

*Аникеев Денис Анатольевич*

студент

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный

технический университет»

г. Тамбов, Тамбовская область

## **ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ЦЕНТРОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИИ**

*Аннотация:* как отмечает автор, актуальность исследуемой темы заключается в необходимости перестроить систему работы центров социальной защиты для предоставления качественных услуг населению. Минимизации времени обращения граждан для создания пакета документов на различные виды социальных услуг, а также использование электронных систем заявления и консультирования в области предоставления социальных услуг.

*Ключевые слова:* социальная защита, социальные услуги, центр социальных услуг, реформирование, население.

Социальная защита каждого государства имеет свои характерные особенности. Организация ее работы зависит от конкретных социально-экономических условий. В Российской Федерации право на социальную защиту закреплено в Конституции Российской Федерации.

В последние десятилетия социальная защита нашей страны была приспособлена для оказания адресной оперативной помощи при решении кризисных ситуаций граждан на основании их заявления. Как показывает опыт, такой подход мало эффективен и не решает долгосрочных задач. В настоящий период времени в стране происходит реформирование работы системы многопрофильной целевой социальной защиты населения. Оно заключается в разрешении проблем

граждан на протяжении всей жизни: от вынашивания матерью ребенка до погребения человека.

Население каждого региона нуждается в плановом финансовом обеспечении социальных расходов, а именно в их значительном увеличении. По этой причине необходимо поступательное развитие регионов страны.

Существующая система социального обслуживания не всегда удовлетворяет потребностям населения, так как ее развитие сдерживается несовершенством правовой базы, недостаточностью профессионально подготовленных социальных работников.

Актуальной является проблема переосмысления и совершенствования центров социальной защиты. Основной задачей является максимальное расширение самостоятельности регионов по принятию решения о выплатах на конкретной территории и формах этих выплат.

Для удовлетворения всех потребностей социальных услуг населению созданы центры социальной защиты.

Деятельность и развитие центров социальной защиты населения ориентирована на оказание стационарных видов услуг, на основе затратных принципов.

Негосударственные организации редко имеют возможность получать доступ к социальным заказам. Отмечается недостаточное развитие сотрудничества с благотворительными организациями, не в полной мере используются возможности самофинансирования.

По данным исследователей, основой реформирования сферы социальной поддержки населения является программа мер, адресно предоставляющая услуги. Введение такого принципа влечет ограничение размеров выплат и контингента их получателей. Такой подход может быть представлен в нескольких вариантах в зависимости от бюджетных возможностей территорий, уровня

жизни населения, его структуры. Например, в Тамбовской области предоставляется ряд услуг гражданам, обучающимся в профессиональных учебных заведениях до 23 лет, тогда как в некоторых регионах данные выплаты ограничиваются достижением совершеннолетия.

Количество обращающихся граждан и объем предоставляемых ими документов достаточно объемны и требуют временных затрат в обработке. Для сокращения времени на обработку данных создаются новые информационные технологии. Так информационная технология адресной социальной помощи является обязательной частью структуры, реализующей инновации. Такой подход позволяет: обеспечивать доступ к информации по оказанию помощи, обеспечивает контроль над деятельностью системы адресной социальной помощи, контролировать и распределять финансовые средства, обеспечивать взаимодействие различных ведомств.

Результатом внедрения системы станет повышение открытости, эффективности и адресности социальной поддержки населения. Это позволяет дифференцировать подходы к различным видам социального обеспечения в разных размерах в соответствии с положением гражданина.

Большое количество законодательных актов ставит вопрос о доступности информации для граждан, возможности изучения каждым гражданином своих прав. Создается открытая интернет-система, позволяющая расширить доступность информацию по социальному обеспечению.

Таким образом, возникает потребность совершенствовать технологии социального обслуживания населения. Обновленная система призвана обеспечить права граждан в этой сфере и осуществляться в заданных направлениях: развитие

научно-методических основ деятельности, совершенствование нормативно-правовой базы организации, укрепление материально-технической базы учреждения, межведомственной координации.

Важным направлением создания процесса социального обслуживания населения является создание стандартов качества социальных услуг населению и их сертификация. Разработка стандартов качества образования является процессом продолжительным. Так как стандарты отражают изменения, которые происходят под воздействием развития потребностей населения, с одной стороны, и возрастания требований и возможностей государства в области социального обслуживания – с другой.

Итак, создание нормативно-правовой и научно-методической базы для системы социального обслуживания по схеме «лицензирование-стандартизация-сертификация» позволит обеспечить качественное и эффективное социальное обслуживание граждан.

Необходимо привлекать негосударственный сектор к предоставлению услуг населению. Для этого нужно обеспечить:

- равный доступ организаций, предоставляющих социальные услуги для государственных и негосударственных организаций;
- развитие самокупаемости социальных услуг;
- расширение свободы выбора гражданам, пользующимися бесплатными или субсидируемыми социальными услугами, в том числе на основе введения социальных счетов, дающих право их обладателям на получение бесплатных или субсидируемых услуг на определенную сумму по заранее оговоренному перечню у любой организации, имеющей лицензию;
- объединение государственного финансирования с частными благотворительными ресурсами.

При начислении пособий необходимо учитывать рост цен, индексацию детских и материнских пособий. Необходимо обратить внимание на мировой опыт обязательного страхования детей, а затем, из сформированных на его основе фондов можно либо доплачивать к начисленному заработку тем работникам, у кого она ниже прожиточного минимума, либо просто предоставлять соответствующее страховое пособие. Таким образом, решаются задачи по выводу минимального заработка на прожиточный минимум, увеличение помощи семьям с детьми, повышение оплаты труда бюджетников.

Важным направлением социальной защиты является организация деятельности по вопросам получения субсидий, выплат, компенсаций, получения различных пособий.

Перед государственным сектором и системой социальной защиты была поставлена задача создания «электронного правительства», которая успешно решается, в настоящее время, с минимальным участием гражданина – заявителя в процессе предоставления услуг и социальных гарантий. В перспективе должна быть создана схема предоставления услуг «без участия заявителя».

На федеральном и республиканском уровнях создается единая инфраструктура. Правовая база для автоматизированного информационного взаимодействия государственных органов между собой, а также с организациями и с гражданами, создаются многофункциональные центры (МФЦ), которые успешно функционируют уже во многих регионах страны, в том числе в Тамбовской области, модернизируются ведомственные и региональные информационные сети.

В Тамбовской области реализуются проекты, направленные на предоставление социальных выплат по модели «Одно окно». Суть такого метода обслуживания заключается в том, что гражданин, обратившийся за социальной помощью, с одним заявлением и всего с одним пакетом документов обращается в «окно»,

проходит там собеседование с одним специалистом по всем социальным выплатам, которые он имеет право получать. При их назначении на него формируется одно комплексное личное дело, с несколькими разделами:

- 1) «Меры социальной поддержки»;
- 2) «Субсидии»;
- 3) «Пособия» и так далее [7].

Данная технология позволяет быстро и удобно оформить и получить выплаты гражданам.

Также, уже завершён переход к предоставлению социальных выплат по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в денежной форме через кредитные учреждения или органы доставки, на выбор получателя.

Следующая реформа процесса по предоставлению выплат – создание государственного учреждения «Центра социальной поддержки населения». Для улучшения работы было проделано множество организационных вопросов:

- изменён режим работы для удобства граждан;
- утверждены «Стандарт» и «Регламент» клиентской службы;
- внедрены новые формы заявлений, телефонные справочные службы;
- организована предварительная запись на прием;
- проведена информационная работа с населением.

Новая форма по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг избавляет получателя предоставлять документы много раз, при повторном предоставлении субсидий одиноко проживающим пенсионерам, они оформляются даже без их личного обращения, на основании данных информационного обмена со смежными организациями.

Следует отметить, что успех реформы был бы невозможен без применения компьютерных технологий, автоматизации работы клиентских служб. Во всех

регионах внедрен в эксплуатацию программный комплекс «Клиентская служба», который разработанный специалистами отрасли, он организует работу в автоматизированном режиме по принципу «Одно окно».

Положительный результат новых технологий очевиден:

- исчезли очереди;
- удалось минимизировать время обслуживания одного клиента до 15 минут;
- оформление любых социальных выплат производится с одним пакетом документов и в комфортных условиях.

Все эти инновации позволяют использовать корпоративные сети для передачи данных, иметь электронные личные дела. Взаимодействие с филиалами осуществляется через сеть интернет.

Таким образом, такая модель организации очень эффективна, и ее необходимо распространять на всей территории страны, в том числе в Тамбовской области.

С внедрением новых технологий были изменены принципы работы специалистов центров социальной защиты населения. В настоящее время, назначения социальных выплат, пособий, субсидий, компенсаций, мер социальной поддержки производится одним специалистом, который специально подготовлен к многопрофильной работе. Введение такого – «участкового метода», обеспечивает своевременное назначение выплат, взаимозаменяемость специалистов, сокращение затрат времени, повышает мотивацию работников. А так же имеется информация обо всех социальных выплатах, улучшает качество работы за счет конкуренции по обслуживанию населения.

Такие технологии работы позволяют повысить доступность и качество предоставления социальных выплат, эффективность использования бюджетных

средств на реализацию социальных программ, что актуально как никогда, особенно в условиях мирового финансового кризиса.

Результатом данной реформы должна стать оптимальная социальная система, где все формы и виды социальных услуг взаимно дополняют и заменяют друг друга и имеют комплексный характер.

Итак, система социальной защиты должна обеспечивать широкий диапазон социальных, реабилитационных и медицинских услуг населению, при этом необходимо добиваться максимально эффективного расходования бюджетных средств на ее содержание и развитие, при этом, при создании такой системы, должен быть комплексный подход. Поэтому, Министерство социальной защиты населения должно разрабатывать новые социальные технологии.

### *Список литературы*

1. Апостолова А.М. Социальная политика и правовой механизм ее реализации: Учебное пособие. – М.: Владос, 2008. – 478 с.
2. Архипова Н.И. Сценарное исследование социально-экономических систем: синтез оптимальных сценариев / Н.И. Архипова, В.В. Кульба, Д.А. Кононов // Вестник Российского государственного гуманитарного университета. – 2011. – №4. – С. 58–85.
3. Егорова Т.Н. Институциональные преобразования и их влияние на экономическое развитие / Т.Н. Егорова, С.В. Шманёв // Транспортное дело России. – 2013. – №4. – С. 20
4. Морковкин Д.Е. Инновационные аспекты развития промышленного комплекса региона (на примере г. Санкт-Петербурга) // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2011. – №1. – С. 48.
5. Морковкин Д.Е. Социально-экономические аспекты устойчивого развития экономики территорий // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2014. – №1. – С. 4–10.



6. Незамайкин В.Н. Стратегия устойчивого развития Российской Федерации // Финансы и кредит. – 2005. – №17 (185). – С. 22–24.

7. Региональное управление и территориальное планирование: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.Н. Шедько, Р.Г. Погребняк, Е.С. Пожидаева [и др.]; под ред. Ю.Н. Шедько. – М.: Юрайт, 2015. – 503 с.

8. Современная энциклопедия социальной работы / Под. ред. акад. РАН В.И. Жукова. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Издательство РГСУ, 2008. – 368 с.

9. Сухарев О.С. Региональная политика: проблемы и перспективы (на примере Орловской области) / О.С. Сухарев, С.В. Шманев // Экономика региона. – 2006. – №4. – С. 67.

10. Федеральный закон №81 от 19 мая 1995 г. «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в ред. на 01.01.14 г.).

11. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (ред. 27.07.14 г.).

12. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ (ред. 27.07.14 г.).

13. Селезнева Е.И. Организация социальной защиты населения в регионах России: основные проблемы и современные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/17/2604/> (дата обращения: 09.06.2017).