

Организация деятельности учреждений социального обслуживания в столичном мегаполисе

**Екатерина Александровна
Виниченко,**

директор Центра социальной помощи
семье и детям «Южнопортовый»
ЮВАО г. Москвы

Становление рыночных отношений в России предполагает ориентацию государственных социальных учреждений города Москвы на переход к сочетанию платных и бесплатных услуг, предоставляемых семьям и детям. Это обуславливает необходимость дальнейшего развития нормативной правовой базы организации деятельности социальных учреждений, обновления материально-технической базы, переподготовки специалистов.

● социальная работа ● социальное обслуживание населения ● рынок социальных услуг ● государственные учреждения социального обслуживания населения

В основе всех подходов к управлению социальными службами должны лежать нормативные правовые акты, которые обеспечивают законность принятых решений, согласованность всех звеньев системы социального обслуживания.

Право в виде законов и подзаконных актов имеет большое значение для дальнейшего совершенствования системы социальной работы и играет организационную роль в функционировании социальных служб. Во-первых, в обеспечении социальных гарантий, развитии социального обслуживания от минимальной необходимости к оптимальной достаточности. Во-вторых, в воспроизводстве различных социальных услуг, необходимых для удовлетворения потребностей клиентов социальных служб. В-третьих, в регламентации технологий социального обслуживания, видов и форм предоставления социальных услуг.

Правовое обеспечение играет важную роль как для создания и развития организационно-управленческих систем, так и для обеспечения гарантий качественного обслуживания клиентов социальных служб, высокого качества социальной работы в целом.

ТЕХНОЛОГИЯ И ПРАКТИКА

Работа всех структурных подразделений Центра социальной помощи семье и детям направлена на достижения единой цели — оказание своевременной и эффективной социальной помощи семьям, имеющим несовершеннолетних детей. В процессе деятельности учреждения структурные подразделения неразрывно связаны между собой, но при этом каждое из них выполняет свою конкретную работу. Схема взаимодействия структурных подразделений может быть описана в регламенте. При этом необходимо учитывать, что в случае возникновения любых нестандартных ситуаций руководитель учреждения должен незамедлительно быть поставлен в известность.

В настоящее время социальное обслуживание населения является одной из немногих отраслей, объёмы которой постоянно возрастают, охватывая всё большую часть населения. Постоянно расширяется и круг вопросов, входящих в эту сферу.

В новых экономических условиях превышение темпов роста цен на потребительские товары и услуги, уровня оплаты жилищно-коммунальных услуг над темпом роста доходов населения продолжает негативно влиять на качество жизни населения. Количество получателей адресной социальной помощи постоянно растёт, что говорит о всё ещё низких доходах населения по отношению к величине прожиточного минимума и об актуальности оказания государственной социальной помощи такой категории граждан.

Основные проблемы в сфере социального обслуживания населения — нечёткость в распределении прав и обязанностей между государственными органами, неэффективное управление учреждениями, нехватка ресурсов, недостатки в организации обмена новыми технологиями. Нуждающихся в получении социальных услуг больше, чем государство может удовлетворить. Качество же самих услуг во многих случаях оставляет желать лучшего. Основная часть учреждений социального обслуживания не соответствует требованиям, предъявляемым действующим законодательством. Они расположены в зданиях и помещениях, которые не соответствуют нормативному состоянию по эксплуатационным и техническим характеристикам.

Многие из этих проблем в настоящее время пытаются решить, создав рынок социальных услуг. Предполагается, что в условиях конкуренции центр социального обслуживания, плохо справляющийся со своими основными обязанностями, вряд ли долго просуществует. Кроме того, есть идея предлагать людям получать социальные услуги по страховому принципу. Таким образом, можно будет решить вопрос финансирования заведомо убыточной соци-

В настоящее время социальное обслуживание населения является одной из немногих отраслей, объёмы которой постоянно возрастают, охватывая всё большую часть населения. Постоянно расширяется и круг вопросов, входящих в эту сферу.

Е.А. Виниченко. Организация деятельности учреждений социального обслуживания в столичном мегаполисе

альной работы. Предполагается также, что к сфере социальных услуг можно привлечь бизнес и общественные организации. Тогда средства для государственных учреждений социального обслуживания можно будет извлекать из коммерческой деятельности, непосредственно к этим учреждениям не относящейся, или из благотворительных взносов.

Основные проблемы в сфере социального обслуживания населения — нечёткость в распределении прав и обязанностей между государственными органами, неэффективное управление учреждениями, нехватка ресурсов, недостатки в организации обмена новыми технологиями.

И это вдобавок к тому, что отсутствует единый подход к формированию паспортов государственных услуг, особенно оказываемых семьям и несовершеннолетним; не разработаны регламенты предоставления социальных услуг населению государственными учреждениями; нет единого подхода к учёту услуг, оказываемых населению. Да и систему контроля качества услуг без чёткого определения того, что услуга в себя включает, выстроить сложно.

На мой взгляд, в первую очередь необходимо провести внутреннее обновление социальных учреждений, и прежде всего структурное. Однако делать это следует с учётом особенностей конкретного района и конкретного государственного учреждения. Ни для кого не секрет, что самым проблемным отделением как в центрах социального обслуживания, так и в центрах социальной помощи семье и детям является отделение дневного пребывания.

В центрах социального обслуживания — в силу нехватки помещений для организации работы с пенсионерами, возрастных особенностей клиентов, которые предполагают и дневной отдых, и прогулки и т.д. В центрах социальной помощи семье и детям — в силу того, что несовершеннолетние большую часть дня находятся в образовательных учреждениях. Кроме того, существующая система поддержки детей и малообеспеченных семей (бесплатное питание) и опыт работы школ по принципу «школа полного дня» делают из центров и учреждений образования конкурентов, вместо того чтобы делать их партнёрами в профилактике безнадзорности.

Выходом из существующего положения могло бы стать разделение отделения на два направления работы:

- организация бесплатного питания в социальной столовой;
- социальная реабилитация.

Ещё одно направление возможного обновления государственных социальных учреждений — объединение отделений социального обслуживания на дому и отделения специализированной помощи на дому с одновременным переводом социальных и медицинских работников на сдельную систему оплаты труда. С одной стороны, это позволит предоставлять надомные услуги с учётом индивидуальной потребности и необходимости. С другой — снимет противо-

ТЕХНОЛОГИЯ И ПРАКТИКА

речия между режимом посещений клиентов отделения и регламентированной рабочей неделей социальных и медицинских работников. И ещё один плюс объединения: клиенты при ухудшении состояния здоровья не будут испытывать дополнительный психологический дискомфорт от перевода из отделения в отделение и смены социального работника.

Кроме того, на мой взгляд, в учреждениях социального обслуживания необходимо создание отдела документообеспечения. Это обусловлено большим объёмом входящей и исходящей корреспонденции, а также нормативными правовыми требованиями к организации делопроизводства и архивации документов учреждения.

Совершенствование работы управленческого аппарата, оперативность и качество решения вопросов, а также деятельность организации в целом в значительной мере зависят от организации использования и хранения документов, в том числе и от их систематизации и классификации.

Требования к составу и содержанию внутренних локальных актов учреждений и организаций любых форм собственности предъявляются трудовым, федеральным и региональным законодательством. Принятие в учреждении локальных нормативных документов регламентационного характера позволяет более чётко выстроить работу учреждения в целом, конкретизировать позиции федерального и регионального законодательства применительно к нуждам и особенностям конкретного учреждения.