

ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОСТАВЩИКОМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

Соломина Т.А.¹, Шанова Г.Н.²

¹Соломина Татьяна Александровна - заведующая отделением;

²Шанова Галина Николаевна - социальный работник,

Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов,

Бюджетное учреждение Омской области

Комплексный центр социального обслуживания населения Большереченского района,

р.п. Большеречье, Омская область

Аннотация: в данной статье рассмотрены преимущества некоммерческого учреждения государственного сектора социальных услуг как поставщика услуг. Выделяются и описываются особенности организации социального обслуживания в условиях сельской местности, а также обязательные условия для улучшения качества обслуживания. Статья будет интересна заведующим отделениями социального обслуживания на дому и социальным работникам учреждений социального обслуживания населения.

Ключевые слова: социальная сфера, рынок социальных услуг, сектор услуг, ресурсообеспеченность.

На сегодняшний день на рынке социальных услуг в р.п. Большеречье Омской области действует некоммерческое учреждение, относящееся к государственному сектору услуг - БУ "КЦСОН Большереченского района". Основными преимуществами некоммерческого учреждения государственного сектора социальных услуг как поставщика услуг являются: наличие системы государственного контроля; ресурсообеспеченность (административная, финансовая, кадровая, инфраструктурная, организационная); надежность, стабильность государственного сектора, защищенность законом, наличие нормативной правовой базы; доверие со стороны населения; относительно низкая стоимость услуг, отсутствие необходимости окупаемости вложенных средств [4, 18].

При организации работы по социальному обслуживанию и предоставлению услуг на селе необходимо учитывать следующие особенности: при организации и осуществлении социального обслуживания и предоставления услуг в сельском социуме немаловажную роль играют такие факторы, как слаборазвитая социальная инфраструктура, ограниченный доступ к некоторым социальным услугам (образованию, здравоохранению), несоответствие уровня инженерных, транспортных и теле- и интернет-коммуникаций современным требованиям; социальные службы расположены в райцентре (многие сельские жители не получают социальной помощи из-за изолированности и территориальной удаленности мест проживания от социальных служб и отсутствия специалистов) [1, 21]; в сельской местности мало активно действующих организаций социальной направленности, практически полностью отсутствует социальная поддержка со стороны частных благотворителей [2, 61]; сложившаяся демографическая структура населения сельских территорий определяет категории получателей услуг: как правило, доминируют одинокие пенсионеры (82% от общей численности пенсионеров, являющихся получателями услуг в селах и деревнях Большереченского района); для сельского жителя характерна низкая мобильность, социальная инертность, которые обуславливают консерватизм, приверженность к традиционным формам, методам и способам социальной поддержки и вызывают настороженность по отношению к инновациям в сфере предоставления социальных услуг; материально- финансовые трудности сельского жителя обусловлены небольшим размером пенсии, которая в среднем на 22% ниже, чем у среднестатистического городского пенсионера. При этом в сельской местности практически отсутствуют возможности трудоустройства пожилых пенсионеров с целью получения дополнительного заработка; особенностью потребления социальных услуг жителями сел и деревень является узкий спектр и простейшие формы потребляемых социальных услуг, ориентированных на физиологическое выживание в условиях низкой комфортности жизни. Удельный вес социально-бытовых услуг в общей структуре полученных услуг достигает почти 78%; в связи с урбанизацией за счет оттока молодежи и людей трудоспособного возраста, увеличивается число граждан пожилого возраста, что стимулирует процесс возрастания нагрузки на действующего социального работника.

Исходя из особенностей организации социального обслуживания и предоставления услуг в сельской местности можно сформулировать основные критерии оценки качества и эффективности предоставления услуг: удовлетворенность получателей услуг (99,4% из числа граждан пожилого возраста и инвалидов, являющихся получателями услуг удовлетворены качеством предоставления услуг), оперативность реагирования на проблему, отношение персонала к работе, увеличение количества оказываемых услуг (2016 год - 212184 социальные услуги, за 2017 год - 263511 социальных услуг), успешность и

результативность обслуживания. Последний критерий подразумевает налаженный контакт, доверительные отношения, индивидуальный подход к получателю услуг и его проблемам, проявление эмпатии к получателю услуг, соблюдение конфиденциальности и этических норм.

Улучшению качества предоставления услуг, а также увеличению количества услуг, безусловно, способствовали такие факторы как повышение уровня информированности о предоставляемых услугах (раздача буклетов, памяток, реклама в местной газете и т.д.), расширение спектра услуг, а также личность социального работника, его ответственность, порядочность, отзывчивость [3, 98].

Внутренний контроль, направленный на выявление уровня удовлетворенности получателей услуг предоставляемыми услугами, осуществляется на основе социологических исследований, индивидуальных бесед с получателями услуг, публикаций отзывов о работе учреждения и его подразделений в районной газете «Наша Иртышская правда» и на официальном сайте БУ «КЦСОН Большереченского района», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.

Таким образом, одним из основных требований к предоставляемым услугам в сельской местности является учет специфических социально-психологических особенностей получателей услуг, а также особенностей их проживания в сельской местности. БУ «КЦСОН Большереченского района» в настоящее время является наиболее оптимальным и перспективным в сельской местности поставщиком социальных услуг. Кроме того, повышение качества предоставляемых услуг происходит за счет повышения уровня информированности населения о предоставляемых услугах, расширения спектра предоставляемых услуг.

Список литературы

1. *Захаров М.Л., Тучкова Э.Г.* Право социального обеспечения России. М.: БЕК, 2002. 560 с.
2. *Ковалева А.В.* Проблемы социальной работы в сельской местности Хабаровского края // Ученые заметки ТОГУ, 2015. № 4. С. 184-188.
3. *Коновалова Л.Н., Корсаков М.И., Якимец В.Н.* Управление социальными программами компании/ под ред. С.Е. Литовченко. М., 2003.
4. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федер. Закон Рос. Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ: принят Гос. Думой, Федер. Собр. Рос. Федерации 23.12.2013: одобр. Советом Федерации, Федер. Собр. Рос. Федерации 25.12.2013 // Собрание законодательства РФ, 2013. № 52. Ч. 1. Ст. 7007.