

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ)

Венгеров Игорь Андреевич

студент магистратуры, Московский финансово-юридический университет МФЮА, РФ, г. Москва

Муниципальное образование Красноперекоский район Республики Крым расположен на севере Крымского полуострова.

Площадь района составляет 1231 км² (123 тыс. га) (4,7 % от общей территории республики). Администрация Красноперекоского района и Красноперекоский районный совет находятся в г. Красноперекоск. Город Красноперекоск, являясь административным центром района, сам в его состав не входит. В состав района входит 38 населенных пунктов, объединенных в 12 сельских поселений [6].

В соответствии с Законом Республики Крым «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями в сфере социальной защиты населения Республики Крым» [2] органы местного самоуправления в городских округах и муниципальных районах Республики Крым наделяются отдельными государственными полномочиями по обеспечению мер социальной поддержки и социального обслуживания граждан.

Финансовые средства, необходимые органам местного самоуправления в городских округах и муниципальных районах для осуществления отдельных государственных полномочий, ежегодно предусматриваются в бюджете Республики Крым на очередной финансовый год в форме субвенций.

Так, Законом Республики Крым «О бюджете Республики Крым на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов» муниципальному образованию Красноперекоский район предусмотрены субвенции на предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на сумму 2394683,00 руб. [1]

Проведение единой политики в области труда и социальной защиты населения на территории муниципального образования Красноперекоский район Республики Крым осуществляет Управление труда и социальной защиты населения администрации Красноперекоского района (далее – УТСЗН).

УТСЗН является структурным подразделением администрации Красноперекоского района Республики Крым, обладающим правами юридического лица, осуществляющим реализацию, переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий РФ и отдельных государственных полномочий Республики Крым в области труда и социальной защиты отдельных категорий граждан [3].

Основными задачами УТСЗН являются:

- реализация государственной политики в сфере занятости населения, трудовых и иных связанных с ними отношений;

- обеспечение мер социальной поддержки семей с детьми, ветеранов войны, инвалидов, малообеспеченных и иных групп населения в случаях, установленных законодательством РФ и Республики Крым;

- осуществление в рамках своих полномочий межведомственной координации по вопросам мероприятий долгосрочных целевых программ Республики Крым, направленных на организацию безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных граждан.

Администрацией Краснопереконского района в 2021 г. была проведена независимая оценка качества услуг УТСЗН. Были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

В процессе анкетирования были опрошены 73 клиента учреждения. Оценки клиентов УТСЗН относительно достаточности информирования о работе обследуемой организации представлены в таблице 1 [4].

Таблица 1.

Оценки качества, полноты и доступности информации об услугах УТСЗН, %

Показатель	Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)
Качество информации	98
Полнота информации	98
Доступность информации	97

Как видно из представленных данных, абсолютное большинство опрошенных клиентов, высоко оценивает качество, содержание и доступность информации об оказываемых учреждением социальных услугах.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги, оценивались на основе мнений клиентов, получающих социальное обслуживание (таблица 2) [4].

Таблица 2.

Оценка клиентами ожидания предоставления социальных услуг в УТСЗН, %

Оценка	Клиенты	От числа ответивших
Да, всегда	0	0
Да, такое было несколько раз	3	3
Услуги оказываются в назначенное время	90	97
Затрудняюсь ответить	7	-

Согласно проведенному опросу, большинство опрошенных (97 %) получали услуги в назначенное время. 3 % клиентов отметили, что им несколько раз приходилось ждать

оказания услуги больше срока, установленного при ее назначении.

Среднее время ожидания приема к специалисту также оценивалось на основании опроса граждан-получателей услуг (таблица 3) [4].

Таблица 3.

Оценка клиентами времени ожидания приема к специалисту в УТСЗН

Оценка	Клиенты	Балл
Более 30 минут (0 баллов)	0	0
От 15 до 30 минут (0,5 баллов)	17 чел.	8,5
Менее 15 минут (1 балл)	49 чел.	49
Затрудняюсь ответить	7 чел.	-
ИТОГО (среднее время ожидания)		0,8

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации оценивалась на основе мнений получателей услуг (таблица 4) [4].

Таблица 4.

Оценка клиентами доброжелательности, вежливости и внимательности работников УТСЗН, %

Показатель	Процент удовлетворенности
Доброжелательность и вежливость	99
Внимательность, заботливое отношение	99
Квалифицированность, профессионализм	99

Данные таблицы наглядно демонстрируют высокие оценки коммуникативных качеств персонала Управления труда и социальной защиты населения.

Согласно статистике, которая ведется в УТСЗН, за последние три года повышение квалификации или профессиональную переподготовку прошли 68 % работников.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг производилась на основе выяснения мнений клиентов Управления, а также на основе количества жалоб, зарегистрированных в организации (таблица 5) [4].

Таблица 5.

Оценка удовлетворенности клиентов УТСЗН качеством оказания услуг

Варианты ответа	Клиенты, %	От числа ответивших
Изменилось в лучшую сторону	82	88
Никак не изменилось	11	12
Ухудшилось	0	0
Затрудняюсь ответить	7	-

Было выявлено, что большинство клиентов УТСЗН, получающих социальное обслуживание (88 %), положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в УТСЗН, 12 % опрошенных считают, что качество их жизни никак не изменилось.

Была проведена оценка клиентов организации относительно условий предоставления

социальных услуг (таблица 6) [4].

Таблица 6.

Доля удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг в УТСЗН

Показатель	Процент удовлетворенных клиентов	Процент удовле числа клиенто услов
Порядком оплаты социальных услуг	90	92
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90	93
Периодичностью прихода социальных работников на дом	89	92
Оперативностью решения вопросов	92	92

В процессе проведения анализа эффективности деятельности службы социальной защиты населения муниципального образования Красноперекоский район были выявлены некоторые проблемы.

В муниципальном образовании отмечаются проблемы с бесперебойным лекарственным обеспечением инвалидов, а также факты замены прописанных им оригинальных препаратов более дешевыми аналогами или дженериками, имеющими серьезные побочные эффекты. Правовыми актами не урегулирован механизм увеличения бюджетных средств на закупку необходимых лекарственных препаратов в случае прироста численности в районе инвалидов в течение года.

Остается проблема в недостаточности выделяемых в федеральном бюджете средств на приобретение технических средств реабилитации (ТСР) для удовлетворения потребностей в них инвалидов. Отмечаются систематические случаи нарушения поставщиками ТСР условий государственных контрактов, выражающиеся в том, что ТСР не поставляются в установленный срок, либо поставляются ТСР ненадлежащего качества.

В районе отмечается низкий процент трудоустроенных инвалидов. Так, на протяжении 2021 г. наиболее острой проблемой Красноперекоского районного рынка труда являлась проблема трудоустройства граждан, имеющих инвалидность. В 2021 г. на учете в Центре занятости состояло 59 человек из числа лиц вышеуказанной категории, из которых 45 человек (76,3 %) имели статус безработного. При этом трудоустроено из них было всего 28 человек, в том числе 15 безработных.

По состоянию на 01.01.2022 г. на учете состояло 20 граждан, имеющих инвалидность, все они имели статус безработного. Уровень трудоустройства данной категории граждан составил 54 %. Всего в 2021 г. в Центр занятости работодателями района было заявлено только 7 вакансий для трудоустройства граждан с инвалидностью [5].

Серьезным препятствием для трудоустройства является ярко выраженное нежелание многих работодателей брать на работу инвалидов, способных выполнять необходимые трудовые функции.

Основными проблемами существующей системы распределения социальной помощи являются: громоздкость системы, отсутствие единой системы учета, дублирование мер социальной поддержки на различных уровнях государственного управления (федеральном и региональном). Ответственность за разные меры социальной поддержки находится в ведении различных ведомств. Целесообразным представляется проведение инвентаризации мер социальной поддержки; объединение мер, направленных на решение одной и той же проблемы либо в адрес одной и той же категории получателей; приведение статистического

учета по мерам социальной поддержки к международным стандартам.

Список литературы:

1. Закон Республики Крым от 09.12.2021 № 242-ЗРК/2021 «О бюджете Республики Крым на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов» // Крымские извести. – 2021. - № 229.
2. Закон Республики Крым от 17.12.2014 № 34-ЗРК/2014 (ред. от 27.12.2019) «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями в сфере социальной защиты населения Республики Крым» // Крымские известия. – 2014. - № 251(5662).
3. Постановление главы администрации Красноперекоского района от 04.12.2014 № 9 (ред. от 30.10.2019) «Об утверждении Положения об управлении труда и социальной защиты населения администрации Красноперекоского района Республики Крым» // Официальный сайт Красноперекоского района [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://krpero.rk.gov.ru/> (дата обращения: 11.06.2022)
4. Внутренняя документация администрации Красноперекоского района // Официальный сайт Красноперекоского района [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://krpero.rk.gov.ru/> (дата обращения: 11.06.2022)
5. Официальный сайт ГКУ Республики Крым «Центр занятости населения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://czrk.ru/administrativnye-reglamenty.html> (дата обращения: 11.06.2022)
6. Социально-экономический паспорт Красноперекоского района // Официальный сайт Красноперекоского района [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://krpero.rk.gov.ru/> (дата обращения: 11.06.2022)