Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра Менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
_____ А.Н. Чаплина
« 23 » июня 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль 38.03.02.00.14 «Менеджмент организации»
(в сфере услуг, в том числе торговле)

Тема: Совершенствование системы управления социальными услугами

Научный руководитель	16.06.17	доцент, канд.экон наук		А.С.Данилова
	подпись, дата	должность, ученая степень		инициалы, фамилия
Выпускник	08.06.17	451207837	МО-12-1з	В. А. Багдашин
	подпись, дата	номер зачетной книжки	номер группы	инициалы, фамилия

Нормоконтролер: 16.06.17 А.С.Данилова
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2017

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Совершенствование системы управления социальными услугами» содержит 80 страницы текстового документа, 90 использованных источников.

СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ, ИНСТРУМЕНТЫ ОЦЕНКИ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ.

Объект работы – Управление социальной защиты населения (УСЗН) администрации Октябрьского района.

Предметом работы являются система управления социальными услугами УСЗН администрации Октябрьского района.

Цель - разработка рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района. Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- исследование теоретических аспектов системы управления социальными услугами;
- анализ и оценка системы управления социальными услугами организации;
- разработка рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района.

В результате проведения комплексного исследования организационной среды предприятия были разработаны рекомендации по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района. При разработке рекомендаций определено ресурсное обеспечение и произведена оценка эффективности.

СОДЕРЖАНИЕ*

ВВЕДЕНИЕ 5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ 8
1.1. Социальные услуги: понятие и содержание 8
1.2. Социальные услуги в системе социальной защиты 26

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 75
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 77
ПРИЛОЖЕНИЯ 82

* 2 и 3 главы ВКР изъяты в соответствии с постановлением УС ТЭИ № 5 от 31.05.2016

ВВЕДЕНИЕ

Перед Российской Федерацией сегодня стоят задачи совершенствования организации системы предоставления социальных услуг различной направленности, как незащищенным категориям граждан, так и всему обществу в целом. Оказание такого рода услуг является технологией решения личностных проблем нуждающегося человека (от проблемы общения, взаимодействия до удовлетворения первичных потребностей). Все это обуславливает актуальность выбранной темы.

Объект работы – Управление социальной защиты населения (УСЗН) администрации Октябрьского района. Предметом работы являются система управления социальными услугами УСЗН администрации Октябрьского района.

Цель - разработка рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

- исследование теоретических аспектов системы управления социальными услугами;
- анализ и оценка системы управления социальными услугами организации;
- разработка рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района.

Методологическая и теоретическая основы решения задач. В целях получения достоверных результатов, их научного обоснования комплексно использовались методы исторического системного и сравнительного анализа, статистический метод и методы конкретно-социологических исследований.

Выпускная квалификационная работа по теме «Совершенствование системы управления социальными услугами» содержит 80 страницы текстового документа, 90 использованных источников.

В первой главе исследованы теоретические аспекты системы управления социальными услугами в которой были рассмотрены такие вопросы как: сущность и содержание социальных услуг, и особенности предоставления социальных услуг в системе социальной защиты.

Вторя глава посвященная Анализ и оценка системы управления социальными услугами управления социальной защиты населения администрации в Октябрьском районе города Красноярска, а также введению и применению новых подходов к ее реализации.

Третья глава посвящается разработке рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг управления социальной защиты населения администрации Октябрьского района, исходя из выявленных в главе 2 проблем.

В заключении сделан краткий вывод, отражены наиболее важные предложения, получившие обоснование в дипломном проекте.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

1.1 Социальные услуги: понятие и содержание

Одно из ключевых направлений развития социальной политики предприятий и государства в целом – это социальная ориентация.. Оценивая тенденции последних лет, можно отметить социально значимых услуг и потребности населения в социально значимых услугах. В этих условиях взаимного влияния сложно оценить воздействие социально значимых услуг на общество, а запутанные формулировки понятий «социальная услуга», «социально значимая услуга», «услуга социального характера», а также отсутствие юридического закрепления этих понятий приводят к необходимости изучения данного вопроса. Областью исследования понятийного аппарата, а также особенностей предоставления социально значимых услуг населению занимаются как ведущие зарубежные, так и российские ученые.

В современной экономических литературных источниках единичного встречающегося определения «социальная услуга» не существует, поскольку исследования данной области весьма актуальны и охватывают различные направления, и его интерпретация привязана к той или ной области. Можно сказать, что этот вопрос находятся в стадии разработки. Возможно, встретить разнообразные трактовки этой дефиниции. Например, словарь бизнес терминов при определении «услуг социальных» делает акцент именно на «социальной помощи» категориям граждан, которые самостоятельно справиться не могут, причем в данной формулировке предусмотрено оказание помощи и государственными и частными организациями. Большой бухгалтерский словарь дает расширенную трактовку с уточнением «возможностей обеспечения проживания или без обеспечения проживания» данным категориям граждан.

Чтобы более детально разобраться в природе данного вопроса, следует отметить ряд научных подходов различных российских и зарубежных авторов,

которые подводят к формулировке понятий «услуги социального деятельности: во-первых, функционально-содержательной, во-вторых, структурно-результативной. Названные функциональные направления – составляющие определение «социальные услуги». В этом случае субъектно-объектный характер с целевой направленностью является ключевой характеристикой социальных услуг. Второй подход основан на выделение специфических свойств социальных услуг, основное свойство – это территориальное распределение оказания услуг для максимального исследователи, придерживающиеся данного подхода, – А.Г. Гладышев и В.Н.Иванов. Исходя из данного утверждения, можно отметить ряд тенденций: во-первых, индивидуальная полезность услуг не зависит от роста численности потребителей, во-вторых, возможные ограничения доступа потребителей к некоторым услугам, в-третьих, местный монополизм исполнителей некоторых муниципальных услуг и другое.

Следующее направление – теория систем и идей социолога Т. Парсонса, который рассматривал социальные услуги как неотъемлемую часть системы социального обслуживания – взаимодействие между людьми в сложившейся ситуации.

Данная позиция позволяет дать определение социальных услуг как одного из аспектов социального взаимодействия людей; действия по оказанию клиенту социальной службы помощи; результат социального взаимодействия объекта и субъекта социального обслуживания.

Концепция клиентоориентированной социальной услуги – следующее направление рассмотрения – заключается в оказание учреждениями социальной защиты услуг социального характера. Специфика оказания услуг при данной концепции заключается в том, что специалист и/или группа специалистов данного учреждения, выполняет определенную последовательность действий и/или принятие определенных решений, направленных на удовлетворение

потребностей человека, ограниченного в своих возможностях сделать (делать) это самостоятельно, и/или обеспечение его прав.

Анализ понятия «социальные услуги» позволил сформулировать более масштабное в рамках политики государства определение «социальное обеспечение». В широком смысле под социальным обеспечением понимается вектор социально ориентированной политики государства по материальному обеспечению определенной категории граждан с целью выравнивания социального положения населения страны. Финансовая поддержка со стороны государства осуществляется в случае наступления социально значимых событий, признаваемых на данном этапе развития, и из средств государственного бюджета и специальных внебюджетных фондов.

Исходя из приведенного определения понятия «социальное обеспечение», термин «социальные услуги» можно рассмотреть на макроуровне, то есть социальные услуги воспринимаются как смешанное общественное, социально значимое благо, обладающее свойствами общественного и частного блага, с положительным внешним эффектом. Также, исходя из определения понятия «социальное обеспечение», обособлено наличие самостоятельного института в системе социального обеспечения – социальное обслуживание. Социальное обслуживание включает в себя, наряду с пенсией и системой денежных пособий и компенсаций, нормы, регулирующие общественные отношения, связанные с предоставлением гражданам социального обеспечения в виде определенных благ (в натуральном выражении) бесплатно или со скидкой.

Учитывая результаты проведенного анализа, можно выделить унифицированные особенности предоставления услуг в системе социального обслуживания:

- продукт социального процесса и результат реализации социального субъектно-объектного взаимодействия, направленный на повышение условий жизни потребителя, удовлетворение его потребностей, решение его проблем в соответствии с уровнем его социальной муниципального и индивидуального;

- измерение степени осуществления помощи и самопомощи в ходе социального взаимодействия потребителя и исполнителя в процессе социального обслуживания;

- средства поддержания жизненных сил человека, его индивидуальной субъективности.

Понятие услуги в системе социального обслуживания формируется как действие, совершенное в интересах индивидуального или коллективного клиента (семьи) по удовлетворению его потребности с целью восстановления его жизнедеятельности и развития личностного потенциала.

Процесс формирования потребности в социальных услугах складывается под влиянием формального и неформального ресурсного обеспечения социальных служб, критериев оценки нуждаемости в услугах, модернизации социальной сферы общества.

Сущность и классификация услуг Сфера услуг чрезвычайно разнообразна. В государственном секторе к отраслям сферы обслуживания можно отнести: биржи труда, сбербанки, военные службы, бытовое обслуживание населения, здравоохранения, социальное обеспечение, образование, культура и искусство, пожарная охрана, почта и другие. Услуги предоставляются: коммерческими организациями, такими как: авиакомпаниями, банками, гостиницами, страховыми компаниями и т.д., и некоммерческими организациями - музеи, больницы, благотворительные фонды (красный крест, детский фонд «Бобек).

Услуга – это результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

В целом услуги имеют четыре характеристики, которые отличают их от товаров: неосязаемость, неспособность к хранению, неотделимость от источника и изменчивость в качестве.

Неосязаемость услуг означает, что их невозможно увидеть, попробовать на вкус, услышать, понюхать до момента приобретения. Можно лишь описывать преимущества, которые появятся в результате оказания услуги.

Несохраняемость многих услуг к хранению означает, что их нельзя хранить с целью последующей реализации. Так, например, если парикмахер по какой либо причине отсутствовал сегодня на работе, то на завтра он не сможет восполнить потерянное время, так как стоимостная значимость услуги существовала как раз в день его неявки на работу.

Многие виды услуг неотделимы от того, кто их предоставляет. Контакт с потребителями часто рассматривается как неотъемлемая часть предоставления услуги. То есть, зрелищно-развлекательные услуги не могут быть реализованы без присутствия артиста или шоу-группы, услуги по стрижке и укладке волос без парикмахера.

Качество услуг непостоянно, так как зависит от их поставщиков, времени и места оказания. (Например, качество ремонта холодильника зависит от мастера, уровень деловых консультаций - от специалиста, реализующего эту услугу). Для обеспечения контроля качества фирмы, оказывающие услуги, проводят тщательный отбор кадров, обучают мастерству и этике обслуживания, следят за степенью удовлетворенности клиентуры с помощью системы жалоб и предложений, опросов и проведения сравнительных покупок для выявления случаев неудовлетворительного обслуживания и исправления ситуации.

1.2 Социальные услуги в системе социальной защиты

Современная Россия переживает переходный период, который затронул все сферы социально-экономической жизни страны, обусловив появление многих социально незащищенных слоев населения - безработных, беженцев и вынужденных переселенцев, инвалидов и т. д. В этих условиях социальная защита населения, или защита от рисков путем комплексного содействия

человеку со стороны государства в решении различных проблем на протяжении всей его жизни, приобретает ключевое значение, согласуясь с проводимой в России социальной политикой.

В соответствии с Конституцией РФ 1993г., Российская Федерация (РФ) провозглашена социальным государством. Его наиболее характерные черты отражаются в проводимой социальной политике, которая, согласно ст. 7 Конституции РФ, направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.[16]

Система – совокупность элементов объединенных связями, обладающими уникальными свойствами и образующие единое целое.

Социальная система — целостное единство, основным элементом которой являются люди – отдельные категории граждан, их взаимодействия, отношения и связи, которые нуждаются в защите от негативных воздействий. В связи с этим государство вынуждено осуществлять меры по защите социальной сферы.

Государство реализует политику социальной защиты населения через социальные программы и систему социального обслуживания населения (через сеть учреждений).

В настоящее время в России осуществляется более 80 федеральных программ, в том числе социальных.

Виды социальных норм:

- норма обеспеченности населения учреждениями социально-культурной сферы;
- нормы наполняемости школьных классов и групп в детских дошкольных учреждениях;
- нормы суточного потребления воды на одного жителя;
- нормы обеспечения населения отдельными социальными услугами;
- нормы кадрового и материального обеспечения при оказании социальных услуг.

До 2003 г. все эти стандарты и нормы являлись государственными и регулировались федеральными правовыми актами. Федеральный закон 2003г. определил право органов местного самоуправления самостоятельно устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты и нормативы предоставления бюджетных услуг по вопросам местного значения.

Система социальной защиты населения на современном этапе включает в себя следующие элементы: социальное обеспечение; социальную поддержку (помощь), социальное страхование:

1)пенсионное страхование;

2) социальное страхование на случай временной нетрудоспособности;

3)социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;

4) медицинское страхование.

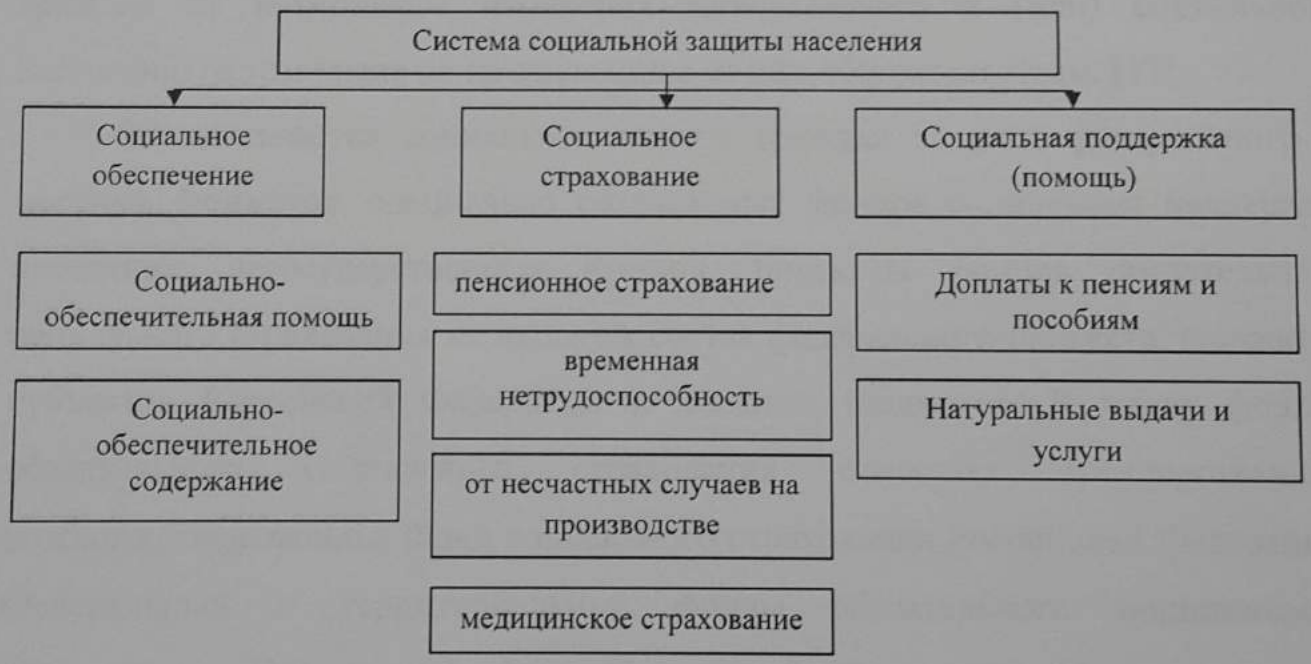


Рисунок 1.1 – Система социальной защиты населения

Социальное обеспечение - это система создаваемых государством правовых, экономических и организационных мер, которые направлены на компенсацию или минимизацию последствий изменения материального и(или) социального положения граждан, а в случаях, предусмотренных

законодательством РФ, иных категорий физических лиц вследствие наступления обстоятельств, признаваемых государством социально значимыми (страховые риски).

Социальная помощь выполняет функцию вспомоществования по бедности отдельным группам населения в экстремальных условиях; носит характер периодических и единовременных денежных доплат к пенсиям и пособиям, натуральных выдач и услуг в целях нейтрализации критических жизненных ситуаций, неблагоприятных экономических условий. Социальная помощь (поддержка) осуществляется за счет местных органов власти, предприятий (организаций), внебюджетных и благотворительных фондов в целях оказания адресной, дифференцированной помощи нуждающимся.

Социальное страхование - часть государственной системы социальной защиты населения, спецификой которой является страхование работающих граждан от возможного изменения материального и (или) социального положения, в том числе по не зависящим от них обстоятельствам. [17]

Осуществляется социальная защита граждан за счет федерального и местных бюджетов, специально создаваемых фондов социальной поддержки населения, негосударственных фондов. Бюджеты фондов обязательного социального страхования не входят в состав федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов. К числу фондов обязательного социального страхования относятся государственные внебюджетные фонды: Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный и территориальные фонды обязательного медицинского страхования, Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд занятости населения Российской Федерации (упразднен с 1 января 2001 г.).

Государственный внебюджетный фонд – фонд денежных средств, образуемый вне федерального бюджета и бюджетов субъектов Российской Федерации и предназначенный для реализации конституционных прав граждан на пенсионное обеспечение, социальное страхование, социальное обеспечение

в случае безработицы, охрану здоровья и медицинскую помощь. Расходы и доходы государственного внебюджетного фонда формируются в порядке, установленном федеральным законом, либо в ином порядке, предусмотренном Бюджетным кодексом Российской Федерации.

Негосударственный пенсионный фонд – особая организационно-правовая форма некоммерческой организации социального обеспечения, исключительным видом деятельности которой является негосударственное пенсионное обеспечение участников фонда на основании договоров о негосударственном пенсионном обеспечении населения с вкладчиками фонда в пользу участников фонда. Фонды осуществляют деятельность и производят выплаты негосударственных пенсий участникам фонда независимо от государственного пенсионного обеспечения населения.[18]

Поддержка населения осуществляется через следующие формы финансовой поддержки (табл.1.1)

Таблица 1.1 – Формы финансовой социальной поддержки населения.

Формы социальной поддержки населения	Содержание
Единый социальный налог (взнос)	налог, зачисляемый в федеральный бюджет для финансирования базовой части трудовой пенсии, в Фонд социального страхования Российской Федерации и фонды обязательного медицинского страхования Российской Федерации и предназначенный для мобилизации средств для реализации права граждан на государственное пенсионное и социальное обеспечение и медицинскую помощь.
Минимальные социальные гарантии	минимальные денежные выплаты, получение которых гарантировано населению государством в случаях, предусмотренных соответствующими нормативными правовыми актами. К ним относятся минимальные размеры оплаты труда, стипендий, пособий и другие.
Льгота	частичное или полное освобождение граждан от оплаты за товары и услуги. Выделяют льготы на оплату транспортных расходов, на оплату жилья и коммунальных услуг, на оплату отдыха, на медицинское обслуживание

Продолжение таблицы 1.1

Субсидия	это имеющая целевое назначение оплата предоставляемых гражданам материальных благ или оказываемых услуг. Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг являются адресным видом социальной помощи и предоставляются гражданам органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
Пенсия	регулярные денежные выплаты, предоставляемые гражданам при достижении определенного возраста, наступлении инвалидности, в случае потери кормильца, а также за выслугу лет и особые заслуги перед государством. Различают трудовые и социальные пенсии.
Пособие	безвозмездное предоставление денежных сумм за счет средств соответствующих бюджетов РФ – имеют строго целевое назначение. Одни из них назначаются с целью замещения утраченного заработка по причинам, признаваемым уважительными, другие – с целью социальной поддержки отдельных групп населения. К числу первых относятся пособия по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, по безработице и другие выплаты в аналогичных случаях. Вторые включают единовременные выплаты детям и женщинам, пособия семьям, воспитывающим детей, пособия на погребение и иные, подобные по своему целевому назначению выплаты.

Источниками права социальной защиты являются акты, содержащие нормы права, касающиеся регулирования вопросов социального обеспечения, которые образуют систему источников - совокупность нормативных актов, регулирующих отношения в сфере социального обеспечения.

Система источников права социальной защиты:

а) Конституция РФ, закрепляющая, что каждому гарантируется социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законом. Государственные пенсии и социальные пособия устанавливаются законом.

Поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность;

б) международные акты:

- Всеобщая декларация прав человека;

- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;

- Европейская конвенция о социальном обеспечении;

- Конвенция «О правах ребенка»;

- Соглашение стран СНГ «О гарантиях прав граждан государств – участников СНГ в области пенсионного обеспечения» и др.;

- в) Федеральные законы:

- «Об обязательном пенсионном страховании в РФ», который устанавливает организационные, правовые и финансовые основы обязательного пенсионного страхования в РФ;

- «Об основах социального обслуживания населения в РФ»от 10.12.1995 г. N 195, который устанавливает основы правового регулирования в области социального обслуживания населения в РФ;

- «О социальной защите инвалидов в РФ»от 10.12.95. № 195, который определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в РФ, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами РФ;

- «О ветеранах» От от 12 января 1995 г. N 5

- «О государственной социальной помощи» от 17 июля 1999 г. N 178.

- «Об опеке и попечительстве» от 24 апреля 2008 г. N 48

- «О медицинском страховании граждан в РФ», который направлен на усиление заинтересованности и ответственности населения и государства,

предприятий, учреждений, организаций в охране здоровья граждан в новых экономических условиях и обеспечивает конституционное право граждан РФ на медицинскую помощь и др.;

г) подзаконные акты:

1. Указы Президента РФ:«О размере пособия по временной нетрудоспособности»; «О Фонде социального страхования»; «О мерах по социальной поддержке отдельных категорий граждан»; «О дополнительных мерах по социальной защите беременных женщин и женщин, имеющих детей в возрасте до трех лет, уволенных в связи с ликвидацией организации» и т. д.;

2. Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития РФ»; «О социальной поддержке граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» и др.; [19]

Определим основные категории граждан, которые нуждаются в социальном обслуживании, их перечни утверждены министерством труда и социального развития РФ в 1995 году. (Табл.1.2.)

Таблица 1.2 – Основные категории граждан

Категории населения, нуждающиеся в социальной защите	Состав категории
Инвалиды	1. Инвалиды войны 2. Инвалиды труда 3. Дети-инвалиды 4. Инвалиды с детства
Участники боевых действий	1. Первая и вторая чеченские кампании 2. Боевые действия в Афганистане
Ветераны	1. Участники ВОВ 2. Вдовы и матери погибших в ВОВ 3. Узники фашизма 4. Ветераны труда 5. Ветераны государственной службы 6. Ветераны-блокадники

Продолжение таблица 1.2

Семьи	1. Семьи с детьми-инвалидами 2. Семьи несовершеннолетних родителей 3. Семьи-попечители 4. Многодетные семьи 5. Неполные семьи 6. Молодые семьи 7. Семьи с низким уровнем дохода 8. Семьи с злоупотребляющими лицами
Участники техногенных катастроф	Участники ликвидации Чернобыльской АЭС
Дети	1. дети-сироты 2. безнадзорные дети и подростки 3. выпускники детских домов
Другие	1. Беженцы и вынужденные переселенцы 2. Лица БМЖ

В данной работе мы будем рассматривать следующие категории граждан в отношении которых применяется политика социальной защиты: семьи с детьми, ветераны ВОВ, лица с ограниченными возможностями. Данные категории на современном этапе наиболее остро нуждаются в повышенном внимании

Среди социальных групп, испытывающих наибольшие трудности, инвалиды, ветераны ВОВ и семьи с детьми занимают особое место. Инвалиды острее воспринимают экономические и социальные неравенства, несостоятельность государства при обеспечении социальных гарантий.

В настоящее время в России каждый десятый человек - инвалид, и численность инвалидов в стране постоянно растет.

Инвалиды являются социальной группой, которой необходимо повышенное внимание со стороны общества, особая охрана их прав со стороны государства. Кризис экономики, инфляция, рост цен, прежде всего, ущемляет интересы инвалидов, поэтому они являются одной из наиболее уязвимых социальных групп населения.

За последние 10 лет замечена тенденция семей с детьми, снижение уровня здоровья, повышение заболеваемости и смертности населения, нарастающими депопуляционными тенденциями, явлениями деградации и негативными

изменениями генофонда нации, что требует максимального внимания к данной категории граждан, целью государства должна стать защита семей с детьми что способствует повышению рождаемости в комфортных условиях, сохранение и улучшение генофонда страны, улучшение демографической ситуации.

Ветераны заслужили в трудные для страны времена чтобы их выделяли уважали и почитали, численность данной категории уменьшается с каждым годом и государство обязано в полной мере обеспечить комфортные условия жизни населения этой группы.

В результате тяжелой экономической ситуации в стране большинство инвалидов, семей с детьми а так же ветеранов ВОВ оказались в числе беднейших слоев населения. Данная проблема должна решаться на всех уровнях власти и всеми органами, в первую очередь органами социальной защиты.

1. Ветеран - лицо, имеющее право на социальную поддержку с учетом заслуг по защите Отечества, безупречной военной службы, иной государственной службы и продолжительности добросовестного труда.[20]

2. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Инвалидность - социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты.

Социальная недостаточность - социальные последствия нарушения здоровья, приводящие к нарушению жизнедеятельности человека и необходимости его социальной защиты. [21]

3. Социальная защита семьи с детьми– это система мер по обеспечению минимальных социальных гарантий, прав, льгот и свобод нормально

функционирующей семьи с детьми в ситуации риска в интересах гармоничного развития семьи, личности и общества.

Таблица 1.3 – Категории граждан и их поддержка

Критерий	Категория		
	Ветераны ВОВ	Семьи с детьми	Инвалиды
Подкатегории	-принимавшие участие в боевых действиях по защите Отечества или обеспечении воинских частей действующей армии в районах боевых действий; -лица, проходившие военную службу или проработавшие в тылу вперио́д Великой Отечественной войны 1941-1945 годов не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР -лица, награжденные орденами или медалями СССР за службу и самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны.	-Семьи с детьми-инвалидами -Семьи несовершеннолетних родителей -Семьи-попечители Многодетные семьи Неполные семьи Молодые семьи -Семьи с низким уровнем дохода -Семьи с злоупотребляющими лицами	По группам: -1 группа -2 группа -3 группа По заболеваниям: -онкологическое заболевание -сахарный диабет -туберкулез -психическое - инвалиды (лежачие, плохо передвигающиеся, колясочники) -нарушение опорно-двигательного аппарата -Сердечно-сосудистой системы -бронхиальная астма -органы зрения -органы слуха
Меры социальной поддержки	• пенсионное обеспечение, выплата пособий в соответствии с законодательством РФ; • получение ежемесячной денежной выплаты; • получение и содержание жилых помещений; • оплата коммунальных услуг(50%); • медицинское, протезно-ортопедическое обслуживание; • внеочередное обслуживание.	• Выплата пособий • Материнский капитал • Помощь в натуральном выражении (детское питание и средства гигиены) • Получение единовременной выплаты • Предоставление оплачиваемого отпуска • Помощь обучению на очном обучении.	• медицинское, протезно-ортопедическое обслуживание; • пенсионное обеспечение, выплата пособий в соответствии с законодательством РФ; • получение ежемесячной денежной выплаты; • предоставление жилого помещения по договору найма • оплата коммунальных услуг(50%); • Социальный патронаж.

Продолжение таблицы 1.3

Целевые программы Федеральные законы	• КЦП«Социальная поддержка населения Красноярского края» • КЦП«Старшее поколение»(2011-2013гг) • Указ Президента РФ «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.». • закон Красноярского края «О социальной поддержке ветеранов»	• Конкурс проектов самообеспечения многодетных семей «Семейное дело» • Закон Красноярского края от «О социальной поддержке семей, имеющих детей, в Красноярском крае» • ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» • Закон Красноярского края «О ежемесячном пособии на ребенка». • Закон Красноярского края «О дополнительных мерах социальной поддержки беременных женщин в Красноярском крае»	• ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» • РЦП«Доступная среда для инвалидов» (2011-2013) • Закон Красноярского края "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктуры, информации и средствам связи в Красноярском крае» • Закон Красноярского края «О социальной поддержке инвалидов»

Подведя итог можно сказать, что главной задачей местных органов социальной защиты населения является организация разнообразных форм социальной работы с различными категориями населения в непосредственном контакте с ними и на наиболее адресном уровне. Требуется четкая целостная концепция развития всей социальной сферы, и в частности, системы социальной защиты всех категорий нуждающихся граждан, включающей

пенсионное обеспечение, социальное страхование и социальную помощь, пособия, предоставление медицинской помощи и образования, а также различные формы реабилитации и социального обслуживания.

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С началом социально-экономических реформ в России вконце 80-х годов прошлого столетия система предоставления социальных услуг населению претерпела серьезные изменения. В советское время социальные услуги оказывались в системе социального обеспечения в стационарных государственных учреждениях: домах престарелых, детских домах, интернатах для психоневрологических больных и т. д. По целям и своему содержанию они были направлены на оказание помощи тем категориям населения, которые не могли жить самостоятельно, так как были не способны обслуживать себя, многие из них имели тяжелую степень инвалидности.

Резкое увеличение в начале 90-х годов количества людей, нуждающихся в социальной помощи и поддержке, появление в социальной структуре общества новых групп: малообеспеченных, асоциальных, лиц без определенного места жительства, жертв домашнего насилия и т. д. — привели государство и появившийся в ходе реформ институт местного самоуправления к переосмыслению роли социальных услуг в жизни человека и изменению всей системы их предоставления .Ответом государства на объективную потребность населения в социальных услугах стало создание сети государственных и муниципальных учреждений, призванных оказывать специализированную социальную помощь, что позволило сформировать существующую в настоящий период систему социального обслуживания населения.

В результате написания работы достигнута основная цель разработаны рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района. Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- исследование теоретических аспектов системы управления социальными услугами;

- анализ и оценка системы управления социальными услугами организации;

- разработка рекомендаций по развитию приоритетных направлений социальных услуг УСЗН администрации Октябрьского района.

Проведен мониторинг, с целью выявления одиноких, одиноко проживающих, а также нуждающихся в надомном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района, состоящих на учете в органах социальной защиты населения. Обследовано – 8520 человек, из них: одиноких – 556 чел., одиноко проживающих - 3090, в том числе нуждающихся в надомном обслуживании -56 чел.

Третья глава посвящается разработке предложений по развитию приоритетных направлений социальной защиты инвалидов Октябрьского района города Красноярска, которые включают в себя внедрение программ:

- «Заявка – экспресс» это огромная помощь инвалидам не только подать документы для предоставления льгот пособий, компенсаций, вызов врача на дом, но и сделать заявку на социальное обслуживание на дому.
- «Компьютерная грамотность» это обучение навыкам владения компьютером и интернетом, важной задачей является преодоление инвалида психологического барьера перед новыми информационно - коммуникационными технологиями.
- «Социальный менеджмент» это развитие социально-значимых качеств, необходимых для адаптации инвалидов в социуме, посредством общения помощи инвалида инвалиду благодаря своему примеру.

Разработаны рекомендации, план реализации проектов, сметы затрат по каждой их программ.

Таким образом, цель исследования достигнуты и поставленные задачи решены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Ст. 1 ФЗ от 24.11.1995
2. Конституция Российской Федерации. М.: Норма, 2001.-56с.
3. Указ Президента РФ "О мерах по профессиональной реабилитации и обеспечению занятости инвалидов" № 394 от 25.03.1993г.
4. Постановление Правительства РФ "О предоставлении льгот инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов, по обеспечению их жилыми помещениями, оплате жилья и коммунальных услуг" от 27.07.1996г. № 901.
5. Постановление Правительства РФ "Об обеспечении формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности" №927 от12.08.1994г.
6. Федеральный закон N 3266-1 «Об образовании» от 10.07.1992.
7. Федеральный закон № 5 – ФЗ (ред. 09.12.2010) "О ветеранах" (принят ГД ФС РФ от 16.12.1994г.) от 12.01.1995 г.
8. Федеральный закон №131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003г.
9. Федеральный закон №53-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 г.
10. Федеральный закон от 16.07.1999 N 165-ФЗ (ред. от 01.12.2014) "Об основах обязательного социального страхования" (16 июля 1999 г.)
11. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи"
12. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
13. Федеральный закон Российской Федерации "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24.11.1995 года, № 181-ФЗ.
14. Федеральный Закон РФ "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации" (№ 166-ФЗ от 15.12.2001г.)

15. Закон Красноярского края «О муниципальной службе в Красноярском крае» от 21.10.1997 // Ведомости государственных органов власти Красноярского края. -1997.-№ 15.
16. Закон Красноярского края от 10.12.2004 № 12-2703 (ред. от 24.12.2009) "О мерах социальной поддержки ветеранов"
17. Закон Красноярского края от 10.12.2004 № 12-2707 (ред. от 29.04.2010) "О социальной поддержке инвалидов"
18. Закон Красноярского края от 10.12.2004 № 12-2711 (ред. от 10.12.2009) "О мерах социальной поддержки реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий"
19. Закон Красноярского края от 18.02.2010 № 10-4386 (ред. от 29.04.2010) "О порядке обеспечения жильем в Красноярском крае ветеранов Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов"
20. Закон Красноярского края от 20.12.2005 № 17-4302 (ред. от 29.04.2010) "О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Красноярского края государственными полномочиями по предоставлению мер социальной поддержки реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий"
21. Закон Красноярского края от 27.12.2005 N 17-4381 (ред. от 29.04.2010) "О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края государственными полномочиями по предоставлению мер социальной поддержки ветеранов"
22. Закон Красноярского края от 27.12.2005 № 17-4383 (ред. от 29.10.2009) "О выплате инвалидам компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств"
23. Закон Красноярского края от 27.12.2005 № 17-4392 (ред. от 29.04.2010) "О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и

городских округов Красноярского края государственными полномочиями по социальной поддержке инвалидов"

24. Закон Красноярского края от 29.10.2009 № 9-3845 (ред. от 18.02.2010) "О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края государственными полномочиями по выплате инвалидам компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств"

25. Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации"

26. Нормативно-правовые акты по социальной поддержке населения: Сб. норм, актов / Управление социальной защиты населения администрации Красноярского края. 4.2. Красноярск, 2005. - 343 с.

27. Нормативно-правовые акты по социальному обслуживанию населения: Сб. норм, актов / Управление социальной защиты населения администрации Красноярского края. 4.1. Красноярск, 2005. - 223 с.

28. Постановление Совета администрации Красноярского края от 30.01.2006 № 10-п (в ред. от 19.01.2010) "О предоставлении мер социальной поддержки инвалидам"

29. Айшервуд М.М. Полноценная жизнь инвалида. – М.: Педагогика, 2012. - 88с.

30. Ветрова И.Ю. Проблемы социальной адаптации инвалидов. - М., 2009.- 250с.

31. Гостюшин А.В., Шубина С.И. Азбука выживания. – М.: Знание, 20013.- 272 с.

32. Гришина Л.П. Актуальные проблемы инвалидности в Российский Федерации. – М.: Академия, 2012. - 270 с.

33. Добровольская Т.А., Шабалина Н.Б. Инвалид и общество: социально-психологическая интеграция// Социс. 2009. №5.

34. Добровольская Т.А., Шабалина Н.Б. Инвалиды: дискриминируемое меньшинство// Социс. 2013. №5.

35. Добровольская Т.А., Шабалина Н.Б., Демидов Н.А. Социальные проблемы инвалидности// Социологические исследования. – 2013. - № 4.

36. Долгалев Б.А., Ладикова В.Н. Социально - психологические проблемы инвалидов//Человек: его сущность, развитие и проблемы. Вып. 1/Под ред. В.С. Кукушина. Ростов н/Д., 2010. – 336 с.

37. Ершов В.А., Толмачев И.А Право социального обеспечения. М.: ГроссМедиа, 2009. -312 с

38. Жить, как все. О правах и льготах для инвалидов/ Под ред. С.И. Реутова. – М., 2004. – 209 с.

39. Кальмет Х.Ю. Жилая среда для инвалидов. — М., 2009. - 320 с.

40. Ким Е.Н. Цели и задачи общественной организации инвалидов, ее участие в формировании государственной политики /Проблемы семьи и детства в современной России. — Ч. 2. — М., 2008. – 165 с.

41. Комплексные методики активизации социальной работы с семьёй: Научно -методическое пособие /Под ред. В.Ю. Меновщикова. – М.: Государственный НИИ семьи и воспитания, 2011. – 160 с.

42. Кузнецова В.А. О практике и перспективах социальной помощи престарелым и инвалидам/Социальная работа. – 2002. – Вып. 1. – 200 с.

43. Кучмаева О.В. Нестационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста: состояние и развитие / О.В. Кучмаева // Работник социальной службы. 2009. - № 3. - С. 24-35.

44. Лаврененко И.М. Личность и профессиональная деятельность социального работника (международный опыт) / И.М. Лаврененко // Российский журнал социальной работы. 1996. - № 2. - С. 110-119.

45. Лаврененко И.М. Социальная работа: проблемы, поиск решений (вопросы профессиональной деятельности социального работника) / И.М. Лаврененко // Российский журнал социальной работы. 1995. - № 2. - С. 55-60.

46. Лаврова Д.И. Современное состояние медико-социальной реабилитации /Лаврова Д.И., Дымочка М.А., Золоев Р.В., Бадлецкий А.А. //Норма.: М., – 2009. - №2. – 215 с.

47. Максимова А.А Модели социальной политики зарубежных стран и выбор России / А.АМаксимова // Налоги. Инвестиции. Капитал. - 2002. - №1. - С.113

48. Мастюкова Е.М., Московкина А.Г. Они ждут нашей помощи. М.: Педагогика,2002г. – 160 с.

49. Мацкуляк И.Д.. Государственные и муниципальные финансы, 2007

50. Морозова В. Помощь платная и бесплатная / В. Морозова // Социономия. — 2001.-№ 12.- С. 6-9

51. Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П. Д. Павленок. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА – М, 2004. – (Серия "Высшее образование"). – 352 с.

52. Павлова И.В. Влияние нововведений в социальном страховании на состояние экономики и бизнеса в России /И.В.Павлова // М.: РГСУ и АПКиППРО, сб.науч.тр.преподавателей и аспирантов кафедры социального страхования, экономики и управления РГСУ. 2011. Вып.7. – 0, 3п.л.

53. Павлова И.В. Межстрановой анализ пенсионных систем /И.В.Павлова// сб.науч.тр. М.: РГСУ и АПКиППРО. Вып.8, 2011.– 0,35 п.л.

54. Павлова И.В. Реформирование социального страхования граждан РФ /И.В.Павлова // М.: РГСУ и АПКиППРО, сб. научн.тр. 2011. Вып.7.– 0,6 п.л.

55. Павлова И.В. Социальная защита граждан РФ как механизм управления [Текст] /И.В.Павлова // Социально-экономическое развитие регионов России: материалы всерос.научно-практ.конф. 23 мая 2011. М.:МЭСИ.– 0,25 п.л.

56. Павлова И.В. Сравнение систем социального страхования различных стран [Текст] /И.В.Павлова // сб.науч.тр. М.: РГСУ и АПКиППРО 2011. Вып.8. – 0,7 п.л.

57. Павлова И.В.Система социальной защиты в социальной политике России/И.В.Павлова//межвуз.сб.науч.тр. ХП Чаяновские чтения «Модернизация экономики России: новые механизмы реализации» М.: РГГУ, 2013. Вып.12. - 0,5 п.л.

58. Правовая защита семей, воспитывающих детей-инвалидов / Сб. норм. актов / Сост. О.В. Павленко, Д.А. Туболев, Л.К. Грачев. - М., 2006. – 128 с.

59. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: Учебник М.: ИНФРА-М, 2007.

60. Савченко П. Статус некоммерческих организаций. // Экономист. №3 2003.

61. Санкович И.Г., Санкович Г.А. Создание некоммерческой организации (НКО) и ее первые шаги. Практическое пособие. СПб.: Нева, 2002.

62. Сделать доступными для инвалидов/Пресс-клуб для инвалидов//Социальное обеспечение. - 2010. - № 2.

63. Сергеев И.В. Экономика предприятия. Уч. пособие. М.: Финансы и статистика, 2003.

64. Сидоров Р.Ф. Функционирование предприятия. М.: СГИ, 2003.

65. Смирнов С.Н., Сидорина Т.Ю. Социальная политика. М.: Издательский дом ГУ-ВШЭ, 2004. 431 с.

66. Современные проблемы старения населения в мире: тенденции, перспективы, взаимоотношения между поколениями / Под ред. Г.Ш.Бахметовой, Л.В.Иванковой. - М.: МАКС Пресс, 2004.

67. Социальная защита инвалидов. Норм, акты и док-ты /Под ред. П.М. Маргиева. — М.: Юр.лит., 2004. – 400 с.

68. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие.; Изд. 4-е, доп. и перераб. под ред. В.С. Кукушина. – М.-Ростов-на-Дону, 2004. – 400 с.

69. Социальная поддержка инвалидов, ветеранов войны и труда / Библиотечка "Российской газеты". — М., 2005. - № 3953.

70. Социальная реабилитация детей с ограниченными возможностями: медико-социальные аспекты / Под ред. Кривцова Л.Н., Красотина Л.И., Цуканова Е.В., Гребенникова Н.В. – М.: Социально - технологический институт, 2012.

71. Социально-бытовое обслуживание пенсионеров и инвалидов. – Минсоцзащиты, 2002. - Вып. 4.

72. Социальное правовое государство: вопросы теории и практики: Материалы межвузовской научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 21 июня 2003 г. / Сост. Н.С. Нижник, Н.А. Чекунов; под ред. Д.И. Луковской. СПб., 2003.

73. Социально-экономические аспекты инвалидности// Под ред. Ю.В.Михайловой, А.Е.Ивановой. М., 2006.-137с.

74. Сулейманова Г. В. Право социального обеспечения. Учебник 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮРАЙТ, 2013. - 575 с

75. Сулейманова Г.В. Право социального обеспечения: учеб. пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2003.

76. Текущий архив управления социальной защиты населения администрации Октябрьского района

77. Теория и методика социальной работы / Под ред. В.И. Жукова. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1994. - 349 с.

78. Теория и методология социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. С.И. Григорьева. М.: Наука, 1994. - 420 с.

79. Терентьев С.А. Вклад негосударственных некоммерческих организаций в решение социальных проблем в России. Развитие социальных услуг: Сборник статей и материалов. М.: Гардарика, 2003.

80. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2004. N 10.

81. Технология социальной реабилитации инвалидов: Метод. рекомендации. – М., 2012. – 350 с.

82. Фирсов М.В. История социальной работы в России. Учебное пособие / М.В. Фирсов. М.: РАГС, 2001.- 256 с.

83. Холостова Е.И. Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Инфра -М, 2004. – 472 с.

84. Холостова Е.И., Дементьева Н.Ф. Социальная реабилитация. - Учеб. пособие. – 3-е изд. - М., 2004.- 340 с.

85. Храпылина Л.П. Основы реабилитации инвалидов: Учеб.-метод. пособие. — М., 2006. - 415 с.

86. Ярская-Смирнова Е.Р. Социальное конструирование инвалидности // Социологические исследования. 2002. №4.

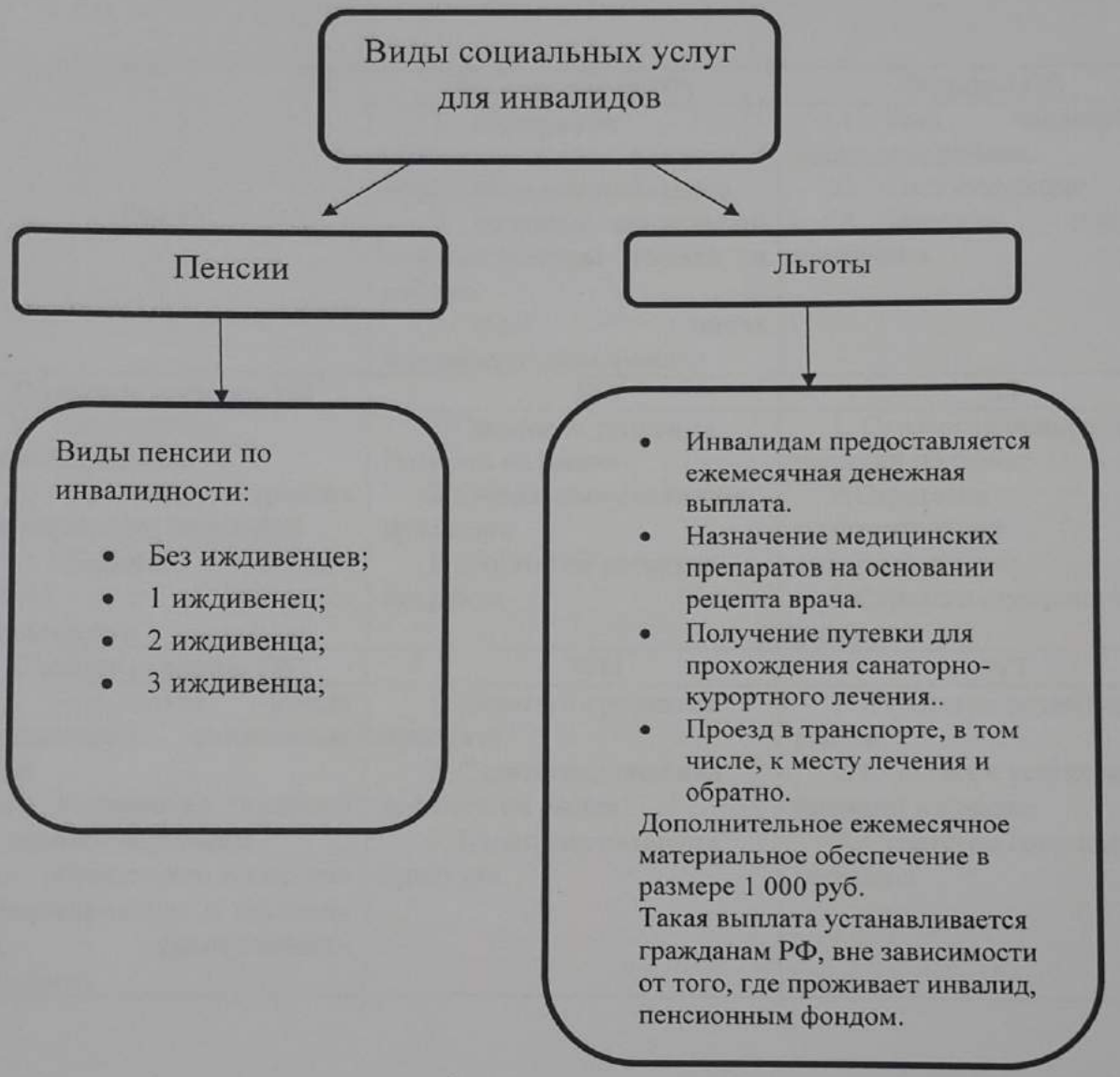
87. Министерсво социальной политики красноярского края //http://szn24.ru/

88. Ростатат/http://www.gks.ru/

89. Красстатат//http://www.krasstat.gks.ru/

90. Информационно-справочный портал для инвалидов// http://invalid24.ru/

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ПРОВЕРЕН
ДАТА 27.06.2017

Приложение А

Виды социальной поддержки инвалидов