

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001784*

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ___ » _____ 2019 г.

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В
СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001784*

Исполнитель:
студент группы эСР- 19 _____ А.А. Талицких

Руководитель:
ст. преподаватель _____ Т.А. Заглодина

Нормоконтролер:
ст. преподаватель _____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1. Теоретические аспекты деятельности некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения..... | 6 |
| 1.1 Общая характеристика деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере..... | 6 |
| 1.2 Нормативно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере..... | 17 |
| Глава 2. Основные направления деятельности Частного учреждения социального обслуживания населения «Социально-оздоровительный центр (пансионат) «Марсово поле» в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения..... | 29 |
| 2.1 Характеристика деятельности ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» как поставщика социальных услуг..... | 29 |
| 2.2 Степень удовлетворённости получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле»..... | 38 |
| Заключение..... | 51 |
| Список источников и литературы..... | 54 |
| Приложения..... | 56 |

ВВЕДЕНИЕ

Одной из важнейших функций, возложенных на государство, является обеспечение социального благополучия своих граждан, предоставление свободного доступа к социальным услугам, посредством социальной защиты и социального обслуживания населения.

С развитием современного общества, внедрением инновационного для Российской Федерации подхода к организации рынка социальных услуг, совершенствованием законодательной базы касающейся социального обслуживания и социальной защиты граждан, государство расширило границы социального обеспечения, посредством привлечения некоммерческих организаций различного вида к оказанию и предоставлению социальных услуг гражданам.

Мировая практика показывает, что негосударственные некоммерческие организации часто оказываются эффективнее предпринимательских или государственных структур и способствуют снижению государственных расходов в тех сферах деятельности, где они успешно работают.

Функционирование сектора негосударственных некоммерческих организаций, как в стране, так и на территории региона способствует развитию социальной сферы, внедрению социальных инноваций, формированию благоприятной инвестиционной привлекательности, сохранению и приумножению образовательного, интеллектуального и духовного потенциала общества.

Тему деятельности некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания поднимали такие зарубежные исследователи как С. Antonio, L. Paolo, T. Alessandra изучавшие в своих работах вопросы более плотного сотрудничества государства и некоммерческих организаций и проводившие обзор проблемных вопросов, которые возникают в ходе такого взаимодействия. Среди отечественных

исследователей можно назвать Мерсиянову И.В. и Беневоленского В.Б. изучавших в своих статьях преимущество некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг, а также апробацию в российских условиях, Шмулевич Е.О., посвятила свои работы исследованиям в области поддержки социально-ориентированных организаций государством, а также изучающая зарубежный опыт. Работы Гусейнова Э.К., посвящены возможностям некоммерческих организаций в сфере услуг социальной защиты. Халын В.Г. в своих статьях давал анализ развития социально-ориентированных некоммерческих организаций.

Теоретическая значимость данной работы заключается в комплексном описании деятельности некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг, а также возможностей некоммерческих организаций в социальной сфере, посредством анализа нормативно-правовой базы.

Практическая значимость данной работы заключается в изучении деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере не как стороннего наблюдателя, а как специалиста конкретной некоммерческой организации занимающейся предоставлением социальных услуг населению. Это позволяет глубже рассмотреть деятельность некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, а также выявить конкретные проблемы, с которыми сталкиваются данные организации.

Объектом исследования является некоммерческие организации в социальной сфере.

Предметом исследования деятельность некоммерческих организаций в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения.

Цель исследования – проанализировать деятельность некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг.

В соответствии с поставленной целью в выпускной квалификационной работе решались следующие задачи:

1. Дать общую характеристику деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере;
2. Выделить нормативно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере;
3. Проанализировать опыт практической деятельности ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» как поставщика социальных услуг;
4. Оценить степень удовлетворенности получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле».

База исследования: Частное учреждение социального обслуживания населения «Социально-оздоровительный центр (пансионат) «Марсово поле».

Методы исследования:

1. Теоретические методы: анализ научно-методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ, сравнение, синтез;
2. Эмпирические методы: анкетирование, интервьюирование, анализ документов.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1. Общая характеристика деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере

Приоритетным направлением развития любого социального государства является поддержка нуждающихся граждан, оказываемая посредством социальной защиты и социального обслуживания населения.

В настоящее время с целью удовлетворения возникших социальных потребностей в России развивается обширная и разнообразная инфраструктура социального обслуживания, которая включает в себя большое количество инновационных составляющих, способствующих повышению эффективности поддержки нуждающихся граждан.

Социальное обслуживание населения является важной частью социальной защиты населения, оно включает в себя различные виды социальных услуг, которые направлены на удовлетворение особых потребностей различных, нуждающихся в профессиональной помощи и поддержке, категорий лиц.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам¹.

Как отмечает Г.С. Максимова, социальное обслуживание является подсистемой социальной сферы общества, основной составляющей системы

¹ *Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).*

социальной защиты, вспомогательным институтом по отношению к базовым институтам общества, обладающим как их свойствами и функциями, так и особенностями, свойственными институту социального обслуживания функциями: социозащитной, стратификационной и др. Основные и особые функции института социального обслуживания в трансформирующемся российском обществе амбивалентны, размыты, реализуемы не в полном объеме¹.

П.Д. Павленок определяет социальное обслуживание как комплекс мер по оказанию социальной помощи нуждающимся в ней гражданам, который способствует сохранению социального здоровья и поддержанию жизнедеятельности, преодолению кризисных ситуаций, развитию самообеспечения и взаимопомощи².

Современная российская система социальной защиты населения находится на стадии развития и изменяется в соответствии с сегодняшними требованиями общества. Эти потребности весьма разнообразны, и у населения, с недавнего времени, появилась возможность реализации своего права на социальную защиту и социальное обслуживание, через некоммерческий сектор.

Неотъемлемой частью системы социальной защиты и социального обслуживания населения, с недавнего времени стали являться некоммерческие организации, способствующие решению социальных проблем общества. Они создаются и функционируют в различных сферах, являясь важнейшим звеном в системе предоставления услуг населению, в частности социальных.

¹ *Максимова С.Г.* Особенности функционирования и развития системы социального обслуживания // Социальное обслуживание. 2018. № 2. С. 90.

² *Павленок П.Д.* Теория, история и методика социальной работы: учебное пособие. – 4-е изд., доп. / – М., Дашков и Ко. 2013. С. 12.

Некоммерческие организации сегодня активно включаются в социальное обслуживание населения, позиционируются как важный субъект реализации социальной политики и социальной работы, рассматриваются как один из поставщиков социальных услуг.

О формировании инновационного подхода к организации социального обслуживания граждан, свидетельствует принятие Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Согласно данному закону, непосредственным оказанием социальной помощи и социальной защиты населения, занимается - поставщик социальных услуг, представляющий собой юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание¹.

Буквальное толкование закона позволяет отнести к поставщикам социальных услуг любую некоммерческую организацию, которая осуществляет социальное обслуживание, независимо от того, получает ли такая организация бюджетное финансирование. Из этого следует, что одним из субъектов социальной поддержки населения в законе названы некоммерческие организации, в том числе и социально-ориентированные, которые предоставляют различные социальные услуги населению.

Некоммерческие организации выступают своеобразным связующим звеном между государством и обществом, участвуя в различных преобразованиях социального, экономического, культурного, политического характера. Это говорит, о том что, сегодня государство активно ищет новые механизмы предоставления услуг социальной защиты, среди которых можно выделить интеграцию частного некоммерческого сектора в государственную систему социальной защиты.

¹ *Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).*

В общем виде, некоммерческую организацию, можно определить как негосударственное юридическое лицо, учрежденное в установленном законодательно порядке без цели извлечения прибыли для удовлетворения потребностей нуждающихся членов общества в мерах по социальной защите и поддержке путем непосредственного оказания или финансирования специальных услуг, и использующее для достижения своих целей различные механизмы привлечения материальных и финансовых ресурсов¹.

В России существует порядка тридцати форм некоммерческих организаций. Часть из них обладает схожими функциями и отличается только названием. Основные виды некоммерческих организаций установлены Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О некоммерческих организациях».

Закон выделяет следующие основные формы некоммерческих организаций:

– Общественные и религиозные организации, которыми признаются добровольные объединения граждан, в установленном законом порядке объединившихся на основе общности их интересов для удовлетворения духовных или иных нематериальных потребностей;

– Общины коренных малочисленных народов Российской Федерации, которыми признаются формы самоорганизации лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации и объединяемых по кровнородственному (семья, род) и (или) территориально-соседскому принципам, в целях защиты их исконной среды обитания, сохранения и развития традиционных образа жизни, хозяйственной деятельности, промыслов и культуры;

¹ *Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях"*. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

– Казачьи общества, которыми признаются формы самоорганизации граждан Российской Федерации, объединившихся на основе общности интересов в целях возрождения российского казачества, защиты его прав, сохранения традиционного образа жизни, хозяйствования и культуры российского казачества. Казачьи общества создаются в виде хуторских, станичных, городских, районных (юртовых), окружных (отдельских) и войсковых казачьих обществ, члены которых в установленном порядке принимают на себя обязательства по несению государственной или иной службы. Казачьи общества подлежат внесению в государственный реестр казачьих обществ в Российской Федерации;

– Фонды, которыми признаются не имеющие членства некоммерческие организации, учрежденные гражданами и (или) юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов и преследующие социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели;

– Государственные корпорации, которыми признаются не имеющие членства некоммерческие организации, учрежденные Российской Федерацией на основе имущественного взноса и созданные для осуществления социальных, управленческих или иных общественно полезных функций. Государственная корпорация создается на основании федерального закона;

– Государственные компании, которыми признаются некоммерческие организации, не имеющие членства и созданные Российской Федерацией на основе имущественных взносов для оказания государственных услуг и выполнения иных функций с использованием государственного имущества на основе доверительного управления. Государственная компания создается на основании федерального закона;

– Некоммерческие партнерства, которыми признаются основанные на членстве некоммерческие организации, учрежденные гражданами и (или)

юридическими лицами для содействия ее членам в осуществлении деятельности, направленной на достижение определенных социально - значимых целей;

– Частные учреждения, которыми признаются некоммерческие организации, созданные собственником (гражданином или юридическим лицом) для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера;

– Государственные, муниципальные учреждения, которыми признаются учреждения, созданные Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации и муниципальным образованием. Типами государственных, муниципальных учреждений признаются автономные, бюджетные и казенные;

– Бюджетные учреждения, которыми признаются некоммерческие организации, созданные Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий соответственно органов государственной власти (государственных органов) или органов местного самоуправления в сферах науки, образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, а также в иных сферах;

– Автономные некоммерческие организации, которыми признаются не имеющие членства некоммерческие организации, созданные в целях предоставления услуг в сфере образования, здравоохранения, культуры, науки, права, физической культуры и спорта и иных сферах. Автономная некоммерческая организация может быть создана в результате ее учреждения гражданами и (или) юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов. В случаях, предусмотренных федеральными законами, автономная некоммерческая организация может быть создана

путем преобразования юридического лица другой организационно-правовой формы;

– Ассоциации (союзы), организации, основанные на членстве, которые вправе создавать юридические лица и (или) граждане в целях представления и защиты общих, в том числе профессиональных, интересов, для достижения общественно полезных, а также иных не противоречащих федеральным законам и имеющих некоммерческий характер целей¹.

Все вышеперечисленные формы некоммерческих организаций вправе осуществлять предпринимательскую деятельность, соответствующую целям, для достижения которых они созданы.

Наиболее распространенными формулировками относительно некоммерческих организаций в России являются следующие: собственно некоммерческие организации, социально ориентированные некоммерческие организации, «третий сектор», неправительственные организации, негосударственные организации, благотворительные организации. Вышеперечисленные типы организаций могут быть представлены как крупными организациями (например, Красный Крест), так и небольшими группами, создаваемыми, например, для сбора средств помощи конкретному человеку².

Выделяются следующие виды деятельности некоммерческих организаций, оказывающих (способных оказывать) услуги социальной защиты:

– выполнение государственного (муниципального) заказа. Данный вид предполагает выполнение государственных (муниципальных) функций по

¹ *Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях"*. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² *Палибина А.С. Некоммерческие организации в системе социального обслуживания населения // Дискуссия. 2017. №10 С. 84.*

оказанию услуг социальной защиты путем бюджетного субсидирования через систему государственного (муниципального) заказа;

– фандрайзинг (аккумулирование и расходование частных средств).

Данный вид деятельности предполагает функционирование некоммерческой организации как субъекта привлечения и расходования частных средств без финансового вознаграждения (исключительно на цели, связанные с оказанием услуг социальной защиты);

– социальное предпринимательство. Данный вид предполагает ведение некоммерческой организацией экономической деятельности с участием социально незащищенных категорий граждан и в интересах потребителей услуг социальной защиты, доходы от которой направляются исключительно на социальные цели;

– социальное инвестирование. Данный вид предполагает участие в социальных проектах с ожиданием как социального, так и экономического эффекта путем инвестирования средств жертвователей через управляющую компанию, эндаумент-фонды (целевые фонды) и т. д.¹

Некоммерческие организации, оказывающие услуги социальной защиты, должны стремиться к диверсификации своей деятельности (расширению и увеличению ее видов) с использованием традиционных и новых механизмов: поскольку только в этом случае их функционирование будет приносить как социальные, так и экономические эффекты для всех участников сферы услуг социальной защиты².

¹ Гусейнов Э.К. Некоммерческие организации в сфере услуг социальной защиты // Дискуссия. 2017. №11 С. 41.

² Авилов И.А. Приоритетные направления потенциала негосударственных некоммерческих организаций на рынке социальных услуг // Журнал правовых и экономических исследований. 2017. №4. С.10-11. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).

Мировой опыт показывает, что развитие некоммерческих организаций в сфере социальных услуг, в том числе и услуг социальной защиты, нуждается в государственной поддержке.

С 2010 г. в российском законодательстве появилось новое понятие «социально ориентированные некоммерческие организации». Такие организации осуществляют деятельность, которая направлена на решение социальных проблем и развитие гражданского общества.

Если некоммерческая организация - это организация, основная цель деятельности которой не предусматривает получение прибыли и распределение полученной прибыли между участниками, то социально ориентированные некоммерческие организации - это организации, деятельность которых направлена на решение социальных проблем и развитие гражданского общества в Российской Федерации¹.

Социально ориентированные некоммерческие организации представляются перспективным участником сферы услуг социальной защиты при условии соблюдения следующих ограничений, позволяющих максимально снизить риск снижения качества и доступности услуг:

- цели деятельности имеют исключительно социальную направленность;
- наличие необходимых ресурсов для реализации процесса оказания услуг социальной защиты;
- обязательное нахождение в государственном реестре социально ориентированных некоммерческих организаций².

¹ *Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях"*. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² *Гусейнов Э.К. Некоммерческие организации в сфере услуг социальной защиты // Дискуссия. 2013. №11 С. 42.*

В соответствии с законодательством социально ориентированные организации могут рассчитывать на государственную поддержку, осуществляемую в различных формах.

Привлечение некоммерческих организаций, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, к процессу оказания услуг при разумном регулировании и обязательной регламентации способно увеличить социально-экономический эффект социальной политики.

Осуществляя свою деятельность, некоммерческие организации и социально ориентированные некоммерческие организации выполняют ряд функций в общественном развитии:

- социальную, обеспечивая благоприятный социальный климат, социальную стабильность, духовное развитие общества;
- экономическую, имея в виду производство общественно полезных товаров и услуг, обеспечение занятости и самозанятости населения;
- политико-правовую, что выражается в координации действий различных социальных групп, разрешении конфликтов и споров, оказании юридической помощи¹.

Современные реалии таковы, что повышение качества социального обслуживания возможно только с развитием конкуренции в данном сегменте рынка. Это подразумевает включение в социальное обслуживание наряду с государственными и муниципальными учреждениями и некоммерческого сектора.

В отличие от государственных структур социального обслуживания некоммерческие организации обладают некоторыми преимуществами: оперативность и быстрое реагирование на проблему, применение новых

¹ Палибина А.С. Некоммерческие организации в системе социального обслуживания населения//Дискуссия. 2017. №10 С. 85.

технологий социальной работы, адресность и индивидуальность оказываемой помощи, разнообразие предоставляемых услуг¹.

В основе деятельности данных организаций лежит потребность государства в обеспечении эффективной защиты населения от нестабильного социально-экономического развития, улучшении адресности социальной помощи и поддержки².

Таким образом, некоммерческой организацией является организация, не имеющая извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющая полученную прибыль между участниками. В настоящее время, наряду с государственными учреждениями социальной защиты, некоммерческие организации и социально ориентированные некоммерческие организации активно участвуют в социальном обслуживании граждан, входят в систему социального обслуживания, вносят свой вклад в решение социальных проблем населения. Из всего многообразия форм некоммерческих организаций, чаще всего используются: частные учреждения и благотворительные фонды.

В силу особой общественной значимости социальных услуг привлечение некоммерческих организаций, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, к процессу оказания услуг при разумном регулировании и обязательной регламентации способно увеличить социально-экономический эффект социальной политики.

¹ *Шуба К.Н.* Современные традиции развития некоммерческих организаций сферы услуг // Журнал правовых и экономических исследований. 2016. №2. С.34. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).

² *Мышинская А. С.* Особенности развития некоммерческих организаций в социальной сфере региона// Журнал правовых и экономических исследований. 2018. №3. С.17. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).

1.2. Нормативно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций в социальной сфере

Основой системы социальной защиты и социального обслуживания выступает правовая база. Она включает международное законодательство, российские государственные законы и местные положения, инструкции.

Международные акты, к числу которых относятся конвенции, пакты, протоколы, обладают обязательной силой для тех государств, которые ратифицировали их или присоединились к ним.

Право на социальное обеспечение закреплено во многих международных документах, что подчеркивает важность этого права и показывает, что забота о престарелых, нетрудоспособных, детях и тех, кто потерял источник средств существования по независящим от него причинам, признается одной из общечеловеческих ценностей в современном цивилизованном обществе.

Положения Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций 1948 года, которая является первым нормативным документом общего характера в области прав и свобод человека, закрепляют право каждого как члена общества на социальное обеспечение.

В статье 22 Декларации сказано: «Каждый человек, как член общества, имеет право на социальное обеспечение и на осуществление необходимых для поддержания его достоинства и для свободного развития его личности прав в экономической, социальной и культурной областях через посредство национальных усилий и международного сотрудничества и в соответствии со структурой и ресурсами каждого государства.

Статья 25 Всеобщей декларации прав человека провозглашает следующее: «Каждый человек имеет право на такой жизненный уровень, включая пищу, одежду, жилище, медицинский уход и необходимое социальное обслуживание, который необходим для поддержания здоровья и

благополучия его самого и его семьи, и право на обеспечение на случай безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, наступления старости или иного случая утраты средств к существованию по не зависящим от него обстоятельствам¹.

Право на социальное обеспечение и социальное обслуживание содержится также в Международном Пакте об экономических, социальных, культурных правах 1966 года.

Статья 9 этого международного документа закрепляет: «Участвующие в настоящем Пакте государства признают право каждого человека на социальное обеспечение, включая социальное страхование»².

Еще одним важным международным документом является Европейская социальная хартия, пересмотренная в 1996 году.

В статье 14 данного документа прописано следующее относительно права на социальное обслуживание: «В целях обеспечения эффективного осуществления права на социальное обслуживание Стороны обязуются:

1. содействовать деятельности или созданию служб, которые, используя методы социальной работы, способствовали бы благополучию и развитию, как отдельных лиц, так и групп в обществе, а также их адаптации к социальной среде;

2. поощрять участие отдельных лиц, а также добровольных или иных организаций в создании и деятельности таких служб³.

¹ *Всеобщая декларация прав человека* (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² *Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах* (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

³ *Европейская социальная хартия* (пересмотренная) (принята в г. Страсбурге 03.05.1996). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

В Конвенциях и Рекомендациях МОТ закрепляется право человека на отдельные виды социального обслуживания (медицинское обслуживание, санаторно-курортное лечение, права инвалидов на профессиональную реабилитацию и трудоустройство, протезно-ортопедическую помощь, права на медицинскую помощь, содержание детей в детских дошкольных учреждениях и т.д.).

Главным и основным законом Российской Федерации является Конституция. Она имеет высшую юридическую силу, прямое действие и применяется на всей территории Российской Федерации.

Согласно статье 17 Конституции в Российской Федерации признаются и гарантируются права и свободы человека и гражданина согласно общепризнанным принципам и нормам международного права.

В Конституции наряду с другими важными правами человека также говорится о праве на социальное обслуживание как элемента социально-правового статуса гражданина. Поэтому можно утверждать о конституционном характере данного права.

Статья 7 провозглашает Россию социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. В Российской Федерации охраняются труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты.

Статья 39 Основного Закона гарантирует каждому социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законом. Государственные пенсии и социальные пособия устанавливаются законом.

Поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность¹.

Таким образом, социальное обеспечение — одна из наиболее важных конституционных форм социальной защиты и социального обслуживания населения. Однако Конституция закрепляет лишь общие положения, которые должны получать развитие в принимаемых на её основе различных нормативных актов.

В настоящее время, в нашей стране уделяется достаточно много внимания развитию конкуренции на рынке услуг в социальной сфере и внедрению негосударственного сектора, занимающегося социальным обслуживанием граждан и предоставлением им социальных услуг, делая упор на некоммерческие организации.

Для некоммерческих организаций создаются специальные благоприятные условия участия в закупках для государственных и муниципальных нужд и открываются новые возможности для получения финансирования на осуществление деятельности по предоставлению услуг в социальной сфере.

Некоммерческие организации могут осуществлять свою деятельность в любой из отраслей социальной сферы, оказывать в данных сферах платные услуги населению, привлекать бюджетные и внебюджетные средства для осуществления этой деятельности.

Во всех регионах в настоящее время происходит расширение числа услуг социальной сферы, которые могут передаваться на аутсорсинг некоммерческим организациям.

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

Так, в нашей стране, принята и действует Концепция социально-экономического развития до 2020 года, предусматривающая передачу части социальных услуг от государственных структур социально ориентированным некоммерческим организациям, которые должны предоставлять дополнительные гарантии качества и доступности¹.

Данная концепция способствовала существенным изменениям в структуре Федеральных законов:

– от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

– от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

Вследствие изменений, был принят новый Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", который вступил в силу с 1 января 2015 года, и пришел на смену вышеперечисленным нормативно-правовым актам².

Основным изменением, содержащимся в этом акте, является регламентирование равных для всех поставщиков социальных услуг, независимо от организационных форм и собственности, механизмов участия в социальном обслуживании и обеспечения качества социальных услуг. Это говорит о том, что принятием данного Закона было установлено, что оказанием социальных услуг гражданам теперь могут заниматься не только специализированные государственные учреждения, но и некоммерческие организации.

¹ *Распоряжение* Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² *Федеральный закон* "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ (последняя редакция). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

Закон указывает, что социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

Социальные услуги гражданину предоставляются на основе признания его нуждающимся в социальном обслуживании и в соответствии разработанной на основе этой выявленной нуждаемости индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

Предусмотрено составление и ведение реестра поставщиков социальных услуг. Данный реестр, формируется в субъекте РФ в целях обеспечения эффективного предоставления социальных услуг, расходования средств на социальное обслуживание, а также осуществления контроля (надзора) в области социального обслуживания. Эти организации подвергаются единой процедуре проверки и оценки качества и эффективности деятельности (процессу рейтингования).

Все вышеперечисленные нововведения, способствовали последующему изменению нормативно-правовой базы касающейся деятельности некоммерческих организаций, вследствие, с 1 января 2017 г. вступили в силу положения Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»¹.

Данные изменения касаются деятельности некоммерческой организации – как непосредственного исполнителя общественно полезных услуг. Они были введены Федеральными законами:

¹ *Федеральный закон* от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

– от 03.07.2016 г. № 287-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О некоммерческих организациях”»

– от 19.12.2016 г. № 449-ФЗ «О внесении изменений в статью 31.1 Федерального закона “О некоммерческих организациях”».

В Федеральном законе «О некоммерческих организациях», под некоммерческой организацией – исполнителем общественно полезных услуг понимается социально ориентированная некоммерческая организация, которая на протяжении одного года и более оказывает общественно полезные услуги надлежащего качества, не является некоммерческой организацией, выполняющей функции иностранного агента, и не имеет задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам¹.

Для более эффективного оказания социальных услуг некоммерческими организациями, государством установлены меры поддержки исполнителей общественно полезных услуг, которые отражены в Федеральном законе от 19.12.2016 г. № 449-ФЗ «О внесении изменений в статью 31.1 Федерального закона «О некоммерческих организациях».

С принятием Закона, социально ориентированным некоммерческим организациям на срок не менее двух лет предоставляются субсидии, меры имущественной поддержки, оказывается информационная поддержка и поддержка в области подготовки, дополнительного профессионального образования работников и добровольцев данных организаций².

¹ *Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).*

² *Борисов А. Н. Комментарий к Федеральному закону "О некоммерческих организациях" - М.: Юстицинформ, 2017. С.37.*

Важно, что данные положения установлены федеральным законом, так как на практике получение действительно хорошей имущественной и информационной поддержки, которая помогает развиваться организации, – это тяжелый процесс. Получить такую поддержку удастся далеко не всегда.

Исходя из формального определения некоммерческой организаций – исполнителя общественно полезных услуг, необходимо понимать, какие услуги признаются общественно полезными.

По данным Росстата, в 2015 г. в России зарегистрировано около 140 тыс. социально ориентированных некоммерческих организаций¹.

Через помощь социально ориентированных некоммерческих организаций государство решает задачи социальной сферы.

Так, Указом Президента Российской Федерации от 8 августа 2016 г. № 398, были определены приоритетные направления деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг².

Во исполнение данного указа, введено Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев качества их оказания»³.

Перечень общественно полезных услуг состоит из 20 пунктов, каждый из которых включает в себя ряд различных услуг одной сферы. Критериев оценки качества оказания услуг пять. Среди них: деятельность в рамках нормативных требований, удовлетворенность получателей услуги ее

¹ Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² Указ Президента РФ от 08.08.2016 N 398 (ред. от 01.07.2017) "Об утверждении приоритетных направлений деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг" URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

³ Постановление Правительства РФ от 27.10.2016 N 1096 (ред. от 27.07.2017) "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

качеством, квалификация специалистов, открытость информации о деятельности организации и отсутствие некоммерческих организаций в реестре недобросовестных поставщиков.

Таким образом, претендовать на участие в бюджетном финансировании как исполнители общественно полезных услуг могут те социально ориентированные некоммерческие организации, которые оказывают услуги, входящие в перечень, утвержденный Постановлением Правительства России.

В Постановлении Правительства Российской Федерации от 26 января 2017 г. N 89 «О реестре некоммерческих организаций – исполнителей общественно полезных услуг»¹ был определен порядок принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг.

Согласно данному постановлению, решения о признании организаций исполнителями общественно полезных услуг принимает Министерство юстиции Российской Федерации и его территориальные органы.

Для признания исполнителем общественно полезных услуг и внесения в реестр некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг организация представляет в уполномоченный орган следующие документы:

- заявление о признании организации исполнителем общественно полезных услуг;
- заключение о соответствии качества оказываемых организацией общественно полезных услуг установленным критериям.

Для дополнительного внесения в реестр сведений об общественно полезных услугах, оказываемых организацией, ранее включенной в реестр,

¹ *Постановление* Правительства РФ от 26.01.2017 N 89 (ред. от 29.11.2018) "О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

такая организация представляет в уполномоченный орган следующие документы:

- заявление о дополнительном внесении в реестр сведений об общественно полезных услугах, оказываемых организацией, ранее включенной в реестр;
- заключение о соответствии качества оказываемых организацией общественно полезных услуг установленным критериям¹.

Еще одним важным нормативно-правовым документом в процессе поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций как исполнителей общественно полезных услуг является План мероприятий (дорожная карта) «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере», которая утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2016 г. № 1144-р.

В процессе реализации Дорожной карты координатором по взаимодействию федеральных министерств с регионами является Министерство экономического развития России. Министерство оказывает необходимую методическую и консультационную поддержку, осуществляет мониторинг реализации данных актов².

Исполнителями Дорожной карты выступают большое количество федеральных министерств Министерство труда и социальной защиты, Министерство здравоохранения, Министерство образования и науки, Министерство спорта, Министерство культуры, Министерство финансов и

¹ *Постановление* Правительства РФ от 26.01.2017 N 89 (ред. от 29.11.2018) "О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

² *Распоряжение* Правительства РФ от 08.06.2016 N 1144-р Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере".

органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Участниками документа являются: Агентство стратегических инициатив, Общественная палата Российской Федерации, Аналитический центр при Правительстве России.

С принятием дорожной карты, были четко обозначены субъекты, так или иначе участвующих в реализации мер по обеспечению доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к оказанию услуг в социальной сфере, что облегчило представителям некоммерческих организаций взаимодействие с государственным сектором, и обеспечило понимание, в том, где искать необходимую и актуальную информацию.

Таким образом, одним из основных нормативно-правовых актов регламентирующих деятельность некоммерческих организаций является Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях", в котором определены особенности гражданско-правового положения некоммерческих организаций отдельных организационно-правовых форм, видов и типов, а также возможные формы поддержки некоммерческих организаций органами государственной власти и органами местного самоуправления. А непосредственная деятельность некоммерческих организаций в социальной сфере, регулируется Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ, в котором некоммерческая организация выступает как поставщик социальных услуг.

Положения, зафиксированные в рассмотренных нормативно-правовых актах, стимулируют возможности развития рынка социальных услуг и конкуренции различных поставщиков на нем, что должно обеспечить гражданам социальное обслуживание посредством более широкого спектра услуг и более высокого качества. Также можно отметить, что государство ведет активную политику в области расширения возможностей

некоммерческих организаций в непосредственном участии в оказании услуг в социальной сфере, что, несомненно, носит положительный характер.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧАСТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «СОЦИАЛЬНО- ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР (ПАНСИОНАТ) «МАРСОВО ПОЛЕ» В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Характеристика деятельности ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» как поставщика социальных услуг

С развитием инновационной деятельности, применением различного рода современных технологий в области социального обеспечения, а также совершенствованием нормативно-правовой базы, каждый гражданин, нуждающийся в услугах социального характера, может получить необходимую социальную помощь и поддержку, с учетом своих индивидуальных особенностей, обратившись как в государственную, так и в некоммерческую или частную организацию являющуюся поставщиком социальных услуг.

Социальная помощь в таких организациях может быть оказана:

- на бесплатной основе, в случае, признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и относящимся к категории граждан, имеющих право на получение бесплатной социальной помощи и поддержки;
- на платной основе, в некоммерческих организациях предоставляющих социальные услуги и входящих в реестр поставщиков социальных услуг.

В Оренбургской области функционирует достаточно большое количество учреждений, которые охватывают сферу социальной защиты и

социального обслуживания населения и занимаются предоставлением социальных услуг.

Одним из таких, является - Частное учреждение социального обслуживания населения «Социально-оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле» (ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле»), действующее на основании Устава, согласно которому, оно является некоммерческой организацией, предоставляющей социальные услуги (без обеспечения проживания, с обеспечением проживания) в стационарной и полустационарной форме отдельным категориям граждан в качестве основного вида деятельности и в соответствии с целями, ради достижения которых оно создано¹.

Данное учреждение самостоятельно в формировании своей структуры. Структурные подразделения Учреждения не являются юридическими лицами и действуют на основании Устава Учреждения и положения о действующем структурном подразделении, структура в данном учреждении представлена следующим образом (Рисунок 1.):

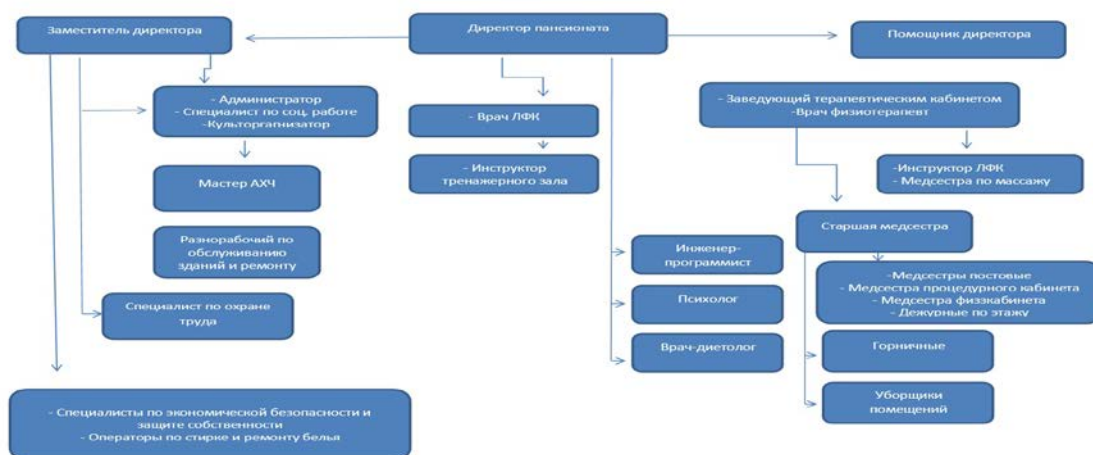


Рисунок 1. Организационная структура ЧУ "СОЦ (пансионат) "Марсово поле"

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.oren-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

Учреждение создано для осуществления деятельности в области социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и не имеет целью извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности, не распределяет полученную прибыль между участниками и направляет ее исключительно на развитие уставной деятельности учреждения.

Основной целью деятельности ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» является:

– предоставление услуг по проведению социально-оздоровительных, профилактических и социокультурных мероприятий для граждан пожилого возраста, частично утративших способность осуществлять самообслуживание в силу возраста, путем стимулирования их жизненной общественной активности, реализации творческого потенциала, укреплении здоровья и повышения физической активности;

– проведению социально-оздоровительных профилактических мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

– проведению социально-оздоровительных профилактических и социокультурных мероприятий отдельных категорий населения¹.

Основным видом деятельности ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» является предоставление социальных услуг (без обеспечения проживания, с обеспечением проживания) в стационарной или полустационарной форме отдельным категориям граждан.

Учреждение входит в Реестр поставщиков социальных услуг Оренбургской области, тесно сотрудничает с Министерством социального развития Оренбургской области и предоставляет широкий комплекс

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

социальных услуг, которые учитывают индивидуальные потребности получателей.

Основным видом социальных услуг оказываемых учреждением являются социально - медицинские услуги, которые 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 отклонения в состоянии их здоровья¹.

В стационарной форме социального обслуживания, выполняется и оказывается содействие в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, проводится консультирование по социально-медицинским услугам, а также проводятся занятия, обучающие пожилых людей здоровому образу жизни.

В полустационарной форме социального обслуживания оказывается содействие в проведении оздоровительных мероприятий и выполнении процедур, связанных с охранением здоровья получателей социальных услуг, консультирование по социально-медицинским услугам и наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

Учреждение имеет лицензию на медицинские виды деятельности. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико – санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

– при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, физиотерапии, медицинскому массажу, лечебной физкультуре;

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

– при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии, организации здравоохранения и общественному здоровью;

– при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: физиотерапии, лечебной физкультуре и спортивной медицине.

Социально – психологические услуги, предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде.

Как в стационарной форме, так и полустационарной форме социального обслуживания проводится социально-психологическое консультирование и непосредственное оказание психологической помощи и поддержки, проведение психокоррекционной работы¹.

С постоянцами данного учреждения работают квалифицированные психологи, работа ведется в утреннее и вечернее время, как в групповой, так и в индивидуальной форме. Работа с психологами осуществляется по различным тематикам, среди которых можно отметить, вопросы правильного настроения на здоровый образ жизни, внутрисемейные проблемы, проблемы взаимоотношения поколений, проблемы одиночества.

Социально – педагогические услуги, направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга.

На базе ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» систематически проводятся культурно-досуговые мероприятия, разработанные с учетом особенностей пожилых людей, а именно ежедневная зарядка с врачом,

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

прогулка с врачом – скандинавская ходьба, рыбалка, теннис, бильярд, интеллектуально-развлекательные игры, работы с художником, кружок компьютерной грамотности.

Социально – правовые услуги, направлены на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг, консультирование по вопросам связанных с правом граждан на социальное обслуживание.

Проводятся правовые лекции, ежедневно работает дежурный юрист, который готов проконсультировать постояльцев по любым юридическим вопросам.

Социально-бытовые услуги, направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.

Социально-трудоустройство услуги, направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией пожилых людей¹.

Помимо этого, в ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» осуществляются иные виды деятельности, не относящиеся к основным:

- организация курсов, разовых лекций, семинаров для социальных работников и других специалистов и частных лиц, с привлечением специалистов различных отраслей знаний;

- ведение методической работы в области социальных услуг, в том числе по повышению квалификации кадров;

- осуществление обмена опытом в области частной деятельности социальных услуг;

- обучение навыкам работы с компьютерной техникой, информационными технологиями;

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

- оказание услуг психологической службы;
- осуществление физкультурно-оздоровительной и иной оздоровительной деятельности, в том числе организация занятий в бассейне;
- осуществление фитотерапии и витаминотерапии;
- осуществление внешнеэкономической и предпринимательской деятельности;
- передача в аренду и осуществление управлением собственным или арендованным недвижимым имуществом;
- осуществление медицинской деятельности¹.

Все вышеперечисленные услуги оказываются на основании Положения о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле». Услуги оказываются на платной основе по установленным тарифам.

В ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» действует Положение (маркетинговая политика) о предоставлении скидок на оплату услуг, согласно которому осуществляется предоставление скидок по оплате социальных услуг в целях повышения доступности услуг учреждения, а также в целях реализации учреждением маркетинговой политики, в том числе при продвижении услуг учреждения на новые рынки услуг.

Получателями скидки на оплату социальных услуг являются:

- неработающие граждане, являющиеся пенсионерами по старости, и проработавшими в группе компаний учреждения не менее 5 лет до наступления пенсионного возраста, предоставляется скидка в размере 15 процентов от полной стоимости услуг по договору;
- граждане в возрасте 65 лет и старше, являющиеся ветеранами спорта по направлению вида спорта «бокс», при предъявлении ими

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

соответствующего удостоверения, предоставляется скидка в размере 15 процентов от полной стоимости услуг по договору;

– граждане, заключившие с учреждением договор о предоставлении социальных услуг по программам оздоровления 21 день или 14 дней с проживанием в одноместном или двухместном номерах не менее одного раза, и по рекомендации которых в учреждение обращались другие получатели социальных услуг и заключали соответствующие договоры, предоставляется скидка в размере 5 процентов от полной стоимости услуг по договору¹.

С каждым желающим стать получателем социальных услуг составляется договор о предоставлении социальных услуг, но для заключения договора необходимо собрать перечень документов для оформления в пансионат, к ним относятся:

- заявление о предоставлении социальных услуг;
- паспорт, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС;
- выписка из медицинской карты амбулаторного или стационарного больного, выданная не ранее чем за 10 дней до подачи заявления, с заключением об отсутствии (наличии) медицинских противопоказаний для получения услуг;
- результаты обследований, давностью не более 10 дней, показателей которых не являются противопоказанием к нахождению в учреждении и проведению оздоровительных мероприятий;
- результат флюорографии или рентгенографии легких (с описанием);
- справка об отсутствии контактов с инфекционными больными;
- справку МСЭ, пенсионное удостоверение, прививочный сертификат, индивидуальную программу реабилитации инвалида – при наличии;

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

– согласие на обработку персональных данных¹.

Так же на базе ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» действует горячая линия с автоответчиком, на которой согласно режиму работы можно связаться с любым специалистом учреждения, для оказания социальной помощи или консультирования по любому виду услуг пансионата, заказать обратный звонок.

На сайте учреждения можно найти всю необходимую информацию, посмотреть актуальные сведения о наличии свободных мест, как на стационарном, так и полустационарном обслуживании, ознакомиться с персоналом учреждения, посмотреть фотогалерею, новости, оставить отзыв, что говорит о широком применении современных технологий в работе учреждения.

Данное частное учреждение, являясь некоммерческой организацией, предоставляет населению следующие виды услуг: социально-психологические, социально-медицинские, социально-правовые, социально-бытовые, социально-педагогические. Услуги предоставляются с использованием таких технологии социальной работы, как: психологическое консультирование, метод диагностики, профилактики, адаптации, реабилитации, коррекции, социальную терапии. Каждый заезд постояльцев пансионата может быть как платным, так и бюджетным (за счет бюджетного финансирования со стороны государства), что говорит о доступности социальных услуг предоставляемых данным учреждения всем категориям граждан вне зависимости от их материального благополучия.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, мы можем сделать вывод, что опыт социальной деятельности данного учреждения можно назвать инновационным. Развитие подобного рода учреждений, как в России, так и

¹ Частное учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

на территории Оренбургской области уже дает первые результаты. ЧУ "СОЦ (пансионат) "Марсово поле" может выступать отличным примером, внедрения некоммерческих организаций в социальную сферу, как непосредственных поставщиков социальных услуг.

2.2 Степень удовлетворённости получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле»

В целях выявления степени удовлетворенности получателей социальных услуг деятельностью ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле», было проведено эмпирическое исследование, включающее в себя следующие методы:

- 1) анкетирование получателей социальных услуг - постояльцев пансионата (Приложение 1);
- 2) интервью с получателями социальных услуг – постояльцами пансионата (Приложение 2);
- 3) анализ документов учреждения.

В контексте исследования, степень удовлетворенности следует понимать как соотношение ожиданий получателей социальных услуг и реальными качествами оказанных услуг, непосредственно пребывающих в учреждении.

Анкетирование включает в себя 12 вопросов, позволяющих выявить основную информацию о степени удовлетворенности постояльцев полученными в ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» социальными услугами, оценить проведенные мероприятия, а также качество работы персонала учреждения.

На основе данных проведенного исследования были получены следующие результаты:

Первый вопрос, который был задан респондентам, касался половозрастных данных респондентов.

Таблица 1.

Половозрастные данные респондентов, %

| Возраст | Пол | |
|----------------|---------|---------|
| | Мужской | Женский |
| От 25 до 35 | 5% | - |
| От 36 до 45 | - | 2,5% |
| От 46 до 55 | 5% | 2,5% |
| От 56 до 65 | 32,5% | 22,5% |
| От 66 до 75 | 12,5% | 10% |
| От 75 и старше | 5% | 2,5% |

Анализ половозрастных данных получателей социальных услуг (Таблица 1.), показывает, что выборка анкетирования составила 40 человек из них 60% мужчин и 40% женщин, в возрасте от 25 до 75 лет и старше. Большинство респондентов находятся в возрасте от 56 до 55 лет (32,5% мужчин и 22,5% женщин), и от 66 до 75 лет (12,5% мужчин и 10% женщин), то есть основной категорией получателей социальных услуг являются лица предпенсионного и пенсионного возрастов.

На вопрос «Ваше образование», были получены следующие результаты (Рисунок 2.):

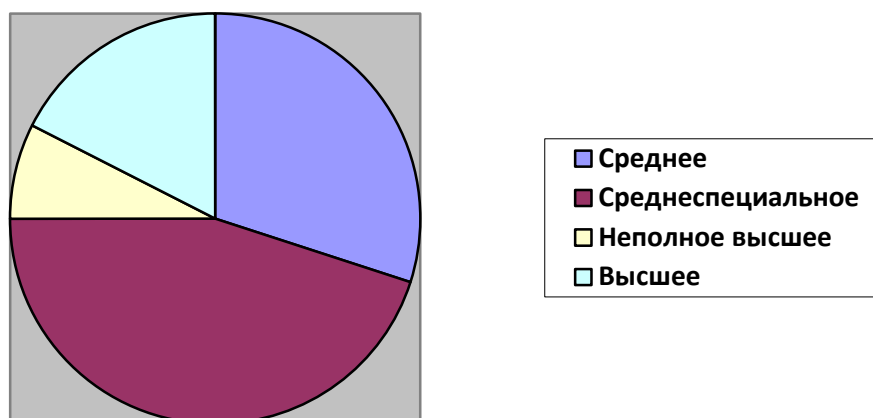


Рисунок 2. Оценка уровня образования респондентов.

Большинство респондентов имеют следующие уровни образования: среднее специальное (45%) и среднее (30%), неполное высшее (7,5%) а высшее образование имеет всего (17,5%).

Далее в анкете для получателей социальных услуг следовал вопрос: «Какие источники Вы использовали для получения информации о пансионате "Марсово поле"?» были получены следующие результаты (Рисунок 3.):

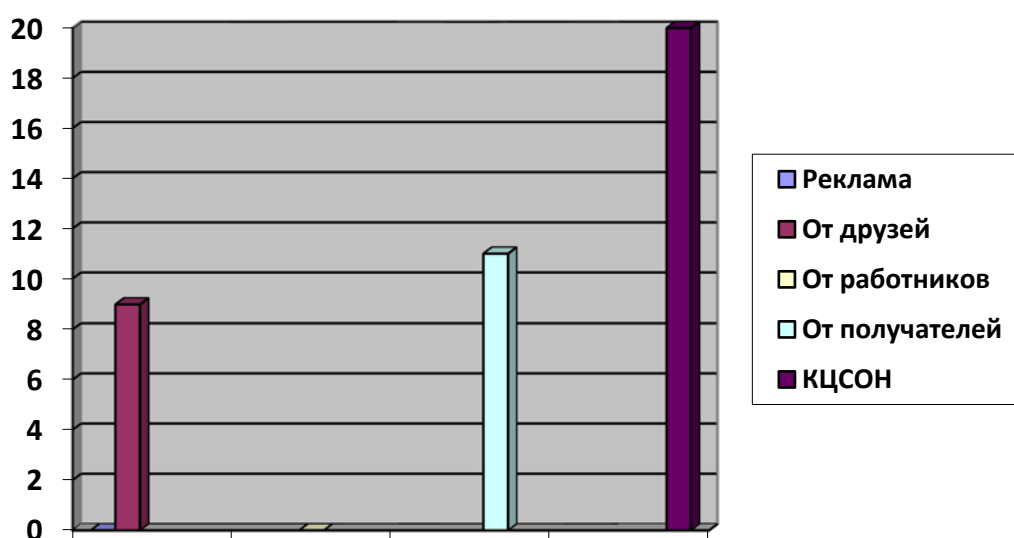


Рисунок 3. Источник получения информации об учреждении.

Основным источником, используемым респондентами для получения информации о поставщике социальных услуг, является обращение в КЦСОН (50%), еще одним достаточно популярным источником информации являются другие получатели социальных услуг, ранее побывавшие в пансионате (27,5%), вариант получения информации от друзей и знакомых отметили у себя оставшееся количество респондентов (22,5%). Получение информации о поставщике социальных услуг посредством рекламы и отзывов работников пансионата не выбрал ни один респондент, это говорит, о том, что учреждению необходимо обратить внимание на продвижение себя в рекламных постах и проводить работу по привлечению новых получателей социальных услуг с помощью персонала учреждения.

Далее респондентам было предложено оценить качество работы персонала учреждения по 5-ти бальной шкале, где «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать (Таблица 2.).

Таблица 2.

Оценка качества работы персонала учреждения, %

| | «1» - совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Врача терапевта | - | - | 2,5% | 97,5% | - |
| Врача ЛФК | - | - | 2,5% | 90% | 7,5% |
| Специалиста по социальной работе | - | - | - | 100% | - |
| Инструктора ЛФК | - | - | 2,5% | 90% | 7,5% |
| Инструктора тренажерного зала | - | - | - | 95% | 5% |
| Медсестры по массажу | - | - | - | 100% | - |
| Администратора | - | - | 2,5% | 97,5% | - |
| Культурного организатора | - | - | 10% | 90% | - |

В целом, можно проследить высокий уровень работы персонала учреждения, полностью устраивает всех респондентов работа медсестры по массажу (100%) и специалиста по социальной работе (100%), работа врача терапевта и администратора также полностью устраивает большинство постояльцев (97,5%), лишь один респондент отметил работу администратора иначе и выбрал вариант – «скорее устраивает» (2,5%). Работа врача и инструктора ЛФК полностью устраивает (90% респондентов), скорее устраивает (2,5% респондентов), 7,5% респондентов выбрали вариант ответа – «трудно сказать», что может быть связано с противопоказаниями к лечебной физкультуре у данных респондентов, отсутствием желания к посещению занятий. Работа культурного организатора полностью устроила (90% респондентов), скорее устроила (10% респондентов).

Следующий вопрос был посвящен оценке дополнительных мероприятий проводимых на базе учреждения, а именно кружковая работа, циклы лекций по тематике здорового образа жизни, лекций в правовом лектории, оценка производилась по 5-ти бальной шкале, где «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать (Таблица 3.).

Таблица 3.

Оценка дополнительных мероприятий, %

| | «1»- совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Кружковую работу | - | - | 5% | 92,5% | 2,5% |
| Циклы лекций по тематике здорового образа жизни | - | - | 5% | 95% | - |
| Лекций в правовом лектории | - | - | 5% | 90% | 5% |

Дополнительные мероприятия, на базе учреждения, проводимые для постояльцев, респонденты оценили достаточно положительно. Занятия по кружковой работе полностью устроили (92,5% респондентов), вариант – «скорее устраивает», выбрало (5% респондентов), вариант – «трудно сказать» (2,5% респондентов). Циклы по тематике здорового образа жизни полностью устроили 95% респондентов, и всего 5% респондентов выбрали вариант – «скорее устраивает». Лекции в правовом лектории полностью устроили (90 % респондентов), вариант – «скорее устраивает», выбрало (5% респондентов), вариант - "трудно сказать" (5% респондентов).

В целом, дополнительные занятия полностью устроили абсолютное большинство респондентов, вариант – «трудно сказать» отмечен респондентами, которые данные курсы и лекции не посещали по собственной инициативе.

Оценка качества питания и досуговых мероприятий проводимых как на базе учреждения, так и вне учреждения была предложена респондентам в следующем вопросе (Таблица 4.)

Таблица 4.

Оценка дополнительных мероприятий

| | «1»- совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|-------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Качество питания | - | - | 25% | 75% | - |
| Экскурсионная программа | - | - | - | 100% | - |
| Актуальность кинолент | 2,5% | 12,5% | 10% | 75%; | - |

Исходя ответов респондентов, качество питания в учреждении полностью устроило (75% респондентов), остальная часть выбрала вариант – «скорее устраивает», это может быть связано, с различными предпочтениями и вкусами постояльцев, отрицательных оценок по качеству питания в ходе анкетирования выявлено не было. Экскурсионные программы, проводимые вне учреждения, полностью устроили всех респондентов (100% респондентов), что говорит, о грамотной работе культорганизатора сумевшего учесть предпочтения всех постояльцев. Актуальность кинолент, полностью устроила (75% респондентов), скорее устроила (10% респондентов), скорее не устроила (12,5% респондентов), совершенно не устроила (2.5%), такое разнообразие ответов респондентов может говорить, о том, что, скорее всего в кинозале пансионата транслировались фильмы, с учетом мнения большинства людей.

На вопрос, «С помощью какого финансирования Вы прибываете в пансионате?» из всех опрошенных респондентов, 95% респондентов выбрали вариант ответа – «за счет бюджетных средств (по направлению КЦСОН)», и только 5% респондентов выбрали вариант – «за счет личных средств». Ответ

на данный вопрос был, ожидаем, так как заезд постояльцев, во время которого проводилось анкетирование, по плану был бюджетным.

Так как в пансионате, есть достаточно большое количество вариантов пребывания, респондентам был задан вопрос, «Какой вариант пребывания в пансионате Вы считаете для себя наиболее приемлемым?» (Рисунок 4.).

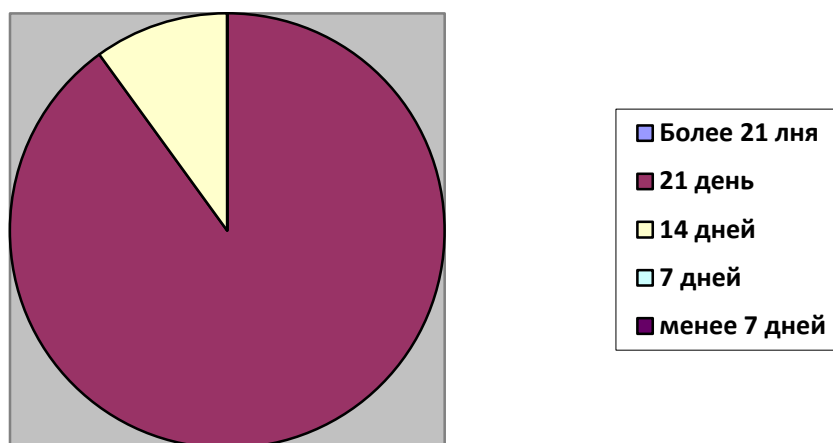


Рисунок 4. Предпочтительный вариант пребывания в пансионате.

Большинство респондентов (90% респондентов) ответили, что им предпочтителен вариант пребывания, включающий 21 день, оставшаяся часть (10%) выбрала вариант пребывания на 14 дней.

В следующем вопросе мы попросили в целом оценить пребывание в пансионате (Рисунок 5.).

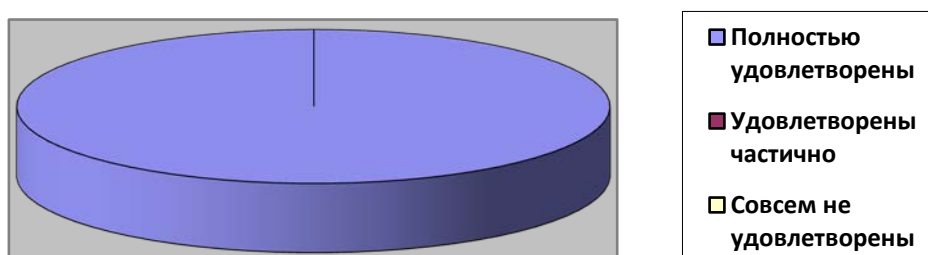


Рисунок 5. Оценка пребывания в пансионате.

Абсолютно все респонденты (100%) ответили, что удовлетворены пребыванием в пансионате, что говорит об эффективности работы данного учреждения.

Следующий вопрос, который был задан респондентам, касался предпочтений постояльцев в выборе учреждения для получения социальных услуг (Рисунок 6.).

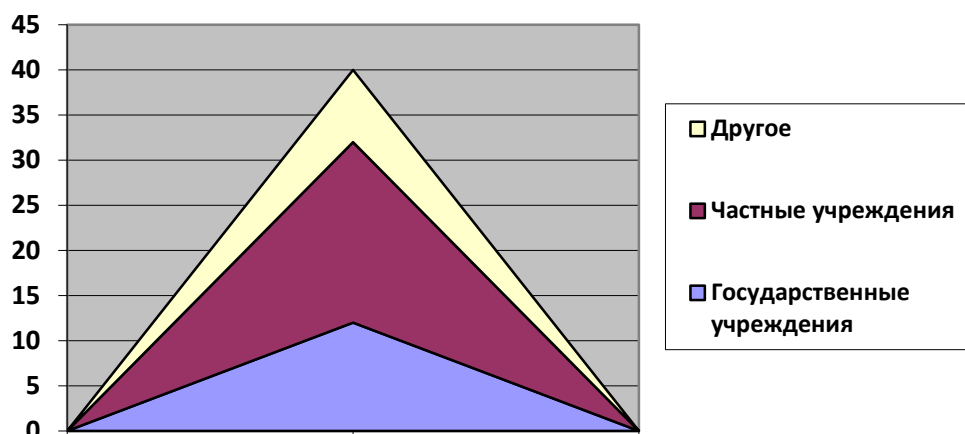


Рисунок 6. Предпочтения получателей социальных услуг в выборе учреждения.

Анализ ответов на данный вопрос показал, что 30% респондентов из 100% выбрали государственные учреждения для получения социальных услуг, частные учреждения предпочло 50% респондентов. Вариант – «другое» выбрало 20% респондентов, сославшись при этом на то, что им не важен тип и вид учреждения, главное чтобы социальные услуги в нем, предоставлялись качественно и добросовестно.

Последним, был вопрос открыто типа, и касался отзывов постояльцев, предложений и рекомендаций, которые способствовали бы улучшению предоставления социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле». Ответы на данный вопрос носили исключительно положительный характер, содержали слова благодарности персоналу и администрации учреждения,

был отмечен современный подход к предоставлению социальных услуг, многие респонденты, захотели бы вернуться снова.

Несмотря на то, что данные анкетирования показали достаточно высокую степень удовлетворенности получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) Марсово поле», тем не менее ряд респондентов отметили некоторые недостатки в работе учреждения, а именно, нехватку персонала в учреждении и проблемы в графике режима дня.

В рамках метода интервью с получателями социальных услуг было проведено интервью с двумя респондентами, исходя из результатов которого, можно проанализировать степень удовлетворенности получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле». Бланк интервью содержал 11 вопросов, разбитых на блоки по которым можно оценить уровень доступности, уровень информированности, уровень качества обслуживания и уровень удовлетворенности получателей социальных услуг.

Первый блок вопросов посвящен уровню доступности социальных услуг для получателей.

Респондентам был задан вопрос «Насколько доступны социальные услуги в пансионате?», на что оба респондента ответили, положительно, и сказали, что социальные услуги в пансионате полностью доступны, ограничений по предоставлению социальных услуг на себе не испытали.

Следующим был задан вопрос: «С какой периодичностью Вы получали социальные услуги?», один из респондентов ответил, что периодичность получения социальных услуг определяется индивидуальной программой разработанной в пансионате с учетом рекомендаций индивидуальных особенностей и рекомендаций врача терапевта, у респондента имеется разработанный график согласно которому, он получает социальные услуги в надлежащем объеме, по удобному графику. Другой респондент отметил, что получает услуги абсолютно каждый день, без каких-либо ограничений.

Исходя из результатов данного блока вопросов, мы можем отметить, высокий уровень доступности социальных услуг для постояльцев ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле».

Второй блок вопросов был посвящен информированности получателей социальных услуг.

Первым был вопрос, «Откуда Вы узнали о пансионате», оба респондента ответили, что получили информацию в КЦСОН по месту своего проживания, так как оба респондента приехали в пансионат по направлению комплексного центра.

Второй вопрос, заданный респондентам «Были ли Вы ознакомлены с социальными услугами, которые представляет пансионат?», оба респондента были единогласны, ответив, что с услугами пансионата ознакомились в КЦСОН.

На вопрос «Вовремя ли и в нужном количестве до Вас доводилась информация о возможности предоставления социальных услуг?», оба респондента ответили положительно, сказав, что информация всегда доводилась вовремя. Один из респондентов, отметил, что по приезду с постояльцами было проведено организационное собрание, на котором данная информация была доведена до постояльцев.

Проанализировав результаты данного блока вопросов интервью, можно сделать вывод, что уровень информированности граждан о деятельности пансионата достаточно высок, что является положительным фактором.

Следующий блок вопросов интервью был посвящен изучению уровня качества обслуживания в пансионате.

На вопрос «Был осуществлён индивидуальный подход к Вашим проблемам?», оба респондента отметили, что любая проблема была рассмотрена индивидуально, отметив, что в других учреждениях социального обслуживания, индивидуализированному подходу предается меньше значения.

Следующим, был задан вопрос «Насколько своевременно Вам были предоставлены социальные услуги в пансионате?», если один из респондентов ответил, что услуги оказывались своевременно. То, другой респондент, отметил, что иногда, ему были назначены медицинские процедуры, в то же время, когда по графику стояла экскурсионная программа или развлекательное мероприятие, поэтому он не мог посещать мероприятие полностью, или вовсе, хотя очень бы хотел. Это говорит, о том, что учреждению, нужно более тщательно формировать как общий, так и индивидуальный графики, чтобы минимизировать подобные ситуации, либо увеличить персонал учреждения, оказывающий ряд социальных услуг, в целях, более быстрого обслуживания.

Респондентам был задан вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в пансионате?», исходя из ответов, отмечена, достаточно высокая степень удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг.

Полученные данные свидетельствуют, о том, что качество обслуживания в ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» находится на достаточно высоком уровне, но есть некоторые недочеты, на которые необходимо обратить внимание, чтобы вывести качество обслуживания на качественно новый уровень.

Последний блок вопросов был посвящен уровню удовлетворенности получателей социальных услуг.

Первым в этом блоке, был задан вопрос «Хотели ли бы Вы вновь вернуться в пансионат?», ответы респондентов носили исключительно положительный характер, один из респондентов отметил, что при любой возможности выберет именно это учреждение.

Вторым был вопрос «Изменилось ли состояние Вашего здоровья после пребывания в пансионате?», оба респондента отметили, что их состояние здоровья субъективно улучшилось, причем как физическое здоровье, так

психологическое и социальное. У респондентов замечен положительный настрой на изменение рациона и режима питания, желание заниматься лечебной физкультурой, чаще встречаться с психологами, также оба респондента говорили, о важности планирования режима дня.

На вопрос «Посоветовали бы Вы своим знакомым при необходимости посетить пансионат?», оба респондента, однозначно ответили – да, сказав, что довольны пребыванием, и обязательно посоветуют друзьям и коллегам.

Согласно мнению респондентов, уровень удовлетворенности постояльцев – высок, постояльцы хотели бы вернуться в учреждение вновь, замечена положительная динамика состояния их здоровья, постояльцы готовы рекомендовать пансионат своему окружению.

Обобщив полученные данные интервью, можно сделать следующие выводы: согласно мнению получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле», уровень доступности, информированности, качества обслуживания и уровень удовлетворенности полученными услугами находится на высоком уровне, что может говорить, о том, что степень удовлетворенности получателей социальных услуг, также объективно высока. Из отрицательных факторов, респондентами было отмечено следующее: нехватка персонала учреждения и недоработки в графике дня.

ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» ежеквартально предоставляет в Министерство социального развития Оренбургской области отчеты о количестве и качестве предоставленных социальных услуг, так как данная некоммерческая организация имеет государственное бюджетное финансирование и предоставляет социальные услуги по квоте.

Министерство социального развития Оренбургской области обязует данную некоммерческую организацию проводить анкетирование постояльцев после каждого заезда, степень удовлетворенности получателей социальных услуг должна быть не менее 90%, в противном случае,

бюджетное финансирование данного учреждения и заезд постояльцев по квоте для данной некоммерческой организации становится невозможным.

Исходя из анализа документов с 05 сентября 2018 года по 05 июня 2019 года ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле», количество получателей социальных услуг за данный период составило 448 человек, из них 350 человек по квоте, а 98 человек за счет собственных средств. Степень общей удовлетворенности получателей социальных услуг составила – 97%.

Внедрение некоммерческих организаций в сферу социального обслуживания населения, на примере ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» можно охарактеризовать как положительное и актуальное. В ходе проведенного исследования были выявлены некоторые недочеты в деятельности учреждения. В целях повышения степени удовлетворенности получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» необходимо:

- осуществлять постоянный поиск, разработку и внедрение инновационных методов оказания социальных услуг гражданам;
- взаимодействовать с досуговыми и спортивно-оздоровительными учреждениями для создания общих проектов;
- усовершенствовать структуру штата для полноты и эффективности оказания социальных услуг;
- исключить недоработки в режиме дня постояльцев;
- приобрести необходимое социально – бытовое оборудование облегчающие пребывание постояльцев с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле» являясь новым учреждением уже успело достигнуть достаточно высоких результатов, а учет вышеизложенных рекомендаций будет способствовать повышению эффективности деятельности учреждения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальная защита и социальное обслуживание граждан – одна из важнейших составляющих социальной политики любого развитого государства.

Внедрение на рынок социальных услуг некоммерческих организаций носит положительный характер, что обусловлено наличием несомненных преимуществ данного типа организаций, позволяющих предоставлять более качественные и разнообразные услуги своим целевым группам, а именно:

- возможность концентрации ресурсов на социальных программах из различных источников (бюджетные средства, средства организаций коммерческого сектора, средства пожертвований и т. п.);

- внимательное отношение к нуждам своих целевых аудиторий, выявление существующих проблем, которые ранее не являлись объектом рассмотрения государственной социальной политики. Как показывают многочисленные исследования, без вмешательства негосударственных некоммерческих организаций в большинстве регионов России игнорировались бы такие актуальные для общества проблемы, как обеспечение равных возможностей для инвалидов; поиск новых механизмов устройства детей, оставшихся без попечения родителей; защита от семейного насилия, помощь беженцам и вынужденным переселенцам, социальная реабилитация и многие другие;

- инновационность подходов к решению социальных проблем: многие образовательные, управленческие и информационные технологии, современные методы социальной работы были впервые внедрены именно некоммерческими организациями, а затем стали частью государственной и муниципальной политики (конкурсы социальных и образовательных проектов, кризисные центры для пострадавших от насилия и т. п.);

– возможность эффективного оказания социальных сервисов населению, характеризующихся высоким качеством и низкими издержками, в том числе из-за привлечения добровольцев к деятельности некоммерческой организации.

В выпускной квалификационной работе был проведен анализ степени удовлетворенности получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле». Полученные результаты позволяют говорить о том, что деятельность данного учреждения является для Оренбургской области инновационной, работа специалистов учреждения помогает получателям социальных услуг, с учетом индивидуального подхода, решить возникшие у них социальные проблемы. Данное учреждение может являться примером внедрения некоммерческих организаций на рынок социальных услуг.

Таким образом, некоммерческой организацией является организация, не имеющая извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющая полученную прибыль между участниками.

Деятельность некоммерческих организаций регламентируется следующими основными нормативно – правовыми актами:

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ.

Из всего многообразия форм некоммерческих организаций, чаще всего используются: частные учреждения и благотворительные фонды.

Практика внедрения некоммерческих организаций в сферу социальной защиты и социального обслуживания населения, как непосредственных поставщиков социальных услуг, как на территории региона, так и на территории всей страны является инновационной. Некоммерческие

организации создают конкуренцию на рынке социальных услуг, являясь альтернативой государственным учреждениям.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абросимова Е.А.* Юридические аспекты деятельности некоммерческих организаций: вопросы и ответы. М.: «МОНБ «МАРС». 2013. 230 с.
2. *Авилов И.А.* Приоритетные направления потенциала негосударственных некоммерческих организаций на рынке социальных услуг // Журнал правовых и экономических исследований. 2017. №4. С.10-11. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).
3. *Борисов А. Н.* Комментарий к Федеральному закону "О некоммерческих организациях" - М.: Юстицинформ. 2017. 360 с.
4. *Вербицкая Ю.О.* Классификация некоммерческих организаций (к вопросу о совершенствовании гражданского законодательства) // Российское право: образование, практика, наука. 2014. № 9. С.12-13.
5. *Всеобщая декларация прав человека* (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).
6. *Гусейнов Э.К.* Некоммерческие организации в сфере услуг социальной защиты// Дискуссия. 2017. №11 С. 41.
7. *Европейская социальная хартия* (пересмотренная) (принята в г. Страсбурге 03.05.1996). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).
8. *Конституция Российской Федерации* (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).
9. *Леонов Ю.С.* Некоммерческие организации: законодательное регулирование и практика // Аналитический вестник Аналитического

управления Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации. Сер. Развитие России. 2013 № 2. С. 347.

10. *Максимова С.Г.* Особенности функционирования и развития системы социального обслуживания // Социальное обслуживание. 2018. № 2. С. 90.

11. *Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах* (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

12. *Мышинская А. С.* Особенности развития некоммерческих организаций в социальной сфере региона// Журнал правовых и экономических исследований. 2018. №3. С.17. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).

13. *Павленок П.Д.* Теория, история и методика социальной работы: учебное пособие. – 4–е изд., доп. / – М., Дашков и Ко. 2013. 364 с.

14. *Палибина А.С.* Некоммерческие организации в системе социального обслуживания населения // Дискуссия. 2017. №10 С. 84.

15. *Постановление* Правительства РФ от 27.10.2016 N 1096 (ред. от 27.07.2017) "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

16. *Постановление* Правительства РФ от 26.01.2017 N 89 (ред. от 29.11.2018) "О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

17. *Распоряжение* Правительства РФ от 08.06.2016 N 1144-р «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере».

18. *Распоряжение* Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

19. *Тихомиров* М.Ю. Учредительные документы некоммерческих организаций. - М. Изд-во: СПАРК. 2014. 67 с.

20. *Указ* Президента РФ от 08.08.2016 N 398 (ред. от 01.07.2017) "Об утверждении приоритетных направлений деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг" URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

21. *Федеральная* служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения 15.06.2019).

22. *Федеральный* закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

23. *Федеральный* закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О некоммерческих организациях". URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.06.2019).

24. *Частное* учреждение "Социально - оздоровительный центр (пансионат) "Марсово поле". URL: <http://www.орен-пансионат.рус> (дата обращения: 03.05.2019).

25. *Шуба* К.Н. Современные традиции развития некоммерческих организаций сферы услуг // Журнал правовых и экономических исследований. 2016. №2. С.34. URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 05.06.2019).

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты о степени удовлетворённости получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле».

Ваше мнение очень важно для нас!

Внимательно прочитайте каждый вопрос и выделите те варианты ответа, которые соответствуют Вашему мнению. Опрос анонимный. Ответы будут обрабатываться, и анализироваться в обобщенном виде.

1. Ваш возраст:
 - (0.1) От 25 до 35 лет;
 - (0.2) От 36 до 45 лет;
 - (0.3) От 46 до 55 лет;
 - (0.4) От 56 до 65 лет;
 - (0.5) От 66 до 75 лет;
 - (0.6) От 75 и старше.
2. Ваш пол:
 - (0.7) мужской;
 - (0.8) женский.
3. Ваше образование:
 - (0.9) Среднее;
 - (0.10) Среднеспециальное;
 - (0.11) Неполное высшее;
 - (0.12) Высшее.
4. Какие источники Вы использовали для получения информации о пансионате "Марсово поле"?
 - (0.13) Реклама (банеры);
 - (0.14) От друзей и знакомых;
 - (0.15) От работников пансионата;
 - (0.16) От других получателей социальных услуг в пансионате;
 - (0.17) После обращения в КЦСОН;
 - (0.18) Другое.
5. Дайте оценку качества работы следующего персонала? (По каждому варианту ответа: «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать)

| | «1»- совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| Врача терапевта | | | | | |
| Врача ЛФК | | | | | |
| Специалиста по социальной работе | | | | | |
| Инструктора ЛФК | | | | | |
| Инструктора тренажерного зала | | | | | |
| Медсестры по массажу | | | | | |
| Администратора | | | | | |
| Культурного организатора | | | | | |

6. Как вы можете оценить: (По каждому варианту ответа: «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать)

| | «1»- совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Кружковую работу | | | | | |
| Циклы лекций по тематике здорового образа жизни | | | | | |
| Лекций в правовом лектории | | | | | |

7. Оцените: (По каждому варианту ответа: «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать)

| | «1»- совершен но не устраивает | «2» – скорее не устраивает | «3» – скорее устраивает | «4» – полностью устраивает | «5» – трудно сказать |
|-------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Качество питания | | | | | |
| Экскурсионную программу | | | | | |
| Актуальность кинолент | | | | | |

8. С помощью какого финансирования Вы прибываете в пансионате?
(0.19) За счет бюджетных средств (по направлению из КЦСОН);

- (0.20) За счет личных средств;
- (0.21) Другое.

9. Какой вариант пребывания в пансионате Вы считаете для себя наиболее приемлемым?

- (0.22) Более 21 дня;
- (0.23) 21 день;
- (0.24) 14 дней;
- (0.25) 7 дней (дневное пребывание);
- (0.26) Менее 7 дней.

10. Если в целом оценить ваше пребывание в пансионате, то Вы ...?

- (0.27) Полностью удовлетворены;
- (0.28) Удовлетворены частично;
- (0.29) Совсем не удовлетворены.

11. Какой вид учреждения Вы предпочли бы для получения социальных услуг?

- (0.30) Государственные учреждения;
- (0.31) Частные учреждения;
- (0.32) Другое.

12. Ваши отзывы, предложения и рекомендации, которые будут способствовать улучшению предоставления социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле»

Дата заполнения анкеты _____

Спасибо за участие в опросе!

Бланк-интервью (степень удовлетворённости получателей социальных услуг ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле».)

Уважаемый интервьюер! Для выяснения степени удовлетворенности предоставленными социальными услугами, мы проводим интервью с получателями социальных услуг в ЧУ «СОЦ (пансионат) «Марсово поле».

Ваше мнение очень важно для нас. Заранее благодарим Вас за участие!

I Уровень доступности

- 1) Насколько доступны социальные услуги в пансионате?
- 2) С какой периодичностью Вы получали социальные услуги?

II Уровень информированности

- 1) Откуда вы узнали о пансионате?
- 2) Были ли Вы ознакомлены с социальными услугами, которые предоставляет пансионат?
- 3) Вовремя ли и в нужном количестве до Вас доводилась информация о возможности предоставления социальных услуг?

III Уровень качества обслуживания

- 1) Был ли осуществлен индивидуальный подход к Вашим проблемам?
- 2) Насколько своевременно Вам были предоставлены социальные услуги в пансионате?
- 4) Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в пансионате?

IV Уровень удовлетворенности

- 1) Хотели ли бы Вы вновь вернуться в пансионат?
- 2) Изменилось ли состояние Вашего здоровья после пребывания в пансионате?
- 3) Посоветовали бы Вы своим знакомым при необходимости посетить пансионат?

Описание полевых данных

Список информантов