных многофункциональных центров, переход на оказание части услуг в электронном виде.

В-четвертых, назрела потребность в теоретическом обосновании и практическом применении концепций социального содействия и социального сопровождения, которые, будучи альтернативой как государственному патернализму, так и социальному предпринимательству, предполагают максимальное использование внутренних резервов личности для осознанного, свободного выбора своего жизненного пути.

**Степень изученности темы исследования.** Различным аспектам проблемы совершенствования системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения посвящено немало работ российских и зарубежных авторов.

Организации управления социальной защиты населения посвящены, в частности, работы Е.С. Козиной, Г.П. Кулешовой, В.Ю. Соколовой, В.А. Щепачева<sup>1</sup>.

Вопросы финансирования предоставления услуг в сфере социальной защиты населения затрагивают в своих публикациях Б.Ю. Алисултанов, О. Панов, А.Б. Торогелдиева, А.А. Щегорцов, и др.<sup>2</sup>

Рассматривая вопросы организации системы социальной защиты в регионах России, мы опирались на монографии и статьи таких авторов, как Л.Ю. Николаева, Е.И. Селезнева, Т.Н. Семенова, Я.Б. Сотникова, Н.О. Удачин<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Козина Е.С. Государственная (муниципальная) служба в организационном обеспечении управления системой социальной защиты населения региона // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2009. № 1; Кулешова Г.П. Региональная система социальной защиты населения в современном российском обществе. Саранск, 2005; Соколова В.Ю. Управление развитием системы социальной защиты малообеспеченных слоев населения в регионе. М., 2005; Щепачев В.А. Участие местного самоуправления в оказании публичных услуг населению: некоторые проблемы // Конституционное и муниципальное право. 2009. № 3.

<sup>2</sup> Алисултанов Б.Ю. Развитие государственного финансового механизма обеспечения услуг социальной защиты населения // Экономические науки. 2012. № 89; Панов О. О муниципальных услугах и их финансировании // Самоуправление. 2012. № 5; Торогелдиева А.Б. Финансовые источники функционирования социальной защиты населения // Известия ВУЗов Кыргызстана. 2014. № 11; Щегорцов А.А. Платные социальные услуги: реалии и перспективы // Муниципальная экономика. 2014. № 2(58).

<sup>3</sup> Николаева Л.Ю. Социальная поддержка населения как фактор социально-экономического развития Ростовской области // Интернет-журнал Науковедение. 2013. № 6(19); Селезнева Е.И. Организация социальной защиты населения в регионах России:

Реализацию социальной политики как процесс оказания социальных услуг акцентируют в своих работах, в частности, С.Х. Гаматаева, Н.А. Денисов, Е.Д. Евсеева, Н.А. Казибекова, И.В. Малофеев<sup>1</sup>.

Проблему социальных инвестиций поднимают такие исследователи, как Н.В. Жалонкина, Е.В. Макарова и М.Н. Максимова<sup>2</sup>

Деятельности учреждений социальной защиты посвящены статьи Г.В. Курляндской и О.А. Мальцева<sup>3</sup>.

Организация работы многофункциональных центров оказания социальных услуг является предметом исследования таких авторов, как Л.А. Гаврилова, Е.А. Гончарова, Е.Н. Малик, Я.А. Темирова<sup>4</sup>.

---

основные проблемы и современные технологии // Nauka-Rastudent.ru. 2015. № 5(17); Семенова Т.Н., Удачин Н.О., Дунаева А.И. Основные направления улучшения социальной защиты населения: опыт города Москвы // Муниципальная академия. 2014. № 2; Сотникова Я.Б. Проблемы управления социальной защитой населения в регионах России // Успехи современного естествознания. 2007. № 5; Удачин Н.О. Пути совершенствования социального обеспечения в Москве // Международный академический вестник. 2015. № 1(7).

<sup>1</sup> Гаматаева С.Х. Совершенствование форм предоставления услуг социальной защиты населения в регионе // Региональные проблемы преобразования экономики. 2008. № 4; Денисов Н.А., Порядина Е.Д., Одинцова Е.В. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания // Уровень жизни населения регионов России. 2011. № 3; Евсеева Е.Д. Технология оказания услуг в сфере социальной защиты населения // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2015. № 18; Казибекова Н.А. Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 1; Малофеев И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса. М., 2010;

<sup>2</sup> Жалонкина Н.В. Развитие социального инвестирования в России // Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2012. № 25; Макарова Е.В., Максимова М.Н. Основные социально-экономические характеристики инвестиционной деятельности в сфере услуг социальной защиты населения // Экономические науки. 2013. № 107.

<sup>3</sup> Курляндская Г.В. Оптимизация сети государственных (муниципальных) учреждений и модернизация процесса оказания публичных услуг // Вестник Финансового университета. 2012. № 5(71); Мальцев О.А. Учреждения социальной защиты населения в условиях реформирования бюджетной системы // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 4(52).

<sup>4</sup> Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2015. Т.9. № 1; Гончарова Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ // Гражданское общество и правовое государство. 2015. Т.2; Малик Е.Н. Проблемы и перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2014. Т.20; Темирова Я.А.

**Проблема исследования** обусловлена наличием противоречия между возрастающей потребностью различных категорий населения в оказании социальных услуг и недостаточно совершенным качеством обслуживания в части коммуникации со специалистами, процедур и обеспечения требуемых параметров результата оказания социальной услуги.

В качестве **гипотезы исследования** выступает предположение о том, что глубокая теоретическая проработка вопросов оказания услуг в сфере социальной защиты населения будет способствовать успешному внедрению в деятельность многофункциональных центров нововведений, направленных на улучшение качества обслуживания.

**Объектом дипломного исследования** является процесс оказания государственных и муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

**Предмет исследования** – механизмы совершенствования процесса оказания услуг в сфере социальной защиты населения в работе управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района.

**Цель исследования** – выработать практические рекомендации по совершенствованию организации предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения органами власти районного уровня и учреждениями.

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

1. Теоретически обосновать вопросы функционирования систем оказания государственных и муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.
2. Проанализировать практику оказания услуг в сфере социальной защиты населения в Ракитянском районе Белгородской области.
3. Предложить направления совершенствования процесса оказания услуг в сфере социальной защиты населения.

**Теоретико-методологическая основа исследования.** В качестве теоретико-методологической основы исследования выступают положения и выводы работ российских и зарубежных авторов в отношении социальной защиты населения, теории управления, систем управления социальной сферой региона, отраженные в соответствующих публикациях, монографиях, а также в материалах и рекомендациях научных конференций, затрагивающих данную проблему. Это, прежде всего, работа А.В. Баркова, предложившего инновационно-правовую модель рынка социальных услуг как элемент механизма социальной защиты российского населения на базе концепции социального содействия и социального сопровождения<sup>1</sup>, а также другие исследования, в которых отражены основные теоретические аспекты управления социальной сферой на принципах программно-целевого подхода, представлены инструменты мониторинга системы оказания государственных и муниципальных услуг. Также в процессе исследования учитывались разработанные Э. Дюркгеймом принципы объективизма и эмпиризма в исследовании социальных фактов, теория экономического поведения М. Вебера, системный подход к государственному и муниципальному управлению А.И. Радченко<sup>2</sup>.

В работе были использованы такие общенаучные **методы**, как анализ и синтез, структуризация, обобщение, а также качественный анализ нормативных документов. Также применялись методы субъектно-объектного и структурно-функционального анализа, приемы теоретического моделирования, статистического и проектного анализа.

В качестве **эмпирической базы исследования** определены Конституция Российской Федерации, Европейская Хартия местного самоуправления, Федеральный закон «Об организации предоставления

---

<sup>1</sup> Барков А.В. Инновационно-правовая модель рынка социальных услуг как элемент механизма социальной защиты российского населения // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2013. № 3-2.

<sup>2</sup> Дюркгейм Э. Общественное разделение труда. Метод социологии. М., 2001; Вебер М. Избранные произведения. М., 1990; Вебер М. Избранное. Образ общества. М., 2003; Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления: Системный подход. Ростов-на-Дону, 2004.

государственных и муниципальных услуг», региональное законодательство Белгородской области, а также локальные акты муниципальных образований, регламентирующие вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг<sup>1</sup>.

**Теоретическая значимость** исследования состоит в том, что в нем предпринята попытка применить теории, отражающие различные аспекты реализации социальной политики и приумножения человеческого и социального потенциала территории, к практике оказания государственных и муниципальных услуг в рамках деятельности муниципальных бюджетных и автономных учреждений, в результате чего данные теории могут быть дополнены и расширены.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что его результаты ориентированы на использование в учебном процессе для студентов специальности «Государственное и муниципальное управление», а также в практике работы администраций муниципальных образований и муниципальных учреждений.

Перспективным представляется использование полученных результатов в процессе дальнейшего совершенствования практики оказания государственных и муниципальных услуг, а также при разработке муниципальных программ и конкретных проектов в сфере социальной защиты населения.

**Структура дипломного проекта.** Дипломный проект состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы, а также приложения.

---

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014г. // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк. «Версия Проф». Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. (с изм. от 15.02.2016 г.) № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».



## РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

Прежде всего, отметим, что системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения функционируют в рамках реализации государственной социальной политики. Социальную политику можно определить как комплекс мер, направленных на регулирование социальной сферы. Объектом внимания социальной политики является социальная сфера, а точнее – все те сегменты жизнедеятельности населения в рамках непроизводственной сферы, которые в условиях стихийного рынка не могут выживать самостоятельно без дополнительной поддержки. В отличие от экономической сферы, имеющей дело с институтами, такими, как финансы, предприятия, рынки, кредитные организации, социальная сфера направлена на человека, которому необходимо обеспечить комфортное взаимодействие с этими институтами. В связи с этим главным механизмом социальной политики является обеспечиваемое властным ресурсом перераспределение денежных средств между экономически сильными и слабыми субъектами хозяйствования<sup>1</sup>.

В наибольшей мере на развитие социальной сферы влияют следующие факторы.

1. Экономическая политика. Развитие социальной сферы является производным от экономики, поскольку экономические успехи позволяют выделять дополнительные бюджетные средства на цели, непосредственно связанные с благосостоянием человека. Эффективная социальная политика должна приводить к тому, чтобы социальная сфера не поддерживалась дотациями, а служила источником экономического роста за счет капитализации человеческого потенциала.

2. Политический режим. Характер социальной политики во многом определяется идеологическими установками государства, в основе которых

---

<sup>1</sup> Соколова В.Ю. Управление развитием системы социальной защиты малообеспеченных слоев населения в регионе. М., 2005. С.26.

зачастую лежат господствующие стереотипы. В разное время эти стереотипы могут быть противоположными. Так, в истории России неоднократно пересматривалась официальная позиция в отношении нищих: следует ли наказывать их как нарушителей общественного порядка либо они нуждаются в помощи. Точно так же если в советское время считалось, что государство должно обеспечивать граждан всем необходимым, то сейчас акцент делается на том, что человек должен сам решать свои проблемы.

3. Налоговая система. Налоги являются действенным регулятором благосостояния граждан и прибыли организаций. Соответственно, именно установленные размеры налоговых ставок и принципы взимания налогов раскрывают картину фактически проводимой социальной политики, не приукрашенной пропагандой. В частности, подоходный налог может быть прогрессивным либо пропорциональным; система налоговых льгот способна повлиять на отношение предпринимателей к благотворительности. Именно через налоговое регулирование государство может, в частности, обеспечивать работой инвалидов.

4. Социальная структура общества. На социальную политику в определенной мере влияет соотношение сил в обществе – между теми, кто полноправно участвует в экономической жизни и теми, кто нуждается в поддержке со стороны государства. В частности, процесс старения населения, характерный для стран Запада, приводит к тому, что возрастает доля иждивенцев на одного работающего, в связи с чем государствам приходится увеличивать пенсионный возраст.

5. Ожидания и представления людей, ценностные ориентации общества. Проводя социальную политику, государство не может не считаться с представлениями людей – о справедливости, богатстве и бедности, приемлемом уровне оплаты труда и т.д.

Вероятно, в наибольшей мере на социальную политику влияют ценностные установки и политическая воля представителей власти, чем как

раз и определяется их готовность расходовать средства на те виды деятельности, которые напрямую не связаны с экономическим эффектом.

Выбор стратегии и тактики формирования эффективной системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения предполагает учет следующих моментов. Во-первых, это особенности социального положения и условий жизнеобеспечения разных социальных групп в отдельных регионах. Во-вторых, традиционно сложившиеся формы социальной защиты населения и новые, появившиеся в современных условиях источники финансирования мероприятий в ее рамках. В-третьих, необходимость использовать различные варианты организации работы в зависимости от ситуации, складывающейся как в стране в целом, так и в отдельных ее регионах<sup>1</sup>.

Система социальной защиты – это комплекс законодательных актов, мероприятий, а также организаций, обеспечивающих реализацию мер социальной защиты населения, поддержки социально уязвимых слоев населения<sup>2</sup>.

Система социальной защиты включает в себя социальное обеспечение, социальное страхование и социальную поддержку<sup>3</sup>.

Социальное обеспечение возникло в России в 20-е годы XX в. и означало создание государственной системы материального обеспечения и обслуживания пожилых и нетрудоспособных граждан, а также семей с детьми за счет так называемых общественных фондов потребления. Эта категория по сути идентична категории социальной защиты, однако последняя применяется по отношению к рыночной экономике.

Помимо пенсий (по старости, инвалидности и пр.), к социальному обеспечению относились пособия по временной нетрудоспособности и родам, по уходу за ребенком в возрасте до года, помощь семьям в

---

<sup>1</sup> Соколова В.Ю. Управление развитием системы социальной защиты малообеспеченных слоев населения в регионе. М., 2005. С.35.

<sup>2</sup> Кулешова Г.П. Региональная система социальной защиты населения в современном российском обществе. Саранск, 2005. С.66.

<sup>3</sup> Селезнева Е.И. Организация социальной защиты населения в регионах России: основные проблемы и современные технологии // Nauka-Rastudent.ru. 2015. № 5(17). С.89.

содержании и воспитании детей (бесплатные или на льготных условиях ясли, детские сады, интернаты, пионерские лагеря и пр.), семейные пособия, содержание нетрудоспособных в специальных организациях (домах престарелых и пр.), бесплатная или на льготных условиях протезная помощь, предоставление инвалидам средств передвижения, профессиональное обучение инвалидов, различные льготы семьям инвалидов. При переходе к рынку система социального обеспечения в значительной мере перестала выполнять свои функции, однако часть ее элементов вошла в современную систему социальной защиты населения<sup>1</sup>.

Социальное обеспечение осуществляется на основе принципа социальных гарантий – предоставление социальных благ и услуг гражданам без учета трудового вклада и проверки нуждаемости на основе принципа распределения по потребностям имеющихся общественных ресурсов этих благ. В нашей стране к социальным гарантиям относят:

- гарантированное бесплатное медицинское обслуживание;
- общедоступность и бесплатность образования;
- минимальный размер оплаты труда;
- минимальный размер пенсии, стипендии;
- социальные пенсии – инвалидам с детства; детям-инвалидам; инвалидам, не имеющим трудового стажа; детям, потерявшим одного или обоих родителей; лицам, старше 65 (мужчины) и 60 (женщины) лет, не имеющим трудового стажа;
- пособия при рождении ребенка, на период по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет, до 16 лет;
- ритуальное пособие на погребение и некоторые другие<sup>2</sup>.

Разновидностью социальных гарантий являются социальные льготы, которые представляют собой систему общественных гарантий,

---

<sup>1</sup> Сотникова Я.Б. Проблемы управления социальной защитой населения в регионах России // Успехи современного естествознания. 2007. № 5. С.99.

<sup>2</sup> Селезнева Е.И. Организация социальной защиты населения в регионах России: основные проблемы и современные технологии // Nauka-Rastudent.ru. 2015. № 5(17). С.88.

предоставляемых отдельным группам населения (инвалидам, участникам войны, ветеранам труда и пр.). В 2005 году произошла замена натуральных льгот этим категориям населения денежными компенсациями. С 1 января 2005 года льготная категория граждан имеет право на пользование социальным пакетом и право на получение ежемесячных денежных выплат.

Социальное страхование – это защита экономически активного населения от социальных рисков на основе коллективной солидарности при возмещении ущерба. Основными социальными рисками, связанными с потерей трудоспособности, работы и, соответственно, дохода, являются болезнь, старость, безработица, материнство, несчастный случай, производственная травма, профессиональное заболевание, смерть кормильца. Финансируется система социального страхования из специальных внебюджетных фондов, формируемых за счет взносов работодателей и работников, а также субсидий государства. Существует две формы социального страхования: обязательное (при поддержке государством его фондов) и добровольное (при отсутствии государственной помощи). Поддержка граждан осуществляется, прежде всего, путем денежных выплат (пенсий и пособий по болезни, старости, безработице, потере кормильца и пр.), а также при помощи финансирования услуг организаций здравоохранения, профессионального обучения и др., связанных с восстановлением трудоспособности.

Социальная поддержка – это форма выражения социальной политики государства, направленная на материальное обеспечение определённой категории граждан из средств государственного бюджета и специальных внебюджетных фондов в случае наступления событий, признаваемых государством социально значимыми (на данном этапе его развития) с целью выравнивания социального положения граждан по сравнению с остальными членами общества<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Николаева Л.Ю. Социальная поддержка населения как фактор социально-экономического развития Ростовской области // Интернет-журнал Науковедение. 2013. № 6(19). С.111.

Социальная поддержка (помощь) предоставляется социально-уязвимым группам населения, не способным в силу тех или иных причин обеспечить себе доход. Помощь осуществляется как путем денежных, так и натуральных выплат (бесплатные обеды, одежда) и финансируется за счет общих налоговых поступлений. Для получения социальной помощи обычно необходима проверка на нуждаемость. Помощь предоставляется тем людям, чьи доходы ниже минимальных жизненных стандартов, и выступает важнейшим элементом политики борьбы с бедностью, обеспечением минимального гарантированного дохода, как реализация права на жизнь.

Социальная поддержка не ограничивается только материальной помощью. Она включает также меры в виде содействия и услуг, оказываемых отдельным лицам или группам населения социальными службами для преодоления жизненных трудностей, поддержания социального статуса, адаптации в обществе.

Работа, направленная на оказание помощи, поддержки и защиты людей, и, прежде всего, социально слабых слоев общества, называется социальной работой.

В современной России в системе социальной защиты данное направление является приоритетным, поскольку в условиях бюджетных ограничений и достаточно высокого уровня бедности государство должно сосредоточиться на оказании помощи самым нуждающимся гражданам.

Осознание важности полноценного внедрения принципа адресности в сфере социальной защиты населения обусловило принятие в 1990-2000-х гг. на федеральном уровне системы нормативных актов, в рамках которых были заложены необходимые законодательные основы для реализации адресного подхода, в частности:

- обоснована и принята методика расчета потребительской корзины;
- определена процедура установления минимального прожиточного уровня, или уровня бедности;

- сформулированы рекомендации для осуществления проверки доходов заявителей при оказании отдельных видов социальной помощи.

Институциональным условием оказания социальной поддержки населения является функционирование социальных служб.

Социальные службы – это государственные, муниципальные и негосударственные органы управления, структуры и специализированные учреждения и предприятия, осуществляющие социальную работу<sup>1</sup>.

К государственным социальным службам относятся органы управления, учреждения и предприятия социального обслуживания системы социальной защиты населения, министерств и ведомств Российской Федерации, к компетенции которых относится социальная помощь населению.

К муниципальным социальным службам относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, находящиеся в ведении органов местного самоуправления.

К негосударственным социальным службам относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, создаваемые благотворительными, общественными, религиозными и другими организациями и частными лицами.

Для осуществления специализированных форм социального обслуживания в России функционируют следующие социальные службы:

- пенсионного обеспечения, включая соответствующие структурные подразделения в федеральных и региональных службах социальной защиты, а также государственные и негосударственные пенсионные фонды;
- социально-бытового обслуживания;
- материальной помощи; социального обслуживания на дому;
- специализированного стационарного социального обслуживания;
- протезирования, ортезирования и протезостроения;

---

<sup>1</sup> Денисов Н.А., Порядина Е.Д., Одинцова Е.В. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания // Уровень жизни населения регионов России. 2011. № 3. С.111.

- технических средств реабилитации;
- специального транспортного обслуживания;
- медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов;
- медико-социальных, социально-психологических и социально-педагогических услуг различным группам населения;
- детские специализированные медицинские, дошкольные и школьные учреждения;
- специальные профессиональные образовательные учреждения;
- поддержки семьи, женщин и детей;
- реабилитации несовершеннолетних с девиантным поведением;
- по социальным вопросам военнослужащих и членов их семей, беженцев и мигрантов, безработных, кризисные центры (для лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, подвергшихся сексуальному и физическому насилию), регулирующие гуманитарную и техническую помощь России и ее отдельным регионам;
- по взаимодействию с негосударственными организациями инвалидов, ветеранов, семей с детьми, и т.п.

Система социальной поддержки населения включает несколько этапов.

1. Выделение из всего населения целевых групп – лиц, нуждающихся в социальной защите. Для этого применяются механизмы контроля и критерии определения семейных доходов.

2. Выбор методов, обеспечивающих целенаправленный характер помощи. С этой целью осуществляется привязка помощи к конкретным регионам страны или социальным группам населения.

3. Оценка уровня жизни, необходимая для правильного определения целевых групп. Для этого осуществляется обследование семейных бюджетов с учетом всех получаемых доходов в денежной и натуральной формах.

С целью определения адресности социальной помощи применяется концепция минимально необходимого уровня потребления. При этом так называемая минимальная потребительская корзина включает набор



необходимых товаров и услуг с последующим его расширением. Применяются нормы потребления, соответствующие фактической структуре потребления малообеспеченных людей<sup>1</sup>.

4. Выбор способов предоставления пособий, дотаций, льгот. Они могут предоставляться в денежной и натуральной формах. Использование талонов на продовольствие или одежду обеспечивает целевое использование выделяемой помощи.

В странах с социально-ориентированной экономикой расходы на социальную защиту занимают одно из приоритетных направлений.

В настоящее время в Российской Федерации структурными элементами системы социальной поддержки граждан являются:

- граждане и семьи – получатели мер социальной поддержки;
- органы государственной власти и органы местного самоуправления, наделенные полномочиями и осуществляющие функции по выработке и реализации государственной и региональной политики и нормативно-правовому регулированию в соответствующих секторах сферы социальной поддержки граждан (органы социальной защиты населения, органы здравоохранения, образования, культуры, опеки и попечительства, внутренних дел, физкультуры и спорта и др.);
- организации, подведомственные уполномоченным органам государственной власти и органам местного самоуправления, предоставляющие меры социальной поддержки гражданам;
- государственные внебюджетные фонды – Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации;
- межведомственные координационные органы – комиссии, советы;
- общественные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, участвующие в предоставлении мер

---

<sup>1</sup> Гаматаева С.Х. Совершенствование форм предоставления услуг социальной защиты населения в регионе // Региональные проблемы преобразования экономики. 2008. № 4. С.68.

социальной поддержки гражданам в соответствии со своими учредительными документами;

- юридические лица независимо от организационно-правовых форм, а также индивидуальные предприниматели, участвующие в предоставлении мер социальной поддержки гражданам в соответствии с заключенными государственными (муниципальными) контрактами;

- благотворители и добровольцы, участвующие в предоставлении мер социальной поддержки гражданам в соответствии с законодательством о благотворительной деятельности.

Важнейшими качественными характеристиками современной организации системы социальной поддержки граждан в Российской Федерации являются следующие.

1. Распределение полномочий по предоставлению мер социальной поддержки граждан между различными органами государственной власти на федеральном и региональном уровнях, а также государственными внебюджетными фондами.

2. Сочетание страховых и нестраховых принципов предоставления мер социальной поддержки граждан и, соответственно, их финансирование за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и/или бюджетов государственных внебюджетных фондов.

3. Преимущественно заявительный принцип предоставления мер социальной поддержки гражданам, предусматривающий обращение гражданина или его законного представителя в письменной или электронной форме в уполномоченный орган государственной власти/орган местного самоуправления о предоставлении мер социальной поддержки.

4. Дифференцированный подход к предоставлению мер социальной поддержки, учитывающий особенности отдельных контингентов получателей<sup>1</sup>.

Механизмом оказания социальной поддержки населения выступает система предоставления государственных и муниципальных услуг.

В российском законодательстве, достаточно широко использующем общий термин «услуги», имеют место неоднозначные его трактовки. В Конституции Российской Федерации понятие «услуги» определяется как вид материальной деятельности (ст. 8, 74); в Гражданском кодексе Российской Федерации – как объект гражданских прав (ст. 128, 129); в Законе Российской Федерации «Об основах социального обслуживания населения» – как действия по оказанию помощи клиенту социальной службы<sup>2</sup>. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>3</sup> не закрепляет понятие «муниципальные услуги», однако содержит положения о некоторых «социальных услугах» (ст. 14-16).

Процесс предоставления публичных услуг регламентируется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ.

Переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной формат способствовали Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)»; Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», а

---

<sup>1</sup> Гаматаева С.Х. Совершенствование форм предоставления услуг социальной защиты населения в регионе // Региональные проблемы преобразования экономики. 2008. № 4. С.68.

<sup>2</sup> Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон от 10.12.1995 г. (с изм. от 14.03.2014 г.) № 195-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

<sup>3</sup> Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 г. (с изм. от 15.02.2016 г.) № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

также Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства<sup>1</sup>.

Интерпретация деятельности органов власти в категориях оказания услуг знаменует собой переход Российской Федерации из государства властных полномочий в сервисно -ориентированное государство. В 2012 году на ежегодной международной конференции «Развитие государственного управления в России» министр экономического развития России Э.С. Набиуллина сделала важное обобщение: «Главная цель всей нашей общей работы – создать сервисное государство»<sup>2</sup>.

Ключевым инструментом в решении этой задачи являлась и остается институализация государственных услуг (признание их необходимости, установление и дифференциация правового статуса, установление и развитие требований к их составу, основаниям, условиям предоставления, качеству и механизмам его повышения). Институализация государственных услуг и работа по повышению их качества существенно (хотя и не исчерпывающе) конкретизируют общую декларацию о необходимости служения государства и его служащих людям (гражданам, налогоплательщикам). В этом работа по созданию сервисного государства, несомненно, отличается от памятного еще многим россиянам привлекательного лозунга советских времен, гласившего: «Всё во имя человека, всё во благо человека». Эволюция института государственных услуг в современной России свидетельствует о

---

<sup>1</sup> Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы): утверждена Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф»; Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы): утверждена Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2011 г. № 313 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф»; Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства: утверждена Распоряжением Правительства РФ от 06 мая 2008 г. № 632-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

<sup>2</sup> Набиуллина Э.С. Итоги реализации федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по развитию государственного управления в 2008–2011 годах. URL: [http://www.economy.gov.ru/minec/press/news/doc20120322\\_19](http://www.economy.gov.ru/minec/press/news/doc20120322_19) (дата обращения: 04.05.2016 г.).

возможности и реальности иного пути, последовательного наполнения служения государства гражданам страны конкретным содержанием, – обеспечения их необходимым и достаточным набором государственных услуг ожидаемого ими качества.

В рамках административной реформы, проводимой в России с начала 2000-х годов, возникла необходимость определить, в оказании (предоставлении) каких именно услуг участие государственных органов неизбежно и обязательно, каких – возможно, а каких – нежелательно; каким должно быть такое участие государственных органов в предоставлении услуг гражданам и их организациям (физическим и юридическим лицам). Важно определиться и с тем, как граждане и их организации могут влиять на качество различных услуг.

С учетом этих обстоятельств была признана необходимость четкого выделения из всей массы услуг, производимых и предоставляемых гражданам (а также иностранным гражданам и лицам без гражданства) и их организациям, тех услуг, которые могут предоставляться монопольно только а) органами государственной власти и б) органами местного самоуправления. Первые стали именоваться государственными услугами, а вторые – муниципальными услугами.

Предполагалось, что введение этих понятий, прежде всего, позволит:

1) сократить и упорядочить состав этих услуг, в том числе ограничить претензии органов власти и местного самоуправления, подведомственных организаций, учреждений, предприятий на навязывание россиянам все новых обязательных и обременительных для них «услуг»;

2) создать специальные (с учетом отсутствия в этих случаях рыночных инструментов влияния) механизмы повышения их качества;

3) повысить качество государственных и муниципальных услуг, а также удовлетворенность их качеством получателей государственных и муниципальных услуг;

4) создать рыночные условия для предоставления гражданам и организациям всех остальных услуг.

Официально термин «государственные услуги» впервые был определен в Указе Президента РФ «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» от 9 марта 2004 г. № 314. В документе государственные услуги трактовались как один из видов функций, выполняемых федеральными органами исполнительной власти. При этом функция по оказанию государственных услуг была определена как «осуществление федеральными органами исполнительной власти услуг, имеющих исключительную общественную значимость и оказываемых на установленных федеральным законодательством условиях неопределенному кругу лиц»<sup>1</sup>.

Фактически же этот термин первоначально стали использовать в ином смысле. Прежде всего, для обозначения услуг, оказываемых непосредственно органами исполнительной власти (как федеральными, так и региональными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации) по запросу конкретного гражданина или организации (физического или юридического лица). В этом же смысле (без специального определения) термин «государственные услуги» был использован в первом комплексном документе, специально ориентированном на повышение качества государственного управления в России, – в Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 гг.<sup>2</sup>

Именно по отношению к ним в данной Концепции перед российскими органами власти впервые была поставлена непривычная для них задача – «повышение качества и доступности государственных услуг». Были

---

<sup>1</sup> О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. (с изм. от 12.05.2016 г.) № 314 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

<sup>2</sup> Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах: утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия проф».

определены и показатели достижения этой цели: предполагалось, что степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг должна повыситься с зафиксированных в 2004 г. 14% (граждан, сказавших, что они смогли получить интересующую их государственную услугу приемлемого качества) до 50% в 2008 г. и не менее чем до 70% – к 2010 г.

В законодательстве использование терминов «государственная услуга» и «муниципальная услуга» в смысле, альтернативном понятию функций органов власти и органов местного самоуправления, было закреплено в 2010 г. Их определение было дано в статье 2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>1</sup>. В данном нормативном акте дается определение государственной услуги, предоставляемой органом исполнительной власти (точнее – федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении им отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации). Существенным признаком государственной услуги, отличающим ее от иной деятельности указанных органов исполнительной власти, признается то, что это деятельность по реализации их функций, которая осуществляется по запросам заявителей.

Именно в этом смысле термин «государственная услуга» (и аналогично – «муниципальная услуга») и сейчас употребляется в рамках проведения административной реформы в Российской Федерации. При этом Закон не устанавливает требований к содержанию возможных запросов заявителей. По факту, однако, можно констатировать, что речь идет о запросах заявителей (граждан и их организаций) на установление,

---

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

подтверждение, изменение их прав (например, гражданских прав при выдаче паспорта, на осуществление деятельности, на имущество, на социальное пособие). В некоторых случаях (например, выдача социального пособия, пенсии) государственная услуга, предоставляемая органом власти, может включать и обеспечение (реализацию) этого права.

Итак, государственная услуга – деятельность по реализации функций, соответственно, федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

По сути государственная услуга – это специфическая обязанность государства в отношении прав граждан и их организаций, в реализации которой, в отличие от властных полномочий, требуется в значительно большей мере учитывать запросы, мнение, оценку «другой стороны»<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Курляндская Г.В. Оптимизация сети государственных (муниципальных) учреждений и модернизация процесса оказания публичных услуг // Вестник Финансового университета. 2012. № 5(71). С.37.



Как выяснилось при уточнении состава государственных услуг, получение государственной услуги заявителем может быть связано с необходимостью получения «сопутствующих» услуг от других организаций и учреждений. Например, для подтверждения какого-либо права требуется получить дополнительные сведения, провести экспертизу. В Законе такие сопутствующие услуги именуются «услуги, необходимые и обязательные для получения государственных услуг». Эти услуги предоставляются не самими органами власти, но чаще всего организациями и учреждениями, тесно связанными с ними. Нередко эти организации (учреждения) обладают монопольным или доминирующим на рынке положением. Подчас эти услуги необоснованно навязываются заявителю. Их стоимость и сроки предоставления устанавливаются произвольно. С их получением нередко сопряжена основная часть затрат заявителей на получение государственной услуги. При их предоставлении широко распространены коррупционные отношения. В этой связи отдельной и важной темой правового регулирования предоставления государственных услуг является правовое регулирование «сопутствующих» услуг (порядка их установления, состава, сроков и стоимости предоставления), которые также предлагается называть государственными административными услугами.

Наряду с изложенным пониманием государственной услуги (развивающимся в рамках проведения административной реформы), возникло и несколько иное ее понимание – как услуги, оказываемой гражданам и их организациям не органами власти, а различными учреждениями, а также некоммерческими организациями, но за счет государственного бюджета. Такое понимание государственной услуги юридически оформлено Бюджетным кодексом Российской Федерации. Статьи 69.1 и 69.2 Бюджетного кодекса РФ предусматривают формирование государственных (муниципальных) заданий и выделение в соответствии с ними бюджетных ассигнований на предоставление государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам. Бюджетные

ассигнования в соответствии с государственным заданием могут направляться бюджетным и автономным учреждениям, а также, при определенных условиях, некоммерческим организациям. При этом государственным заданием должны устанавливаться показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) оказываемых государственных (муниципальных) услуг<sup>1</sup>.

Непосредственно в Бюджетном кодексе цели и содержание государственных и муниципальных услуг, какие-либо требования к ним, а также их отличие от государственных (муниципальных) административных услуг не определены. Однако на практике их отличие выражается прежде всего в том, что в результате предоставления таких государственных (муниципальных) услуг физические и юридические лица получают не документы, устанавливающие (подтверждающие, изменяющие) какие-либо их права, а собственно реализацию своих прав и законных интересов. Например, заявители получают не разрешение на ведение образовательной деятельности или запись на обучение в конкретной школе (как при получении государственной или муниципальной административной услуги), а собственно обучение в школе за счет средств государственного (муниципального) бюджета.

Важным отличием таких государственных услуг от государственных административных услуг является и то, что у государства (государственных органов, учреждений) нет монополии на их предоставление. Они могут предоставляться и государственными, и частными учреждениями, а в отдельных случаях – также физическими лицами. Более того, государство стремится обеспечить равноправные, конкурентные рыночные условия для

---

<sup>1</sup> Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 г. (с изм. от 30.03.2016 г.) № 145-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

предоставления и получения этих услуг, в том числе при оказании поддержки тем, кто их производит<sup>1</sup>.

В федеральном законе Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определено, что основными принципами предоставления госуслуг являются законность, заявительный порядок, доступность, прозрачность, возможность получения в электронном виде. Институтами оказания государственных услуг выступают федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти субъектов РФ, государственные учреждения и иные организации, органы местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральным законодательством и законами субъекта РФ. Органы оказания государственных услуг обязаны действовать в соответствии с административным регламентом, обеспечивать возможность их получения в электронной форме<sup>2</sup>.

Состав оказываемой государственной услуги включает в себя содержание услуги, конечный и промежуточный результаты ее предоставления. Промежуточным результатом оказания государственной услуги являются предварительные консультации в процессе подготовки документов, подготовка нужного решения по услуге в соответствии с установленным регламентом. Конечным результатом оказания государственной услуги является правообеспечивающий документ. Основными потребителями госуслуг выступают бизнес-структуры, некоммерческие организации, физические лица.

Права заявителя при получении госуслуги состоят в своевременном получении, а также в получении полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, получении услуги в

---

<sup>1</sup> Южаков В.Н. Эволюция смыслов и правового регулирования государственных услуг в России в 2004-2012 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 2. С.48.

<sup>2</sup> Огнева В.В. Сервис государственных услуг в регионе // Известия Тульского Государственного Университета. Гуманитарные Науки. 2012. № 1. С.174.

специализированных помещениях – многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг. Законом сформулированы требования, предъявляемые к предоставлению госуслуг: оперативность, своевременность, доступность, качество, всесторонность. Перечни государственных и муниципальных услуг размещаются на официальных сайтах органов и организаций, предоставляющих услуги государства.

Основанием для оказания государственных и муниципальных услуг органами власти и учреждениями являются административные регламенты.

Законодатель закрепил следующее определение административного регламента: «...административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги»<sup>1</sup>.

Принятое позднее Постановление Правительства РФ «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» содержит несколько видоизмененное определение административного регламента: «Регламентом является нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда при осуществлении государственного контроля (надзора)»<sup>2</sup>.

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда, их должностными лицами,

---

<sup>1</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: федер. закон от 27 июля 2010 г. (с изм. от 15.02.2016 г.) № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

<sup>2</sup> О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

взаимодействия федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда с физическими и юридическими лицами, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при исполнении государственной функции.

К сожалению, в настоящее время отсутствуют ясные критерии принятия административных регламентов<sup>1</sup>. Правительство РФ получило возможность определять порядок разработки и утверждения административных регламентов федеральными органами исполнительной власти и обеспечивать порядок их исполнения, однако по каким вопросам возможно принятие того или иного административного регламента, а по каким обязательно должны приниматься соответствующие акты управления, остается неясным.

С одной стороны, введение административных регламентов призвано повысить качество муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, с другой же, увеличение массива регламентирующих документов может мешать выполнению основной задачи.

Органы власти и учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, должны придерживаться следующих принципов:

Принцип рациональных действий сторон – предполагает исключение участия заявителя в процессах сбора различных справок и документов, необходимых для получения той или иной государственной услуги, оформление нескольких типов услуг в буквальном смысле в «одном окне».

Принцип открытости и прозрачности деятельности. Процедуры оказания государственных и муниципальных услуг, равно как и результаты мониторингов эффективности деятельности субъектов их предоставления, должны быть открытыми и доступными.

Принцип экстерриториальности. Гражданам предоставляется возможность получения государственных и муниципальных услуг в любом

---

<sup>1</sup> Давыдов К.В. Административные регламенты федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации: вопросы теории. М., 2010. С.139.

муниципальном образовании, т.е. фактор места жительства, расположения недвижимости или регистрации бизнеса перестает быть фактором, препятствующим получению гражданами тех или иных государственных и муниципальных услуг.

Принцип обратной связи. Результаты балльно -рейтинговой оценки эффективности влияют на организационные и кадровые решения руководства учреждений, предоставляющих услуги.

Принцип конкуренции между субъектами предоставления услуг. Балльно-рейтинговая система позволяет сравнивать результаты деятельности различных учреждений и выявлять как передовиков, так и аутсайдеров.

Принцип инновационной восприимчивости. Деятельность руководства учреждений должна быть направлена не только на обеспечение заданных процедур оказания услуг, но и на внедрение организационных инноваций. В этом плане следует поощрять рацпредложения как клиентов, так и сотрудников, а также принимать во внимание новейшие достижения управленческой науки.

Анализ теоретических основ систем оказания услуг в сфере социальной защиты населения позволяет сделать следующие **выводы**.

1. Системы оказания услуг в сфере социальной защиты населения функционируют в рамках реализации государственной социальной политики. Социальная защита населения включает в себя социальное обеспечение, социальное страхование и социальную поддержку. Институтами оказания социальной поддержки являются социальные службы. В современных условиях реализуется преимущественно заявительный принцип предоставления мер социальной поддержки, что требует пристального внимания к процедурам оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Механизмом оказания социальной поддержки населения выступает система предоставления государственных и муниципальных услуг. К государственным услугам в России в настоящее время относятся фактически все услуги, предоставляемые за счет государственного бюджета. Государство

стремится устанавливать и контролировать правила и требования к качеству услуг, производимых и/или предоставляемых за счет государственного бюджета. Аналогичная ситуация складывается и в отношении муниципальных услуг, предоставляемых за счет местных бюджетов.

3. Деятельность учреждений в части оказания услуг физическим и юридическим лицам направлена на максимальное повышение комфортности процесса оказания государственных и муниципальных услуг, и на данный момент весьма положительно оценивается российским населением, является востребованной гражданами страны и выступает реальным фактором модернизации систем исполнительной власти и местного самоуправления.

## **РАЗДЕЛ II. РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В РАКИТЯНСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района является органом, обеспечивающим проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения.

Управление создано с целью реализации федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, Устава (Основного закона) Белгородской области, Социального Кодекса Белгородской области, законов Белгородской области, постановлений и распоряжений губернатора Белгородской области, постановлений и распоряжений правительства Белгородской области и органов местного самоуправления, направленных на социальную поддержку населения, а также исполнения государственных и муниципальных программ социальной поддержки малоимущих слоев населения и малообеспеченных семей с детьми.

Управление подчиняется заместителю главы администрации Ракитянского района по социально-культурному развитию и социальной защите населения.

Социальная поддержка предоставляется жителям Ракитянского района в различных формах, установленных федеральным и областным законодательством, государственными и муниципальными программами. Социальные услуги получают порядка 11 тыс. граждан, что составляет примерно одну треть жителей района.

Получатели социальных услуг относятся к следующим социальным категориям: ветераны войны и труда, инвалиды, пожилые граждане, дети, многодетные семьи и лица, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.

Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района включает три отдела:



- отдел кадров и информационно-юридического обеспечения управления;
- отдел социальных выплат и пособий;
- отдел опеки и семьи<sup>1</sup>.

В ведении управления социальной защиты населения находятся три учреждения:

СМБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;

МБСУСОССЗН «Ракитянский дом-интернат для инвалидов и ветеранов войны и труда»;

МБУССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения Ракитянского района».

До недавнего времени функционировал Илек-Кошарский дом-интернат для инвалидов и ветеранов войны и труда, который был упразднен в результате оптимизации.

Основными направлениями деятельности УСЗН являются:

- предоставление мер социальной поддержки различным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;
- стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;
- социальное обслуживание пожилых граждан на дому;
- укрепление института семьи, создание демографической стабильности, социальная поддержка материнства и детства;
- улучшение социально-экономического положения ветеранов Великой отечественной войны и вдов погибших (умерших) участников войны;
- организация деятельности по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних через исполнение норм семейного законодательства, законодательства об опеке и попечительству, соблюдение прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

---

<sup>1</sup> Положение об управлении социальной защиты населения администрации Ракитянского района. Документ опубликован не был // URL: <http://uszn-rakita-31.narod.ru/struktyra-uszn.htm> (дата обращения: 04.05.2016 г.)

В настоящее время система социальной защиты населения динамично развивается: появляются новые виды государственных услуг, совершенствуются формы и методы социального обслуживания, продолжается освоение современных информационных технологий.

Социальная поддержка малообеспеченного населения в виде выплат адресных пособий осуществляется в соответствии с Социальным Кодексом Белгородской области. В первое десятилетие XXI века действовали областные программы социальной поддержки малообеспеченного населения и аналогичные районные программы. В 2013 г. в рамках перехода на программный бюджет была утверждена государственная программа Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014-2020 годы»<sup>1</sup>.

Общая сумма затрат на выплату адресной помощи за период с 2013 по 2015 год составила 4853 тысячи рублей. Адресную социальную помощь за этот период получили около 543 малообеспеченных граждан и граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. За период с 2013 года по 2015 год выплата ежемесячного пособия на детей составила 28500 тыс. руб. Размер ежемесячного пособия за этот период увеличился<sup>2</sup>.

Выплата пособия по уходу за ребёнком до достижения им возраста 1,5 лет осуществляется в соответствии с ФЗ от 19.05.1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей». За период 2013-2015 гг. на выплату данного пособия жителям Ракитянского района были направлены средства Фонда социального страхования в сумме 34644,41 тысяч рублей.

---

<sup>1</sup> Государственная программа Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014-2020 годы»: утверждена Постановлением Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 года № 523-пп. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

<sup>2</sup> По данным управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района.

Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района наделено полномочиями по предоставлению субсидий малообеспеченным гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на основании постановления главы местного самоуправления от 19.02.2004 г. № 108 «О передаче функций предоставления субсидий гражданам от органов жилищно-коммунального хозяйства управлению социальной защиты населения». Специалисты управления социальной защиты населения на протяжении ряда лет усовершенствовали работу по предоставлению субсидий: освоили программный комплекс, в котором расчёт субсидий производится автоматизированно, заключили соглашения об электронном обмене данными с предприятиями-поставщиками жилищно-коммунальных услуг, осуществили переход на адресные выплаты субсидий гражданам через кредитные организации или доставку почтой.

За период с 2013 по 2015 год субсидии были предоставлены более чем 606 семьям на сумму 4806,5 тысяч рублей<sup>1</sup>.

С введением в действие с 1 января 2005 года Федерального закона от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» производится ежемесячная денежная выплата региональным льготным категориям граждан: ветеранам труда и ветеранам военной службы, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, пострадавшим от политических репрессий.

---

<sup>1</sup> По данным управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района.

За период 2013-2015 гг. на ежемесячную денежную выплату израсходованы средства областного бюджета в сумме 21232,7 тыс. руб.

Звание «Ветеран труда» присвоено 179 жителям Ракитянского района.

Управлением социальной защиты населения осуществлен переход на новую форму предоставления жилищно-коммунальных льгот в виде выплат ежемесячных денежных компенсаций. С целью реализации этой задачи в области приняты закон Белгородской области от 4 декабря 2007 года № 174 «О внесении изменений в Социальный кодекс Белгородской области и в статью 1 закона Белгородской области «О наделении органов местного самоуправления полномочиями по организации предоставления и предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан» и постановление правительства Белгородской области от 28 апреля 2008 года № 90-пп «О порядке назначения, выплаты и финансирования ежемесячной денежной компенсации на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Белгородской области, с применением системы персонифицированных социальных счетов».

На 1 января 2016 года количество получателей мер социальной поддержки на оплату жилья и коммунальных услуг составляет 10 364 человека. В разрезе получаемых льготоуслуг из средств федерального бюджета ЕДК получают 6 169 гражданина, из областного бюджета – 4 195 человек. Наибольшее количество льготоуслуг приходится на категорию инвалидов по общему заболеванию (49,7%) и ветеранов труда (22 %). За 2013-2015 годы на выплату ежемесячной денежной компенсации на оплату жилья и коммунальных услуг направлено 127644,2 тыс. руб. из федерального и областного бюджетов<sup>1</sup>.

Основной задачей социальной службы является повышение эффективности оказания услуг. Приоритетным направлением деятельности по формированию и развитию системы управления качеством оказываемых

---

<sup>1</sup> По данным управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района.

социальных услуг стало внедрение стандартов качества социальных услуг. В связи с этим постановлением правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года № 135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг» утверждён региональный стандарт «Качество услуг в области социальной защиты населения». Этим стандартом устанавливаются требования относительно строений, штатов, оборудования, необходимых для оказания услуг и к деятельности по оказанию услуг. Во исполнение этого постановления начальником Управления социальной защиты населения администрации района издан приказ от 24.08.2006 г. № 125 «О внедрении регионального стандарта качества услуг», назначены ответственные лица за приведение в соответствие с региональным стандартом деятельности отделений социальной помощи на дому и стационарных учреждений системы социальной защиты населения. Таким образом, произошло смещение от количественных показателей работы социальных учреждений в сторону оценки качества оказываемых услуг<sup>1</sup>.

Во исполнение постановления правительства Белгородской области от 21.12.2006 года № 261-пп «Об утверждении Положения об отраслевой системе оплаты труда работников учреждений социальной защиты населения Белгородской области» и в целях совершенствования и упорядочения оплаты труда работников учреждений системы социальной защиты населения в управлении социальной защиты населения с января 2007 года введена отраслевая система оплаты труда. В управлении разработано и утверждено положение о выплате надбавок стимулирующего характера. Новая система оплаты труда направлена на стимулирование работников к повышению качества оказания социальных услуг, а также для обеспечения единых принципов оплаты труда работников учреждений социальной защиты населения, находящихся на бюджетном финансировании, на основе обеспечения зависимости величины заработной платы от квалификации

---

<sup>1</sup> О внедрении регионального стандарта качества услуг: Приказ начальника Управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района от 24.08.2006 г. № 125. Документ опубликован не был.

специалистов, сложности выполняемых работ, количества и качества затраченного труда без ограничения её максимальными размерами.

Распоряжением правительства Белгородской области от 11 марта 2008 года № 71-рп управление социальной защиты населения определено уполномоченным органом исполнительной власти по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству в отношении совершеннолетних лиц. В управлении проведена работа по выявлению совершеннолетних граждан, нуждающихся в опеке и попечительстве, сформированы их личные дела.

С 1 сентября 2008 года органам социальной защиты населения были переданы полномочия в сфере опеки и попечительства над несовершеннолетними. По состоянию на 1 января 2016 года в Ракитянском районе проживает 56 совершеннолетних граждан, нуждающихся в опеке и попечительстве. В органе опеки и попечительства Ракитянского района на учёте состоят 130 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа в возрасте до 23 лет.

Существующая в области законодательная база и система материальной поддержки замещающих семей способствуют ежегодному увеличению количества передаваемых в семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

С 2010 года в Ракитянском районе работает служба подготовки и сопровождения замещающих семей «Вместе мы семья!», деятельность которой направлена на оказание правовой, психологической и педагогической помощи гражданам, желающим принять детей в семью. За короткий срок существования Службы увеличился показатель такой приоритетной формы устройства, как усыновление.

Для сравнения: на 1 января 2014 года всего усыновлено 28 детей, на 1 января 2015 года – 37 детей. На усыновлённых детей ежемесячно выплачивается социальное пособие в размере 8440 рублей. 54 опекунам ежемесячно выплачивается пособие на содержание детей, оставшихся без

попечения родителей, в размере 7668 рублей. Всего на осуществление полномочий по опеке и попечительству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в 2010 году израсходовано 7,3 млн. руб.<sup>1</sup>

На жилищном учете на 01 января 2016 года состоят 33 сирот, из них 7 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей и 26 лиц из их числа. За три года жильём обеспечены 22 детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. До 2009 года жильё приобреталось на вторичном рынке. В 2013 году на территории Ракитянского района для детей-сирот построен один двухквартирный дом, в 2014 году – три двухквартирных дома. Таким образом, за два последних года восьми лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, предоставлены жилые помещения по договорам социального найма.

Целенаправленно проводится работа по социальной поддержке участников и инвалидов Великой Отечественной войны, вдов погибших (умерших). В Ракитянском районе в настоящее время проживает 43 инвалидов и участников Великой Отечественной войны, 174 вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников войны, 892 труженика тыла. В 2008 году завершена выдача бесплатных легковых автомобилей инвалидам и участникам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным к ним по льготам, состоявшим на учёте на получение транспортных средств.

Жители района принимают активное участие в проведении благотворительных марафонов, посвящённых юбилейным датам Великой Победы. На счёт районного благотворительного марафона «Спасибо Ветеранам за Победу», посвящённого 70-летию победы в Великой Отечественной войне, который проводился на основании решения муниципального совета Белгородской области от 28 января 2005 года № 1-пп, в 2015 году поступили денежные средства в сумме 4 028 тысяч рублей. По решению попечительского Совета они были направлены на реконструкцию Центра военно-патриотического воспитания и досуга

---

<sup>1</sup> По данным управления социальной защиты населения администрации Ракитянского района.

ветеранов ( 791,6 тыс. руб.), реконструкцию памятника погибшим воинам в селе Венгеровка и благоустройство прилегающей к нему территории (290,0 тыс. руб.), проведение культурного мероприятия, посвящённого Дню Победы (107,0 тыс. руб.), оказание материальной помощи ветеранам войны ( 51,0 тыс. руб.), изготовление районной книги памяти (155,0 тыс. руб.).

2015 год прошел под знаком важнейшего общественно-политического события в нашей стране и во всем мире – 70-летия победы в Великой Отечественной войне. Жители района приняли активное участие в проведении областного благотворительного марафона «Внимание и заботу – ветеранам Великой Победы». Ракитянский район занял третье место среди муниципальных образований области по сбору средств. На счет областного благотворительного марафона «Внимание и заботу – ветеранам Великой Победы» было перечислено 3,5 млн. руб. Под руководством администрации Ракитянского района совместно с главами администраций городских (сельских) поселений, районным Советом ветеранов проводилась планомерная, последовательная работа по улучшению социально-экономических условий жизни ветеранов и вдов погибших (умерших) фронтовиков. Из средств марафона была оказана материальная помощь 99 гражданам данной категории на сумму 1.2 млн. руб., произведены реконструкция и текущий ремонт памятников воинам, погибшим в годы Великой Отечественной войны, на сумму 1,4 млн. руб.

Во исполнение Указа Президента РФ от 7 мая 2008 года № 714 «Об обеспечении жильём ветеранов Великой Отечественной войны» 25 ветеранов и вдов погибших (умерших) участников Великой Отечественной войны в 2010 году обеспечены жильём. На эти цели из федерального бюджета были выделены денежные средства в сумме 23,1 млн. руб.

За последнее время внимание органов власти всех уровней и общественности страны обращено к решению проблем защиты детства и прав детей, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. К сожалению, безнадзорность несовершеннолетних все



заметнее выдвигается в число проблем, требующих неотложного решения, самого пристального внимания всех ведомств.

Являясь субъектом профилактики и правонарушений несовершеннолетних, Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района проводит целенаправленную работу по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в соответствии с Федеральным Законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», постановлением главы местного самоуправления от 18.12.2007 г. № 721 «Об утверждении регламента работы с неблагополучной семьей по предотвращению безнадзорности, социального сиротства и лишения родительских прав», а также муниципальной программой «Социальная поддержка граждан в Ракитянском районе на 2015-2020 годы»<sup>1</sup>, которая продолжает решение задач, обозначенных предшествующей районной программой «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и защита их прав» на 2010-2013годы»<sup>2</sup>.

Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района, являясь субъектом профилактики безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних детей, тесно взаимодействует с заинтересованными ведомствами: управлениями образования, культуры, отделом по делам молодежи, территориальной КДН и ЗП, центром занятости населения, центральной районной больницей, РОВД, Пенсионным фондом, администрациями городских и сельских поселений.

Специалисты УСЗН еженедельно обследуют неблагополучные семьи. В соответствии с Положением об управлении социальной защиты населения

---

<sup>1</sup> Муниципальная программа «Социальная поддержка граждан в Ракитянском районе на 2015-2020 годы: утверждена Постановлением администрации Ракитянского района от 15 сентября 2014 г. № 79. URL: <http://www.rakitnoeadm.ru/postanovlenie-administracii-rakityanskogo-rayona-9> (дата обращения: 07.05.2016).

<sup>2</sup> Районная программа «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и защита их прав» на 2010-2013 годы»: Утверждена Постановлением главы администрации Ракитянского района от 23 декабря 2009 г. № 173 // Информационно-правовая система «Консультант». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

администрации Ракитянского района, обеспечивается ведение единого государственного банка данных семей с детьми, находящихся в социальном опасном положении и в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории района, ведется анализ их положения и проводится работа по социальной защите и социальному обслуживанию.

На 1 января 2016 года в районе насчитывается 62 неблагополучных семей, в них проживает 130 детей.

Ежеквартально составляется график проведения межведомственных профилактических рейдовых мероприятий по обследованию жилищных условий неблагополучных семей. В ходе обследования изучается материально-бытовое положение семьи, психологический климат. По результатам обследования составляется акт обследования жилищно-бытовых условий. В необходимых случаях подготавливается ходатайство перед соответствующими органами об оказании помощи и содействии в решении проблем семьи.

С целью осуществления комплексной работы с семьями, согласно регламенту работы с неблагополучной семьей, СМБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» разрабатываются индивидуальные программы с семьями воспитанников учреждения, а также с семьями, состоящими на учете в территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Разработанные программы выносятся на обсуждение территориальной комиссией и утверждаются ее постановлениями. Согласно плану утвержденной программы, работа с неблагополучной семьей проводится всеми субъектами профилактики.

Органы социальной защиты организуют и проводят мероприятия в рамках областной акции «Крепка семья – крепка Россия», а также праздничные мероприятия, посвященные международному Дню семьи, Дню матери, Дню защиты детей.

Управление социальной защиты населения принимало участие во Всероссийском конкурсе лучшего регионального опыта по профилактике

социального сиротства в номинации «Опыт реализации муниципальной модели профилактики социального сиротства». В конкурсе была представлена модель межведомственного взаимодействия, взаимодействия между субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних муниципального района «Ракитянский район», технология организации деятельности по защите прав детей, проживающих в семьях «группы риска» и замещающих семьях, инфраструктура услуг, видов помощи семьям и детям, оказываемой в целях профилактики социального сиротства. Участниками конкурса также являлись территориальная комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, орган опеки и попечительства, специализированное муниципальное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

Ежегодно управление социальной защиты населения принимает участие в областном конкурсе на лучшую организацию работы по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, периодически занимая призовые места.

Управление социальной защиты населения принимает активное участие в организации отдыха и оздоровления детей из семей, находящихся в социально опасном положении, малообеспеченных семей, детей-инвалидов.

Ежегодно дети из малообеспеченных семей, дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, оздоравливаются в детском оздоровительном лагере им. Гайдара, находящегося на территории Ракитянского района. Ежегодно с 2008 года на базе ДОЛ им. Гайдара в летний период организуется профильная военно-патриотическая смена для подростков групп «социального риска».

В 2015 году было оздоровлено 144 ребенка данной категории. Всего за период 2013-2015 гг. оздоровлено 427 детей из малообеспеченных семей.

Управление социальной защиты населения совместно с территориальной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, отделом по делам молодежи подбирает кандидатуры подростков из

малообеспеченных семей и подростков, состоящих на учете в территориальной комиссии, формирует на каждого пакет документов и организовывает доставку детей.

Оздоровление детей-инвалидов на базе местных санаториев и в реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями с. Веселая Лопань осуществляется совместно с районной центральной больницей на основании совместного приказа по оздоровлению детей-инвалидов. Управление социальной защиты населения осуществляет доставку детей-инвалидов совместно с сопровождающими лицами к санаториям, Оздоровительному Центру и обратно. За последние годы благодаря большой разъяснительной работе специалистов УСЗН и районных педиатров с родителями детей-инвалидов, отказов в оздоровлении детей не поступало, были реализованы все путевки, выделенные областным управлением социальной защиты населения.

За период 2013-2015 гг. на базе санаториев и в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями с. Веселая Лопань оздоровлены 30 детей-инвалидов.

Значительное внимание в районе уделяется мерам социальной поддержки многодетных семей, повышению их социального статуса. В Ракитянском районе проживает 380 многодетных семей. В соответствии с Указом Президента РФ и Социальным Кодексом Белгородской области, многодетным семьям предоставляются следующие меры социальной поддержки:

- ежемесячная денежная компенсация на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- субсидии в размере 50% абонентной платы за телефон;
- обеспечение льготным питанием в общеобразовательных учреждениях;
- выплата компенсации расходов на приобретение школьной формы для первоклассников;

- бесплатный проезд на школьных автобусах.

С целью поддержки многодетных семей в решении жилищных вопросов Губернатором области было принято постановление № 82 «О мерах поддержки семей, имеющих детей», которое действовало с июня 2006 года по 2008 год. Согласно этому нормативному документу, была установлена единовременная премия семьям-застройщикам, членам кредитного кооператива «Свой дом», имеющим трех детей – в размере 100,0 тыс. рублей, четырех детей – 200,0 тыс. рублей, 5 и более детей – 300,0 тыс. руб. Филиалом ГУП «Областной фонд поддержки ИЖС» при содействии управления социальной защиты населения оказывалась помощь многодетным семьям в решении жилищной проблемы. За период действия постановления 80 многодетных семей Ракитянского района получили единовременную адресную помощь в кооперативе «Свой дом» на строительство (пристройку) и покупку жилья.

Управлением социальной защиты населения оказывается действенная помощь в приобретении жилья семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, не имеющим своего жилья, в которых родители по ряду определенных причин не работают, за средства материнского (семейного) капитала. По ходатайству администрации Ракитянского района ГУП «Областной фонд поддержки ИЖС» предоставлял кредит семье, находящейся в трудной жизненной ситуации, который впоследствии погашался средствами материнского (семейного) капитала. Такая практическая помощь была оказана двум семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Повышению престижа многодетных семей в области способствует принятый в декабре 2002 года Закон Белгородской области, в соответствии с которым утвержден Почетный знак «Материнская слава» трех степеней для награждения женщин, родивших и достойно воспитавших 3,4,5 и более детей, с выплатой единовременной денежной премии награжденным. За период действия Закона 54 многодетные матери Ракитянского района

удостоены Почетного знака «Материнская слава». Кандидатуры награждаемых матерей рассматриваются комиссионно, председателем комиссии является заместитель главы администрации по социально-культурному развитию и социальной защите населения. При обсуждении кандидатур, в первую очередь, уделяется внимание предоставленным ходатайствам от глав администраций городских (сельских) поселений, характеристики семьи с места жительства, характеристики родителей по месту работы, на детей – из школы.

Дети из малообеспеченных семей, дети-инвалиды получают меры социальной поддержки не только из средств областного бюджета, но и из других источников. Например, из средств, собранных жителями района в ходе проведения благотворительных марафонов.

В соответствии с постановлением главы администрации Ракитянского района от 11.05.2010 года № 62 «Об организации работы структурных подразделений администрации района, районных служб по проведению «Декады территории» в городских (сельских) поселениях специалисты управления социальной защиты населения осуществляют выездную работу на территории сельских поселений, согласно утвержденному графику. Формами работы специалистов является консультирование граждан, проживающих на территории сельского поселения, по вопросам предоставления мер социальной поддержки и оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, обследование жилищно-бытовых условий малоимущих граждан и граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации с целью постановки их на учет в управлении социальной защиты населения, оказания им адресной помощи и включения в программные мероприятия по социальной адаптации семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также обследование семей, в которых находятся под опекой несовершеннолетние дети или недееспособные граждане с целью контроля за надлежащим выполнением опекунами своих обязанностей, посещение граждан, обслуживаемых на дому с целью контроля качества

предоставляемых услуг. Специалист по охране материнства и детства и специалисты органа опеки и попечительства управления социальной защиты населения совместно с представителями других служб посещают неблагополучные семьи, имеющие несовершеннолетних детей, проводят профилактические беседы, участвуют в заседаниях Совета общественности.

На протяжении более пятнадцати лет в районном Дворце культуры ежегодно в начале года проводится Рождественский бал для детей-инвалидов. Работники Дворца культуры организуют театрализованное представление, рождественский хоровод у новогодней елки, конкурсы и викторины, во время которых дети получают рождественские подарки от организаторов. Праздник проводится благодаря объединенным усилиям структурных подразделений администрации района при финансовой поддержке представителей малого и среднего бизнеса района.

Рост числа граждан, нуждающихся в социальной поддержке и адресной социальной помощи, ведёт к поиску новых, более совершенных форм и видов социального обслуживания. Учитывая социально-демографическую ситуацию в области, для тех, кто не в состоянии жить самостоятельно, действует сеть интернатных учреждений муниципального и областного уровня. Это позволяет в значительной мере обеспечить персональный уход и опеку. Но естественное желание каждого гражданина – как можно дольше оставаться в стенах родного дома. Для этого и существует система обслуживания пожилых людей на дому. Альтернативные способы обеспечивают людям возможность свободно выбирать свой образ жизни и проживать в желаемой для них обстановке, привычном социальном окружении, пока они могут и хотят это делать.

Сеть нестационарных форм социального обслуживания развивается в районе наиболее активно, поскольку их деятельность приближена к реальным нуждам пожилых людей и инвалидов, направлена на сохранение и развитие социальной инфраструктуры по оказанию помощи и услуг, предоставление новых форм и видов социального обслуживания населения.

Приоритетной и самой востребованной формой социальной помощи пожилым людям и инвалидам в нестационарных условиях является предоставление им социально-бытовых услуг на дому. 70 социальных работников обслуживают 334 гражданина. Все социальные работники не только добросовестно выполняют свои обязанности, но и совместно с заведующими отделениями принимают активное участие в проводимых управлением социальной защиты населения и администрацией района мероприятиях: проводят обследование жилищно-бытовых условий проживания инвалидов и участников Великой Отечественной войны, вдов погибших и других категорий с целью выявления нуждающихся в той или иной помощи. Также социальные работники помогают главам администраций сельских поселений, выполняя работы по благоустройству территории, проведению переписей населения и др.

Качественное и оперативное решение задач, стоящих перед управлением социальной защиты населения администрации Ракитянского района, требует наличия квалифицированного и высокомотивированного кадрового состава, постоянного совершенствования профессиональных навыков работников. В системе социальной защиты населения района трудятся 174 работника. Среди них специалисты, чей труд отмечен почетными грамотами Министерства образования и науки РФ, Министерства здравоохранения и социального развития РФ, Управления социальной защиты населения Белгородской области, а также благодарностями руководителей органов исполнительной власти Белгородской области.

Проанализировав накопленный опыт работы по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста в других регионах, можно сделать вывод о том, что для обеспечения достойной жизнедеятельности престарелых граждан в системе социальной защиты населения положительно зарекомендовали себя комплексные центры социального обслуживания, помогающие одиноким престарелым и инвалидам адаптироваться в тяжёлой жизненной ситуации. Такие центры действуют и в Белгородской области.



В целях дальнейшего совершенствования системы социальной поддержки населения и реализации ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в Ракитянском районе с 1 марта 2011 года действует муниципальное бюджетное учреждение системы социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения». Деятельность Центра в соответствии с действующим законодательством осуществляется по трем основным направлениям:

- решение общих вопросов социальной поддержки граждан;
- социальная поддержка семьи, женщин и детей;
- социальная поддержка граждан пожилого возраста и инвалидов.

МСУСОССЗН «Ракитянский дом-интернат для инвалидов и ветеранов войны и труда» был открыт в 1993 году. Вместимость дома-интерната составляет 26 мест. Предметом деятельности учреждения является предоставление услуг в соответствии с Региональным стандартом качества услуг в области социальной защиты населения.

Основой деятельности учреждения является постановление Правительства Белгородской области от 22 июня 2009 года № 206-пп, в котором утвержден перечень гарантированных государством социальных услуг.

Учреждение предоставляет материально-бытовые услуги: обеспечение клиентов жилой площадью, твердым и мягким инвентарем, одеждой, обувью, нательными и постельными принадлежностями; медицинские услуги: расширен спектр медицинской деятельности. Учреждением получен сертификат по диетологии. Функционирует процедурный кабинет и кабинет реабилитации, при необходимости предоставляется транспорт для перевозки больных, проживающих в учреждении. Ежегодно пожилые граждане, проживающие в доме-интернате, направляются на санаторно-курортное лечение.

Основные задачи дома-интерната:

- предоставление услуг в соответствии с Региональным стандартом качества услуг в области социальной защиты населения;

- осуществление мероприятий реабилитационного, медицинского, социального и лечебно-трудового характера;

- организация ухода и надзора за проживающими, их отдыха и досуга, проведение лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий.

В доме-интернате созданы все условия для проживания. Имеются светлые, уютные комнаты, велотренажер, беговая дорожка, массажная кровать и массажный стол, работает хорошо обученный персонал. Важнейшей задачей персонала является забота о пожилom человеке. В доме-интернате сохраняется привычный для человека образ жизни, ее домашний уклад, что препятствует разрыву социальных связей гражданина с обществом.

СМБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» был открыт в 1995 году с целью предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в социально-опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, профилактике безнадзорности несовершеннолетних.

С момента создания Центра на его базе прошли комплексную реабилитацию более одной тысячи пятисот несовершеннолетних, оказано более 180 тысяч социальных услуг.

Предметом деятельности Учреждения является:

- профилактика беспризорности и безнадзорности несовершеннолетних, выявление и устранение причин и условий данного явления;

- обеспечение несовершеннолетних временным проживанием на полном государственном обеспечении до определения совместно с органами опеки и попечительства оптимальной формы их дальнейшего жизнеустройства;

- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации несовершеннолетних, направленных на выход из трудной жизненной ситуации;

- организация и проведение лечебно-профилактической, противоэпидемической работы в учреждении в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Госкомэпиднадзора России, управления здравоохранения области;

- взаимодействие с органами и учреждениями социальной защиты населения, осуществляющими работу с несовершеннолетними детьми, с общественными, религиозными организациями, благотворительными фондами и гражданами в интересах эффективной социальной реабилитации и адаптации несовершеннолетних.

В учреждении постоянно внедряются инновационные социальные технологии. Так, в целях профилактики семейного неблагополучия работает клуб «Преодоление» для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. За время существования клуба более ста женщин стали его членами и смогли изменить свою жизнь.

На базе Центра открыт «телефон доверия» и консультативный пункт, для оказания помощи детям и родителям. За шесть лет работы более двум тысячам обратившихся была оказана помощь.

В учреждении организована «Школа для родителей», в рамках которой проводятся занятия, индивидуальные и групповые тренинги, круглые столы.

Также на базе учреждения действует Тьюторская служба, Волонтерское движение, служба сопровождения семьи «Экспресс группа».

Специалисты учреждения активно используют сетевой метод работы. Главная задача сетевого метода – установить контакт с членами семьи, понять, какие ресурсы по преодолению неблагополучия есть у семьи и ее социального окружения. Это позволяет стимулировать неблагополучные

семьи к осознанию проблем и к активным действиям по их преодолению. Данным методом были охвачено более тридцати семей.

В социально-реабилитационном Центре большое внимание уделяется духовно-нравственному, патриотическому воспитанию, формированию здорового образа жизни детей. Воспитанники активно участвуют в областных конкурсах, фестивалях, спартакиадах.

На базе Центра неоднократно проводятся межрегиональные, областные, районные семинары, опыт работы учреждения постоянно обобщается. В 2007 году на базе учреждения состоялся межрегиональный семинар «Помощь семье и детям в трудной жизненной ситуации, защита законных прав и интересов детей» с участием экспертов Совета Европы и представителей министерства здравоохранения и социального развития, министерства образования и науки РФ.

Учреждение неоднократно отмечается в числе передовых коллективов по итогам социально-экономического развития Ракитянского района, становится победителем областного конкурса на лучшую организацию работы по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних среди муниципальных субъектов системы профилактики.

В 2010 году учреждение было включено в областную целевую программу «Белгородчина – территория без сирот», которая выиграла грант федерального фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. В ходе реализации гранта учреждению было выделено 450 тысяч рублей на приобретение сенсорного оборудования для реабилитации детей.

Учреждения социальной защиты населения Ракитянского района в своей деятельности сталкиваются с рядом проблем, среди которых наиболее значимыми являются следующие.

1. Недостаток выделения финансовых средств на укрепление материально-технической базы учреждений.

2. Недостаточное внимание вопросам стандартизации и технологизации процедур текущей деятельности, связанных с предоставлением муниципальных услуг населению Ракитянского района.

3. Недостаточное внимание вопросам совершенствования профессиональной компетентности сотрудников. В настоящее время работники учреждений не направляются на прохождение курсов повышения квалификации за пределы района и области; не проходят семинары-практикумы в формате корпоративного обучения, что может негативно сказываться на качестве оказываемых услуг.

4. Отсутствие целостной системы мониторинга качества процесса оказания муниципальных услуг.

В Ракитянском районе, как и в других муниципальных образованиях Белгородской области, реализуется проектное управление. В сфере социальной поддержки населения реализуются следующие проекты:

1. «Ресоциализация граждан, освободившихся из мест лишения свободы, ведущих антиобщественный образ жизни, находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Ракитянского района».

2. «Трудовая адаптация несовершеннолетних на рынке труда».

3. «Укрепление института семьи».

4. «Семейная летопись».

Многие значимые для района проекты, направленные на решение задач социальной защиты населения, в последние пять лет были успешно реализованы и закрыты. На наш взгляд, из них наибольшую ценность представляют следующие:

«Я, ты, он, она – вместе дружная семья»: проект проведения областного праздника славянской дружбы, стоимость 200 тыс. руб.

«Комплексный центр социального обслуживания населения», стоимость 920 тыс. руб.

«Трудовая адаптация несовершеннолетних граждан на рынке труда», стоимость 823,3 тыс. руб.

«Создание доступной среды для детей – инвалидов в МОУ Пролетарская СОШ № 1», стоимость 1728,3 тыс. руб.

«Открытие «Университета третьего возраста» на базе МБУССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения Ракитянского района», стоимость 156,8 тыс. руб.

Анализ процесса реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения в Ракитянском районе Белгородской области позволяет сделать следующие выводы.

1. На территории Ракитянского района проведение государственной политики в сфере социальной защиты населения осуществляет Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района, включающее три отдела, которому подведомственны три учреждения.

2. Важнейшими реализуемыми направлениями государственной политики в сфере социальной защиты населения являются предоставление мер адресной социальной поддержки и социальных услуг; социальное обслуживание населения и социальная помощь; социальная поддержка ветеранов, инвалидов, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей, общественных организаций; обслуживание нетрудоспособных граждан, проживающих в муниципальных стационарных учреждениях социального обслуживания; социальная поддержка различных категорий семей, женщин и детей; социальная поддержка населения в условиях реформирования жилищно-коммунального хозяйства; социальная защита граждан, пострадавших вследствие аварии на Чернобыльской АЭС и других техногенных катастроф.

3. Основными проблемами в деятельности учреждений социальной защиты населения являются недостаток финансирования, особенно в части наращивания материально-технической базы и обеспечения профессионального развития работников; недостаточное внимание вопросам стандартизации муниципальных услуг, а также отсутствие целостной системы мониторинга качества их оказания.

4. Функциональную деятельность в сфере социальной защиты населения существенно дополняет реализация проектов в рамках системы проектного управления Белгородской области. Наиболее значимые проекты направлены на ресоциализацию лиц, освободившихся из мест лишения свободы, укрепление института семьи, адаптацию несовершеннолетних на рынке труда.

### **РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**

Анализ реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения в Ракитянском районе Белгородской области позволяет наметить ряд направлений совершенствования данного процесса.

Совершенствование системы оказания услуг по назначению и предоставлению выплат должно включать разработку подходов, учитывающих важность социальных выплат по получателям льгот. Это обеспечит следующие преимущества для программ социальной поддержки незащищенных слоев населения:

- принцип адресности к действующим социальным выплатам;
- высвобождение дополнительных средств для новых программ поддержки и развития;
- дополнительные выплаты для тех категорий получателей, кто в этом более нуждается.

Однако подобные подходы применимы только к определенным социальным льготам и выплатам.

Введение механизма учета дохода получателя в процессе назначения социальной выплаты и льготы, а также системы отслеживания данного показателя в реальном времени способствует усилению воздействия существующих социальных программ и мер. Как показывает мировая практика, рассеянность социальных мер поддержки снижает их эффективность. Процесс учета социально-экономического положения получателя социальных выплат и льгот, введение градаций получателей в зависимости от дохода заявителя позволит проработать и внедрить для каждой категории получателей социальных выплат и льгот особые, наиболее оптимальные для данной группы меры поддержки и компенсаций, расширить структуру денежных выплат материальными и иными видами поддержки.



Возникновение избыточных, дублирующих, нецелесообразных услуг в социальной сфере связано с тем, что существующий механизм выявления социально незащищенных слоев населения в настоящее время носит упрощенный характер: выделяются одни и те же категории граждан, по своему статусу относящиеся к данной группе (пенсионеры, инвалиды, семьи с детьми, многодетные семьи и другие). Это приводит к тому, что помимо основной группы к социально незащищенным слоям населения причисляется определенная доля граждан, имеющих средний уровень социально экономической обеспеченности. Более того, одни и те же социальные группы являются объектом сразу нескольких социальных программ поддержки разных органов районных администраций. Например, к настоящему моменту сложилась ситуация, при которой льготы (выплаты, субсидии) определенным категориям граждан при оплате жилищно-коммунальных платежей назначаются и предоставляются различными подразделениями<sup>1</sup>.

Полное выявление нецелесообразных и дублирующих выплат возможно при создании единой информационной базы данных о назначаемых и предоставляемых на настоящий момент социальных выплат и льготах по всем органам местного самоуправления района.

Анализ теоретических вопросов и практики районов Белгородской области показывает, что для эффективной работы учреждений районного уровня, в особенности по предоставлению услуг в сфере социальной защиты населения, необходимо решение следующих задач.

1. Разработка механизма поэтапного наращивания материально-технической и финансовой базы учреждений для оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Разработка единого спектра требований по формированию муниципального задания по оказанию услуг в сфере социальной защиты населения и закрепление этих требований на нормативно-правовом уровне.

---

<sup>1</sup> Малофеев И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса. – М., 2010. С.151.

3. Рассмотрение вопроса об исключении требований, связанных с необходимостью предоставления согласия на обработку данных персональных лиц, которые не являются заявителями, поскольку услуги в области социальной защиты населения предполагают предоставление персональных данных всех членов семьи, помимо данных заявителя.

4. Ускорение создания системы межведомственных запросов о предоставлении сведений из органов ЗАГС, поскольку это затрудняет получение определенных услуг гражданами, вынужденными обращаться в территориальный орган ЗАГС для получения необходимых сведений.

5. Изменение графика работы учреждений социальной защиты, оказывающих муниципальные услуги, в вечернее время для жителей сельской местности, т.к. установленный график работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг должен предусматривать возможность обращения за получением услуг в вечернее время до 20.00, что не соответствует менталитету жителей, проживающих в небольших районных центрах и сельских населенных пунктах.

6. Устранение противоречия, связанного со сроками подготовки и направления ответа на межведомственный запрос, который не должен превышать 5 рабочих дней со дня поступления данного запроса в орган или организацию, в которых находится запрашиваемая информация. Однако ввиду объективных причин, связанных с отсутствием у некоторых организаций и органов защищенных каналов связи, а также сервисов в СМЭВ, межведомственное взаимодействие осуществляется через почтовое отправление, что затягивает сроки доставки межведомственного запроса на две, три и более недель, хотя сами сроки предоставления ответа со стороны органа или организации при этом не нарушаются.

7. Четкое определение системных правил взаимодействия с целью эффективного решения задач, связанных со снижением административных барьеров и повышением доступности государственных услуг, и закреплением этих правил в нормативно-правовом порядке, поскольку на данный момент

взаимодействие между различными органами власти и органами местного самоуправления регламентируется преимущественно нормативными правовыми актами РФ и заключенными соглашениями отраслевого характера.

8. Закрепление в нормативно-правовом порядке обязанностей органов власти, связанных с организацией взаимодействия с целью обмена информацией (в т.ч. в электронном виде) по инициативе стороны, которая предоставляет государственную или муниципальную услугу.

9. Создание законодательной базы по регулированию вопросов межведомственного взаимодействия в процессе оказания государственных и муниципальных услуг, а также совершенствование типовых регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и регламентов межведомственного электронного взаимодействия.

10. Унификация перечня государственных и муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, типовых стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также подходов к расчетам нормативов затрат на финансирование оказания услуг.

11. Методическое обеспечение деятельности учреждений по оказанию муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, в т.ч. разработка и совершенствование типового устава, типового регламента деятельности, типовых форм отчетности их деятельности и порядка предоставления этой отчетности, типовых форм муниципального задания и т.д.

12. Упрощение механизма доступа учреждений, оказывающих муниципальные услуги в сфере социальной защиты населения, к федеральным и региональным электронным сервисам.

13. Расширение практики предоставления услуг на базе мобильных офисов как чрезвычайно важной для удаленных населенных пунктов,

особенно для престарелых граждан<sup>1</sup>.

Важным моментом в деле совершенствования оказания услуг в сфере социальной защиты населения является налаживание каналов обратной связи путем организации и проведения мониторингов данного вида деятельности.

В рамках мониторинга должны применяться методы включенного наблюдения и экспертных оценок эффективности деятельности учреждений социальной защиты населения, а также качества услуг, оказываемых гражданам, с помощью проведения социологических опросов населения данной территории по поводу уровня удовлетворенности процессом и качеством предоставления соответствующих услуг.

Механизм учета мнения получателей услуг состоит в определении состояния сознания граждан и тенденций его изменения по отношению к деятельности органов и учреждений, оказывающих эти услуги.

При изучении качества оказания государственных услуг акцент на общественном мнении является не менее важным, чем совершенствование и обеспечение соблюдения стандартов и регламентов, поскольку задаваемые ими процедуры могут быть неудобными для граждан. Именно общественное мнение способно дать подлинную оценку качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты, способствующую увеличению их ассортимента и налаживанию процесса их оказания.

В практике административного управления актуальной является задача, состоящая в том, чтобы выявить удовлетворенность граждан качеством оказываемых им государственных услуг, тем более что от этого в немалой степени зависит удовлетворенность жизнью в целом. Исследования процесса оказания услуг имеют более выраженную практическую направленность, нежели посвященные удовлетворенности сферами

---

<sup>1</sup> Казибекова Н.А. Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 1. С.50; Мальцев О.А. Учреждения социальной защиты населения в условиях реформирования бюджетной системы // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 4(52). С.67.

жизнедеятельности, предполагают опрос, как правило, только потребителей услуг.

Исследование, посвященное оценке качества услуг, может структурироваться в зависимости от этапа, на котором оно проводится: до, в процессе либо после оказания услуги<sup>1</sup>. Наиболее полная картина получится, если опрос проведен уже по итогам оцениваемой деятельности, однако в таком случае результаты способны повлиять лишь на будущую практику. Соответственно, исследования на предварительном этапе либо в процессе оказания услуги решают свои задачи: во-первых, это оценка уровня представлений об услуге, позволяющая скорректировать либо параметры услуги, либо сами эти представления, а во-вторых, возможность исправления ситуации на ходу.

В западной и российской практике существует ряд подходов к группировке параметров исследования удовлетворенности услугами.

В одной из популярных методик оценки удовлетворенности услугами учитываются расхождения между ожиданиями и реальностью. Вопросы группируются по пяти позициям:

- 1) надежность;
- 2) отзывчивость;
- 3) соучастие специалиста;
- 4) гарантированность результата;
- 5) гибкость.

В следующем наборе параметров средовые факторы отделяются от технических и социальных:

- 1) отношения: качественные аспекты взаимодействия («обмена») между служащим и клиентом (вежливость персонала, понятность полученной информации, индивидуальный подход и готовность персонала помочь);

---

<sup>1</sup> Мониторинг удовлетворенности застрахованных медицинскими услугами в системе ОМС. / Т.П. Васильева, А.С. Чумаков, В.В. Трофимов и др. М., 2006. С.35.

2) технико-организационный аспект: способы предоставления услуги (удобство графика работы, соблюдение срока оказания услуги, следование принципу конфиденциальности личных данных);

3) среда: характеристика пространства, в котором имел место обмен (четкость пространственных ориентиров, комфортность помещений, управление очередью)<sup>1</sup>.

В концепции Ж.Ю. Данковой параметры оценки государственных и муниципальных услуг сгруппированы по четырем позициям:

1. Качество инфраструктуры процесса предоставления муниципальных услуг, т.е. удовлетворенность качеством обслуживания в процессе получения услуги.

- удовлетворенность условиями пребывания в учреждении;
- удобство графика работы с посетителями;
- удовлетворенность сроками ожидания приема (в очереди);
- наличие справочной информации на информационных стендах;
- возможность получения консультаций;
- возможность получения дополнительных обеспечивающих и услуг (например, ксерокопирование, сканирование, заполнение бланков документов и т.д.);
- территориальная и временная доступность;
- финансовая приемлемость предоставляемой услуги;
- своевременность выполнения каждой административной процедуры;
- оптимальность общей продолжительности предоставления услуги.

2. Качество взаимодействия с заявителями. Качество взаимодействия с заявителями определяется следующим:

- степень использования в процессе предоставления услуги информационных технологий (наличие технологий «одного окна», возможность получения справочной информации по телефону и/или по электронной почте, через сеть Интернет);

---

<sup>1</sup> Харченко К.В. Удовлетворенность: методология и опыт муниципальных исследований. М., 2011.С.260.

- возможность обжалования действия (бездействия) исполнителя;
  - осуществление регистрации жалоб и предложений в журнале регистрации;
  - своевременность рассмотрения жалоб (предложений) и доведение мотивированного решения по обращениям до сведения граждан;
  - функционирование электронной системы управления очередью;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников; уровень морального комфорта получателей услуги.

3. Качество внутренних процедур муниципальных услуг определяется следующим:

- выполнение полного цикла административных процедур;
- удовлетворенность трудоемкостью и временными затратами на сбор необходимого пакета документов;
- соблюдение всех нормативно установленных процессуальных требований;
- степень удовлетворенности порядком получения услуги;
- упорядоченность выполнения функций и полномочий, которые возложены на муниципальные учреждения.

4. Качество конечного результата оценивается на основе удовлетворенности содержанием предоставленной услуги.

- соответствие предоставления услуги требованиям нормативных документов;
- факт предоставления услуги в полном объеме<sup>1</sup>.

В целом можно сказать, что методика, представленная Ж.Ю. Данковой, наиболее отвечает потребностям субъекта управления в исследовании оценок качества государственных и муниципальных услуг, поскольку в ней интегрированы оценки созданных условий (в том числе материальных,

---

<sup>1</sup> Данкова Ж.Ю. Система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления как основа стратегического управления развитием муниципального образования // Общественное самоуправление как фактор стратегического развития муниципального образования: материалы Всероссийской научно-практической конференции. Белгород, 2008. С.159-160.

технических, нормативных), отношений, складывающихся в этих условиях, а также качества результата.

В целях совершенствования системы оказания услуг, оказываемых органами и учреждениями социальной защиты населения, нами предлагается проект «Механизм учета мнения получателей услуг в сфере социальной защиты населения».

В качестве формального основания для разработки проекта служат Положение об Управлении социальной защиты населения администрации Ракитянского района, а также уставы подведомственных учреждений.

Цель проекта – внедрить комплексную оценку деятельности субъектов оказания услуг в сфере социальной защиты населения, основанную на учете общественного мнения получателей данных услуг.

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач проекта:

- 1) выбор оптимальной методики оценки качества муниципальных услуг и последующая ее адаптация к условиям органов власти и учреждений уровня муниципального района;
- 2) разработка регламента проведения оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения;
- 3) апробация методики оценки качества муниципальных услуг;
- 4) обучение исполнителей процедуре проведения оценки качества муниципальных услуг;
- 5) проведение мониторинга качества муниципальных услуг;
- 6) обобщение итогов проведения оценки качества муниципальных услуг;
- 7) презентация итогов проведения оценки качества муниципальных услуг.

Целевая группа участников проекта. В качестве целевой группы выступают лица, заинтересованные в реализации данного проекта. На наш взгляд, в реализации проекта «Механизм учета мнения получателей услуг в



сфере социальной защиты населения» заинтересованы следующие потенциальные участники: глава и заместители главы администрации муниципального образования; руководство управления социальной защиты администрации муниципального образования, работники муниципальных учреждений; специалисты, включенные в кадровый резерв; общественность.

Интерес главы и заместителей главы администрации муниципального образования состоит в том, чтобы обеспечить отлаженную работу управленческого аппарата, не допускать возникновения непонимания и открытых конфликтов между получателями муниципальных услуг и муниципальными служащими, своевременно реагировать на возникающие проблемы и потребности граждан и организаций.

Интерес руководства управления социальной защиты администрации муниципального образования состоит в том, чтобы получать информацию о возникающих проблемах в процессе предоставления муниципальных услуг заблаговременно, т.е. до открытого выражения недовольства, например, в виде жалоб в вышестоящие инстанции.

Интерес работников муниципальных учреждений состоит в обеспечении ситуации «народного признания» за профессиональные успехи тех, кто качественно оказывает услуги, что будет способствовать профессиональному и личностному развитию, более четкой организации труда.

Интерес специалистов, включенных в кадровый резерв, состоит в том, чтобы муниципальная служба, на которую они планируют поступить, была привлекательна одновременно в профессиональном и личном плане, чтобы выполнение обязанностей приводило к определенным социально-управленческим результатам.

Интерес общественности состоит в том, что объективная система оценки муниципальных услуг позволит последовательно повышать их качество, обеспечивая рост уровня комфортности и результативности взаимодействия между представителями власти и гражданами.

Сроки реализации проекта. На наш взгляд, данный проект может быть реализован в 2016-2020 гг. Данный проект относится к среднесрочным.

На первом этапе реализации проекта, в 2016-2017 гг., проводится мониторинг действующей системы оценки эффективности качества предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, которая по критерию результативности сравнивается с аналогичными системами других районов Белгородской области, а также аналогичных муниципальных образований других регионов. Помимо этого, разрабатывается оценочная методика, включая опросный инструментарий, адаптированная к условиям, проблемам и потребностям конкретной территории.

На втором этапе реализации проекта, в 2018-2019 гг., предполагается внесение корректировок в систему оценки эффективности деятельности органов и учреждений социальной защиты населения, направленных на повышение ее результативности, а также отладка процесса периодического профессионального обучения специалистов, участвующих в сборе и обработке данных.

Наличие адаптированных методик, квалифицированных специалистов и опыта проведения оценки качества предоставления муниципальных услуг позволит на третьем этапе, к 2020 г., усилить содержательную работу по переводу результатов социологических и аналитических исследований в практические рекомендации для органов и учреждений социальной защиты населения.

#### Состав мероприятий проекта

Первая задача «Выбор оптимальной методики оценки качества муниципальных услуг и последующая ее адаптация к условиям органов власти и учреждений уровня муниципального района» предполагает реализацию следующих действий.

1. Сбор информации о действующих методиках оценки качества муниципальных услуг.

2. Обобщение действующих методик оценки качества муниципальных услуг и их адаптация к конкретным условиям и задачам.

3. Принятие локальных и ведомственных актов об оценке эффективности предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения, совершенствование положений об отделах и должностных инструкций сотрудников в части использования результатов соответствующих социологических и иных исследований.

4. Обсуждение возможности участия общественных организаций в процедуре оценки качества муниципальных услуг.

Вторая задача «Разработка регламента проведения оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения» предполагает следующие меры.

1. Анализ действующих регламентов проведения оценки качества муниципальных услуг.

2. Составление регламента проведения оценки качества муниципальных услуг применительно к конкретным условиям.

3. Утверждение регламента.

Третья задача «Апробация методики оценки качества муниципальных услуг» предполагает проведение так называемого разведочного исследования при выборке, ограниченной несколькими единицами, и далее, при необходимости – корректировку спроектированной методики.

Четвертая задача «Обучение исполнителей процедуре проведения оценки качества муниципальных услуг» требует реализации следующих действий.

1. Изучение опыта других регионов в плане организации обучения процедуре проведения оценки качества муниципальных услуг.

2. Периодическое обучение специалистов органов местного самоуправления теоретическим основам оказания муниципальных услуг.

3. Расширение использования активных методов обучения процедурам оценки качества оказания муниципальных услуг, в том числе

мозгового штурма, разбора кейсов, организационно-деятельностных игр.

4. Применение технологии «Обучение на рабочем месте» путем нормирования и учета выполнения ответственных заданий и поручений соответствующего типа.

5. Обеспечение участия специалистов органов местного самоуправления и лиц, состоящих в кадровом резерве, в Круглых столах, научно-практических конференциях и семинарах, посвященных оценке качества муниципальных услуг.

6. Обучение молодых людей, в частности студентов-практикантов, навыкам организации мониторинга процесса оценки качества оказания муниципальных услуг.

7. Использование творческой инициативы, интеллектуального потенциала и социальной активности молодежи во имя развития процедур оценки качества муниципальных услуг применительно к конкретным условиям и организациям.

Различные виды обучения предполагается интегрировать в рамках специальной кадровой технологии «Индивидуальный план профессионального развития».

Пятая задача «Проведение мониторинга качества муниципальных услуг» подразумевает следующее.

1. Организация проведения мониторинга качества муниципальных услуг.

2. Организация проведения он-лайн опросов посредством сайта органов социальной защиты населения.

3. Составление общей базы данных ошибок и недостатков процесса оказания муниципальных услуг. Предполагается систематический анализ процесса и результатов оценки качества услуг, выявление сильных и слабых сторон, свойственных данному виду деятельности. Необходимо, чтобы выявленные недостатки не только отмечались применительно к конкретному случаю, но и служили материалом для методических рекомендаций.

4. Централизованное решение конфликтных вопросов в ходе планирования и реализации деятельности по оказанию муниципальных услуг. При органах социальной защиты населения необходимо создать комиссию по разрешению конфликтных ситуаций в процессе оказания социальных услуг, изучать природу возникающих конфликтов, их причины и источники.

Шестая задача «Обобщение итогов проведения оценки качества муниципальных услуг» включает следующие меры.

1. Составление отчета о проведении оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

2. Выработка практических рекомендаций по итогам проведения оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

Седьмая задача «Презентация итогов проведения оценки качества муниципальных услуг» подразумевает следующее.

1. Освещение итогов проведения оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения в районной газете.

2. Освещение итогов проведения оценки качества муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения на официальном сайте органов социальной защиты.

3. Предоставление данных оценки качества муниципальных услуг научным организациям в целях проведения исследований в более широком контексте.

Планируемые результаты проекта. Под результатом проекта подразумевается полезный эффект, который должен оцениваться с точки зрения влияния внедренных проектных разработок на население, социальные институты, а также государственные и муниципальные органы и учреждения.

Мы предполагаем, что внедрение системы мониторинга оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения усилит степень прозрачности деятельности органов местного

самоуправления и позволит им оперативно реагировать на возникающие проблемы территории и ее жителей и добиваться их полного решения.

Профессионально обученные навыкам проведения мониторингов и мотивированные чиновники и общественные активисты смогут решать проблемы оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

Оценка эффективности проекта. Для оценки эффективности проекта могут быть использованы следующие показатели:

1. Регулярность проведения мониторинга качества оказания услуг в сфере социальной защиты населения.

2. Число наблюдаемых параметров в рамках мониторинга.

3. Число опрошенных получателей муниципальных услуг и иных категорий граждан.

4. Число проведенных глубинных интервью с получателями муниципальных услуг.

5. Число проведенных глубинных интервью со специалистами, участвующими в оказании муниципальных услуг.

6. Доля муниципальных служащих, работников учреждений социальной защиты и общественных активистов, прошедших обучение по основам проведения мониторингов.

7. Число общественных организаций, задействованных в процессе проведения мониторингов.

8. Объем денежных средств, выделенных на проведение мониторингов.

Ресурсное обеспечение проекта. Ресурсное обеспечение проекта включает в себя расходы на нормативно-правовое обеспечение мониторингов, разработку и апробацию методики их проведения с учетом конкретных условий, профессиональную подготовку кадров для реализации проекта, информационное и материально-техническое обеспечение проекта, а также контроль его реализации.

В рамках данного проекта планируемые виды расходов представлены в таблице 1

Вид расходов	Сумма, руб.
Привлечение внешних консультантов для анализа действующих мер по оценке эффективности оказания муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения	50 000
Обобщение действующих методик оценки качества муниципальных услуг и их адаптация к конкретным условиям и задачам	60 000
Оплата услуг общественных организаций за участие в процедуре оценки качества муниципальных услуг	30 000
Апробация методики оценки качества муниципальных услуг	30 000
Обучение участников проекта основам проведения мониторинга качества муниципальных услуг (25 человек по 18 часов)	90 000
Расходы на участие специалистов органов местного самоуправления и лиц, состоящих в кадровом резерве, в Круглых столах, научно-практических конференциях и семинарах, посвященных оценке качества муниципальных услуг	25 000
Организация проведения мониторинга качества муниципальных услуг	50 000
Создание портала оценки муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения	50 000

Общий объем расходов на реализацию данного проекта оценивается в 385 000 рублей. Наиболее важными расходными статьями являются следующие: организация обучения муниципальных служащих и общественных активистов, организация поездок в другие регионы с целью знакомства с опытом организации мониторингов, создание портала оценки муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

#### Оценка рисков внедрения проекта

Дальнейшее развитие системы оценки эффективности качества муниципальных услуг на уровне муниципальных районов сопряжено с рисками, которые включают технические риски, риски участников проектного управления, политические, юридические, финансовые, риски обстоятельств непреодолимой силы. Рассмотрим отдельные риски подробнее.

1. Риск превращения мониторингов в формальную деятельность. Наступление данного риска означает, что затраты на проведение мониторингов будут заметно больше, чем отдача от результатов данного проекта. К сожалению, имитационные практики в органах местного самоуправления – достаточно распространенное явление. Чтобы избежать данного риска, необходима грамотно выстроенная система мотивации участников проекта. Для команды проекта – это мотив лидерства. Способ реализации данного мотива – публикация сведений о руководителях проекта на странице официального сайта органов местного самоуправления, а также освещение реализации проекта в местных СМИ, в том числе размещение серии интервью с членами команды проекта.

2. Риск недостаточного финансирования мониторинговых исследований. Наступление данного риска крайне нежелательно, поскольку задержка финансирования либо недофинансирование может повлечь за собой недостижение запланированных результатов и размывание ответственности за результаты проекта. В данном случае исполнители проекта по независящим от них причинам не смогут рассчитывать на успех своей деятельности. Чтобы минимизировать данный риск, следует изначально определить несколько источников финансирования проекта, а также создать правила сокращения запланированных мероприятий (при условии определения первоочередных мероприятий, невыполнение которых ставит под сомнение реализацию всего проекта).

3. Риск отсутствия у членов команды проекта необходимых знаний. Недостаточная компетентность исполнителей проекта в части организации и проведения мониторингов может повлечь за собой ошибки и просчеты в процессе реализации предусмотренных проектом мероприятий. Минимизировать последствия наступления данного риска позволяет систематическое обучение организаторов мониторингов, в том числе общественных активистов, основам проведения оценки эффективности оказания услуг, а также повышение их квалификации в иных областях



деятельности, в которых они будут задействованы в рамках проектов. Определенной гарантией компетентности членов проектных команд является проведение тестирования на знание основных социологических понятий: мониторинг, выборка, репрезентативность и др.

Выше приведены лишь основные риски деятельности в сфере организации мониторингов эффективности оказания муниципальных услуг. Совершенствование данной деятельности предполагает систематическое выявление новых возможных рисков и формирование предложений по минимизации их последствий.

Таким образом, реализация предлагаемого нами проекта позволяет в конечном счете повысить эффективность работы органов и учреждений социальной защиты населения. Создание работоспособной системы отслеживания проблемных моментов в работе специалистов, оказывающих услуги, с одной стороны, будет способствовать повышению качества жизни населения, а с другой, обеспечит профессиональный и личностный рост кадров муниципальной службы и работников учреждений.

Анализ направлений совершенствования системы оказания услуг органами и учреждениями социальной защиты населения позволяет сделать следующие **выводы**.

1. Важным направлением является рационализация данного вида деятельности, предполагающая последовательную реализацию принципа адресности к действующим социальным выплатам, введение механизма учета дохода получателя в процессе назначения социальных выплат, а также ликвидацию избыточных, дублирующих, нецелесообразных услуг.

2. Для эффективной работы учреждений социальной защиты районного уровня необходимо решение таких задач, как поэтапное наращивание материально-технической и финансовой базы, разработка единых требований к формированию муниципального задания, ускорение создания системы межведомственных запросов.

3. Совершенствование процесса оказания услуг в сфере социальной

защиты населения предполагает налаживание каналов обратной связи путем организации и проведения мониторингов данного вида деятельности. Учет общественного мнения позволит повысить комфортность оказания услуг.

4. В целях совершенствования системы оказания услуг, оказываемых органами и учреждениями социальной защиты населения, в рамках дипломного исследования предложен проект «Механизм учета мнения получателей услуг в сфере социальной защиты населения». Цель данного проекта – внедрить комплексную оценку деятельности субъектов оказания услуг в сфере социальной защиты населения, основанную на учете общественного мнения получателей данных услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящем дипломном проекте затрагивается проблематика совершенствования процесса оказания муниципальных услуг органами и учреждениями социальной защиты населения.

Процессы, связанные с оказанием услуг в сфере социальной защиты населения, рассмотрены в рамках реализации государственной социальной политики, главным механизмом которой является система социальной защиты.

Система социальной защиты – это комплекс законодательных актов, мероприятий, а также организаций, обеспечивающих реализацию мер социальной защиты населения, поддержки социально уязвимых слоев населения.

Функционирование системы социальной защиты позволяет обеспечивать социальные гарантии наиболее уязвимых слоев населения, реализуя меры социальной поддержки.

Социальная поддержка – это форма выражения социальной политики государства, направленная на материальное обеспечение определённой категории граждан из средств государственного бюджета и специальных внебюджетных фондов в случае наступления событий, признаваемых государством социально значимыми (на данном этапе его развития) с целью выравнивания социального положения граждан по сравнению с остальными членами общества.

Социальная поддержка не ограничивается только материальной помощью. Она включает также меры в виде содействия и услуг, оказываемых отдельным лицам или группам населения социальными службами для преодоления жизненных трудностей, поддержания социального статуса, адаптации в обществе.

Институциональным условием оказания социальной поддержки населения является функционирование социальных служб. Социальные

службы – это государственные, муниципальные и негосударственные органы управления, структуры и специализированные учреждения и предприятия, осуществляющие социальную работу.

Механизмом оказания социальной поддержки населения выступает система предоставления государственных и муниципальных услуг. Процесс предоставления публичных услуг регламентируется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Интерпретация деятельности органов власти в категориях оказания услуг знаменует собой переход Российской Федерации из государства властных полномочий в сервисно-ориентированное государство.

Муниципальная услуга – это деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения. Основными принципами предоставления публичных услуг являются законность, заявительный порядок, доступность, прозрачность, возможность получения в электронном виде. Состав оказываемой государственной услуги включает в себя содержание услуги, конечный и промежуточный результаты ее предоставления.

Законом сформулированы такие требования к предоставлению услуг, как оперативность, своевременность, доступность, качество, всесторонность. Перечни государственных и муниципальных услуг размещаются на официальных сайтах органов и организаций, предоставляющих услуги государства.

Основанием для оказания государственных и муниципальных услуг органами власти и учреждениями являются административные регламенты, которые устанавливают порядок и стандарт предоставления услуг. Введение административных регламентов призвано повысить качество муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения.

Органы власти и учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, должны придерживаться принципов рациональности, открытости и прозрачности, экстерриториальности, обратной связи, конкуренции и инновационной восприимчивости.

Реализацию государственной политики в сфере социальной защиты населения в Ракитянском районе Белгородской области осуществляет Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района. Управление подчиняется заместителю главы администрации Ракитянского района по социально-культурному развитию и социальной защите населения. Социальные услуги получают порядка 11 тыс. граждан, что составляет примерно одну треть жителей района.

Управление социальной защиты населения администрации Ракитянского района включает три отдела: отдел кадров и информационно-юридического обеспечения управления; отдел социальных выплат и пособий; отдел опеки и семьи. В ведении управления социальной защиты населения находятся три учреждения: социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, дом-интернат для инвалидов и ветеранов войны и труда, а также комплексный центр социального обслуживания населения. В системе социальной защиты населения района трудятся 174 работника.

За период с 2013 по 2015 год общая сумма затрат на выплату адресной помощи составила 4853 тысячи рублей. Адресную социальную помощь получили около 543 малообеспеченных граждан и граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг были предоставлены более чем 606 семьям на сумму 4 806,5 тысяч рублей. Звание «Ветеран труда» было присвоено 179 жителям Ракитянского района.

По состоянию на 1 января 2016 года в Ракитянском районе проживает 56 совершеннолетних граждан, нуждающихся в опеке и попечительстве. На учёте состоят 130 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа в возрасте до 23 лет. На 1 января 2014 года всего усыновлено

28 детей, на 1 января 2015 года – 37 детей. За три года жильём обеспечены 22 детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В Ракитянском районе в настоящее время проживает 43 инвалидов и участников Великой Отечественной войны, 174 вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников войны, 892 труженика тыла. На счёт районного благотворительного марафона «Спасибо Ветеранам за Победу», посвящённого 70-летию победы в Великой Отечественной войне, в 2015 году поступили денежные средства в сумме 4 028 тысяч рублей.

На 1 января 2016 года в районе насчитывается 62 неблагополучных семей, в них проживает 130 детей. С целью профилактики социального сиротства проводятся межведомственные рейдовые мероприятия по обследованию жилищных условий неблагополучных семей, в ходе которых изучается материально-бытовое положение семьи, психологический климат.

Значительное внимание в районе уделяется мерам социальной поддержки многодетных семей, повышению их социального статуса. В Ракитянском районе проживает 380 многодетных семей, которым предоставляются различные меры социальной поддержки, в частности, единовременная адресная помощь в кооперативе «Свой дом» на строительство (пристройку) и покупку жилья.

Основными проблемами в деятельности учреждений социальной защиты населения являются недостаток финансирования, особенно в части наращивания материально-технической базы и обеспечения профессионального развития работников; недостаточное внимание вопросам стандартизации муниципальных услуг, а также отсутствие целостной системы мониторинга качества их оказания.

В рамках проектного управления в сфере социальной поддержки населения Ракитянского района реализуются следующие проекты: «Ресоциализация граждан, освободившихся из мест лишения свободы, ведущих антиобщественный образ жизни, находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Ракитянского района», «Трудовая

адаптация несовершеннолетних на рынке труда», «Укрепление института семьи», «Семейная летопись».

Анализ реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения в Ракитянском районе Белгородской области позволяет наметить ряд направлений совершенствования данного процесса.

Прежде всего, необходима рационализация данного вида деятельности, что предполагает последовательную реализацию принципа адресности к действующим социальным выплатам, введение механизма учета дохода получателя в процессе назначения социальных выплат, а также ликвидацию избыточных, дублирующих, нецелесообразных услуг. Полное выявление нецелесообразных и дублирующих выплат возможно при создании единой информационной базы данных о назначаемых и предоставляемых на настоящий момент социальных выплат и льготах.

Повышение эффективности работы учреждений социальной защиты районного уровня предполагает решение таких задач, как поэтапное наращивание материально-технической и финансовой базы, разработка единых требований к формированию муниципального задания, ускорение создания системы межведомственных запросов, методическое обеспечение деятельности учреждений по оказанию муниципальных услуг, расширение практики предоставления услуг на базе мобильных офисов.

Совершенствование процесса оказания услуг в сфере социальной защиты населения предполагает налаживание каналов обратной связи путем организации и проведения мониторингов данного вида деятельности. Учет общественного мнения позволит повысить комфортность оказания услуг.

В целях совершенствования системы оказания услуг, оказываемых органами и учреждениями социальной защиты населения, в рамках дипломного исследования предложен проект «Механизм учета мнения получателей услуг в сфере социальной защиты населения». Цель данного проекта – внедрить комплексную оценку деятельности субъектов оказания услуг в сфере социальной защиты населения, основанную на учете

общественного мнения получателей данных услуг. Предполагается, что в реализации данного проекта будут заинтересованы как органы местного самоуправления, так и общественность.

Проведенное исследование позволяет сформулировать ряд практических рекомендаций.

1. Управлению социальной защиты населения администрации Ракитянского района внедрить систему мониторинга эффективности процесса оказания муниципальных услуг, центральным звеном которой является социологический опрос лиц, которым были предоставлены эти услуги. Разработать механизм учета результатов опроса при расчете суммы ежемесячного денежного поощрения и квартальных премий работников органов и учреждений социальной защиты.

2. Администрации Ракитянского района обеспечить регулярное, не менее одного раза в три года, повышение квалификации служащих управления социальной защиты населения и работников подведомственных учреждений. Не менее одного раза в год проводить семинар-практикум, на котором разъяснять актуальные изменения в законодательстве, регламентирующем предоставление услуг, а также концептуальные основы понятия «муниципальная услуга», отличия услуг от работ; функций и полномочий.

3. Управлению социальной защиты населения администрации Ракитянского района разработать стандарты предоставления муниципальных услуг с учетом требований системности и технологичности организации деятельности; ввести ответственность за соответствие текущей деятельности установленным стандартам.



## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 г. [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк. «Версия Проф».

2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06 октября 2003 г. (с изм. от 12.05.2016 г.) № 131-ФЗ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

3. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: федер. закон от 10 декабря 1995 г. (с изм. от 21.07.2014 г.) № 195-ФЗ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.

5. О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг: Постановление Правительства РФ от 03 октября 2009 г. № 796 [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 41. – Ст. 4782.

6. Муниципальная программа «Социальная поддержка граждан в Ракитянском районе на 2015-2020 годы: утверждена Постановлением администрации Ракитянского района от 15 сентября 2014 г. № 79 [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rakitnoeadm.ru/postanovlenie-administracii-rakityanskogo-rayona-9> (дата обращения: 07.05.2016).

7. Районная программа «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и защита их прав» на 2010-2013 годы»: утверждена Постановлением главы администрации Ракитянского района от 23.12.2009 г. № 173 // Информационно-правовая система «Консультант». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

8. Аксютик, Е.А. Направления совершенствования государственного управления качеством социальных услуг в современных условиях хозяйствования [Текст] / Е.А. Аксютик // Петербургский экономический журнал. – 2014. – № 3. – С. 20-24.

9. Алисултанов, Б.Ю. Развитие государственного финансового механизма обеспечения услуг социальной защиты населения [Текст] / Б.Ю. Алисултанов // Экономические науки. – 2012. – № 89. – С. 25-28.

10. Андреева, Л.А. Система оказания муниципальных услуг (правовой аспект) [Текст] / Л.А. Андреева // Вопросы современной юриспруденции. – 2014. – № 43. – С. 54-62.

11. Ашхотов, А.М. Приоритет адресных и активных форм социальной защиты в регионах [Текст] / А.М. Ашхотов // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – № 4(111). – С. 272-279.

12. Барков, А.В. Инновационно-правовая модель рынка социальных услуг как элемент механизма социальной защиты российского населения [Текст] / А.В. Барков // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2013. – № 3-2. – С. 32-36.

13. Бесфамильная, Л.В. Страхование ответственности за качество товаров, работ (услуг) в системе социальной защиты населения. Изд. 2-е. [Текст] / Л.В. Бесфамильная. – М.: Гос. ун-т упр., 2005. – 434 с.

14. Гаврилова, Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы

создания [Текст] / Л.А. Гаврилова // Сервис plus. – 2015. – Т.9. № 1. – С. 26-33.

15. Гаматаева, С.Х. К вопросу формирования услуг социальной защиты малообеспеченных слоев населения в регионе [Текст] / С.Х. Гаматаева // Вопросы структуризации экономики. – 2009. – № 2. – С. 314-317.

16. Гаматаева, С.Х. Совершенствование форм предоставления услуг социальной защиты населения в регионе [Текст] / С.Х. Гаматаева // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2008. – № 4. – С. 23-33.

17. Гимазетдинова, Э.Я. Многофункциональный центр как один из методов предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Э.Я. Гимазетдинова, М.Б. Абакачева // Экономика и социум. – 2013. – № 4-1(9). – С. 355-359.

18. Головин, Е.Г. О некотором опыте и проблемах участия органов местного самоуправления в формировании единой системы оказания государственных и муниципальных услуг [Текст] / Е.Г. Головин, В.М. Большакова // Власть. – 2014. – № 3. – С. 64-67.

19. Гончарова, Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ [Текст] / Е.А. Гончарова // Гражданское общество и правовое государство. – 2015. – Т.2. – С. 5-7.

20. Гукасова, Н.Р. Тенденции и перспективы развития многофункциональных центров в регионах России [Текст] / Н.Р. Гукасова // Социально-гуманитарные знания. – 2014. – № 9. – С. 194-205.

21. Давыдов К.В. Административные регламенты федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации: вопросы теории [Текст] / К.В. Давыдов. – М.: Nota Bene, 2010. – 240 с.

22. Данкова, Ж.Ю. Система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления как основа стратегического управления развитием муниципального образования [Текст] / Ж.Ю. Данкова //

Общественное самоуправление как фактор стратегического развития муниципального образования: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Белгород: Константа, 2008. – С. 59-69.

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

24. Дорошенко, Н.Н. Функциональная структура и критерии оценки деятельности органов социального обслуживания. Многофункциональный центр как инструмент [Текст] / Н.Н. Дорошенко // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 10-14. – С. 3244-3247.

25. Дрожжинов, В.И. Многофункциональный центр: от центра предоставления услуг к центру решения проблем граждан [Текст] / В.И. Дрожжинов // Интернет и современное общество (IMS-2011): труды XIV Всероссийской объединенной конференции. – СПб.: Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 2011. – С. 176-182.

26. Евсеева, Е.Д. Технология оказания услуг в сфере социальной защиты населения [Текст] / Е.Д. Евсеева // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. – 2015. – № 18. – С. 29-34.

27. Жалонкина, Н.В. Развитие социального инвестирования в России [Текст] / Н.В. Жалонкина // Современные фундаментальные и прикладные исследования. – 2012. – № 25. – С. 143-147.

28. Казибекова, Н.А. Вопросы формирования услуг социальной защиты и помощи населению в условиях кризисной ситуации [Текст] / Н.А. Казибекова // Транспортное дело России. – 2009. – № 2. – С. 15-17.

29. Казибекова, Н.А. Модели социальной защиты и социальных услуг населению в зарубежной практике [Текст] / Н.А. Казибекова // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2009. – № 1. – С. 317-326.

30. Казибеева, Н.А. Теоретико-методологические основы формирования и развития услуг социальной защиты населения [Текст] / Н.А. Казибеева // Отечественный журнал социальной работы. – 2013. – № 1. – С. 11-29.

31. Калышенко, В.Н. Развитие системы и качества услуг [Текст] / В.Н. Калышенко, У.М. Сталькина // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2013. – № 12(110). – С. 78-81.

32. Караханов, М.Н. Механизмы реализации программ социальной защиты населения [Текст] / М.Н. Караханов, С.А. Черкасова, В.Х. Атаева // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2010. – № 2. – С. 22-26.

33. Кишкилева, Е.А. Реализация концепции «Электронное правительство» в муниципальных образованиях Российской Федерации (на примере г. Нижневартовска) [Текст] / Е.А. Кишкилева // Вестник магистратуры. – 2014. – № 12-2(39). – С. 59-61.

34. Коженко, Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект [Текст] / Я.В. Коженко // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2. – С. 545-560.

35. Козина, Е.С. Государственная (муниципальная) служба в организационном обеспечении управления системой социальной защиты населения региона [Текст] / Е.С. Козина // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2009. – № 1. – С. 13-22.

36. Козленко, О.Б. Управление качеством предоставления социальных услуг в государственных и некоммерческих организациях [Текст] / О.Б. Козленко // Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2008. – № 2. – С. 19-22.

37. Коптев, М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / М.В. Коптев // Проблемы современной науки и образования. – 2014. – № 7(25). – С. 117-119.

38. Корниенко, М.В. Инновации в сфере предоставления государственных социальных услуг [Текст] / М.В. Корниенко, О.В. Бучина // Инновации в науке. – 2012. – № 10-2. – С. 26-29.

39. Кулешова, Г.П. Региональная система социальной защиты населения в современном российском обществе [Текст] / Г.П. Кулешова. – Саранск: Изд-во Морд. гос. ун-та, 2005. – 166 с.

40. Куркина, М.П. Концептуальные основы управления качеством социальных услуг в условиях модернизации [Текст] / М.П. Куркина // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 9(38). – С. 124-128.

41. Курляндская, Г.В. Оптимизация сети государственных (муниципальных) учреждений и модернизация процесса оказания публичных услуг [Текст] / Г.В. Курляндская // Вестник Финансового университета. – 2012. – № 5(71). – С. 8-18.

42. Левченко, И.Е. Качество социальных услуг: мнение пожилых жителей Среднего Урала [Текст] / И.Е. Левченко // Социальная политика и социология. – 2013. – № 3-1(94). – С. 120-126.

43. Макарова, Е.В. Основные социально-экономические характеристики инвестиционной деятельности в сфере услуг социальной защиты населения [Текст] / Е.В. Макарова, М.Н. Максимова // Экономические науки. – 2013. – № 107. – С. 78-81.

44. Малофеев, И.В. Качество социальных услуг: методологический и методический подходы [Текст] / И.В. Малофеев // Социальная политика и социология. – 2010. – № 12(66). – С. 61-67.

45. Малофеев, И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса [Текст] / И.В. Малофеев. – М.: ИПП, 2010. – 208 с.

46. Мальцев, О.А. Учреждения социальной защиты населения в условиях реформирования бюджетной системы [Текст] / О.А. Мальцев // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2013. – № 4(52). – С. 17-30.

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

48. Мовчан, В.В. Маркетинговая концепция в системе социальной защиты населения [Текст] / В.В. Мовчан // Будущее науки – 2013: материалы Международной молодежной научной конференции / Отв. ред. А.А. Горохов. – Курск: Изд-во КГУ, 2013. – С. 303-306.

49. Мониторинг удовлетворенности застрахованных медицинскими услугами в системе ОМС. / Т.П. Васильева, А.С. Чумаков, В.В. Трофимов и др. – М.: Наука, 2006. – 178 с.

50. Нелидова, А.А. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг [Текст] / А.А. Нелидова // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2008. – № 2. – С. 115-117.

51. Николаева, Л.Ю. Социальная поддержка населения как фактор социально-экономического развития Ростовской области [Текст] / Л.Ю. Николаева // Интернет-журнал Науковедение. – 2013. – № 6(19). – С. 73-79.

52. Новикова, К. Развитие негосударственного сектора и платных услуг в системе социального обслуживания населения [Текст] / К. Новикова // Электронный экономический вестник Татарстана. – 2012. – № 2-3. – С. 80-93.

53. Панов, О.О муниципальных услугах и их финансировании [Текст] / О. Панов // Самоуправление. – 2012. – № 5. – С. 34-36.

54. Рычков, Е.Е. Качество и доступность социальных услуг населению, относимых к муниципальному уровню управления [Текст] / Е.Е. Рычков // Вестник экономической интеграции. – 2010. – № 11. – С. 57-61.

55. Селезнева, Е.И. Организация социальной защиты населения в регионах России: основные проблемы и современные технологии [Текст] / Е.И. Селезнева // Nauka-Rastudent.ru. – 2015. – № 5(17). – С. 20-26.

56. Семенова, Т.Н. Основные направления улучшения социальной защиты населения: опыт города Москвы [Текст] / Т.Н. Семенова, Н.О. Удачин, А.И. Дунаева // Муниципальная академия. – 2014. – № 2. – С. 30-35.

57. Соколова, В.Ю. Управление развитием системы социальной защиты малообеспеченных слоев населения в регионе [Текст] / В.Ю. Соколова. – М.: Изд-во РАГС, 2005. – 177 с.

58. Сотникова, Я.Б. Проблемы управления социальной защитой населения в регионах России [Текст] / Я.Б. Сотникова // Успехи современного естествознания. – 2007. – № 5. – С. 70-77.

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

60. Темирова, Я.А. Предоставление государственных услуг на базе многофункциональных центров [Текст] / Я.А. Темирова // Научные итоги года: достижения, проекты, гипотезы. – 2014. – № 4. – С. 203-208.

61. Тимошина, Е.Н. Социологическая оценка качества социального обслуживания: к вопросу о построении системы показателей [Текст] / Е.Н. Тимошина // Ученые записки Российского государственного социального университета. – 2011. – № 2. – С. 21-30.

62. Торогелдиева, А.Б. Финансовые источники функционирования социальной защиты населения [Текст] / А.Б. Торогелдиева // Известия ВУЗов Кыргызстана. – 2014. – № 11. – С. 54-58.

63. Удачин, Н.О. Пути совершенствования социального обеспечения в Москве [Текст] / Н.О. Удачин // Международный академический вестник. – 2015. – № 1(7). – С. 104-105.

64. Фархутдинова, Л.Н. Актуальные проблемы повышения качества государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Л.Н. Фархутдинова // Российский электронный научный журнал. – 2013. – № 1. – С. 240-247.



65. Фархутдинова, Л.Н. Пути повышения качества государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Л.Н. Фархутдинова, Т.Р. Ханнанова // Вестник Башкирского государственного аграрного университета. – 2013. – № 4(28). – С. 141-144.

66. Фурин, А.Г. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг [Текст] / А.Г. Фурин, Н.И. Ларионова // Российское предпринимательство. – 2009. – № 6-2. – С. 43-51.

67. Харченко, К.В. Удовлетворенность: методология и опыт муниципальных исследований [Текст] / К.В. Харченко. – М.: АЛЬПЕРИЯ, 2011. – 260 с.

68. Щегорцов, А.А. Платные социальные услуги: реалии и перспективы [Текст] / А.А. Щегорцов // Муниципальная экономика. – 2014. – № 2(58). – С. 68-72.

69. Щепачев, В.А. Участие местного самоуправления в оказании публичных услуг населению: некоторые проблемы [Текст] / В.А. Щепачев // Конституционное и муниципальное право. – 2009. – № 3. – С. 30-33.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### Паспорт проекта

#### «Механизм учета мнения получателей услуг в сфере социальной защиты населения»

Цель проекта	внедрить комплексную оценку деятельности субъектов оказания услуг в сфере социальной защиты населения, основанную на учете общественного мнения получателей данных услуг
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	выбор оптимальной методики оценки качества муниципальных услуг и последующая ее адаптация к условиям органов власти и учреждений уровня муниципального района; разработка регламента проведения оценки качества муниципальных услуг; апробация оценочной методики; обучение исполнителей процедуре проведения оценки качества услуг; проведение мониторинга качества муниципальных услуг; обобщение итогов проведения оценки качества муниципальных услуг; презентация итогов мониторинга.
Результаты проекта	внедрение системы мониторинга оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения усилит степень прозрачности деятельности органов местного самоуправления и позволит им оперативно реагировать на возникающие проблемы территории и ее жителей и добиваться их полного решения. Профессионально обученные навыкам проведения мониторингов и мотивированные чиновники и общественные активисты смогут решать проблемы оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере социальной защиты населения
Пользователи результата проекта	глава и заместители главы администрации муниципального образования; руководство управления социальной защиты администрации муниципального образования, работники муниципальных учреждений; специалисты, включенные в кадровый резерв; общественность