

**Бахуташвили Т.В. к.п.н.**  
tat.bah1@yandex.ru

Северо-Кавказский федеральный университет,  
Институт образования и социальных наук,  
кафедра социальных технологий

Ставрополь, Россия

## СОЦИАЛЬНЫЙ АУДИТ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Аннотация: Одной из важнейших задач социального аудита в системе социального обслуживания населения региона является контроль качества услуг, предоставляемых гражданам, находящимся в сложной ситуации. В статье исследована специфика системы социального обслуживания населения в регионе. Обосновано содержание социального аудита. Раскрыта оптимизация социального аудита. Определены показатели качества услуг в оптимизации социального аудита в системе социального обслуживания населения региона.

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, социальный аудит, оптимизация социального аудита, показатели качества услуг.

Сегодня в российском государстве происходят сложные экономические, политические, культурные процессы, которые вызывают нестабильность социальной сферы. Особенно это сказывается на слабозащищенных категориях населения, что в свою очередь, приводит к реформам социальной политики, реорганизации деятельности учреждений социального обслуживания населения, поиску инновационных технологий социальной работы, пересмотру требований к оценке качества социальных услуг.

Социальное обслуживание населения - 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, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Трудная жизненная ситуация – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно: инвалидность, жестокое обращение в семье, безработица, отсутствие определенного места жительства.

Определенная нормативно-правовая база организации социального обслуживания нуждающимся гражданам была сформирована в нашей стране в конце XX века и была вызвана объективными факторами: резкой дифференциацией слаботзащищенного населения; реформированием судебно-исполнительной системы; появлением инновационных форм социального обслуживания населения. Так в Федеральном Законе от 10 декабря 1995 года №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» были закреплены основные понятия: социальное обслуживание населения, клиент, трудная жизненная ситуация, социальная служба и её типы, виды социальной помощи. Федеральный Закон от 28 декабря 2013 года N442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», прекративший действие предыдущего федерального закона, ориентирует социальные службы на удовлетворение социальных потребностей и интересов граждан согласно их нуждаемости посредством предоставления социальных услуг. Клиент – это получатель социальной помощи, социальная служба – это производитель (исполнитель) социальных услуг. Это обосновывает пересмотр подходов к оценке качества услуг. Современные региональные и территориальные учреждения социального обслуживания населения в условиях ограниченного бюджетного финансирования, жесткого контроля со стороны вышестоящих организаций, вынуждены инициировать процесс оценки качества услуг на местах. Именно поэтому научное обоснование содержания и технологии социального аудита особо актуально в системе социального обслуживания населения.

Теоретическая разработанность понятия «социальный аудит» представлена в трудах Воловик О.А. [1], Габдрахмановой Ю. Т., Новиковой М. С., Головачевой Е. В. [2], Голубевой Н. А. [3], Исаковой С. А. [4] и другие. Ученые раскрыли сущность, виды и технологию социального аудита.

Проблемы управления предприятиями в новых экономических условиях исследовали Горбашко Е. А. [4], Ивасенко А. Г., Каниева М. М. [5], Меркушова Н. И., Гаффорова Е. Б. [7] и другие.

Качество и эффективность услуг организаций охарактеризовали Пашкус В. Ю. [8], Филатова Т. А. [9,10] и

другие.

Изучение научных трудов в области социального управления привело к постановке противоречий между:

- сложившейся региональной системой социального обслуживания населения и недостаточной разработанностью требований к оценке деятельности учреждений, предоставляющих услуги слаботзащищенным категориям населения;

- теоретической разработанностью социального аудита и отсутствием научного обоснования его содержания и технологии в региональной системе социального обслуживания населения.

Проблема исследования: каково содержание и технологии социального аудита в системе социального обслуживания населения региона?

Цель исследования состоит в научном обосновании содержания и технологии социального аудита в системе социального обслуживания населения региона.

Объект исследования – региональная система социального обслуживания населения.

Предмет исследования – содержание и технологии социального аудита в системе социального обслуживания населения Ставропольского края.

Задачи исследования:

1. Определить специфику региональной системы социального обслуживания населения.

2. Раскрыть научную рефлексию понятия «социальный аудит».

3. Исследовать социальный аудит деятельности ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

Методы исследования:

- анкетирование клиентов ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»;

- анализ и оценка деятельности специалистов ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

Теоретическую и методологическую базу исследования составили научные труды отечественных и зарубежных ученых в области социального обслуживания населения, социального аудита. Исследование опирается на официальные законодательные документы Российской Федерации и Ставропольского края.

Опытно-экспериментальной базой исследования послужил ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

Научная новизна исследования: выявлена специфика системы социального обслуживания населения в регионе; обосновано содержание социального аудита в системе социального обслуживания населения; разработаны показатели оптимизации социального аудита в системе социального обслуживания населения региона.

Ставропольский край находится на Юге России, является субъектом Российской Федерации и входит в состав Северо-Кавказского Федерального округа и Северо-Кавказского экономического района Российской Федерации.

Площадь территории Ставропольского края составляет – 66,2 тыс. кв. км., численность населения – 2,8 млн. человек, плотность населения – 41 чел./кв. км.

На основе анализа работы Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края как главного исполнительного органа в системе социального обслуживания региона было установлено, что специфика региональной системы социального обслуживания населения заключается в том, что при разработке и внедрении социальных услуг, направленных на удовлетворение социальных потребностей и интересов различных категорий граждан, необходимо учитывать национально-территориальные, климатические, демографические, социально-экономические, политические и социально-культурные особенности субъекта российского государства.

Основу социального обслуживания населения составляют социальные услуги, которые представляют собой результат воздействия производителя услуги на получателя услуги с целью изменения его социальной ситуации.

Социальный аудит – это независимая проверка квалифицированными специалистами соответствия деятельности социальных служб правилам, установленным государственными органами, законодательным нормам.

Оптимизация социального аудита в системе социального обслуживания населения в регионе – это определение показателей и критериев, которые способствуют качеству социальных услуг, предоставляе-

мых слабозащищенным категориям населения.

Исследование социального аудита деятельности ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» преследовало следующие цели:

- определение степени соблюдения стандартов социального обслуживания сотрудниками ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»;
- оценка качества предоставления социальных услуг.

Задачи исследования социального аудита:

- анализ отчетной документации ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» по затронутому вопросу;
- проведение анкетного опроса клиентов центра;
- анализ результатов и подготовка аналитического отчета.

Объект исследования (целевая группа): граждане, заключившие договор на социальное обслуживание с ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

Предмет исследования: отношение получателей социальных услуг к их качеству и организации социального обслуживания.

Техническое задание: провести опрос среди клиентов отделений социального обслуживания на дому по их оценке качества социального обслуживания. Основой для опроса является согласованная с руководством Центра анкета. Количество опрошенных в отделениях Центра, расположенных на территории Грачевского района, должно быть пропорционально численности обслуживаемых в этих отделениях (150 человек).

Количественные показатели проведения исследования (распределение по отделениям):

- с. Грачевка – 30 чел.
- с. Красное – 20 чел.
- с. Кугульта – 40 чел.
- с. Спицевка – 20 чел.
- с. Старомарьевское – 40 чел.

Социальные показатели качества услуг (удовлетворенность социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-правовыми, социально-психологическими услугами и набором предлагаемых услуг), качества обслуживания (оценка доступности,

регулярности, полезности, качества услуг и отношения персонала) и соблюдения стандартов обслуживания. По социальным показателям качества услуг проводился социальный аудит в ГБУСОН «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

Индексы - индекс соблюдения стандартов обслуживания, индекс качества социального обслуживания и индекс качества социальных услуг.

Результаты анализа полученных данных.

При оценке качества обслуживания респонденты должны были ориентироваться на все стороны деятельности специалистов центра социального обслуживания, однако наблюдения показали, что оценке подвергались главным образом действия социального работника, который осуществлял социальное обслуживание данного респондента в момент проведения опроса.

Результаты оценок, полученные в зоне деятельности Грачевского комплексного центра социального обслуживания населения, однозначно свидетельствуют, что социальное обслуживание, предоставляемое социальными работниками, имеет весьма высокое качество. Респонденты выставляли преимущественно отличные оценки для всех обсуждаемых сторон обслуживания. Средний балл находился в пределах 4,9.

Отличные оценки за обслуживание по разным его сторонам выставляли от 88,0% до 96,0% опрошенных.

На основании полученных сведений подсчитаны также показатели качества обслуживания как доля респондентов, которые выставили отличные оценки данной стороне обслуживания. Выведен усредненный показатель как среднее значение из пяти частных показателей, или индекс качества социального обслуживания, который равен 92,2 % (или в безразмерном варианте - 0,92).

По утверждению респондентов, в социально-медицинской помощи не нуждаются 10,1%, в социально-правовой – 35,5%, в социально-психологической – 19,3% . Полностью довольны набором услуг 86% респондентов.

Уровнем оплаты гарантированных государством услуг удовлетворены 74,7%. Оплата гарантированных услуг не по карману 8,7%.

Оплата дополнительных услуг не по карману - 6,0% респондентам; дополнительные услуги не нужны 11,3% респондентам.

Итак, полная удовлетворенность респондентов услугами выглядела следующим образом:

социально-бытовые - 99,3%,

социально-медицинскими - 83,3%,

социально-правовыми - 82,3 %,

социально-психологическими - 94,2%

полную удовлетворенность набором услуг высказали удовлетворенность 86%.

Индекс качества социальных услуг (доля респондентов, которых услуги полностью устраивают, в среднем) - 89,0 % или 0,89%

Показатели соблюдения стандартов обслуживания, получаемые по отчетам ЦСОН:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг для населения и для клиентов.

Деятельность Грачевского комплексного центра социального обслуживания населения осуществляется на основе Устава, разработанного и утвержденного в соответствующем порядке, а также Государственных стандартов Ставропольского края «Социальное и социально-медицинское обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов», «Социальное обслуживание населения в отделении срочного социального обслуживания» и «Социальное и социально-медицинское обслуживание детей», разработанных министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края. Эти стандарты включают в себя содержание, характеристики и процедуры предоставления социальных услуг по месту нахождения клиентов.

Стандарты предоставления услуг в отделении дневного пребывания и услуг иного вида, например, услуг выездных бригад, отсутствуют.

Следует отметить, что качественные характеристики социальных услуг в представленных стандартах в отношении социально-психологических, социально-правовых, социально-культурных услуг прописаны весьма слабо и не всегда позволяют использовать их при практической деятельности.

Показатели ведения документации при исследовании не имели количественного отражения, но надо заметить, что все респонденты имели тетрадь регистрации и оформленные договоры на обслуживание. Социальные работники ведут собственные дневники. Имеется книга предложений, но возможность внесения в нее записей клиентами, редко выходящими самостоятельно за пределы дома, весьма проблематична.

Ориентировочно индекс ведения документации (по мнению экспертной группы исполнителей) - 4,0 (в баллах по пятибалльной шкале)

Укомплектованность специалистами соответствующего профиля (штатных единиц специальности/штатных единиц с профильным образованием) в Центре следующая:

- штатных единиц социальных работников занято 86,7%;

- из них профильное высшее образование имеют 3,8%, среднее образование 40,3%;

- из заведующих отделениями имеют профильное высшее образование 50,0%.

Индекс качества исполнителей на основании приведенных цифр 3,5 (в баллах по пятибалльной шкале).

Информационная работа среди населения заключается в том, что об условиях социального обслуживания будущих клиентов информируют при заключении договора на обслуживание. Далее к клиентам на дому информации поступает мало. Выездные бригады работают для тех, кто еще не стал клиентом. Стенды и наглядная информация в помещении Центра (с. Грачевка) представлена очень хорошо и доступна для клиентов отделений дневного пребывания и срочного социального обслуживания, а также для тех граждан, которые могут сами прийти до Центра и посещать его в дальнейшем.

За состояние информации, наверное, нужно поставить 4 балла.

Индекс соблюдения стандартов обслуживания (среднее трех индексов) = 3,8 балла.

Пожелания от респондентов:

Подавляющее большинство респондентов на словах высказывали благодарности за обслуживание и за то, что их «государство не бросило».

Письменно зафиксировано всего 8 предложений, среди которых: больше бесплатных услуг; выдать вело-

сипеды соц. работникам; помощь по огороду; сделать ниже оплату; чтобы в соцзащите была медсестра.

Таким образом, социальный аудит деятельности ГБУСОН «Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения» был проведен с помощью количественного метода, в частности анкетирования. Анализ результатов аудита показал, что около 98% респондентов полностью довольны качеством социального обслуживания, предоставляемым им государственным учреждением социального обслуживания «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения».

### **Резюме:**

1. Специфика региональной системы социального обслуживания населения заключается в том, что при разработке и внедрении социальных услуг, направленных на удовлетворение социальных потребностей и интересов различных категорий граждан, необходимо учитывать национально-территориальные, климатические, демографические, социально-экономические, политические и социально-культурные особенности субъекта российского государства. Основу социального обслуживания населения составляют социальные услуги, которые представляют собой результат воздействия производителя услуги на получателя услуги с целью изменения его социальной ситуации.

2. Социальный аудит – это независимая проверка квалифицированными специалистами соответствия деятельности социальных служб правилам, установленным государственными органами, законодательным нормам.

3. Оптимизация социального аудита в системе социального обслуживания населения в регионе – это определение показателей и критериев, которые способствуют качеству социальных услуг, предоставляемых слаботзащищенным категориям населения. Показатели оптимизации социального аудита в системе социального обслуживания населения региона можно разделить на количественные и качественные.

## **Bakhtashvili T.V.**

### *SOCIAL AUDIT IN THE SYSTEM SOCIAL SERVICES STAVROPOL REGION*

*One of the most important tasks of social audit in the system of social services for the population of the region is to control the quality of services provided to citizens who are in a difficult situation. The paper studies the specifics of social service delivery in the region. Grounded content of the social audit. Disclosed optimization of social audit. Indices of quality of services in the optimization of social audit in the system of social services for people in the region.*

*Keywords: social service of the population, social audits, optimization of social audit, performance quality.*

## **СПИСОК ИСТОЧНИКОВ**

1. Воловик, О. А. Виды и функции социального аудита [Текст] / О. А. Воловик // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия гуманитарные и социальные науки. – 2010. – № 5. – С. 39.
2. Габтрахманова, Ю. Т., Новикова, М. С., Головачева, Е. В. Технология социального аудита [Текст] / Ю. Т. Габтрахманова, М. С. Новикова, Е. В. Головачева // Вестник Воложского университета им. В. Н. Татищева. – 2009. – №16. – С. 88.
3. Голубева, Н. А. Природа аудита [Текст] / Н. А. Голубева // Международный бухгалтерский учет. – 2007. – № 4. – С.21-29.
4. Горбашко, Е. А., Филатова Т. А. Совершенствование системы управления качеством услуг сервисной организации [Текст] / Е. А. Горбашко, Т. А. Филатова // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2013. – №3. – С. 43.
5. Ивасенко, А. Г., Каниева, М. М. Антикризисное управление сервисной деятельностью организаций сферы услуг [Текст] / А. Г. Ивасенко, М. М. Каниева // Международный научно-исследовательский журнал. – 2015. – № 1-2 (32). – С. 41-42.
6. Исакова, С. А. Современные проблемы организации аудита в условиях перехода на международные стандарты аудита [Текст] / С. А. Исакова // Экономический анализ: теория и практика. – 2009. – № 30. – С.16-18.
7. Меркушова, Н. И., Гаффорова, Е. Б. Совершенствование системы мотивации в контексте управления персоналом в новых экономических условиях [Текст] / Н. И. Меркушова, Е. Б. Гаффорова // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. – 2007. – №1. – С. 50.
8. Пашкус, В. Ю. Качество и эффективность услуг организаций общественного сектора экономики [Текст] / В. Ю. Пашкус // Вестник МГТУ. – Т. 15. – № 1. – 2012. – С. 206–211.
9. Филатова, Т. А. Критерии оценки качества услуг в сервисной организации [Текст] / Т. А. Филатова // Российской предпринимательство. – 2013. – №6(228). – С. 82-87.
10. Филатова, Т. А. Оптимизационно-квалиметрическое моделирование подбора и расстановки кадров в сервисной организации [Текст] / Т. А. Филатова // Компетентность. – 2012. – №3/94. – С. 30-35.