

Министерство образования и науки Российской Федерации
Лысьвенский филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Факультет профессионального образования
Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Кафедра «гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Зав. кафедрой ГСЭ
_____ (З.А. Мухаева)
«__» _____ 20__ г

Выпускная квалификационная работа

На тему: «Разработка и реализация государственной и муниципальной политики в сфере социального обслуживания населения Лысьвенского городского округа (на примере ООО «УК «Новолетие»)»

Студент _____ (О.В. Колчанова)

Состав ВКР:

1. Пояснительная записка на 70 стр.

Руководитель ВКР

Инженер кафедры ГСЭ,
_____ /М.С .Рожкова /

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ И РАЗРАБОТКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	7
1.1 Теоретический анализ понятий: «социальная услуга», «социальная защита», «социальное обслуживание», «учреждение социального обслуживания».....	7
1.2 Основные направления реализации системы социального обслуживания населения РФ	14
1.3 Нормативно-правовые основы управления социальной защиты и обслуживания населения	18
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЛГО НА ПРИМЕРЕ ООО «УК «НОВОЛЕТНИЕ»	26
2.1 Социально-экономическая характеристика муниципального образования «Лысьвенский городской округ Пермского края»	26
2.2 Управление процессами социального обслуживания в условиях малого города (предоставление мер социальной помощи).....	31
2.3 Направления деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере обслуживания населения Лысьвенского городского округа	36
2.4 Анализ проблем социального обслуживания в процессе осуществления деятельности ООО «УК «Новолетие».....	45
ГЛАВА 3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «УК «НОВОЛЕТНИЕ» В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЛГО	52
3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере социального обслуживания населения ЛГО.....	52
3.2 Оценка социального и экономического эффекта от предложенных мероприятий.....	60

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	66
ПРИЛОЖЕНИЕ А ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	71
ПРИЛОЖЕНИЕ Б ШКАЛА ДЕМОГРАФИЧЕСКОГО СТАРЕНИЯ Ж. БОЖЕ- ГАРНЬЕ – Э. РОССЕТА	72
ПРИЛОЖЕНИЕ В СВИДЕТЕЛЬСТВО О ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ ООО «УК НОВОЛЕТНИЕ»	73
ПРИЛОЖЕНИЕ Г ТАРИФЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ООО «УК НОВОЛЕТНИЕ»	74

ВВЕДЕНИЕ

Уровень жизни населения выступает в качестве одного из ключевых направлений долгосрочного политического курса Российской Федерации, являясь важнейшим показателем эффективности государственной политики в современных условиях. Ухудшение качества жизни влечет за собой снижение показателей здоровья, увеличение масштабов бедности, рост социальной напряженности и экономической нестабильности. Предотвращение возникновения подобной ситуации происходит при помощи проведения государством политики социальной защиты населения.

Формирование в России социально ориентированной рыночной экономики посредством кардинальных реформ в социальной сфере настоятельно требует разработки организации системы социальной защиты населения, которые являлись бы встроенным внутренним механизмом рыночной экономики, позволяющим эффективно решать возникающие социальные проблемы.

Социальное обслуживание граждан (комплекс социальных услуг, оказываемых гражданам бесплатно или за плату) является неотъемлемой частью социального обеспечения и играет значительную роль в минимизации неблагоприятных последствий наступления социальных рисков для граждан. Это не только возможность срочного получения помощи в виде питания, одежды, иных предметов первой необходимости, но и обеспечение временного проживания, оказание психологической, правовой помощи и возможность получения иных социальных услуг.

Проблема изучения различных аспектов формирования социальной защиты в современном российском обществе, в том числе и таких ее подсистем, как социальное обеспечение, социальная поддержка, социальное обслуживание нашли отражение в работах следующих ученых: Абалкин Л., Амосов А., Аширова Г., Вербовская М.Д., Качанова Е., Ключкин М., Кокин Ю.П., Курьянов А.Д., Мильер Б., Минакир П.А., Мокронос А., Нестеров

Л., Осадчей Ш.И., Рогова И., Сидоркина З.И., Соболева И., Сорокин Д., Тамбовцев В.Л., Трунтягин А.Н., Чернышева Л.Б., Шкуркин А.М.

Целью данной выпускной квалификационной работы ставится разработка мероприятий по совершенствованию государственной и муниципальной политики в сфере социального обслуживания населения ЛГО на примере ООО «УК Новолетие».

Поставленная цель выпускной квалификационной работы определила следующий перечень задач:

- проведение теоретического анализа понятий «социальная услуга», «социальная защита», «социальное обслуживание», «учреждение социального обслуживания»;
- исследование основных направлений реализации системы социального обслуживания населения РФ;
- раскрытие нормативно-правовых основ управления социальной защиты и обслуживания населения;
- подготовка социально-экономической характеристики муниципального образования «Лысьвенский городской округ Пермского края»;
- раскрытие управления процессами социального обслуживания в условиях малого города (предоставление мер социальной помощи);
- исследование направлений деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере обслуживания населения ЛГО;
- проведение анализа проблем социального обслуживания в процессе осуществления деятельности ООО «УК «Новолетие»;
- разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере социального обслуживания населения ЛГО;
- оценка социального и экономического эффекта от предложенных мероприятий.

Объектом исследования является ООО «УК «Новолетие».

Предметом исследования выступают социально-экономические и организационно-управленческие отношения, которые складываются в результате осуществления социального обслуживания населения.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы использовались следующие методы исследования: анализ и синтез, сопоставление, обобщение, табличный и графический методы представления данных.

Методологическими основами дипломной работы явились аспекты экономической теории, касающиеся социальной защиты, основы теории управления и государственного регулирования.

Источниками информации послужили законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации и ЛГО; материалы научно-практических конференций и периодических изданий.

Структурно работа состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения и списка использованной литературы.

В первой главе выпускной квалификационной работы раскрываются теоретические основы реализации социального обслуживания населения. Вторая глава посвящена анализу деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере обслуживания населения ЛГО на примере ООО «УК «Новолетие». В третьей главе предлагаются пути совершенствования деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере социального обслуживания населения ЛГО. В заключении подводятся основные итоги работы, делаются выводы.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ И РАЗРАБОТКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Теоретический анализ понятий: «социальная услуга», «социальная защита», «социальное обслуживание», «учреждение социального обслуживания»

Современный этап социально-экономического и политического развития России требует изучения основных механизмов социальной защиты и обеспечения населения для выработки новых подходов к ее организации, к взаимодействию ее с другими направлениями социальной политики. Представляется важным и перспективным уточнение базовых понятий, связанных с социальной защитой населения, выделение теоретических подходов к пониманию государственной политики в области социальной поддержки.

Социальной защите населения уделено достаточно большое внимание в работах Е.Д. Каткульского, Б.В. Ракитского, Л. Ржаничиной, В.Д. Роика, Г.Х. Гендлера, Н.А. Горелова, Е. Тишина, Д.Г. Дорохина, Г.В. Сулеймановой и других авторов.

В научных источниках термин «социальная защита населения» определяется в широком и узком смыслах.

Рассмотрим наиболее распространенные точки зрения на проблему «социальной защиты населения».

Позиция специалистов Международного Бюро Труда (МБТ):

– «Широкий подход – охватывающий практически всю сферу жизнедеятельности человека в процессе труда» [27, с. 10]. На наш взгляд, отрицательным моментом этой позиции является ограничение сферы

жизнедеятельности человека процессом труда. В данном случае не представлена социальная защита населения в нетрудоспособном возрасте.

– «Узкий подход – охватывающий социальное страхование и социальную помощь (как механизм социальной защиты)» [27, с. 12].

Снежко О.А. термин социальная защита поясняет тремя подсистемами:

- защита трудоспособного населения;
- защита нетрудоспособного и социально ослабленного населения;
- защита интересов граждан в социально-культурной сфере, то есть образование, охрана здоровья культура.

Причем второй из представленных направлений Снежко О.А. называет социальной защитой в узком смысле слова (собственно социальной защитой) [36, с. 7].

Григорьева И.А. рассматривает понятие «социальная защита населения» как законодательно прописанное обязательство государства по обеспечению всем слоям населения условий для поддержания их жизни и благосостояния на уровне, не ниже минимально принятого в стране, и сглаживания крайних явлений социального неравенства [13, с.38]. Положительное в этом определении то, что социальная защита предусматривается в отношении всех слоев населения.

Другие отечественные авторы приводят свои определения относительно «социальной защиты населения» только в широком смысле слова.

Козина Е.С.: «...тот общественный порядок, в котором объекты могут опираться на общественный строй при выдвижении и отстаивании своих интересов, при формировании и отстаивании своего положения в обществе» [24, с. 78].

Казибекова Н.А., Атаева В.Х: «...одна из главных функций государства, осуществляемая всегда и при любых условиях, хотя возможности социальной защиты населения могут различаться в зависимости от характера

общественно-политического строя и от социально-экономической и политической ситуации» [22, с. 17].

Е.В.Тишин определяет социальную защиту как «...систему законодательных, экономических и социальных гарантий, которые обеспечивают всем трудоспособным гражданам равные права и условия для улучшения своего благосостояния за счет своего личного трудового вклада ... а нетрудоспособным и социально уязвимым слоям ... предоставляет преимущества за счет использования средств общественных фондов потребления, а также прямую материальную поддержку в различных ее формах» [38, с. 18].

Хамидуллин Н.Р. утверждает, что социальная защита, в соответствии с основной целью национального развития, означает обеспечение социальных гарантий и социальных прав «всем категориям россиян» в воспроизводстве и развитии условий их жизнедеятельности, близких к стандартам постиндустриального общества, с современными характеристиками качества жизни и среды обитания [43, с. 19]. В данном определении настораживает присутствие слов «всем категориям россиян», ограничивающих защиту по национальному признаку. Почему только россиян? В России могут осуществлять свою деятельность специалисты других стран, права которых могут быть нарушены по следующим направлениям: трудовая и общественная деятельность, образование, здравоохранение и безопасность. Тем более неприемлема такая позиция в ситуации, когда правительство России привлекает на внутренний рынок иностранную рабочую силу, в том числе и из стран Ближнего Зарубежья – СНГ, где значительна доля русскоязычного населения.

Социальная защита в самом широком ее смысле определена статьей 7 Конституции Российской Федерации, она организуется как на государственном, так и негосударственном уровне, в разных формах (включая социальное обеспечение), при этом предоставляются различные

виды материальных и нематериальных благ и льгот, путем установления режимов смягчения обременений либо установления мер ответственности.

Рассмотренные выше точки зрения позволяют сделать вывод о том, что многие авторы, характеризуя термин социальной защиты населения, различают активные и пассивные формы социальной защиты, в качестве объекта защиты различают трудоспособное, нетрудоспособное, социально уязвимое категории населения.

Можно сказать, что все рассмотренные трактовки понятия социальной защиты населения не лишены недостатков, так как некоторые из них ориентированы не на раскрытие сущности понятия, а на комплекс мероприятий по реализации конкретных гарантий, на общественный порядок, поддержку трудоспособного и нетрудоспособного населения, то есть на конкретные или практические мероприятия.

«Современный экономический словарь» также содержит рассматриваемую категорию, но не вносит существенного уточнения в ее смысл: «Защита социальная – совокупность принимаемых государством мер по социальной защите и поддержке населения» [34].

Учитывая вышеизложенное, а также рассмотрев другую имеющуюся литературу по проблемам социальной защиты населения, сформулируем свое определение рассматриваемой категории: социальная защита населения – это теоретико-экономическая категория и конкретная социально-экономическая практическая деятельность, которая предполагает обозначение и определение актуальных направлений и конкретный порядок обеспечения достойных условий жизни, а также предоставление возможности свободного развития для всех групп населения путем проведения государственной социально-экономической политики, которая основана на действующих в данной стране международных, общенациональных (разработанных и принятых в этой стране), региональных нормативно-законодательных актах.

Причем поскольку под социальной защитой населения мы понимаем еще и конкретную социально-экономическую практическую деятельность,

нацеленную на защиту населения от всех видов риска, в том числе социального, экономического, профессионального.

По мнению специалистов Международного бюро труда, социальная защита может осуществляться в виде социального страхования и социальной помощи. Можно согласиться с этой точкой зрения.

В целом, система социальной защиты в России представляет собой наиболее распространенную в странах с рыночной экономикой модель, включающую социальное страхование, социальное обеспечение и социальную помощь [21, с. 26].

В законодательстве (ст. 3 Федерального закона № 442-ФЗ) социальное обслуживание граждан определено как деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам. Далее по тексту нормативного акта раскрывается понятие социальной услуги: социальная услуга — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Таким образом, основное назначение социальных услуг — расширение возможностей граждан самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, т.е. максимальное сокращение «нуждаемости» в социальном обслуживании.

Наряду с законодательной базой социального института страны множество различных интерпретаций определения понятия «социальное обслуживание» встречаются в научной литературе. Например, по мнению Е.А. Богданян, социальное обслуживание — это «предоставление социальными службами различных услуг и помощи слабо защищенным слоям населения и любому человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию (ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность:

инвалидность, болезнь, сиротство, малообеспеченность, безработица, и т. д., которую человек не может перенести самостоятельно)» [11, с. 76].

Н.Н. Дорошенко утверждает, что социальное обслуживание – это «социальная технология, позволяющая оказать необходимую поддержку гражданам в условиях сложной жизненной ситуации, т. е. ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно» [16, с. 979].

Е.Н. Тимошина предлагает использовать следующее понятие социального обслуживания: это «деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации» [38, с. 19].

Анализируя приведенные определения понятия «социальное обслуживание», можно сделать вывод о том, что в каждом из них упоминается наличие сложной жизненной ситуации, что и обуславливает социальный риск субъекта (гражданина, в том числе пожилого человека), ввиду наличия которого ему требуется социальная помощь. Однако, данный компонент определения не аккумулируется с категорией пожилых людей в своем первоначальном значении: социальное обслуживание пожилых людей не предполагает обязательного наличия у них трудной жизненной ситуации как таковой, поскольку сам пожилой возраст воспринимается в неразрывной связи с социальными рисками. Иными словами, социальное обслуживание пожилых людей предполагает не только комплекс мер, направленных на помощь пожилому человеку в трудной жизненной ситуации, но и профилактику возникновения таковой, включая последующую социальную реабилитацию.

На основании содержания общих определений исследуемого понятия можно сформулировать определение социального обслуживания пожилых людей. Так, социальное обслуживание пожилых людей «представляет собой

деятельность социальных служб по поддержке, оказанию различных услуг (бытовых, медицинских, психолого-педагогических, правовых и других) и материальной помощи, проведению реабилитации и социальной адаптации граждан пожилого возраста [38, с. 113].

Федеральный закон № 442-ФЗ вводит новое понятие «поставщик социальных услуг». В соответствии с новым законодательством поставщиком социальных услуг может выступать юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, и (или) индивидуальный предприниматель. Безусловно, основными поставщиками социальных услуг по новому законодательству призваны стать некоммерческие организации. Прежде всего это связано с правовой природой данных юридических лиц, поскольку социальная сфера, так же как и суть деятельности некоммерческих организаций, не предполагает извлечения прибыли [10, с. 173].

Исходя из вышесказанного, социальное обслуживание как социальный процесс заключается в изменении состояния объекта, заключающегося в удовлетворении потребностей, способствующих его развитию в течение определенного времени, с учетом культурно-экономического уровня развития, степени организации окружающего его социума. Особенностью социального обслуживания как социального процесса является то, что продукт и результат социального процесса – это социальные услуги, обеспечивающие социальный комфорт индивида. Объект социальных действий - это пожилые люди, получатели социальных услуг, одиноко проживающие, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, относящиеся к «группе риска», на который направлены социальные действия со стороны субъекта в лице органов социального обслуживания в определенных социальных условиях (микро- и макросреда) для достижения поставленных целей, положительного результата (социализация, ресоциализация).

1.2 Основные направления реализации системы социального обслуживания населения РФ

Рассмотрим виды и формы предоставления социальной помощи пожилым людям и инвалидам. Среди форм социального обслуживания можно выделить следующие (см. приложение А):

- 1) социальное обслуживание на дому;
- 2) социальное обслуживание в полустационарной форме;
- 3) социальное обслуживание в стационарной форме [4, с. 165].

Что касается видов социальных услуг, то к ним относятся следующие (см. приложение А):

- социально-бытовые услуги (направлены на поддержание жизнедеятельности пожилых людей и инвалидов в бытовых условиях);
- социально-медицинские услуги (предполагают поддержание и сохранение здоровья пожилых людей и инвалидов посредством организации специального ухода и оказания содействия в реализации оздоровительных мероприятий, профилактике заболеваний, выявления отклонений норм здоровья);
- социально-психологические услуги (обращены к коррекции психологического состояния пожилых людей и инвалидов);
- социально-педагогические услуги (обращены к профилактике отклонений в поведении и развитии получателей);
- социально-трудовые услуги (направлены на оказание помощи в трудоустройстве и содействие трудовой адаптации пожилых людей и инвалидов);
- социально-правовые услуги (направлены на оказание юридической помощи);
- коммуникативные услуги (направлены на повышение коммуникативного потенциала пожилых людей и инвалидов);

– срочные услуги (предоставление социальных услуг в срочном порядке).

Как можно заметить, сущность социальных услуг, предоставление которых гарантируется государством, весьма разнообразна. Это свидетельствует о том, что сами потребности исследуемой категории общества имеют разнообразный характер, обуславливающий необходимость поддержки такого колорита социальных услуг, который способен их удовлетворить [39, с. 117].

С 01.01.2015 года вступили в силу новые правила осуществления социального обслуживания в России, которые имеют следующие особенности:

1) В систему социального обслуживания помимо государства теперь включены некоммерческие и коммерческие организации, а также индивидуальные предприниматели. Это значит, что они наравне с государственными учреждениями вправе оказывать социальные услуги и получать за это финансирование;

2) Все потребности гражданина в социальных услугах теперь отражаются в Индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ).

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг или ИППСУ, это специальный документ, выдаваемый городским или районным органом социальной защиты, позволяющий получать социальное обслуживание (социальные услуги) у государства или организаций.

В ИППСУ включаются те услуги, которые необходимы гражданину, в соответствии с представленными при оформлении Программы рекомендациями специалистов (врачей, сотрудников реабилитационного центра и т.д.) в рамках утвержденного в городе Перечня (в каждом регионе утверждается свой Перечень).

Перечень делится на трех части в зависимости от формы социального обслуживания:

- на дому;
- полустационарная форма (получение услуг в организации в течение дня);
- стационарная форма (постоянное проживание в организации).

В свою очередь, услуги объединены в группы:

1. Социально-бытовые услуги (смена белья, помощь в приготовлении пищи, покупка продуктов и т.д.);
2. Социально-медицинские услуги (наложение компрессов, удаление мозолей, уход (помощь в уходе) за медицинским оборудованием и т.д.);
3. Социально-психологические услуги (проведение доверительных бесед, проведение занятий групп взаимопомощи и т.д.);
4. Социально-педагогические услуги (проведение логопедических занятий, обучение уходу за больным ребенком, организация клубов по интересам и т.д.);
5. Социально-трудовые услуги (организация обучения в трудовых мастерских, профессиональная ориентация и т.д.);
6. Социально-правовые услуги (оказание помощи в написании заявлений, предложений, жалоб, в оформлении документов и т.д.);
7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов (обучение вербальной коммуникации, обучение невербальной коммуникации, обучение самостоятельному передвижению, включая изучение жизненно важных маршрутов передвижения и т.д.);
8. Срочные социальные услуги (обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов, обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения и т.д.).

На основе осуществленного анализа был выделен ряд проблем и тенденций развития института социального обслуживания.

Во-первых, следует обозначить проблему недостаточно эффективного мониторинга пожилых людей и инвалидов, нуждающихся в социальной помощи. Далеко не все пожилые люди и инвалиды обращаются в органы социальной защиты для получения социальных услуг. Более того, данная проблема имеет связь и с профилактикой трудных жизненных ситуаций, в которые попадают исследуемые категории граждан. Для того чтобы и профилактические, и корректирующие меры социальной защиты были эффективными, необходимо проводить комплексные исследования актуальных проблем граждан страны (в отношении каждого субъекта России мониторинг должен осуществляться соответствующими территориальными органами).

Во-вторых, наблюдается проблема недостаточной связи социального обслуживания с проблемой обеспечения высокого уровня качества жизни пожилых людей и инвалидов.

К сожалению, большинство мер, принимаемых в рамках социальной защиты пожилых людей и инвалидов, направлено на устранение факта и последствий трудной жизненной ситуации, не позволяющих пожилому человеку вести нормальную жизнедеятельность. Помимо коррекционной активности социального обслуживания необходимо стимулировать и профилактическую, а также обеспечивающую, в рамках которых будут приниматься эффективные меры, направленные на повышение качества жизни пожилых людей в России.

В-третьих, неоднозначным остается последнее изменение в законодательном обеспечении института социального обслуживания пожилых людей. Реформа 2015 года (внедрение Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ») предполагает, что государство будет являться заказчиком социальных услуг, в то время как исполнителями смогут стать коммерческие организации.

С одной стороны, это будет способствовать повышению качества социального обслуживания на дому, поскольку коммерческие организации имеют большие финансовые возможности ввиду сравнительно свободного бюджета. Но, с другой стороны, активное участие бизнес-единиц в институте социального обслуживания может стать причиной его коммерциализации. Это станет крайне неблагоприятным следствием: пожилые люди, как правило, не располагают нужным количеством денежных средств для обеспечения надлежащего уровня качества жизни сегодня и при увеличении потребностей в средствах они станут вовсе не способными обеспечивать свои потребности.

В заключение можно сделать вывод о том, что обеспечить выбор рациональных и продуктивных направлений развития института социального обслуживания пожилых людей и инвалидов сможет только ориентация на повышение качества их жизни. Поднятие уровня качества жизни пожилых людей, безусловно, должно стать важнейшей задачей государства на сегодняшний день.

1.3 Нормативно-правовые основы управления социальной защиты и обслуживания населения

Законодательством (ст. 39 Конституции РФ) предусмотрено материальное обеспечение и обслуживание граждан в старости, в случае болезни, полной или частичной утраты трудоспособности, потери кормильца, а также семей, в которых есть дети.

Перечень социальных услуг или гарантий является «открытым».

Он может быть дополнен и расширен, и для этого не обязательно вносить поправки в Конституцию, о чем свидетельствует упоминание «об иных гарантиях социальной защиты» (ч.2 ст. 7) и о гарантиях социального обеспечения «в иных случаях, установленных законом» (ст. 39).

Поясним, что имеется ввиду следующее: если какие-либо новые жизненные проблемы граждан вдруг станут «социальной проблемой», то может быть инициирован процесс создания нового вида социальных гарантий.

Рассмотрим далее принципы, по которым тем или иным лицам оказываются социальные услуги и предоставляются социальные гарантии.

С юридических позиций общепринято, что обеспечение за счет общества должно осуществляться не для всех граждан, а лишь для определенных их категорий, установленных в законе.

Категории граждан, подлежащих социальной защите, представлены на рисунке 1.

нетрудоспособные (в том числе по старости, инвалидность, выслуге лет)	лица, потерявшие кормильца	дети, семьи с детьми и беременные женщины
ветераны	ветераны войны и труда	лица, имеющие статус беженцев и вынужденных переселенцев
безработные	лица, пострадавшие от воздействия радиации	лица, награжденные орденами боевой и трудовой славы
Герои Советского Союза и России	жители блокадного Ленинграда	бывшие узники концлагерей, гетто

Рисунок 1 - Категории граждан, подлежащих социальной защите [17, с. 109].

При этом можно отметить, что условием предоставления того или иного вида обеспечения является наступление соответствующих обстоятельств, определенных событий, например, достижение определенного возраста, инвалидность, смерть, рождение гражданина и т.д.

Как нетрудно заметить, указанные обстоятельства связываются с наступлением для человека трудной жизненной ситуации, в которой он оказался по независящим от него причинам, когда помощь общества является ему крайне необходимой.

Таким образом, мы пришли к выводу о том, что под социальными обеспечением в настоящее время понимается форма осуществления государственной социальной политики, направленная на обеспечение в материальном плане определенных категорий граждан средствами из государственного бюджета и специальных внебюджетных фондов по случаю наступления событий, которые признаются государством на данном этапе своего развития социально значимыми. Социальное обеспечение своей целью ставит выравнивание социального положения определенных категорий граждан, о которых шла речь выше, по сравнению с остальным обществом.

Исходя из этого, к системе социального обеспечения современной России можно отнести пенсии, пособия, компенсационные выплаты, социальное обслуживание, оказание медицинской помощи и лечение, а также предоставление различных льгот для различных категорий граждан.

Со стороны государства обеспечением социальной защиты занимается орган исполнительной власти, без которого отношения по социальной защите населения невозможны, так как эти органы выражают исполнительную власть государства в этой сфере.

В последние годы одним из направлений законотворческой деятельности стала формулировка принципов правового регулирования социальной защиты населения:

1. Федеральный закон от 10.12.1995 N 195-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (принят ГД ФС РФ 15.11.1995) [13]

2. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (принят ГД ФС РФ 20.07.1995) [6]

3. Федеральный закон от 16.07.1999 N 165-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об основах обязательного социального страхования" (принят ГД ФС РФ 09.06.1999)

4. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2018).

Место социальных услуг в системе социальной защиты можно определить, анализируя международный опыт регулирования данных общественных категорий.

Рассматривая, к примеру, конвенцию МОТ № 102 «О минимальных нормах социального обеспечения», вступившую в силу для России в 1995 году, можно отметить, что согласно ей предусмотрены следующие виды социальной защиты:



Рисунок 2 – Виды социальной защиты согласно конвенции МОТ № 102 [2].

Здесь МОТ устанавливает виды социальной защиты в зависимости от разновидности социальных и несоциальных факторов. Из этого можно сделать вывод, что социальная защита и социальное обеспечение – это различные категории, при этом социальная защита может иметь своим

объектом и общественные отношения, не связанные с социальным обеспечением.

Говоря о реализации социального обеспечения, отметим, что данный вопрос является одним из наиболее сложных в праве социального обеспечения.

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», который ввел новые принципы социального обслуживания, разграничил компетенцию органов государственной власти, создал правовые предпосылки для включения в сферу социального обслуживания негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги. Работа над проектом федерального закона велась на протяжении двух с лишним лет и позволила учесть как международный опыт, так и сложившуюся правоприменительную практику.

Вместе с тем, анализ норм законодательства показывает отсутствие единообразного применения федеральным законодателем терминологии, которая была присуща законодательству, действующему в период с 1995 по 2015 год. Так, к примеру, в сфере социального обслуживания на протяжении многих лет активно использовался термин «трудная жизненная ситуация», содержание которого раскрывалось в пункте 4 статьи 3 Федерального закона от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». В Федеральном законе от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и подзаконных нормативных правовых актах, принятых в соответствии с вышеуказанным федеральным законом, термин «трудная жизненная ситуация» уже не применяется, однако он сохранил свое применение в других федеральных законах: к примеру, это Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

Таким образом, на примере двух вышеуказанных федеральных законов несложно выявить отсутствие единого подхода в применении терминологии, которая носит исключительно принципиальный характер в правовом регулировании социального обслуживания граждан.

Сравнительный анализ Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и ранее действующего законодательства в рассматриваемой сфере показывает следующее:

1) Положения нового федерального закона нацелены на регулирование общественных отношений в сфере социального обслуживания применительно к конкретному гражданину, сделан акцент на адресный подход при оказании социальных услуг. Адресный подход находит свое подтверждение как в наименовании самого федерального закона, в котором применяется понятие «гражданин», а не «население», как в ранее действовавшем Федеральном законе от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», так и непосредственно в его тексте (индивидуальная программа предоставления социальных услуг; индивидуальной потребности в социальных услугах и т.д.).

2) Закон оперирует новыми понятиями, такими как: поставщики социальных услуг, получатели социальных услуг, индивидуальная программа предоставления социальных услуг и др.

3) Введены новые принципы социального обслуживания: приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг; сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

4) В отличие от ранее действующего федерального законодательства в сфере социального обслуживания, в новом федеральном законе отсутствуют какие-либо положения о месте и степени участия в процессе организации социального обслуживания органов местного самоуправления, что само по себе достаточно странно, особенно учитывая тот факт, что наиболее приближенными органами власти к месту проживания граждан являются именно органы местного самоуправления и их роль в обеспечении социальной стабильности в обществе значительна.

5) Одной из особенностей нового федерального закона является то, что федеральные органы власти взяли на себя значительный объем нормотворческой работы, целью которой является создание единых подходов к организации социального обслуживания. Ранее действующее законодательство содержало положения, согласно которым нормативное правовое регулирование преимущественно осуществлялось субъектами Российской Федерации, что привело к формированию регионального законодательства в рассматриваемой сфере, которое зачастую имело существенные различия в подходах к организации социального обслуживания.

6) Федеральный закон содержит внутренние коллизии норм. Так, к примеру, в части 1 статьи 30 федерального закона перечислены источники финансового обеспечения социального обслуживания, а в части 4 указанной статьи федерального закона эти же источники финансового обеспечения, применительно к негосударственным организациям, перечислены уже в сокращенном варианте, что с точки зрения юридической техники представляется нелогичным, так как порождает неоднозначное понимание правовых норм [12, с. 32].

Несмотря на вступление в силу с 2015 года нового федерального законодательства в сфере социального обслуживания, к сожалению, ранее действующая нормативная правовая база в рассматриваемой сфере до сих пор не приведена в актуальное состояние, не проведена работа по признанию

утратившими силу нормативных правовых актов, принятых в советский период. Так, к примеру, до сих пор действует приказ Минсоцобеспечения РСФСР от 27.12.1978 № 145 «Об утверждении положений о доме-интернате для престарелых и инвалидов и психоневрологическом интернате Министерства социального обеспечения РСФСР» и иные нормативные правовые акты.

Таким образом, принятие нового федерального законодательства в сфере социального обслуживания позволило, с одной стороны, обновить как федеральную, так и региональную нормативную правовую базу в рассматриваемой сфере, установить новые подходы к организации социального обслуживания, с другой стороны, – окончательно не решило проблемы приведения нормативных правовых актов федерального уровня в актуальное состояние и не устранило существующие противоречия законодательства; работав в данном направлении должна быть продолжена.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЛГО НА ПРИМЕРЕ ООО «УК «НОВОЛЕТНИЕ»

2.1 Социально-экономическая характеристика муниципального образования «Лысьвенский городской округ Пермского края»

Лысьвенский городской округ — муниципальное образование в Пермском крае России, образованный на территории упразднённого Лысьвенского муниципального района.

Административный центр — город Лысьва.

С точки зрения административно-территориального устройства, городской округ соответствует административно-территориальной единице город краевого значения Лысьва.

Округ расположен на западном склоне Уральских гор. Площадь Лысьвенского городского округа составляет 3700 кв.км.

Граничит с Березовским, Кунгурским, Чусовским, Горнозаводским районами Пермского края и Свердловской области. Климат умеренно-континентальный. Леса преимущественно елово-пихтовые. Полезные ископаемые: известняк. По территории района проходит автомобильная трасса Кунгур – Чусовой, а также отрезок ж. д. Калино – Бердяуш. Округ состоит из города Лысьва и 3 сельских (Кормовищенское, Кыновское, Новорождественское) поселений, включающих в себя 61 населенный пункт. Административный центр – г. Лысьва. Национальный состав – русские 90,2%, татары – 6,8% [20].

Промышленность сосредоточена преимущественно в г. Лысьва. Промышленность округа представлена следующими отраслями:

- машиностроение для легкой и пищевой промышленности и бытовых приборов — 42,76 %,
- машиностроение — 18,79 %,

- чёрная металлургия — 11,69 %,
- электроэнергетика — 11,7 %.

Экономика: промышленные предприятия и организации – ОАО «Лысьвенский металлургический завод», ОАО ХК «Привод», ООО «ЖБИ-монолит», ОАО «Лысьвенская чулочно-перчаточная фабрика», ООО «Уральские камни», ООО «Лысьвенское УПП ВОС «Свет», ИП «Фабрика по производству мягкой мебели», ИП компания «Упаковка-плюс», ООО группа предприятий «Кедр», ООО «Урал», ОАО «Кыновский леспромхоз», ООО «Регион-лес», ЗАО «Комплес», ЗАО «Лысьвалес», строительная компания «Атлант», ОАО «Лысьвенское ДСУ». Предприятия, связанные с производством и переработкой сельскохозяйственной продукции: СПК «Матвеевский», СПК «Труд», ООО «Олени», МУП «Моховлянское», МУУП «Луч», ТОО «Заимка», товарищество на вере «Канабеки», ООО «Лысьвенское пиво», ОАО «Лысьвахлебопродукт», МУП «Хлебокомбинат», ОАО «Лысьвенский мясокомбинат», ООО «Агрехимсервис» [20].

Оборот розничной торговли за январь-декабрь 2016 года составил 9857,7млн.рублей, что на 4,2 % ниже соответствующего периода прошлого года в сопоставимых ценах. Оборот общественного питания в сопоставимых ценах уменьшился к уровню прошлого года на 23,3% и составил 216,2 млн. рублей.

За 2016 год среднемесячная начисленная заработная плата работников по крупным и средним предприятиям Лысьвенского городского округа сложилась в размере 25003,8 руб., что выше уровня прошлого года на 1807,8 рублей или 7,8% [20].

Реальный рост среднемесячной заработной платы по итогам истекшего года составил 100,2 %. На аналогичную дату прошлого года реальный рост среднемесячной заработной платы составлял 92,3 %.

Среднесписочная численность работающих на крупных и средних предприятиях муниципального образования за январь-декабрь 2016 года

составила 15574 человек, что меньше соответствующего периода прошлого года на 32 человека (0,2%).

Структура распределения среднесписочной численности по основным видам экономической деятельности представлена на рис. 4:

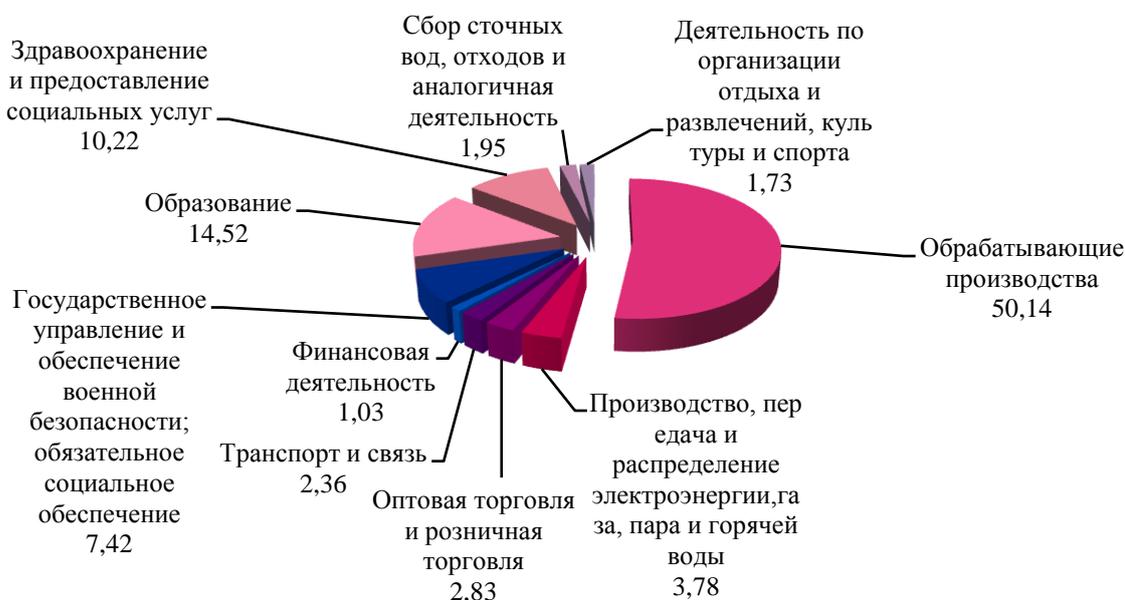


Рисунок 4 - Структура среднесписочной численности за 2016 год по видам экономической деятельности [20]

Как и в прошлые годы, движение рабочей силы по учтенному кругу крупных и средних предприятий характеризовалось превышением числа работников, выбывших с предприятий различных видов экономической деятельности над числом принятых на работу.

Динамика численности населения ЛГО за период с 2000 по 2017 гг. представлена на рис. 5.

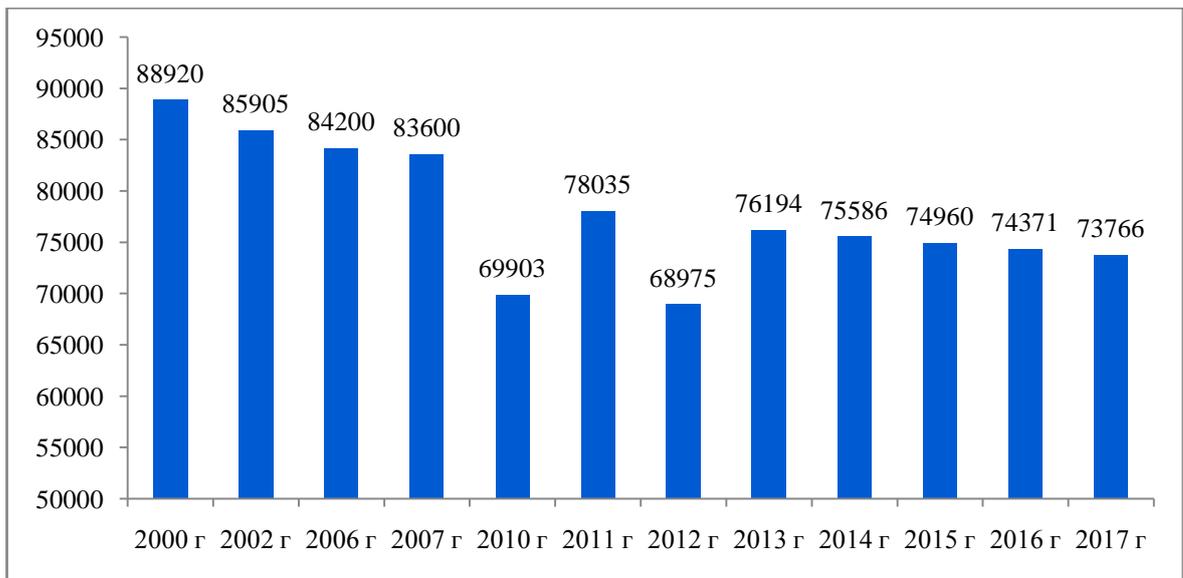


Рисунок 5 - Динамика численности населения ЛГО за 2000-2017 гг. [32]

Из данных рис.5 следует, что численность Лысьвенского городского округа снижается ежегодно, начиная с 2013 года.

По данным статистической отчетности на начало 2016 года постоянное население муниципального образования составляло 74371 человек, в том числе 33520 (45% общего населения) мужчин и 40851 (55% женщин).

Плотность населения представлена на рис. 6.

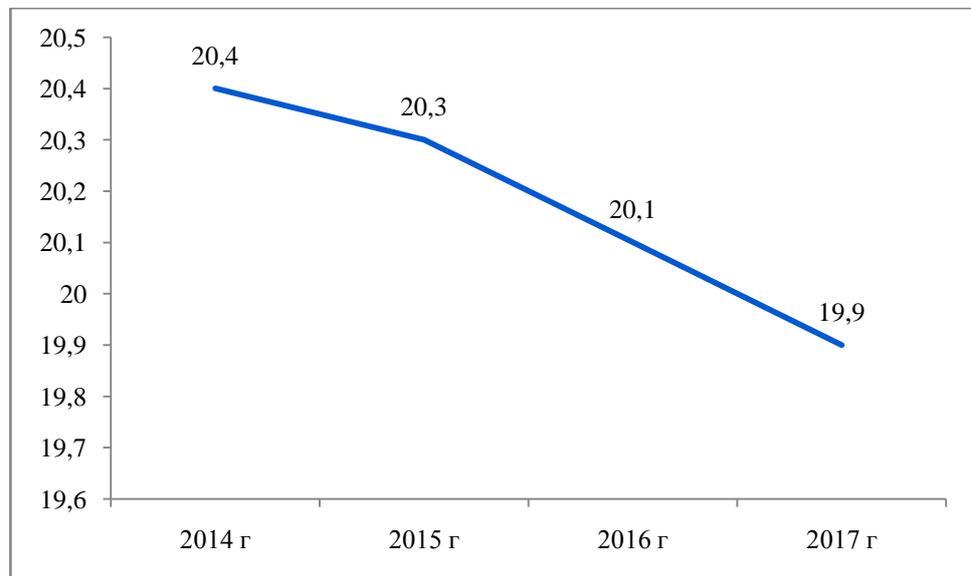


Рисунок 6- Плотность населения ЛГО за 2014-2017 гг.

Плотность населения ЛГО ежегодно снижается, на 2017 год плотность населения составила 19,9 чел. на 1 кв.км. По РФ аналогичный показатель составляет 8,57 чел/км², в Пермском крае - 16,43 чел/км².

Динамика численности населения по основным возрастным группам выглядит следующим образом (таблица 1):

Таблица 1 – Динамика численности населения по основным возрастным группам [20]

Возрастная категория населения	на начало 2015 года			на начало 2016 года		
	всего	В том числе:		всего	В том числе:	
		мужчины	женщины		мужчины	женщины
Численность населения – всего, человек	74960	33797	41163	74371	33520	40851
В том числе в возрасте:						
Моложе трудоспособного	15117	7744	7373	15331	7847	7484
Трудоспособном	39713	20299	19414	38768	19847	18921
Старше трудоспособного	20130	5754	14376	20272	5826	14446

Из таблицы видно, что в сравнении с началом 2015 года увеличилось число населения в возрасте моложе трудоспособного на 214 человек (в том числе 103 мужчины и 111 женщин) и старше трудоспособного на 142 человека (в том числе 72 мужчины и 70 женщины). Численность населения в трудоспособном возрасте уменьшилась на 945 человек, из них 452 мужчины и 493 женщины.

$$\text{Коэффициент старения (2015)} = 20130/74960*100 = 26,9$$

$$\text{Коэффициент старения (2016)} = 20272 / 74371*100 = 27,3$$

Для определения уровня демографической старости используется специальная шкала, представленная в приложении Б.

Согласно шкалы приложения Б, в ЛГО очень высокий уровень демографической старости.

Таким образом, можно сделать вывод, что актуальными являются меры по повышению комфортности проживания в ЛГО для пенсионеров, так как их доля в численности населения постоянно возрастает.

2.2 Управление процессами социального обслуживания в условиях малого города (предоставление мер социальной помощи)

Формирование в городе системы социального обслуживания населения началось в 1988 году с открытием отделения социальной помощи на дому при Горсобесе, штат которого насчитывал около 10 сотрудников. В 1991 году с принятием Верховным Советом РФ постановления о социальной защите малоимущих слоев населения социальная работа была определена как профессиональная деятельность. В 1992 году на базе управления социального обеспечения создан отдел социальной защиты.

В настоящее время территориальное управление Министерства социального развития Пермского края по Лысьвенскому городскому округу является территориальным органом исполнительного органа государственной власти – Министерства социального развития Пермского края и входит в единую систему предоставления гарантий социальной защиты края.

Социальной защитой населения в г.Лысьва занимается Территориальное управление Министерства социального развития Пермского края по Лысьвенскому муниципальному району (далее - управление) (сокращенное наименование – ТУ Минсоцразвития края по Лысьвенскому муниципальному району). Данное учреждение является территориальным органом исполнительного органа государственной власти Пермского края – Министерства социального развития Пермского края (далее - Министерство) – и входит в единую систему предоставления гарантий социальной защиты края.

Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, исполнительными органами государственной власти Пермского края, иных субъектов Российской Федерации и их территориальными органами, а также органами местного самоуправления,

организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественными объединениями и гражданами.

Финансирование деятельности управления осуществляется за счет средств бюджета Пермского края. Положение, штатное расписание, структура управления утверждаются министром социального развития Пермского края.

Целью деятельности управления является проведение на подведомственной территории государственной политики и осуществление государственного управления в сфере предоставления гарантий социальной защиты отдельным категориям населения края по вопросам социальной поддержки, социального обслуживания и социальной в пределах своих полномочий, установленных областным, краевым законодательством.

Рассмотрим структуру ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО (рис. 7).



Рисунок 7 – Структура ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО

В территориальном управлении Минсоцразвития Пермского края по ЛГО на 01.01.2018 г. работает 18 чел.

Отдел опеки и попечительства является структурным подразделением ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО, осуществляющим полномочия по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних в пределах территории Лысьвенского городского округа.

Цели отдела социальной помощи:

- осуществление государственного управления в сфере предоставления гарантий социальной защиты отдельным категориям населения на территории по вопросам социального обслуживания и помощи в пределах своих полномочий, установленных действующим законодательством;

- осуществление государственного управления в области комплексных проблем социального развития и проведение мониторинга реализации нормативных правовых актов в сфере предоставления гарантий социальной защиты в пределах своих полномочий, согласно действующему законодательству.

Задачи отдела социальной помощи:

- предоставление помощи населению согласно федеральному и региональному законодательству.

- использование в работе эффективных методов предоставления мер социальной помощи и выполнения отдельных функций в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Лысьвенский городской округ».

- эффективное использование финансовых, материальных ресурсов для решения вопросов социального обслуживания и помощи.

- сбор и направление в Министерство социального развития Пермского края информации по профилю деятельности;

- прогнозирование, планирование, анализ деятельности отдела, управления;

- осуществление взаимодействия с общественными организациями муниципального образования;

- обеспечение документооборота в управлении;

- сбор, обобщение и представление в Министерство, статистические и иные органы статистической и иной отчетности в порядке, установленном законодательством.

Отдел социальной поддержки является подразделением ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО, осуществляющим в пределах своей

компетенции, деятельность в области социальной поддержки пенсионеров, ветеранов, инвалидов и других групп населения, согласно законодательства Российской Федерации, Пермского края в области присвоения, оформления и исполнения мер социальной поддержки гражданам со стороны государства, предприятий и организаций, реализующих меры социальной поддержки на территории; деятельность по назначению государственного пособия и выплат согласно законодательству Российской Федерации, Пермского края; техническое обеспечение деятельности управления.

Цель: осуществление государственного управления, технического обеспечения в сфере предоставления гарантий социальной защиты населения по вопросам социальной поддержки, реализация мер социальной поддержки льготным категориям граждан на территории Лысьвенского городского округа.

Задачи:

- обеспечение бесперебойной работы компьютерной системы управления;

- установка, внедрение новых компьютерных программ, обучение специалистов управления работе с новыми компьютерными программами;

- обеспечение реализации мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством РФ и Пермского края, различным категориям граждан;

- заведение информации в ЕАИС «Социальный регистр населения» по назначению и выплате ЕДВ, ЕДК на оплату ЖКУ, согласно законодательству РФ и Пермского края. Взаимодействие с организациями по реализации мер социальной поддержки ветеранов и других льготных категорий граждан на территории.

- контроль назначения и выплаты субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

- защита прав ветеранов, инвалидов, репрессированных, ликвидаторов аварии на ЧАЭС, и других льготных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке, определяемой законодательством РФ с учетом региональных особенностей;

- планирование, исполнение и контроль над финансированием и реализацией мер социальной поддержки, согласно федеральным и областным (краевым) законам, Постановлениям Правительства РФ, Указам президента РФ, Указами и распоряжениями губернатора Пермского края, Министерства социального развития Пермского края;

- осуществление предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим право на меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в соответствии с действующим законодательством, в форме ежемесячной денежной компенсации на оплату ЖП и КУ и дополнительной ежемесячной денежной компенсации.

Далее рассмотрим основные результаты деятельности ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО.

В течение года только в отдел социальной поддержки обратилось 22131 человек, в т.ч. по вопросам предоставления мер социальной поддержки обратилось 7226 чел.

Увеличилось количество обращений граждан, пользующихся льготой в соответствии с региональным законодательством (ветеранов труда, пенсионеров с большим страховым стажем, реабилитированных лиц).

Активно оказывается материальная поддержка и помощь на дому. Для реализации помощи на дому с заключен договор со специализированным предприятием ООО «УК «Новолетие».

Таким образом, ТУ Минсоцразвития Пермского края по ЛГО осуществляет весь комплекс мер социальной поддержки нуждающимся категориям граждан.

2.3 Направления деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере обслуживания населения Лысьвенского городского округа

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Новолетие», именуемая в дальнейшем "Общество", создано на основе указа губернатора Пермского края в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ «О коммерческих организациях», «Об основах социального обслуживания населения в РФ», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в целях предоставления социальных услуг, а также в других целях, направленных на достижение общественных благ.

Полное наименование - Территориальное управление №1 города Лысьвы Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Новолетие», сокращенное наименование – ТУ №1 г.Лысьвы ООО «УК «Новолетие». Свидетельство о регистрации организации представлено в приложении В.

Юридический адрес Общества: Российская Федерация (Россия), 614064, г.Пермь, ул.Героев Хасана, 32.

Деятельность ООО УК «НОВОЛЕТИЕ» состоит в предоставлении государственной услуги «Надомное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов».

Общество оказывает социальные услуги семьям, отдельным гражданам РФ, а также постоянно проживающим в Российской Федерации иностранным гражданам и лицам без гражданства, имеющим равные права с гражданами РФ по реализации прав на социальное обслуживание. Деятельность Общества соответствует задачам государственной социальной политики по реализации законных прав и интересов граждан, по содействию в улучшении социального положения и психологического статуса граждан, а также по созданию условий для привлечения средств российских и зарубежных инвесторов в социальную сферу, по формированию действенных механизмов

реализации приоритетных социальных проектов и программ.

Порядок и условия предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания утверждены Приказами Министерства социального развития Пермского края № СЭД-33-01-03-558 от 04.11.2014г. и № СЭД-33-01-03-517 от 17.10.2014г.

Общество осуществляет свою деятельность в следующих направлениях:

- круглосуточное оказание социальной помощи гражданам в учреждениях, в которых лечение и образование не являются основными элементами. Такими учреждениями являются: дом для престарелых, дом (интернат) для лиц с физическими и (или) умственными недостатками, в том числе для слепых, глухих и немых, реабилитационное заведение (без лечения) для наркоманов и алкоголиков, приют для бездомных, заведение, обеспечивающее уход за матерями - одиночками и их детьми и т.п.;

- предоставление услуг социального характера, консультаций, материальной помощи на дому или в других местах;

- помощь в определении права на получение социальной помощи, продовольственных талонов и т.п.;

- посещение и дневной уход за престарелыми, больными, несовершеннолетними;

- психологическое консультирование по личным вопросам, а также вопросам брака, семьи, детей и т.п.;

- оказание помощи жертвам стихийных бедствий, беженцам, иммигрантам и т.п., в том числе предоставление им места для временного проживания или жилья на длительный срок;

- восстановление трудоспособности и подготовку к определенному виду деятельности лиц с физическими и (или) умственными недостатками или безработных, с ограниченным обучением;

- дневной приют для бездомных и других социально неблагополучных групп;

- благотворительную деятельность (сбор средств и т.п.) или другую деятельность по оказанию помощи, связанную с предоставлением социальных услуг;

- мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан на территории обслуживания;

- выявление и дифференцированный учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, определение необходимых им форм помощи и периодичности (постоянно, временно, на разовой основе) ее предоставления;

- внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости населения в социальной поддержке и местных социально-экономических условий;

- проведение мероприятий по повышению профессионального уровня работников Общества.

Направления деятельности организации могут корректироваться в зависимости от социально-демографической и экономической ситуации в крае и на территории обслуживания, нуждаемости населения в конкретных видах социальной поддержки и других факторов.

Деятельность ТУ №1 г.Лысьвы связана с предоставлением социальных услуг гражданам пенсионного возраста и инвалидам и направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной среде обитания и поддержания их социального и физического статуса.

Социальные услуги в ТУ №1 г.Лысьвы предоставляются в следующей форме: социально-бытовое обслуживание на дому.

Социальное обслуживание населения может осуществляться на разовой, временной (на период достижения цели, для которого необходимо предоставление социального обслуживания) или постоянной основе.

Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия клиентов на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Допускается анонимное обращение клиентов для получения социально-консультативной помощи.

Организация социального обслуживания населения осуществляется в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения, утверждаемым Правительством Пермского края.

Социальное обслуживание клиентов осуществляется за плату. Размер ежемесячной платы услуг, оказываемых в системе социальных служб клиентам, получающим услугу, приобретенную в рамках размещения заказа для государственных нужд, определяется в соответствии с Положением об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Пермского края в государственной системе социальных служб (приложение Г).

На каждого клиента в социальной службе заводится личное дело. Порядок оформления и ведения личного дела, а также перечень документов в нем определяются Министерством социального развития края.

Отказ в предоставлении социального обслуживания может быть осуществлен субъектом, принимающим решение о предоставлении гражданину социального обслуживания или осуществляющим зачисление гражданина на социальное обслуживание, в случае:

- наличия медицинских и иных противопоказаний, установленных законодательством;
- отказа гражданина от заключения договора о социальном обслуживании, если обязательность его заключения установлена Положением и/или законодательством;
- отказа гражданина в представлении документов, которые в соответствии с законодательством должны быть им представлены для принятия решения о предоставлении гражданину социального обслуживания или для зачисления гражданина на социальное обслуживание.

Социальное обслуживание на дому предоставляется гражданам пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), инвалидам и иным гражданам, нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению.

Предоставление инвалидам и гражданам пожилого возраста надомного обслуживания может осуществляться с использованием сертификатов на надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста. Порядок выдачи сертификатов на надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста устанавливается Правительством Пермского края.

Социальное обслуживание на дому осуществляется по решению органа социальной защиты населения по месту жительства гражданина на основании письменного заявления гражданина или его законного представителя.

При подаче заявления в орган социальной защиты населения граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность (паспорт; документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина (лица без гражданства) в Российской Федерации, предусмотренные статьей 10 Федерального закона от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" - для иностранных граждан и лиц без гражданства; справку об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность) (далее - документ, удостоверяющий личность).

К заявлению прилагаются следующие документы:

- справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки (льготы) в соответствии с законодательством;
- справка о размере получаемой пенсии и (или) иного дохода;

- заключение организации системы здравоохранения о состоянии здоровья гражданина и отсутствии у него медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию.

В недельный срок с момента получения заявления орган социальной защиты населения проводит комиссионное обследование условий проживания гражданина, составляет об этом акт. Акт подписывается членами комиссии, проводившими обследование, и заверяется печатью органа социальной защиты населения.

На основании полученных документов и с учетом дополнительных прав и преимуществ гражданина на получение социальных услуг, определенных федеральным законодательством, орган социальной защиты населения в недельный срок принимает мотивированное решение о необходимости предоставления услуг гражданину.

Гражданину выдается направление в социальную службу для зачисления на постоянное или временное социальное обслуживание на дому при наличии мест или уведомление об отказе в социальном обслуживании.

Решение об отказе в социальном обслуживании на дому может быть обжаловано гражданином в Министерство либо в судебном порядке.

Руководитель социальной службы на основании направления органа социальной защиты населения определяет срок предоставления социального обслуживания на дому и заключает с гражданином договор на предоставление социальных услуг.

Граждане, принимаемые на социальное обслуживание на дому, должны быть ознакомлены с перечнем и содержанием предоставляемых им социальных услуг, условиями и порядком их предоставления и оплаты, а также с правилами поведения при социальном обслуживании на дому.

Прекращение социального обслуживания производится на основании личного заявления клиента, истечения сроков обслуживания, выявления медицинских противопоказаний, нарушений условий договора об оплате за обслуживание, нарушения установленных норм и правил получения услуг, в

случае смерти клиента и оформляется приказом руководителя социальной службы.

При отказе клиента от обслуживания при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя с подтверждением получения информации о возможных последствиях отказа.

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Новолетие» осуществляет свою деятельность по выполнению государственного заказа на предоставление социально-бытовых услуг людям пожилого возраста и инвалидам.

Общество ведёт отчёт своей деятельности с 01.07.2009 года после ликвидации Краевого государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения».

Нормативно-правовая база и основные виды деятельности после ликвидации государственной организации не изменились. Изменился статус организации в общество с ограниченной ответственностью.

Адрес Территориального управления №1 по городу Лысьва ООО «УК «Новолетие»: Пермский край, 618900, г.Лысьва, проспект Победы, 20. Функционирует в нём 4 отделения социально-бытового обслуживания населения.

Схема управления предприятием представлена на рисунке 8.



Рисунок 8 - Схема управления ООО «УК «Новолетие»

Деятельность работников ООО «УК «Новолетие» регламентируется должностными инструкциями. Правила внутреннего трудового распорядка определяют трудовой распорядок работников (порядок приёма и увольнения, права и обязанности работника и работодателя, рабочее время, отпуск, поощрения, наложение взысканий). Права и обязанности сторон закреплены трудовым договором.

Результаты работы каждой службы оцениваются показателями, характеризующими выполнение ими своих целей и задач.

Основной задачей 2017 года в сфере социального обслуживания было приоритетное развитие именно этой формы предоставления социальных услуг. Такая форма социального обслуживания позволяет максимально продлить пребывание пожилого человека в привычной для него домашней обстановке.

Оценка результатов работы ООО «УК Новолетие» за 2015-2017 гг. представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Оценка показателей работы ООО «УК Новолетие» за 2015-2017 гг.

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Изменение 2016/2015		Изменение 2017/2016	
				+/-	%	+/-	%
Количество обслуженных получателей социальных услуг (всего человек), в том числе:	725	736	757	11	101,52	21	102,85
Бесплатно, чел.	343	366	364	23	106,71	-2	99,45
Доля обслуженных бесплатно, %	47,4	49,8	48,2	2,4	105,06	-1,6	96,79

Наблюдается прирост количества получателей социальных услуг (в среднем 2,2%. ежегодно). Общее количество получателей услуг на дому в ООО «УК «Новолетие» с 2015 по 2017 годы возросло на 4,5%. Количество получателей социальных услуг бесплатно в прошлом году сократилось на 1,6%.

В целях развития социального обслуживания на дому в ООО «УК «Новолетие» было проведено нормирование труда социальных работников, усилен контроль за качеством и интенсивностью их труда, развивались дополнительные услуги и различные технологии социального обслуживания.

В результате проведенных мероприятий:

- увеличилось количество обслуживаемых граждан на дому (2015–725 чел., 2017 – 757 чел.);
- среднее количество обслуживаемых граждан одним социальным работником в среднем увеличилось до 11,5 чел. (8,4 чел. в 2015 году);
- возросла доля граждан, получающих дополнительные услуги до 32,1 % (25,4 % в 2015 году);
- «Школы ухода за пожилыми гражданами и инвалидами» (на 1 января 2018 года действует 18, прошли обучение 211 граждан, в том числе 116 гражданина, осуществляющих уход за своим близким человеком).

Указанные мероприятия позволили в 2017 году сократить количество граждан, направляемых в дома – интернаты на 17 % по сравнению с 2015 годом.

Далее рассмотрим проблемы социального обслуживания населения ООО «УК Новолетие».

2.4 Анализ проблем социального обслуживания в процессе осуществления деятельности ООО «УК «Новолетие»

Проблемы социального обслуживания ООО «УК «Новолетие» выявим через опрос клиентов и сотрудников.

В ходе опроса клиентов им были заданы следующие вопросы (таблица 3):

Таблица 3 – Анкета для опроса клиентов ООО «УК «Новолетие» о качестве социального обслуживания

Вопрос	Варианты ответов
Оцените качество оказания услуг ООО «УК Новолетие»	1 – Очень плохо 2 – Плохо 3 – Нейтрально 4 – Хорошо 5 - Отлично
Как вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	хорошо слабо информирован не информирован
Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да Нет Затрудняюсь ответить
Ваши пожелания / рекомендации	Свободная форма ответа

В опросе приняли участие 40 клиентов. Проанализируем полученные результаты.

На рис. 9 представлены ответы на вопрос о качестве оказания услуг.

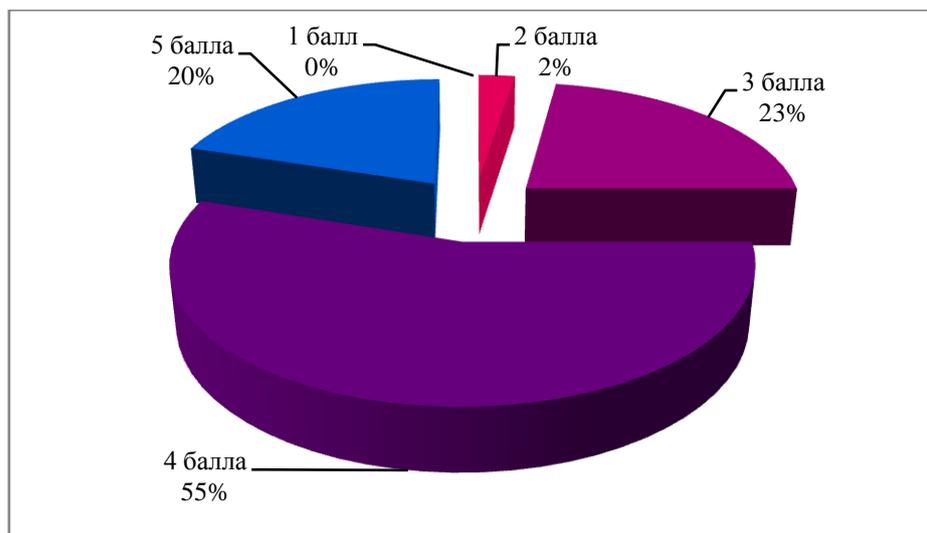


Рисунок 9 – Анализ ответов на вопрос: «Оцените качество оказания услуг ООО «УК Новолетие»

Из данных рис. 9 следует, что 55% опрошенных оценили качество услуг на 4 балла – «хорошо», это самый распространенный ответ.

1 балл не поставил ни один клиент. 2 балла поставил 1 клиент. На отлично качество оказания услуг оценили 8 клиентов – 20%.

Можно сделать вывод, что в среднем качество оказываемых услуг находится на хорошем уровне.

На рис. 10 представлены ответы на вопрос об информированности клиентов о социальных услугах.

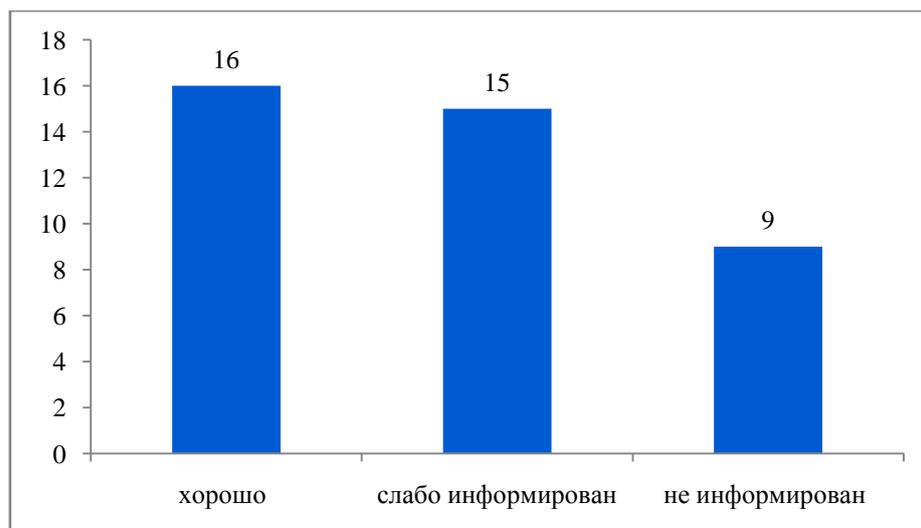


Рисунок 10 - Анализ ответов на вопрос: «Как вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?»

Из рис. 10 следует, что клиенты оценивают степень информированности на «хорошо» - 16 человек (40%). При этом много и тех, кто считает, что слабо информирован об услугах, так ответили 15 человек (37,5%).

Не информированными себя сочли 9 клиентов (22,5%), что также достаточно много.

Организации следует разработать мероприятие по повышению информированности клиентов об услугах учреждения.

На рис. 11 представлены ответы на вопрос о вежливости и доброжелательности сотрудников.

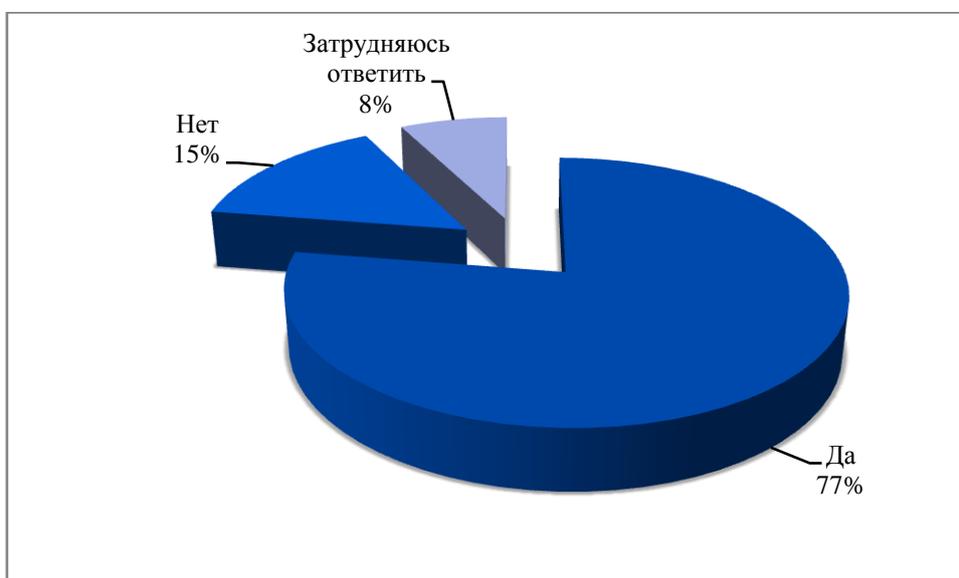


Рисунок 11 - Анализ ответов на вопрос: «Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?»

Преобладающее большинство клиентов считают отношение сотрудников ООО «УК Новолетие» доброжелательным и вежливым, так ответили 77%.

Анализ пожеланий клиентов позволил сделать вывод, что большинство клиентов считают, что сотрудники уделяют им мало времени (время оговорено регламентом и ими соблюдается), то есть можно сделать вывод, что пожилые люди нуждаются в общении, психологической поддержке и

помощи, актуальным является введение должности психолога и оказание услуг психологической поддержки.

Также были проведены беседы с сотрудниками ООО «УК Новолетие» с целью выявления у них рабочих проблем. В опросе участвовали 20 сотрудников.

Вопросы представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Вопросы для сотрудников ООО «УК Новолетие» по возникающим проблемам во время выполнения рабочих обязанностей

Вопросы	Варианты ответа
С какими проблемами вы сталкиваетесь в процессе своей работы	Нехватка времени Грубость клиентов Неудовлетворительные отношения с руководством Неудовлетворительные отношения с коллегами/коллективом Тяжелая работа Свой ответ
Насколько вы удовлетворены : Размером оплаты труда Равномерностью нагрузки на сотрудников Выбранной профессией Тем, что вы работаете в данной организации Условиями труда, уровнем его организации	Дайте ответ по 5-бальной шкале, где: 1 балл – полностью неудовлетворен 2 балла – неудовлетворен 3 балла – частично удовлетворен 4 балла - удовлетворен 5 баллов - полностью удовлетворен
Намерены ли Вы продолжить свою работу в данном учреждении	Да, буду работать Возможно Не уверен/а, возможно начну искать другую работу Точно нет, ищу другую работу

Рассмотрим полученные результаты.

Распределение ответов на первый вопрос представлено на рис. 12.



Рисунок 12 – Распределение ответов на вопрос: «С какими проблемами вы сталкиваетесь в процессе своей работы»

Большинство ответов сотрудников о возникающих проблемах связаны с нехваткой времени на выполнение рабочих обязанностей.

Далее рассмотрим оценку уровня удовлетворенности у сотрудников ООО «УК Новолетие» разными аспектами работы (таблица 5).

Таблица 5 - Оценка уровня удовлетворенности у сотрудников ООО «УК Новолетие» разными аспектами работы

Баллы/ Аспект работы	Размер оплаты труда	Равномерность нагрузки на сотрудников	Выбранная профессия	Работа в данной организации	Условиями труда, уровнем его организации
5 баллов	5 / 25%	2 / 10%	9 / 45%	8 / 40%	3 / 15%
4 балла	12 / 60%	6 / 30%	7 / 35%	8 / 40%	5 / 25%
3 балла	2 / 10%	8 / 40%	4 / 20%	4 / 20%	7 / 35%
2 балла	1 / 5%	2 / 10%	0 / 0%	0 / 0%	4 / 20%
1 балл	0 / 0%	2 / 10%	0 / 0%	0 / 0%	1 / 5%
Итого	20/100%	20/100%	20/100%	20/100%	20/100%

Из данных таблицы следует, что размером оплаты на уровне 4-5 баллов удовлетворены 85% сотрудников. По вопросу равномерности нагрузки наиболее популярный ответ – 3 балла, то есть частично удовлетворены, 20% сотрудников не удовлетворены распределением нагрузки. Выбранной профессией и организацией большинство сотрудников вполне удовлетворены, таких 80%. Условиями труда и его организацией больше

половины сотрудников не удовлетворены, 60% опрошенных поставили 3 и меньше баллов.

На рис. 13 представлены результаты ответов на вопрос о намерении продолжать работу в данной организации.

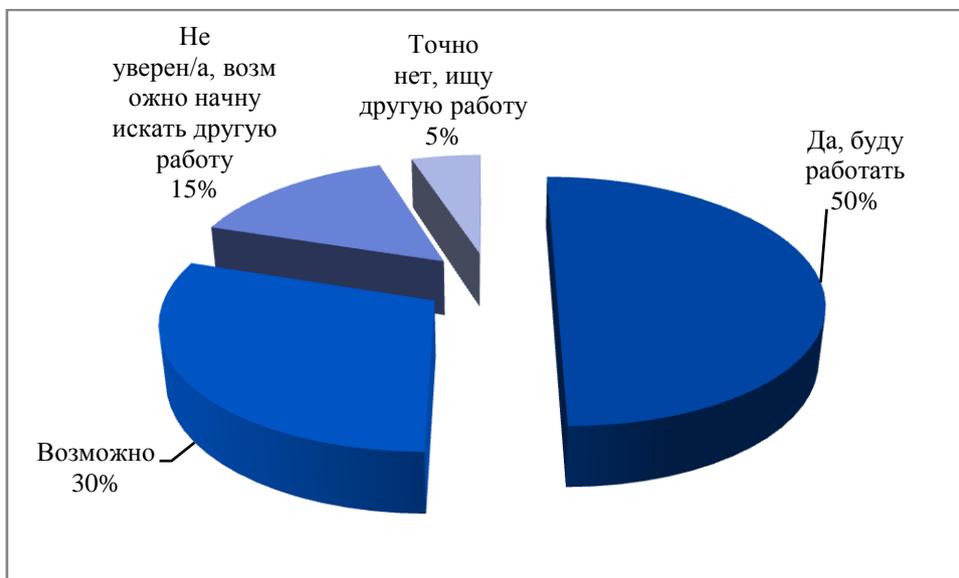


Рисунок 13 – Анализ ответов на вопрос: «Намерены ли Вы продолжить свою работу в данном учреждении»

В результате проведенных бесед были сделаны следующие выводы:

- сотрудники тратят очень много времени на закупку продуктов и доставку их до клиента, так, на сегодняшний день процедура выглядит так: сотрудник приходит к клиенту, берет список продуктов, идет в магазин, осуществляет закупки, далее приносит их к клиенту, идет обслуживать следующего клиента, процесс повторяется;

- сотрудники считают распределяемую нагрузку между ними неравномерной, наиболее выгодно обслуживать клиентов, у которых много услуг, это позволяет им получить больший доход, так как не затрачивается время на перемещение между клиентами.

По результатам проведенного анализа составим сводную таблицу выявленных проблем и путей их решения (таблица 6).

Таблица 6 – Выявленные проблемы оказания услуг социального обслуживания ООО «УК Новолетие» и пути их решения

Проблемы	Пути решения
Низкий уровень информированности клиентов об услугах учреждения	Подготовка информационного буклета об оказываемых услугах учреждения с указанием стоимости
Клиенты не удовлетворены объемом общения с сотрудниками службы, они нуждаются в психологической поддержке	Внедрение должности психолога
Сотрудники испытывают неудобства, связанные с большими затратами времени на время пути к клиенту, время посещения магазина для покупки продуктов	Внедрение должности водителя с личным автомобилем (оплата аренды автомобиля + оплата труда)

Внедрение предложенных мероприятий позволит решить выявленные проблемы оказания услуг социального обслуживания ООО «УК Новолетие», существенно улучшить степень удовлетворенности как сотрудников, так и клиентов.

ГЛАВА 3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «УК «НОВОЛЕТНИЕ» В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЛГО

3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК «Новолетие» в сфере социального обслуживания населения ЛГО

По итогам проведенного анализа и выявленных проблем были предложены следующие мероприятия, цель которых заключается в совершенствовании деятельности ООО «УК Новолетие»:

- подготовка информационного буклета об оказываемых платных услугах учреждения с указанием стоимости;
- внедрение услуг социально-психологического сопровождения;
- внедрение должности водителя с личным автомобилем (оплата аренды автомобиля + оплата труда).

Рассмотрим данные мероприятия подробнее.

Мероприятие 1 - Подготовка информационного буклета об оказываемых платных услугах ООО «УК Новолетие».

Цель данного мероприятия состоит в повышении качества информирования клиентов об услугах, оказываемых ООО «УК Новолетие». Как правило, до заказчиков доводится информация о тех услугах, которые предоставляются в рамках договора с ТУ Минсоцразвития на бесплатной основе. Однако, у граждан ЛГО существует потребность в более широком перечне услуг и ООО «УК Новолетие» такие услуги оказывает дополнительно, на платной основе.

Чаще всего услуги ООО «УК Новолетие» получают пожилые люди. Нередко возникает ситуация, когда родственники пожилых людей находятся достаточно далеко и не могут самостоятельно ухаживать и заботиться за ними. При этом у них достаточно стабильное финансовое положение, для того, чтобы оплачивать дополнительные услуги, помимо социально

предоставляемых на бесплатной основе, собственными средствами. Родственники, чаще всего дети, готовы платить за то, чтобы их пожилым родственникам оказывалась вся необходимая им помощь и поддержка.

Однако, зачастую они не владеют информацией о том, на какие услуги они могут рассчитывать и по какой стоимости. Кроме того, существующий прайс включает в себя полное описание услуг и их стоимость, его объем составляет более 40 страниц, не каждый найдет время и желание с ним ознакомиться и изучать. Также данный документ не предоставляется каждому клиенту также в силу его объемности.

Для повышения информированности самих клиентов и их родственников предлагается реализовать выпуск информационного буклета, небольшого по объему, содержащего в себе информацию о предлагаемых услугах на платной основе с кратким описанием и стоимостью.

Образец информационного буклета (пример) представлен на рис. 14.

Наименование	Без договора	На договоре ухода
Внутримышечная инъекция	150 рублей	50 рублей
Внутривенная инъекция	200 рублей	80 рублей
Капельница	300 рублей	100 рублей
Перевязка	150 рублей	50 рублей
Клизма	300 рублей	150 рублей
Обработка глубоких пролежней	300 рублей	150 рублей

Рис. 14. Образец информационного буклета (пример)

Отметим, что услуги могут оказываться как существующим клиентам ООО «УК Новолетие», так и сторонним клиентам, в том числе и не пожилым людям, а больным, которые нуждаются в уходе и процедурах.

Значимость данного определения состоит также и в том, что в настоящее время в ЛГО практически нет возможности осуществить инъекции на дому, в вечернее время или в выходной день, даже на платной основе, так как медсестры ставят уколы только рабочее время. В настоящее время фирм,

оказывающих платные медицинские услуги широкого спектра, в ЛГО нет. При этом спрос на такие услуги очень велик, решается этот вопрос чаще всего поиском медсестер через знакомых или родственников. Таким образом, платные круглосуточные услуги медицинского характера – пустая ниша для ЛГО, которую может занять ООО «УК Новолетие», у которой есть соответствующая лицензия на осуществление подобного рода услуг.

Рассмотрим затраты на подготовку данного буклета (таблица 7).

Таблица 7 – Затраты на подготовку информационного буклета о платных услугах

Статьи расходов	Описание	Сумма, рублей
Выбор и компоновка услуг в таблицу, определение стоимости	40 чел/часов * 100 р./час	4000
Заказ макета в мастерской рекламы PRINT и его печать	Изготовление макета – 1000 р. Печать буклетов – 10 р./шт. * 600 штук	1000 6000
Распространение информационного буклета	Размещение информации на сайтах Лысьвы	2000
	Разноска буклета по клиентам	1000
	Распространение буклетов среди жителей города 400 р./день * 3 дня	1200
Итого	-	15200

Таким образом, затраты на подготовку информационного буклета о платных услугах составят 15,2 тыс.рублей.

Мероприятие 2 - Предложение услуг социально-психологического сопровождения.

Краткое описание.

Во многих семьях в ЛГО есть пожилые люди или инвалиды. Данная категория граждан - это самые социально незащищенные категории граждан. И если медицинское сопровождение и уход они могут получать беспрепятственно, то социокультурную, психологическую и консультационную помощь им получать просто неоткуда. Инвалиды и пожилые люди предоставлены сами себе. Большинство пожилых людей, сидящих дома, будучи на пенсии, чувствуют себя ненужными, выброшенными из жизни общества. Они нуждаются в поддержке, общении, помощи профессионалов. Не каждая семья может похвастаться отличными

компетенциями в сфере сопровождения пожилых людей и инвалидов, которые остро нуждаются в психо-коррекционной работе, социально-психологическом сопровождении, социокультурном развитии, инклюзии не только в общество в целом, а прежде всего, в свою семью. Ведь даже в семье не всегда можно встретить понимание и поддержку, так нужную людям в преклонном возрасте или людям с ограниченными возможностями.

Включение услуг социально-психологического сопровождения пожилых людей и инвалидов в перечень оказываемых услуг ООО «УК Долголетие» позволит сформировать и реализовать индивидуальную программу реабилитации и абилитации, оказывать социально-бытовые, социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-правовые услуги инвалидам и пожилым людям.

В рамках данного направления будут оказываться услуги психокоррекционной работы (индивидуальные занятия, групповые тренинги, мастер-классы), физиотерапевтические услуги (массаж), терапевтическая помощь (витаминотерапия, арттерапия, иммунотерапия, проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни).

Услуги будут оказывать дипломированные высококвалифицированные специалисты, также проект будет реализовываться в рамках сотрудничества с ТУ Минсоцразвития и некоммерческими общественными объединениями г.Лысьва. Также к участию предлагается привлечь волонтерское движение ЛГО.

Предлагаемый комплекс мероприятий направлен на повышение уровня самооценки личности, на развитие навыков общения и раскрытие личностного потенциала, на восстановление жизненных сил и здоровья пожилых людей и людей с ограниченными возможностями.

Результатами проекта станет участие в нем более 20 инвалидов и 500 пожилых людей - жителей ЛГО в год.

Цели:

- создание условий для своевременного социально-психологического сопровождения пожилых людей в семье и обществе;

- обеспечение комплекса реабилитационных мероприятий для пожилых людей, направленного на повышение уровня самооценки личности, на развитие навыков общения и раскрытие личностного потенциала, на восстановление жизненных сил и здоровья людей с пожилого возраста.

Задачи:

- организовать обучение современным инновационным методикам социально-психологического сопровождения пожилых людей и инвалидов членов команды проекта и сотрудников партнеров: специалистов общественных организаций и государственных учреждений.

- организовать работу, которая будет включать в себя социально-бытовые, социально-психологические, социально-педагогические, социокультурные, социально-правовые услуги.

- организовать широкую информационно-просветительскую деятельность направленную как на широкую общественность так и на целевые группы (специалисты; семьи пожилых людей и инвалидов, волонтеры, благотворители).

Обоснование социальной значимости.

Проблема оказания услуг социально-психологического сопровождения пожилых людей и инвалидов в ЛГО стоит крайне остро, так как происходящие в современном российском обществе политические, экономические, духовные изменения вызывают необходимость переосмысления привычных взглядов и установок, поиска путей оптимизации жизнедеятельности инвалидов и членов их семей в крайне оптимальной социальной среде. Сегодня крайне важно, придерживаясь гуманистического пути, преодолеть инертность, социальную пассивность, стремление к сегрегации инвалидов, выявлять и развивать их творческие способности, удовлетворять духовные потребности, укреплять уверенность в своей общественной значимости. Особую актуальность приобретает развитие

мотивационной сферы, составляющими которой являются ценностные ориентации, установки, интересы личности пожилых людей и людей с ограниченными возможностями.

География проекта: Лысьвенский городской округ.

Целевые группы:

- люди с ограниченными возможностями здоровья;
- пенсионеры;
- лица с тяжелыми заболеваниями;
- семьи, где есть инвалид;
- семьи, где есть пожилые люди.

Для определения затрат был сделан запрос в головной офис для получения информации об опыте реализации данного направления.

Из опыта головной организации следует, что в среднем затраты на разработку и внедрение данного направления составляют 20-40 тыс.руб. на этапе до ее внедрения. В рамках данной работы примем сумму равной 20 тыс.руб. В дальнейшем услуга оказывается по прайсу, представленному в приложении Г, раздел 3.

Произведем расчет затрат на внедрение должности психолога. Планируется первоначально принять одного человека (таблица 8). При увеличении спроса на услуги штат будет увеличен.

Таблица 8 – Расчет затрат на расширение штата психологом

Статьи расходов	Значение
Оклад, руб.	5000
Сдельная ставка с посещения одного клиента, руб.	30
Прогнозируемое количество посещений клиентов в месяц, раз	250
Сдельная оплата, руб.	7500
Итого заработная плата в месяц, руб.	12500
Страховые взносы, руб.	3750
Итого затраты на оплату труда, включая страховые взносы, в месяц, тыс.руб.	16,25
Затраты на оплату труда, включая страховые взносы, в год, тыс.руб.	195

Таким образом, затраты на внедрение ставки психолога в год составят 195 тыс.руб.

Мероприятие 3 - Внедрение должности водителя с личным автомобилем.

Как следует из проведенного опроса, одной из выявленных проблем, снижающих эффективность работы сотрудников ООО «УК Новолетие», является нехватка времени. Данная ситуация связана с тем, что работа сотрудника, как правило, осуществляется следующим образом: сотрудник приходит к клиенту, получает указания относительно покупок, идет за ними в магазины, затем приходит с покупками к клиенту, выполняет прочие обязанности. После чего сотрудник переходит к следующему клиенту и ситуация повторяется. Таким образом, если в день сотрудник обслуживает до 3-4 человек, то на покупку продуктов, товаров и медикаментов тратится не меньше 2,5 часов. Кроме того, много времени тратится на то, чтобы добраться до клиента, так как для этого сотрудник передвигается либо пешком, либо на общественном транспорте. На рис. 15 представлено примерное распределение рабочего времени сотрудника ООО «УК Новолетие».

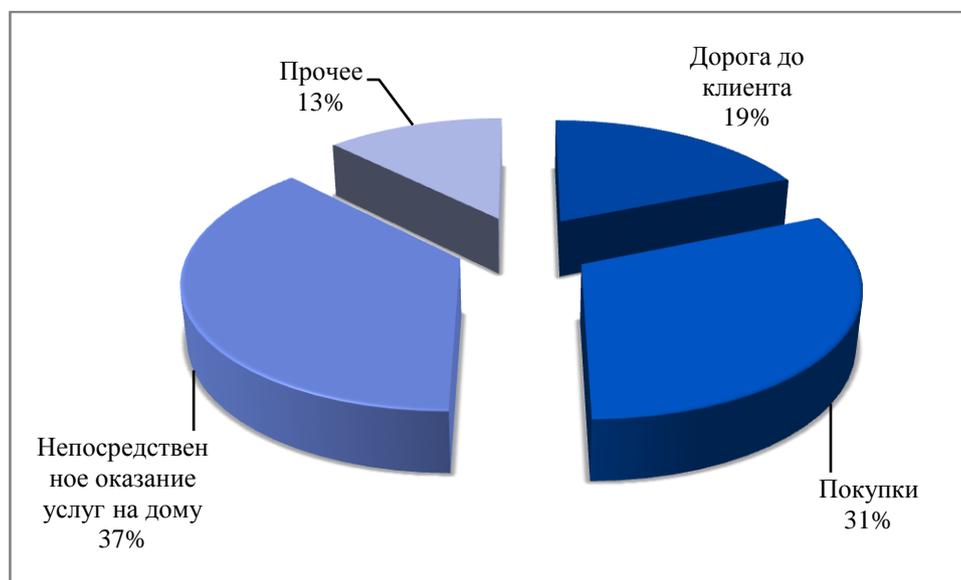


Рис. 15 - Примерное распределение рабочего времени сотрудника ООО «УК Новолетие»

Таким образом, сотрудник при такой структуре рабочего дня, во-первых, не может взять больше, чем 3-4 клиента без переработки по времени,

во-вторых, 31% времени тратит на покупки, 19% тратит на то, чтобы добраться до клиента.

Предлагается оптимизировать эту ситуацию, приняв на работу водителя с личным транспортом. В его обязанности будет входить доставка сотрудников к клиентам и забор для перевозки к следующему клиенту, осуществление с ними закупок. При этом процесс может быть оптимизирован и самими сотрудниками, в том, что они могут предварительно получать заявку на покупку продуктов от текущих клиентов в начале рабочего дня по телефону. Затем, несколько сотрудников, объединяясь, едут в магазин, совершают общие покупки для всех клиентов разом. Формируют оптимальный график развоза, чтобы сократить время на переезды из района в район. После чего покупки развозятся по клиентам. Сотрудники приступают к непосредственному оказанию социальных услуг на дому.

Сравним затраты рабочего времени до и после мероприятия (таблица 9).

Таблица 9 – Сравнение затрат рабочего времени до и после принятия водителя

Временные расходы	До мероприятия	После мероприятия	Абсолютное отклонение	Относительное отклонение
Дорога до клиента	90	45	-45	50
Покупки	150	60	-90	40
Непосредственное оказание услуг на дому	180	180	0	100
Прочее	60	60	0	100
Итого	480	345	-135	71,88

Таким образом, наличие водителя позволит сократить затраты времени одного сотрудника в день на 135 минут или на 28,12%.

Единовременных затрат данное мероприятие не требует. Определим текущие затраты на содержание в штате водителя (таблица 10).

Таблица 10 – Расчет затрат на расширение штата водителем

Статьи расходов	Значение
Заработная плата в месяц, руб.	15000
Страховые взносы, руб.	4500
Итого затраты на оплату труда, включая страховые взносы, в месяц, тыс.руб.	19,5
Затраты на оплату труда, включая страховые взносы, в год, тыс.руб.	234
Компенсация использования личного автомобиля в месяц, руб.	5000
Компенсация использования личного автомобиля в год, тыс.руб.	60
Итого затраты в год, тыс.руб.	294

Таким образом, затраты на прием водителя составят в год 294 тыс.руб.

Далее рассмотрим, какой социальный и экономический эффект сможет получить ООО «Новолетие» от реализации предложенных мероприятий.

3.2 Оценка социального и экономического эффекта от предложенных мероприятий

Определим социальный и экономический эффект от предложенных мероприятий.

Экономический эффект мероприятия заключается в приросте прибыли в сопоставлении с понесенными затратами, которые составят по всем мероприятиям 35,2 тыс.руб.(15,2+20+0).

Рассчитаем возможный прирост доходности от изготовления информационного буклета о платных услугах и его распространении (таблица 11).

Таблица 11 - Возможный прирост доходности от изготовления информационного буклета о платных услугах и его распространении

Показатель	Значение
1	2
Кол-во платных услуг в месяц клиентам на договоре соц.обслуживания, раз	500
Средняя стоимость услуги для клиентов на договоре соц.обслуживания, руб.	70
Выручка по платным услугам клиентам на договоре в месяц, руб.	35000
Кол-во платных услуг в месяц клиентам без договора соц.обслуживания, раз	100
Средняя стоимость услуги для клиентов без договора соц.обслуживания, руб.	180
Выручка по платным услугам клиентам без договора в месяц, руб.	18000

Продолжение таблицы 11

1	2
Итого прирост выручки в месяц, руб.	53000
Итого прирост выручки в год, тыс.руб.	636
Текущие затраты, тыс.руб. (из данных 2017 года – 85% от выручки)	540,6
Прирост прибыли, тыс.руб.	95,4
Единовременные затраты, тыс.руб.	15,2
Чистый экономический эффект, тыс.руб.	80,2

Возможность оказания услуг появится без привлечения дополнительного персонала, так как у них высвободится время за счет приема водителя. Чистый экономический эффект от мероприятия составит 80,2 тыс.руб. в год.

Рассмотрим экономический эффект от мероприятия 2 - предложение услуг социально-психологического сопровождения (таблица 12).

Таблица 12 - Возможный прирост доходности от предложения услуг социально-психологического сопровождения

Показатель	Значение
1	2
Кол-во услуг в месяц клиентам на договоре соц.обслуживания, раз	200
Средняя стоимость услуги для клиентов на договоре соц.обслуживания, руб.	65
Выручка по услугам клиентам на договоре в месяц, руб.	13000
Кол-во платных услуг в месяц клиентам без договора соц.обслуживания, раз	50
Средняя стоимость услуги для клиентов без договора соц.обслуживания, руб.	130
Выручка по платным услугам клиентам без договора в месяц, руб.	6500
Итого прирост выручки в месяц, руб.	19500
Итого прирост выручки в год, тыс.руб.	234
Затраты, тыс.руб. (зарплата + прочие затраты)	200
Прибыль, тыс.руб.	34
Единовременные затраты	20
Экономический эффект, тыс.руб.	14

Таким образом, экономический эффект от мероприятия по предложению услуг социально-психологического сопровождения составит 14 тыс.руб. в год.

Рассмотрим экономический эффект от мероприятия 3 - Внедрение должности водителя с личным автомобилем (таблица 13).

Таблица 13 - Возможный прирост доходности от внедрения должности водителя с личным автомобилем

Показатель	Значение
Экономия времени на одного сотрудника за счет мероприятия в смену, час.	2
Часовая производительность труда сотрудника, руб.	130
Кол-во сотрудников, которые воспользуются водителем, чел.	30
Кол-во смен в месяц на одного сотрудника, ед.	22
Кол-во сэкономленных часов в месяц, часов	$2*30*22 =$ 1320
Прирост дохода в месяц, тыс.руб.	171,6
Прирост дохода в год, тыс.руб.	2059,2
Прирост затрат в год, тыс.руб. (85% от выручки)	1750,32
Прирост прибыли, тыс.руб.	308,88
Затраты на водителя, тыс.руб.	294
Чистый экономический эффект, тыс.руб.	14,88

Чистый экономический эффект от мероприятия по внедрению должности водителя с личным автомобилем составит 14,88 тыс.руб.

Общий экономический эффект представлен в таблице 14.

Таблица 14 – Общий экономический эффект от мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК Новолетие»

Мероприятия	Эк.эффект
Мероприятие 1 «Издание инф.буклета и оказание платных услуг»	80,2
Мероприятие 2 «предложение услуг социально-психологического сопровождения»	14
Мероприятие 3 «внедрение должности водителя с личным автомобилем»	14,88
Итого	109,08

Таким образом, чистый экономический эффект от предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК Новолетие» составит 109,08 тыс.руб. в год.

Социальный эффект от мероприятий выражен в:

- расширении спектра оказываемых социальных услуг на территории ЛГО;
- повышении удовлетворенности людей, которым оказываются социальные услуги;
- улучшении жизненного уровня граждан, проживающих на территории ЛГО;
- повышении удовлетворенности сотрудников ООО «УК Новолетие» от своей работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью данной выпускной квалификационной работы ставилась разработка мероприятий по совершенствованию государственной и муниципальной политики в сфере социального обслуживания населения ЛГО на примере ООО «УК Новолетие».

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Новолетие», именуемая в дальнейшем "Общество", создано на основе указа губернатора Пермского края в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ «О коммерческих организациях», «Об основах социального обслуживания населения в РФ», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в целях предоставления социальных услуг, а также в других целях, направленных на достижение общественных благ.

Деятельность ООО УК «НОВОЛЕТИЕ» состоит в предоставлении государственной услуги «Надомное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов».

Деятельность ТУ №1 г.Лысьвы связана с предоставлением социальных услуг гражданам пенсионного возраста и инвалидам и направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной среде обитания и поддержания их социального и физического статуса.

Социальные услуги в ТУ №1 г.Лысьвы предоставляются в следующей форме: социально-бытовое обслуживание на дому.

Анализ результатов деятельности ООО «УК Новолетие» показал, что наблюдается прирост количества получателей социальных услуг (в среднем 2,2%. ежегодно). Общее количество получателей услуг на дому в ООО «УК «Новолетие» с 2015 по 2017 годы возросло на 4,5%. Количество получателей социальных услуг бесплатно в прошлом году сократилось на 1,6%.

Анализ проблем социального обслуживания в процессе осуществления деятельности ООО «УК «Новолетие» показал, что клиенты организации

недостаточно информированы об оказываемых услугах. Анализ пожеланий клиентов позволил сделать вывод, что большинство клиентов считают, что сотрудники уделяют им мало времени (время оговорено регламентом и ими соблюдается), то есть можно сделать вывод, что пожилые люди нуждаются в общении, психологической поддержке и помощи, актуальным является введение должности психолога и оказание услуг психологической поддержки.

Также были проведены беседы с сотрудниками ООО «УК Новолетие» с целью выявления у них рабочих проблем. В результате проведенных бесед были сделаны следующие выводы:

- сотрудники тратят очень много времени на закупку продуктов и доставку их до клиента, так, на сегодняшний день процедура выглядит так: сотрудник приходит к клиенту, берет список продуктов, идет в магазин, осуществляет закупки, далее приносит их к клиенту, идет обслуживать следующего клиента, процесс повторяется;

- сотрудники считают распределяемую нагрузку между ними неравномерной, наиболее выгодно обслуживать клиентов, у которых много услуг, это позволяет им получить больший доход, так как не затрачивается время на перемещение между клиентами.

Для совершенствования деятельности ООО «УК Новолетие» были предложены следующие мероприятия:

- подготовка информационного буклета об оказываемых платных услугах учреждения с указанием стоимости;
- внедрение услуг социально-психологического сопровождения;
- внедрение должности водителя с личным автомобилем (оплата аренды автомобиля + оплата труда).

Чистый экономический эффект от предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности ООО «УК Новолетие» составит 109,08 тыс.руб. в год.

Социальный эффект от мероприятий выражен в:

- расширении спектра оказываемых социальных услуг на территории ЛГО;
- повышении удовлетворенности людей, которым оказываются социальные услуги;
- улучшении жизненного уровня граждан, проживающих на территории ЛГО;
- повышении удовлетворенности сотрудников ООО «УК Новолетие» от своей работы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации: Официальный текст. – М.: СУИ, 2016. – 48с.
2. Конвенция МОТ № 102 «О минимальных нормах социального обеспечения»
3. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"(с изм. и доп., вступ. в силу с 18.03.2018)// [Электронный ресурс] – <http://base.consultant.ru>
4. О государственной социальной помощи: Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ (ред. от 07.03.2018) // [Электронный ресурс] – <http://base.consultant.ru>
5. Федеральный закон от 16.07.1999 N 165-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об основах обязательного социального страхования"// [Электронный ресурс] – <http://base.consultant.ru>
6. Федеральный Закон РФ от 10.12.1995 г. №195-ФЗ (ред. от 21.07.2014 г.) «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» // [Электронный ресурс]- <http://base.consultant.ru>
7. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018)"Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2018).
8. Алисултанов Б.Ю., Казибекова З.М., Казибекова Н.А. Роль государственных и негосударственных механизмов предоставления услуг социальной защиты населению // Вопросы экономики и права. - № 47. - 2012 г. –С.121-124.
9. Аникеева О.А.О разработке стандарта профессиональной деятельности специалиста социальной работы // Работник социальной службы. - № 3.- 2013 г. – С.68-74.
10. Афтахова А.В. Система социального обслуживания населения в Российской Федерации как реализация конституционных прав граждан //

Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. - 2015. - № 1. - С. 172-184.

11. Богданян Е.А. Круглый стол «Социальное партнерство и социальное обслуживание граждан: отраслевые и конституционно-правовые проблемы»// Конституционное и муниципальное право. – 2014. – № 5. – С. 76–77.

12. Бочанцев А.С. Развитие современного законодательства в сфере социального обслуживания граждан //Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. - 2015. - № 9-1 (59). - С. 30-33.

13. Григорьева И.А.Теоретические основания социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. - № 2. - 2013 г. – С.66-70.

14. Губинский М.Ш. Проблемы функционирования системы социальной защиты // Современное право. – 2011. – № 9. – С 38-45.

15. Гусакова Ю.С. Основные правовые механизмы социальной работы в России // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. - 2017. - № 6. - С. 128-133.

16. Дорошенко Н.Н. Социальное обслуживание в реализации социальной политики государства // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 6. – С. 979-982.

17. Замараева З.П. Нормативно-правовые основы современной системы социальной защиты населения в России // Вестник пермского университета. Юридические науки.- № 1. - 2012 г. – С.109-111.

18. Замараева З.П. К вопросу об определении понятий «социальная защита» и «социальное обеспечение» (правовой аспект) // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2017. № 36. С. 203-209.

19. Зворыкина Т.И.Перспективы и проблемы развития социально-ориентированных некоммерческих организаций в сфере социального обслуживания // Социальная политика и социология. - 2017. - Т. 16. - № 5 (124). - С. 73-81.

20. Итоги социально-экономического развития муниципального образования «Лысьвенский городской округ» за 2016 год. Лысьва. 2017 г. 35 с.

21. Казанник, А.И. Социальная ситуация как объект государственного управления // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – №5. – С. 26 – 30.

22. Казибекова Н.А., Атаева В.Х. Субъекты, объекты и механизмы социальной защиты населения в современной России // Транспортное дело России. – 2011. – №2. – С. 17-19.

23. Киселёва И.Н., Алексеева Н.В. Проблемы финансирования организаций системы социального обслуживания // Евразийское Научное Объединение. 2016. Т. 2. № 10 (22). С. 106-110.

24. Козина Е.С. Механизмы социологического обеспечения управления системой социальной защиты населения // Общественные науки. - № 2. - 2012. –С.127-130.

25. Колесникова В.Г., Петровская О.А. Система социальной защиты населения как залог благополучия населения Российской Федерации // Кубанский государственный технологический университет. - № 2. - 2012. - С. 93-95.

26. Логинова И.А., Гатен Ю.В.О проблемах эффективности и качества социального обслуживания // Вестник Самарского муниципального института управления. - 2016. - № 3. - С. 100-107.

27. Макаров В.Е.Национальная безопасность в социальной сфере государства: теоретико-методологические основы и политическое урегулирование в современной России // Отечественный журнал социальной работы. - № 2. - 2013. – С.36-39.

28. Метелева Е.Р. Определение ключевых терминов в социальной сфере // Известия Байкальского государственного университета. - 2016. - Т. 26. - № 1. - С. 90-98.

29. Минаева Т.А. Роль некоммерческих организаций в повышении качества жизни // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. - 2017. - № 4 (6). - С. 4-10.
30. Морозов В.А. Развитие сферы оплачиваемых услуг в регионах // Политика, экономика и социальная сфера: проблемы взаимодействия. - 2016. - № 7. - С. 6-22.
31. Перова Т. Милосердие по тарифу. Рассчитаны подушевые нормы финансирования социальных услуг // Ваше право Плюс. - № 10. - 2013. - С. 15-16.
32. ПермСтат. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://permstat.gks.ru/> Дата обращения: 30.05.2018.
33. Прохоренко Ю.И., Русских А.В. «Социальная услуга»: проблемы концептуализации понятия // Ученые заметки ТОГУ. 2017. - Т. 8. - № 3. - С. 272-279.
34. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://vocable.ru/dictionary/88>. Дата обращения: 12.05.2018 г.
35. Сабанов З.М. Основные принципы социального обслуживания инвалидов // Азимут научных исследований: педагогика и психология. - 2017. - Т. 6. - № 2 (19). - С. 326-329.
36. Снежко О.А. Конституционные основы социальной защиты граждан // Конституционное и муниципальное право. - 2012. - № 7. - С. 7.
37. Сыч Д.В. Институт социального сопровождения: проблемы реализации и перспективы развития // Аллея науки. 2017. - Т. 1. - № 15. - С. 570-574.
38. Тимошина Е.Н. Социальное обслуживание в системе государственной социальной политики // Ученые записки Российского государственного социального университета. - 2011. - № 4. - С. 18-25.

39. Тюкин О.А. Социальное обслуживание пожилых людей: проблемы и тенденции //Идеи и идеалы. - 2015. - Т. 2. - № 1 (23). - С. 112-119.
40. Тяпкина Е.Ю. Законодательные основы социального обслуживания пожилых людей // Nauka-Rastudent.ru. 2017. № 1. С. 32-34.
41. Управление развитием социальной сферы муниципальных образований: Учеб.-метод. пос.– 2-е изд. / Под общ. ред. Е.В. Тишина.– М.: Муниципальная власть, 2011.– 295 с.
42. Финансировать нужно непосредственно соцуслуги. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=238&uid=7398>. Дата обращения: 13.05.2018.
43. Хамидуллин Н.Р. Государственная политика социальной защиты населения в современной России // Социальное обслуживание.- № 6. - 2013 г. – С.29-32.
44. Шохина Е.А. Основные направления государственной социальной политики Российской Федерации в социальной сфере // Региональные аспекты социальной политики. – М., 2012. – С.125.

ПРИЛОЖЕНИЕ А ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



**ПРИЛОЖЕНИЕ Б ШКАЛА ДЕМОГРАФИЧЕСКОГО СТАРЕНИЯ Ж.
БОЖЕ-ГАРНЬЕ – Э. РОССЕТА**

Доля лиц в возрасте 60 лет и старше, %	Шкала старения
Менее 8	Демографическая молодость
8–10	Первое преддверие старости
10–12	Собственно преддверие старости
12 и выше	Демографическая старость
12–14	Начальный уровень демографической старости
14–16	Средний уровень демографической старости
16–18	Высокий уровень демографической старости
18 и выше	Очень высокий уровень демографической старости

**ПРИЛОЖЕНИЕ В СВИДЕТЕЛЬСТВО О ГОСУДАРСТВЕННОЙ
РЕГИСТРАЦИИ ООО «УК НОВОЛЕТИЕ»**

	Форма №															
	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>P</td><td>5</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td></tr></table>	P	5	1	0	0	1									
P	5	1	0	0	1											
Федеральная налоговая служба																
СВИДЕТЕЛЬСТВО																
о государственной регистрации юридического лица																
Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» в единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о создании юридического лица																
Общество с ограниченной ответственностью "Управляющая компания "Новолетие" (полное наименование юридического лица с указанием организационно-правовой формы)																
ООО "УК "Новолетие" (сокращенное наименование юридического лица)																
ООО "УК "Новолетие" (фирменное наименование)																
15 (дата)	февраля (месяц прописью)	2008 (год)	за основным государственным регистрационным номером													
<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td><td>0</td><td>8</td><td>5</td><td>9</td><td>0</td><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>3</td><td>0</td><td>3</td><td>0</td></tr></table>				1	0	8	5	9	0	4	0	0	3	0	3	0
1	0	8	5	9	0	4	0	0	3	0	3	0				
Инспекция Федеральной налоговой службы по Свердловскому району г.Перми (Наименование регистрирующего органа)																
Должность уполномоченного лица регистрирующего органа			Шулятьева Татьяна Робертовна													
Начальник			(подпись, Ф.И.О.)													
		серия 59 №003414775														

ПРИЛОЖЕНИЕ Г ТАРИФЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

ООО «УК НОВОЛЕТНИЕ»

N п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, в том числе ее объем	Сроки оказания социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги (руб.)	Тариф на оказание 1 услуги (руб.)	Условия предоставления социальной услуги	Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	Иные необходимые для предоставления услуги положения
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Социально-бытовые услуги направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту								
1.1	Покупка за счет средств получателей социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, лекарственных средств и изделий медицинского назначения:							
1.1.1	Покупка и доставка на дом продуктов питания массой до 7 кг, горячих обедов	своевременно приобретение продуктов питания, горячих обедов за счет средств получателей социальных услуг; суммарный вес доставляемых продуктов не должен превышать 7 кг за одно посещение; предоставляется 2 раза в неделю, не более 75 мин. за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	12876,37	123,81	Приобретаемые продукты питания, горячие обеды должны соответствовать установленным срокам годности; по приобретенным продуктам питания получателям социальных услуг предоставляются чеки	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.1.2	Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, до 5 кг	своевременно приобретение промышленных товаров за счет средств получателей социальных услуг; суммарный вес доставляемых товаров не должен	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	2971,47	123,81	Приобретаемые товары должны соответствовать установленным срокам годности; по приобретенным товарам получателям социальных услуг предоставляются чеки	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие	

		превышать 5 кг за одно посещение; предоставляется 2 раза в месяц, не более 75 мин. за одно посещение				ся чеки	обоснованных жалоб	
1.1.3	Покупка, доставка на дом лекарственных средств и изделий медицинского назначения по назначению врачей	своевременно приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения за счет средств получателей социальных услуг; предоставляется 2 раза в месяц, не более 75 мин. за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	2971,47	123,81	Приобретаемые товары должны соответствовать установленным срокам годности; по приобретением товарам получателям социальных услуг предоставляются чеки	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.2	Приготовление пищи, кормление, мытье посуды:							
1.2.1	Приготовление пищи: подготовка продуктов к приготовлению; непосредственное приготовление пищи	включает мытье, очистку, нарезку овощей, мяса, рыбы; предоставляется 3 раза в неделю, не более 90 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	23177,46	148,57	оказание социальной услуги должно осуществляться с соблюдением санитарно-гигиенических норм и правил. При оказании социальной услуги используются продукты и кухонные принадлежности и получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.2.2	Кормление больных	предусматривает кормление больных получателей социальных услуг, которые не могут самостоятельно	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	24467,78	33,02	социальная услуга оказывается при состояниях, связанных с потерей способности к самообслуживанию.	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством	

		но принимать пищу, и осуществляется по мере необходимости; предоставляется 3 раза в день, не более 20 минут за одно посещение	х услуг			Процедура выполняется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда здоровью получателя социальных услуг	предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.2.3	Разогревание готовых блюд	предусматривает разогревание готовых блюд на газу или в микроволновой печи; предоставляется 3 раза в день, не более 10 мин. за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	12229,87	16,50	социальная услуга оказывается при состояниях, связанных с потерей способности к самообслуживанию	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.2.4	Мытье посуды	предоставляется 1 раз в день, не более 30 мин. за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	12232,55	49,52	при оказании социальной услуги используются моющие средства получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.3	Уборка жилых помещений:							
1.3.1	Влажная уборка жилых помещений (подметание пола, мытье пола, вытирание пыли с горизонтальных поверхностей)	предусматривает вытирание пыли с наружной поверхности мебели, подоконников, подметание пола веником или пылесосом,	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	7131,53	148,57	уборке подлежит жилая комната получателя социальных услуг независимо от ее квадратуры, а также комнаты, помещения вспомогательн	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой	

	на высоте до 1,7 м): комнат, помещений вспомогательного использования (туалетной и ванной комнат, кухни, коридора)	мытьё пола, свободного от покрытия ковровыми изделиями; предоставляется 4 раза в месяц, не более 90 минут за одно посещение				ого использования (туалетная и ванная комнаты, кухня, коридор); при оказании услуг по уборке жилого помещения и организации быта должны соблюдаться техника безопасности и противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования	услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.3.2	Вывоз бытовых отходов	предоставляется 15 раз в месяц, не более 15 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	4457,20	24,76	оказание социальной услуги должно осуществляться с соблюдением норм допустимой нагрузки (вес не должен превышать 7 кг)	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.3.3	Мытьё окон общей площадью до 4,5 кв. м (в том числе очистка от утеплителя)	предусматривает мытьё не более 2 окон, подоконников, очистку от утеплителя; предоставляется 2 раза в год, не более 60 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	198,12	99,06	при оказании социальной услуги используются моющие средства и инвентарь получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.3.4	Утепление окон	предусматривает утепление не более 2 окон с использованием	срок определяется индивидуальной	99,06	99,06	при оказании социальной услуги используются материалы и	полнота и своевременность предоставления	

		ем любого утеплителя; предоставляется 1 раз в год, не более 60 минут за одно посещение	программой предоставления социальных услуг			инвентарь получателя социальных услуг	социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.3.5	Мытье (чистка) сантехники	предусматривает мытье (чистку) сантехники (раковины - не более 2 шт., ванны - 1 шт., унитаза - 1 шт.); предоставляется 4 раза в месяц, не более 90 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	7131,53	148,57	при оказании социальной услуги используются моющие средства и инвентарь получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4	Предоставление санитарно-гигиенических услуг получателям социальных услуг, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их:							
1.4.1	Помывка клиентов	предусматривает помывку клиентов в ванной, под душем, в бане; предоставляется 1 раз в неделю, не более 60 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	5151,11	99,06	при оказании социальной услуги используются гигиенические средства получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.2	Смена нательного, постельного белья	предусматривает смену нательного, постельного белья клиентов; предоставляется 1 раз в день, не более 30 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	12232,55	49,52		полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги,	

							отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.3	Стирка нательного, постельного белья вручную	предусматривает стирку нательного, постельного белья вручную; предоставляется 3 раза в неделю, не более 60 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	15453,34	99,06	при оказании социальной услуги используются стиральные средства получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.4	Стирка нательного, постельного белья машинным способом (стиральная машина полуавтоматического типа)	предусматривает стирку нательного, постельного белья в стиральной машине полуавтоматического типа; предоставляется 3 раза в неделю, не более 40 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	10302,22	66,04	при оказании социальной услуги используются стиральные средства получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.5	Стирка нательного, постельного белья машинным способом (стиральная машина автоматического типа)	предусматривает стирку нательного, постельного белья в стиральной машине автоматического типа; предоставляется 3 раза в неделю, не более 20 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	5151,11	33,02	при оказании социальной услуги используются стиральные средства получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.6	Стрижка ногтей на руках и ногах	15 мин. 2 раза в месяц	срок определяется индивидуальной программой	594,30	24,76	при оказании социальной услуги используется инвентарь получателя социальных	полнота и своевременность предоставления социальной услуги;	

			предоставления социальных услуг			услуг	удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.7	Стрижка волос	20 мин. 1 раз в месяц	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	396,24	33,02	при оказании социальной услуги используется инвентарь получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.4.8	Вывоз судна	10 мин. 2 раза в день	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	8234,85	16,67	при оказании социальной услуги используется инвентарь получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.5	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи:							
1.5.1	Содействие во внесении платы за жилое помещение и коммунальные услуги, абонентской платы за коммунальные услуги, абонентской платы за пользование телефоном, радио,	предусматривает снятие показаний с приборов учета, оформление квитанций на оплату жилья, коммунальных услуг, услуг связи, сбор документов на оформление субсидий на	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	1188,72	99,06	обеспечение своевременной оплаты жилищно-коммунальных услуг и услуг связи на территории города; после осуществления оплаты жилищно-коммунальных услуг и услуг связи получателю	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

	коллективны ми телевизионны ми антеннами за счет средств клиента: заполнение квитанции, внесение платы в городе	оплату жилого помещения и коммунальны х услуг и доставку указанных документов по назначению, оплату жилищно- коммунальны х услуг и услуг связи; предоставляе тся 1 раз в месяц, не более 60 минут за одно посещение				социальных услуг предоставляют ся квитанции об оплате указанных услуг		
1.5. 2	Содействие во внесении платы за жилое помещение и коммунальны е услуги, абонентской платы за коммунальны е услуги, абонентской платы за пользование телефоном, радио, коллективны ми телевизионны ми антеннами за счет средств клиента: заполнение квитанции, внесение платы в сельской местности	предусматрив ает снятие показаний с приборов учета, оформление квитанций на оплату жилья, коммунальны х услуг, услуг связи, сбор документов на оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальны х услуг и доставку указанных документов по назначению, оплату жилищно- коммунальны х услуг и услуг связи; предоставляе тся 1 раз в месяц, не более 90 минут за одно посещение	срок определяе тся индивиду альной программ ой предостав ления социальны х услуг	1782,88	148,5 7	обеспечение своевременной оплаты жилищно- коммунальных услуг и услуг связи на территории сельской местности; после осуществления оплаты жилищно- коммунальных услуг и услуг связи получателю социальных услуг предоставляют ся квитанции об оплате указанных услуг	полнота и своевремен ность предоставле ния социальной услуги; удовлетворе нность качеством предоставля емой услуги, отсутствие обоснованн ых жалоб	

1.6	Сдача вещей (с общим весом сухого белья до 7 кг за 1 посещение) в прачечную, химчистку, ремонт и обратная их доставка	суммарный вес вещей за одно посещение не должен превышать 7 килограммов; предоставляется 2 раза в месяц, не более 60 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	2377,43	99,06	социальная услуга предоставляется в случае наличия в населенном пункте по месту проживания получателя социальных услуг организаций бытового обслуживания	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.7	Покупка и доставка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), топка печей, бани, обеспечение водой:							
1.7.1	Доставка воды (до 30 л) клиентам, проживающим в жилых помещениях без центрального водоснабжения	обеспечение водой предоставляется 4 раза в неделю, не более 45 минут за одно посещение; предусматривается доставка воды (не более 30 литров за одно посещение) от места его нахождения	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	15451,64	74,29	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) без центрального водоснабжения; при доставке воды из источника централизованного водоснабжения или колодца (скважины) используется тара получателя социальных	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

						услуг		
1.7. 2	Доставка воды (до 40 л) клиентам для помывки в бане	обеспечение водой предоставляется 1 раз в неделю, не более 60 минут за одно посещение; предусматривается доставка воды (не более 40 литров за одно посещение) от места его нахождения	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	5151,11	99,06	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) без центрального водоснабжения; при доставке воды из источника централизованного водоснабжения или колодца (скважины) используется тара получателя социальных услуг	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.7. 3	Содействие в обеспечении топливом клиентов, проживающих в жилых помещениях без центрального отопления	предусматривается оформление документов на получение топлива, направление документов, контроль доставки топлива на дом; предоставляется 1 раз в год, не более 30 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	49,53	49,53	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.7. 4	Доставка твердого топлива (дров, угля)	предусматривается доставка топлива (дров - не более 1 мешка и угля - не более 2 ведер) от места его нахождения до места протопки; предоставляется	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	2550,51	24,76	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги,	

		тся 3 раза в неделю в отопительный период, не более 15 минут за одно посещение					отсутствие обоснованных жалоб	
1.7.5	Протопка печей клиентам, проживающим в домах без центрального отопления	предусматривает топку печей до первой закладки дров в печь после растопки; услуга предоставляется 3 раза в неделю в отопительный период, не более 120 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	20404,09	198,10	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) без центрального водоснабжения	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.7.6	Протопка бани, титанов клиентам, проживающим в домах без центрального или горячего водоснабжения	предоставляется 1 раз в неделю, не более 120 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	10301,09	198,10	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) без центрального водоснабжения	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.8	Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	предусматривает помощь получателю социальных услуг в отправке за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции; почтовой предоставляется 2 раза в месяц, не	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	594,30	24,76	обеспечение конфиденциальности и своевременность исполнения	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

		более 15 минут за одно посещение						
1.9	Содействие в организации ремонта жилых помещений (оформление заявки, направление заявки в ремонтную организацию, контроль проведения ремонтных работ)	предусматривает подачу заявки на ремонт жилых помещений, поиск организаций, осуществляющих ремонтно-строительные работы, по объявлениям в средствах массовой информации и т.д.; предоставляется 1 раз в год, не более 90 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	148,58	148,58	должна обеспечить эффективную помощь получателю социальных услуг в поиске и подборе организации, осуществляющей ремонтно-строительные работы	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
1.10	Организация ритуальных услуг	180 мин. 1 раз при наступлении факта	при наступлении факта	297,15	297,15	услуга предоставляется при отсутствии у умерших получателей социальных услуг родственников	полнота и своевременность предоставления социальной услуги	
<p>2. Социально-медицинские услуги направлены на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья</p>								
2.1	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	предусматривает запись на прием к врачу, сопровождение клиента при прохождении врачей-специалистов, лабораторных исследований, медико-социальной экспертизы	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	247,63	247,63	услуга оказывается при необходимости оформления получателю социальных услуг группы инвалидности	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

		при необходимости; предоставляется не более 1 раза в год, не более 150 мин. за одно посещение						
2.2	Содействие в проведении медицинского осмотра, госпитализации и нуждающихся в медицинские учреждения	предусматривает запись на прием к врачу, вызов врача на дом при необходимости; сопровождение в медицинские организации при необходимости; предоставляется не более 1 раза в месяц, не более 30 мин. за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	594,30	49,53		полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.3	Содействие в обеспечении техническим и средствами реабилитации (включая протезно-ортопедические изделия)	предусматривает оформление документов для получения, запись на прием к врачу, осуществляющему зубопротезную или протезно-ортопедическую помощь, доставка протезно-ортопедических изделий и технических средств реабилитации при необходимости; предоставляется не более 1 раза в год, не более 60 мин.	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	99,06	99,06		полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

2.4	Измерение температуры тела	включает в себя действия по измерению температуры тела получателя социальных услуг; предоставляется 2 раза в неделю, не более 15 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	2575,28	24,76	должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг. Социальная услуга предоставляется при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации и в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача/фельдшера	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.5	Измерение артериального давления	включает в себя действия по измерению артериального давления получателя социальных услуг; предоставляется 3 раза в неделю, не более 15 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	3862,91	24,76	должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг. Социальная услуга предоставляется	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

						я при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации и в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача/фельдшера		
2.6	Оказание экстренной доврачебной помощи при необходимости	предусматривает контроль за приемом лекарств, осуществление перевязок, инъекций по назначению врача/фельдшера и другое; предоставляется 3 раза в неделю, не более 15 минут за одно посещение	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	3862,91	24,76	должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг. Социальная услуга предоставляется при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации и в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача/фельдшера	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

						й информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача/фельдшера		
2.7	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг:							
2.7.1	выдача лекарств, закапывание капель	15 мин. 12 раз в месяц	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	3565,77	24,76	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.7.2	обработка пролежней, раневых поверхностей	15 мин. 1 раз в день	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	6116,28	24,76	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.7.3	обтирание лежачих больных	40 мин. 1 раз в день	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	16311,85	66,04		полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

							ых жалоб	
2.7. 4	постановка банок, горчичников	15 мин. не более 2 курсов в год по 10 раз	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	495,24	24,76	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.7. 5	наложение компрессов	30 мин. не более 2 курсов в год по 10 раз	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	990,49	49,52	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.7. 6	проведение процедуры втираний	10 мин. не более 2 курсов в год по 10 раз	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	330,09	16,50	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
2.7. 7	перевязка	20 мин. не более 2 курсов в год по 10 раз	срок определяется индивидуальной программой предоставления	660,40	33,02	услуга предоставляется специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность	

			социальны х услуг				качеством предоставля емой услуги, отсутствие обоснованн ых жалоб	
2.7. 8	подкожные и внутримышеч ные введения лекарственны х препаратов	15 мин. не более 2 курсов в год по 20 раз	срок определяе тся индивиду альной программ ой предостав ления социальны х услуг	495,24	24,76	услуга предоставляетс я специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевремен ность предоставле ния социальной услуги; удовлетворе нность качеством предоставля емой услуги, отсутствие обоснованн ых жалоб	
2.7. 9	выполнение очистительны х клизм	20 мин. 1 раз в месяц	срок определяе тся индивиду альной программ ой предостав ления социальны х услуг	396,24	33,02	услуга предоставляетс я специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевремен ность предоставле ния социальной услуги; удовлетворе нность качеством предоставля емой услуги, отсутствие обоснованн ых жалоб	
2.7. 10	забор и доставка в лабораторию материалов для проведения лабораторны х исследований (кал, моча)	60 мин. 4 раза в год	срок определяе тся индивиду альной программ ой предостав ления социальны х услуг	396,24	99,06	услуга предоставляетс я специалистом с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	полнота и своевремен ность предоставле ния социальной услуги; удовлетворе нность качеством предоставля емой услуги, отсутствие обоснованн ых жалоб	
2.7. 11	содействие в пользовании катетерами в	20 мин. 3 раза в неделю	срок определяе тся	429,26	33,02	услуга предоставляетс я специалистом	полнота и своевремен ность	

	первый месяц после установки катетера		индивидуальной программой предоставления социальных услуг			с медицинским образованием в соответствии с назначением врача	предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
3. Социально-психологические услуги								
3.1	Организация получения психологического консультирования	предусматривает получение информации от получателя социальных услуг о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем; предоставляется 2 раза в год (продолжительность - не более 30 минут за одно посещение)	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	99,05	49,53	высшее психологическое образование специалиста, оказывающего услугу (психолог, педагог-психолог), опыт работы; специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, мягкие стулья/кресла/диван, магнитофон с набором аудиокассет); расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, клей, скрепки и иные материалы); библиотечный фонд специалиста по проблемам внутрисемейных, детско-родительских, межличностных, супружеских отношений; информационный банк данных о	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

						службах, учреждениях, оказывающих психологическую помощь населению (на бумажных/электронных носителях)		
4. Социально-педагогические услуги								
4.1	Обучение родственников в больницах практическим навыкам общего ухода за больными	включает в себя консультирование, отработку практических навыков ухода за больными. Предоставляется 1 раз в год (продолжительность - не более 60 минут за одно посещение)	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	99,06	99,06	при наличии у получателя социальной услуги родственников, которые могут осуществлять за ним уход	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	
5. Социально-правовые услуги								
5.1	Помощь в оформлении документов, удостоверяющих личность; документов, необходимых для получения мер социальной помощи и поддержки, пенсий, алиментов, страхового медицинского полиса и др.	предусматривает действие получателю социальных услуг в сборе и подготовке документов для получения мер социальной поддержки, предусмотренных федеральным и краевым законодательством, пенсий, пособий и других социальных выплат, для восстановления утраченных получателем социальных	срок определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	594,32	297,16	должна обеспечить эффективную и своевременную помощь получателю социальных услуг для реализации им права на квалифицированную юридическую помощь, в том числе бесплатную, в соответствии с федеральным и краевым законодательством	полнота и своевременность предоставления социальной услуги; удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб	

		<p>услуг документов, в том числе удостоверяющих личность. Предусматривает предоставление разъяснений получателю социальных услуг в части, касающейся содержания подготовленных запросов и документов. Предусматривает содействие в направлении запросов и документов получателя социальных услуг в соответствующие государственные и иные органы. Предоставляется 2 раза в год (продолжительность - не более 180 минут за одно посещение)</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--