

УДК 364.3

M. SHETKINA
SOCIAL SERVICES SYSTEM: PUBLIC OPINION
ASSESSMENT

М. А. ШЁТКИНА,
Министр труда и социальной защиты
Республики Беларусь

СИСТЕМА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ: ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

На основе результатов социологического исследования представлено общественное мнение по оценке уровня социального обслуживания, качества и доступности социальных услуг и направлениях совершенствования системы социального обслуживания населения.

Based on the results of sociological research the article presents the public opinion assessment of the level of social services, their quality, accessibility and ways of improving.

На современном этапе развития экономики страны система социальной защиты населения призвана предоставлять социальные гарантии населению в получении необходимых для удовлетворения их потребностей социальных услуг и, прежде всего, создавать условия для поддержания уровня жизни тех категорий граждан, которые по различным причинам утратили трудоспособность или оказались в трудной жизненной ситуации и нуждаются в социальном обслуживании. Сложившаяся система социального обслуживания обеспечивает большинство нуждающихся граждан доступными социальными услугами. Вместе с тем, с учетом современных тенденций как в области демографии, так и в вопросе повышения требовательности населения к качеству социальных услуг, обусловленного потенциальной возможностью их оплачивать, сложно полностью удовлетворить всех нуждающихся в обслуживании граждан. Кроме того, увеличение удельного веса пожилых людей, численности инвалидов ведет к росту числа потребителей услуг и необходимости расширения ассортимента оказываемых услуг. Это касается, в первую очередь социальных услуг, предоставляемых в стационарных условиях и на дому.

Президент Республики Беларусь Александр Григорьевич Лукашенко, выступая с Посланием белорусскому народу и Национальному собранию, отметил, что «основным ориентиром во всех сферах деятельности является качество. Качество производимых товаров и оказываемых услуг. Качество управления. И самое важное – качество жизни людей» [1]. В ближайшие годы пристальное внимание необходимо уделить повышению медико-социальной помощи престарелым гражданам и инвалидам. В этой связи поставлена задача активного развития инновационных форм социального обслуживания.

Развитие системы социального обслуживания населения и расширение спектра предоставляемых

услуг в соответствии с возрастающими запросами потребителей возможно на основе создания управляемого государством рынка социальных услуг. Определенная роль в этом процессе может быть отведена и негосударственному сектору, деятельность которого во взаимодействии с государственными органами и организациями будет способствовать повышению качества социального обслуживания.

Один из вариантов развития системы социального обслуживания – возможность использования государственного социального заказа (далее – ГСЗ). Данный механизм может выступать основной формой реализации взаимоотношений государства и негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги. В отличие от имеющей место системы финансирования учреждений социального обслуживания, ГСЗ осуществляется на договорных началах по принципу покупки или субсидирования услуг и проектов, где распорядитель бюджетных средств (государственный орган) становится заказчиком услуг в пользу третьих лиц – потребителей услуг. Применение механизма ГСЗ, как показывает зарубежный опыт, позволяет расширить спектр социальных услуг, способствует удовлетворению спроса населения на социальные услуги, которые не предоставляются государственными учреждениями социального обслуживания или предоставляются в недостаточном объеме.

Все решения по реформированию существующей системы должны приниматься взвешенно. Принятие управленческого решения о введении ГСЗ в систему социального обслуживания населения Беларуси требует тщательной предварительной проработки в части определения полноты удовлетворения потребности граждан в социальных услугах при условии их осуществления преимущественно государственными учреждениями социального обслуживания, а также оценки степени готовности негосударственного сегмента системы

социального обслуживания к работе на основе ГСЗ, т. е. применения такого инструмента, как обратная связь, предусматривающая диалог и взаимодействие органов власти и гражданского общества.

Изучение общественного мнения было проведено на основе социологического исследования с применением широко используемого в социологии метода анкетного опроса, который позволил выявить мнение всех субъектов отношений о своевременности и необходимости применения ГСЗ при оказании социальных услуг. В данной работе представлены результаты опроса трех групп респондентов: директоров и ведущих специалистов территориальных центров социального обслуживания (далее – ТЦСОН); граждан, обслуживаемых государственными учреждениями социального обслуживания и Белорусским обществом Красного Креста; руководителей негосударственных организаций (далее – НГО) социальной направленности.

Выборка респондентов первой и второй группы сформирована на основании данных о количестве ТЦСОН по областям и г. Минску и численности обслуживаемых ими граждан, а третьей группы – в соответствии с перечнем официально зарегистрированных НГО, деятельность которых носит социальную направленность. В результате изучены ответы 86 руководителей и специалистов ТЦСОН, 385 граждан, получающих социальные услуги, и 67 руководителей НГО.

Вопросы в анкетах для граждан, руководителей и специалистов ТЦСОН были разделены на два блока. Первый – это вопросы, ответы на которые характеризуют доступность и качество социального обслуживания, позволяют определить степень удовлетворения потребности граждан в социальных услугах и выявить те из них, которые востребованы и могут оказываться дополнительно к предоставляемому спектру услуг в государственных учреждениях социального обслуживания. Второй блок вопросов направлен на установление степени осведомленности граждан, руководителей и специалистов ТЦСОН о механизме ГСЗ и целесообразности его применения для оказания услуг.

Анкетный опрос руководителей НГО позволил изучить перечень оказываемых этими организациями социальных услуг, выявить проблемы, связанные с их функционированием, и определить меры, которые, по мнению руководителей НГО, необходимы для использования ими механизма ГСЗ при оказании социальных услуг.

Оценка общего уровня социального обслуживания потребителями услуг, а также руководителями и специалистами учреждений социального обслуживания показала, что основными поставщиками социальных услуг в Беларуси являются территориальные центры социального обслуживания населения, которые оказывают услуги на дому, осуществляют обслуживание в отделениях дневного пребывания, а при отсутствии возможности помещения нуждающихся в стационарные учрежде-

ния социального обслуживания (дома-интернаты) могут предоставить им места в отделениях круглосуточного пребывания. Среди получателей услуг, предоставляемых ТЦСОН, преобладают: одинокие и одиноко проживающие граждане пожилого возраста и инвалиды (60,8 %); граждане пожилого возраста: одинокие, одиноко проживающие и проживающие в семье (43,1 %); инвалиды 1–2 групп (40,1 %); семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, включая многодетные, неполные семьи, семьи, воспитывающие детей-инвалидов, а также семьи группы риска (21,4 %).

Респондентам обеих групп было предложено оценить общий уровень социального обслуживания в ТЦСОН, который включал оценки: по культуре обслуживания, качеству обслуживания, по видам, объему и доступности услуг.

Характеризуя уровень социального обслуживания, **директора и работники ТЦСОН** высоко оценивают культуру и качество обслуживания. Оценки директоров ТЦСОН и заведующих отделениями, указывающие на высокий уровень качества и культуры обслуживания, составляют по массиву 66,0 %, а специалистов – 50,3 %. В то время как по объемам оказываемых услуг основная часть опрошенных (69,1 %) считает, что их центры находятся на среднем уровне социального обслуживания, объясняя это тем, что объемы оказываемых социальных услуг напрямую зависят от уровня развития материально-технической базы, укомплектованности специалистами по профилю отделений, соответствия видов оказываемых услуг потребностям граждан региона, относящихся к данному ТЦСОН.

Уровень доступности услуг, по мнению 42,1 % ответивших директоров ТЦСОН, является высоким, и только 27,6 % опрошенных оценили его как средний. Руководителями учреждений социального обслуживания было отмечено, что доступность услуг зависит от категории потребителей услуг. Так, почти треть (32,7 %) респондентов указали, что инвалидам и пожилым людям не доступны отдельные услуги по причине отсутствия возможности их доставки в ТЦСОН, 16,4 % опрошенных отметили, что из-за высоких, с их точки зрения, цен граждане отказываются от услуг социального такси и 12,6 % – от услуг сиделки.

Получатели услуг высоко оценили деятельность ТЦСОН по обслуживанию граждан. Данные анкетного опроса свидетельствуют, что большинство граждан (64,0 %) полностью удовлетворены оказанием услуг ТЦСОН. При этом уровнем и качеством обслуживания на дому удовлетворены 87,4 %, а отношением социальных работников к обслуживаемым – 96,7 %.

С другой стороны, данные анкетного опроса подтверждают, что особое внимание при совершенствовании в стране системы социального обслуживания следует обратить на расширение перечня общедоступных социальных услуг, предоставляемых бесплатно, и увеличение их объема.

Уровень цен на оказываемые платные услуги является препятствием для получения социальных услуг у 11,5 % нуждающихся в услугах граждан.

Одной из наиболее значимых проблем, встречающихся у 40,5 % получателей услуг ТЦСОН, является отсутствие таких социальных услуг, как специализированная медико-социальная помощь на дому. В то же время 10,8 % не получают значимых для них социальных услуг из-за недостатка мест в отделениях стационарных учреждений социального обслуживания и наличия очередности.

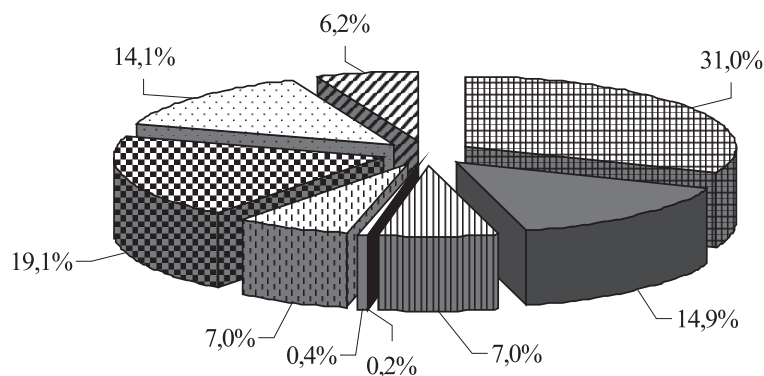
Несмотря на то, что существующая система социального обслуживания в целом оценивается гражданами положительно, они высказали ряд предложений, реализация которых способствовала бы повышению качества социального обслуживания.

По мнению большинства граждан, наиболее важны пропагандистские и другие мероприятия, призванные формировать у населения милосердие, сострадание и доброжелательность по отношению к пожилым людям и инвалидам. Практически половина получателей услуг ТЦСОН считает, что повышению качества социального обслуживания будет способствовать более активное привлечение молодежи, студентов и школьников к обслуживанию пожилых людей и инвалидов. При этом, по мнению трети респондентов, совершенствование системы социального обслуживания следует осуществлять путем развития сети небольших (по численности обслуживаемых) стационарных учреждений раз-

ных форм собственности и содействия деятельности НГО по оказанию социальных услуг. Доля каждого из указанных направлений совершенствования работы системы социального обслуживания представлена на рис. 1–2.

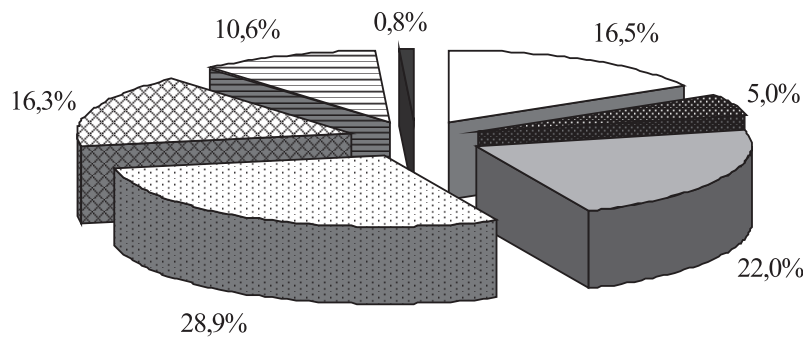
Руководители ТЦСОН указали, что, прежде всего, необходимо развить материально-техническую базу, внедрять современные технологии оказания услуг, укомплектовать ТЦСОН необходимыми специалистами, медицинским персоналом для оказания специализированной медико-социальной помощи, что обеспечит расширение перечня оказываемых социальных услуг. По мнению большинства респондентов данной группы, повышение качества социального обслуживания населения можно обеспечить за счет усиления материальной заинтересованности работников социальных служб, расширения перечня социальных услуг, оказываемых ТЦСОН, создания условий для привлечения негосударственных организаций для оказания социальных услуг наряду с ТЦСОН (рис. 1–2).

Было выявлено, что, по мнению большинства получателей услуг, наиболее востребованной является социально-бытовая помощь на дому (которую получают более 90 % опрошенных). Среди этих респондентов в высокой степени востребованы, но не всегда оказываются учреждениями социального обслуживания услуги по организованному проведению досуга – на это указали 38,2 % опрошенных получателей услуг. Каждый четвертый получатель



- Повысить материальную заинтересованность работников социальных служб
- Привлечь негосударственные организации к оказанию социальных услуг наряду с ТЦСОН
- Разработать стандарты и повысить на их основе требования по качеству предоставляемых гражданам услуг
- Усилить контроль со стороны госорганов за деятельностью ТЦСОН
- Усилить контроль со стороны госорганов и получателей услуг за их качеством
- Повысить ответственность социальных работников за выполнение ими своих обязанностей
- Повысить ответственность получателей услуг за неуважительное отношение к социальным работникам
- На законодательной основе решить вопрос по расширению видов оказываемых услуг
- Другое

Рис.1. Распределение мнений руководителей ТЦСОН касательно направлений совершенствования системы соцобслуживания



- Развитие сети небольших стационарных учреждений разных форм собственности
- Усиление контроля качества социального обслуживания
- Привлечение молодежи к обслуживанию
- ▨ Формирование чувства сострадания и доброжелательности к пожилым и инвалидам
- ▨ Содействие деятельности НГО
- ▨ Улучшение трудовой реабилитации инвалидов, стимулирование их самозанятости
- Другое

Рис.2. Распределение мнений получателей услуг касательно направлений совершенствования системы соцобслуживания

услуг ТЦСОН нуждается в услугах по выполнению медицинских процедур, назначенных врачами, по наблюдению за состоянием здоровья – 28,3 %, в услугах по проведению реабилитационных мероприятий – 26,8 %, специализированной медико-социальной помощи на дому – 19,2 %, в оказании содействия в получении технических средств реабилитации – 17,9 %, предоставления комплекса услуг в отделениях дневного пребывания для инвалидов – 17,6 %.

Особенно востребованными являются медико-социальные услуги – в них нуждается практически половина респондентов (48,3 %). В то же время оказание этих услуг требует соответствующей квалификации, которой не обладают социальные работники ТЦСОН, и не входит в круг их должностных обязанностей. Это как раз перечень тех услуг, которые могут оказывать НГО. В настоящее время данные услуги оказывают такие общественные организации, как Белорусское общество Красного Креста, Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам и др.

Граждане, находящиеся на обслуживании в ТЦСОН, отметили необходимость в оказании дополнительных услуг, которые не предоставляются в недостаточном объеме ТЦСОН. Среди них: транспортные услуги; медико-психологические услуги хосписа; услуги по оздоровлению ребенка-инвалида; услуги по предоставлению социального приюта (ночлега); медико-социальная помощь на дому; социально-реабилитационные услуги лицам, освобожденным из мест лишения свободы и др.

Вместе с тем одной из причин неполучения гражданами необходимых им услуг является то,

что почти в каждом третьем случае сами нуждающиеся никуда не обращались за их получением. При этом часть граждан (5,5 %) вообще не знает, куда обращаться за получением социальных услуг, в предоставлении которых они нуждаются. Среди других причин, по которым граждане не получают социальные услуги, можно выделить следующие: отсутствие необходимых услуг в перечне обязательных общедоступных социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания (18,4 %); высокие цены (7,8 %) и недостаточный уровень качества отдельных услуг, оказываемых государственными учреждениями (2,0 %). Доля каждой из причин представлена на рис. 3.

Гражданами пожилого возраста, независимо от того, являются ли они одиночками или одиноко проживающими или проживают в семье, наиболее востребованы медико-социальные услуги (34,1 %). При этом также прослеживается потребность в услугах по организованному проведению досуга (67,2 %).

В аналогичных видах услуг нуждаются респонденты, принадлежащих к категории *одиноких и одиноко проживающих инвалидов I, II группы*. Кроме того, данными категориями востребованы услуги сиделки и социального такси. Специфика данной категории заключается в высокой потребности в реабилитационных услугах и оказании содействия в получении технических средств реабилитации.

Инвалиды I, II группы, проживающие в семье, в большей степени ориентированы на комплексное обслуживание, предоставляемое отделениями дневного пребывания для инвалидов (61,3 %).

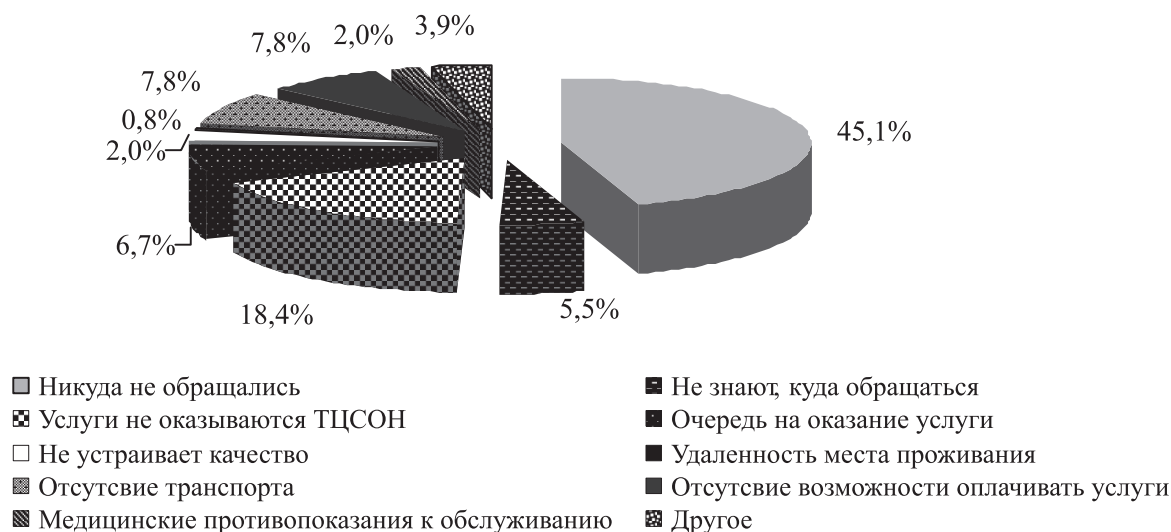


Рис. 3. Доля каждой из причин, по которым граждане не всегда получают необходимые социальные услуги

Выпускники центров коррекционно-развивающего обучения и реабилитации в качестве наиболее необходимых услуг выделили обслуживание в отделениях дневного пребывания инвалидов и услуги по организованному проведению досуга (64,2 %).

Помимо получения специализированной социально-психологической помощи 42 % респондентов из числа лиц, пострадавших от насилия в семье, указали на необходимость консультационных услуг.

Респонденты, принадлежащие к категории длительно и тяжело больных граждан, отмечают значимость для них специализированной медико-социальной помощи на дому (64,1 %) и, равно как и ВИЧ-инфицированные граждане, указали на необходимость получения медико-психологических услуг.

Респонденты из числа лиц, освободившихся из мест лишения свободы, ориентированы на специализированные социально-реабилитационные услуги, предназначенные непосредственно для данной категории граждан (59,4 %).

Таким образом, можно отметить, что существующая практика оказания социальных услуг преимущественно государственными организациями не позволяет в полной мере обеспечить удовлетворение все возрастающего спроса населения на необходимые социальные услуги. Поэтому развитие системы социального обслуживания должно быть направлено на расширение спектра предоставляемых социальных услуг и увеличение их объема. По мнению получателей услуг, руководителей и ведущих специалистов ТЦСОН, должны получить развитие, прежде всего, виды услуг, которые либо совсем не оказываются, либо оказываются ТЦСОН в недостаточном объеме. Решению данного вопроса будет способствовать вовлечение в сферу социального обслуживания НГО.

Вместе с тем, введение механизма ГСЗ в систему социального обслуживания требует оценки готовности, с одной стороны, НГО работать на его основе, с другой стороны, возможности и получателей услуг осуществлять выбор из поставщиков услуг. Для этого выяснялась осведомленность респондентов о системе ГСЗ.

Среди директоров и специалистов ТЦСОН 17,0 % уверенно ответили, что они знакомы с ГСЗ. Практически не знакомы с этой системой 21,4 % респондентов, 59,1 % – лишь слышали и отчасти знакомы.

Среди директоров и специалистов ТЦСОН, которые знают механизм ГСЗ, 62,4 % считают, что НГО уже сегодня могут предоставлять нуждающимся гражданам, семьям те социальные услуги, которые не оказываются государственными учреждениями социального обслуживания. По их мнению, ГСЗ позволит обеспечить: внедрение новых современных технологий оказания услуг (указали 50,0 % от опрошенных работников, знающих систему ГСЗ), индивидуальный подход к обслуживанию (44,4 %), более полный охват нуждающихся в социальных услугах (25,0 %).

По мнению большинства респондентов из числа работников ТЦСОН (48,0 %), предоставлять социальные услуги могут как государственные учреждения социального обслуживания, так и НГО, индивидуальные предприниматели.

Осведомленность о системе ГСЗ у потребителей услуг практически отсутствует. Почти половина из них указали, что не знакомы с данной системой оказания социальных услуг. В полной мере систему оказания услуг на основе ГСЗ знают только 3,6 % респондентов; 14,0 % частично знакомы с этой системой, а 31,2 % отметили, что конкретной информации и полноценных знаний по данному вопросу у них нет.

Более половины респондентов из числа потребителей услуг (53,9 %) затруднились ответить на вопрос о том, улучшится ли качество обслуживания, если они будут иметь возможность оценивать качество предоставляемых им услуг и самостоятельно делать выбор поставщиков из числа государственных или негосударственных организаций. Из числа опрошенных граждан, которые высказали свою содержательную оценку по данному вопросу, многие (34,7 %) полагают, что активизация деятельности негосударственных организаций по оказанию социальных и медико-социальных услуг, стимулируемая, в том числе, посредством внедрения ГСЗ, будет способствовать повышению качества социального обслуживания, поскольку в этом случае получатели услуг будут иметь возможность отказаться от услуг организаций, предоставляющих некачественные услуги. Однако определенная часть потребителей услуг (11,5 %) полагает, что и в этом случае качество обслуживания населения не улучшится, поскольку получатели не всегда смогут выбрать лучшего поставщика и оценить качество услуг.

Эта точка зрения в некоторой мере согласуется с результатами ответов на вопрос о том, смогут ли потребители услуг самостоятельно выбрать лучшего поставщика из числа нескольких организаций, оказывающих данный вид услуг. Только 31,9 % респондентов высказали способность и готовность самостоятельно определить лучшего поставщика необходимых им социальных услуг. Большинство респондентов (63 %) указало, что для осуществления выбора лучшего поставщика им потребуется помощь со стороны третьих лиц, прежде всего со стороны работников ТЦСОН и местных органов власти. Это показывает, что именно представители государственных учреждений социального обслуживания пользуются наибольшим доверием среди населения при предоставлении социальных услуг.

Таким образом, большинство респондентов из числа потребителей услуг слабо знакомы с системой оказания социальных услуг на основе ГСЗ, и для осуществления выбора лучшего поставщика услуг из числа нескольких организаций им потребуется помощь со стороны третьих лиц, поэтому при внедрении ГСЗ, особенно на начальном этапе, сохраняется центральная роль ТЦСОН не только в качестве уже известного гражданам поставщика наиболее популярных социальных услуг, но также в качестве основного источника информации об оказываемых социальных услугах и условиях их оказания, включая сведения о специфике социального обслуживания негосударственными (общественными, религиозными и др.) организациями.

Оценка деятельности НГО по оказанию социальных услуг показала, что в настоящее время в Беларуси социальные услуги наряду с государственными учреждениями социального обслуживания населения оказывают также общественные объединения и другие НГО. По мнению самих руководителей НГО, активность данных организа-

ций в предоставлении услуг ограничена, в первую очередь, в связи с недостатком финансовых средств (96,2 % от числа оказывающих социальные услуги НГО), отсутствием законодательных норм, регулирующих деятельность НГО по оказанию социальных услуг на возмездной основе (59,6 %), а также недостаточным взаимодействием с государственными учреждениями социального обслуживания (30,8 %) (рис. 4).

В настоящее время НГО представляют услуги бесплатно (94,2 % от общего числа НГО, оказывающих социальные услуги). Они осуществляют свою деятельность в основном за счет спонсорской и благотворительной помощи, а также грантов зарубежных партнеров. Кроме того, НГО активно привлекают волонтеров к обслуживанию граждан, что в целом повышает эффективность использования кадрового потенциала поставщиков услуг и не требует дополнительных средств на оплату труда.

Основными категориями получателей социальных услуг, по оценке представителей НГО, являются семьи, воспитывающие детей-инвалидов (63,5 % от общего числа опрошенных), инвалиды I, II группы, проживающие в семье (55,8 %), одинокие и одиноко проживающие инвалиды I, II группы (42,3 % и 34,6 % соответственно). Значительный удельный вес в общем количестве получателей социальных услуг, по оценке представителей НГО, имеет категория граждан пожилого возраста, в том числе одинокие граждане пожилого возраста (30,8 %), одиноко проживающие и проживающие в семье (23,1 % и 21,2 % соответственно).

В настоящее время НГО, оказывающие социальные услуги, обслуживают те категории граждан, которым практически не предоставляются услуги государственными учреждениями социального обслуживания. Это граждане с психическими заболеваниями (51,9 %), онкологические больные (42,3 %) и больные с инфекционными заболеваниями (23,1 %).

Более половины НГО (58,8 %), по их оценке, участвуют в реализации проектов, направленных на оказание услуг оказавшимся в трудной жизненной ситуации гражданам. В рамках данных проектов реализуются такие мероприятия, как, например, организация временного круглосуточного ухода за тяжелобольными детьми, паллиативный уход, реабилитационные программы для детей с онкологическими заболеваниями, трудовая терапия для людей с ограниченными возможностями. Реализуются также проекты по противодействию торговле людьми, содействию местной интеграции беженцев, профилактике ВИЧ, СПИДа, туберкулеза; оказывается гуманитарная и материальная помощь социально незащищенным гражданам; организуются группы само- и взаимопомощи, проводятся психологические тренинги и ряд других мероприятий.

Основная масса респондентов (94,1 %) считают, что рынок социальных услуг должен быть представлен различными субъектами (государствен-

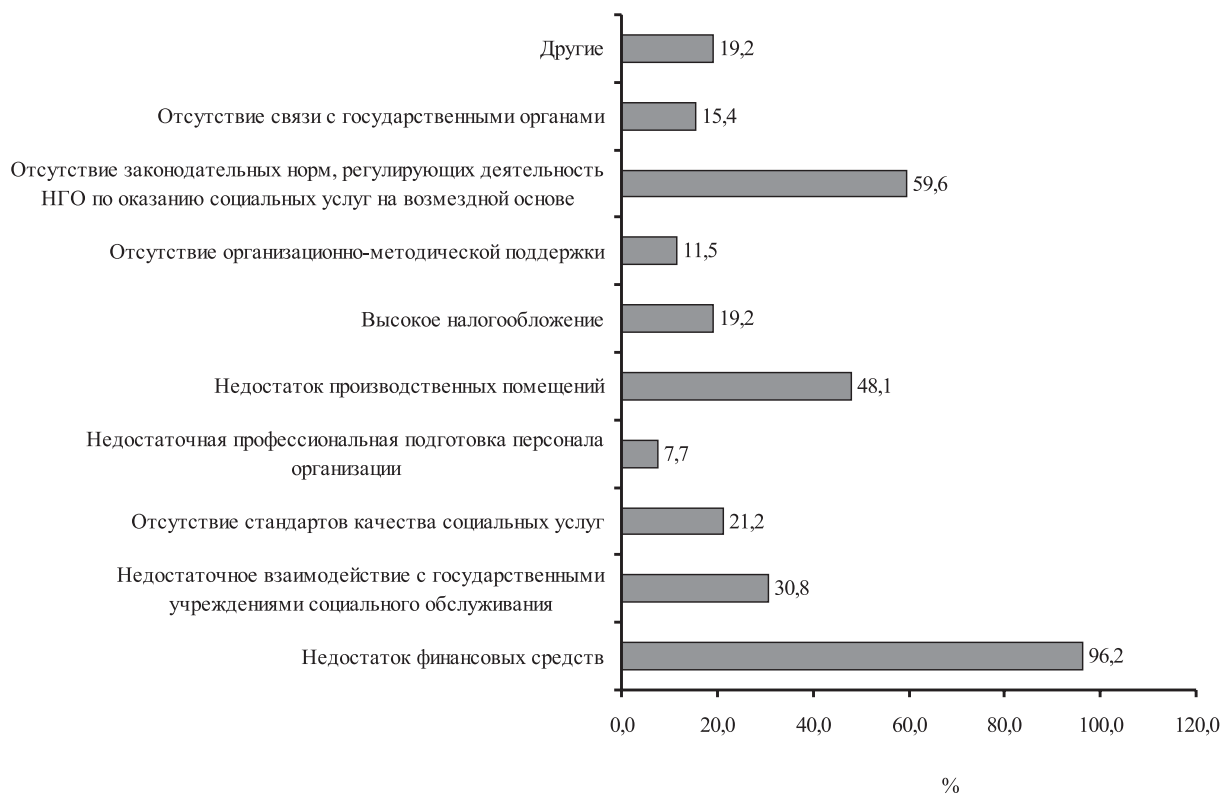


Рис. 4. Распределение мнения руководителей НГО о причинах, ограничивающих их деятельность по оказанию социальных услуг

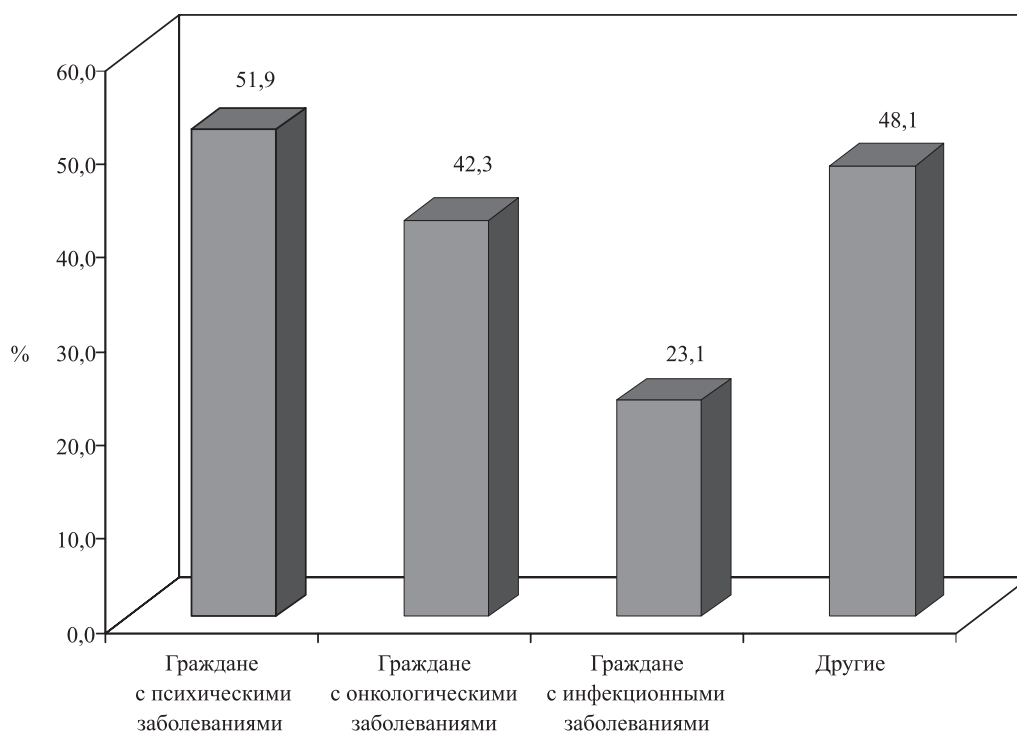


Рис. 5. Категории граждан, обслуживаемых НГО

ными учреждениями социального обслуживания, некоммерческими организациями и индивидуальными предпринимателями), поэтому рассматривают разнообразные формы их взаимодействия с местными органами власти и государственными организациями, в том числе ТЦСОН. В основном (36,8 %) НГО предпочитают согласовывать свою деятельность в сфере оказания услуг с соответствующим управлением по труду, занятости и социальной защите и ТЦСОН. Практически такое же число НГО (35,3 %) рассматривают как форму сотрудничества получение заказов от местных органов власти.

На вопрос о знании опыта оказания услуг на основе ГСЗ большинство респондентов среди НГО ответили положительно (64,7 % от общего числа опрошенных). Однако при этом остается значительным процент респондентов (35,3 %), которые практически не владеют информацией о ГСЗ. Более половины респондентов (58,8 %) полностью поддерживают внедрение механизма ГСЗ в Республике Беларусь, однако почти треть опрошенных НГО не ответили на данный вопрос анкеты (в основном по причине недостаточной осведомленности о ГСЗ).

НГО отмечают, что при реализации ГСЗ они рассчитывают на поддержку со стороны государства в виде предоставления налоговых льгот организациям, оказывающим благотворительную и спонсорскую помощь (61,8 %), обеспечения льготного режима налогообложения поставщикам социальных услуг и льготных условий арендной платы (54,4 %), изменения порядка финансирования поставщиков социальных услуг (51,5 %) и организации обучения представителей государственных органов и организаций, а также членов НГО вопросам, связанным с процедурой ГСЗ (44,1 %). Также часть респондентов считают необходимым разработать перечень услуг, предполагаемых для оказания на основе ГСЗ, и стандарты на эти виды социальных услуг.

Таким образом, развитие системы социального обслуживания в ближайшие годы должно основываться на инновационных подходах. Для обеспечения качественными услугами всех нуждающихся граждан (семей) необходимо развивать структуру действующих учреждений социального обслуживания и создавать сеть социальных учреждений новых типов: (пансионатов повышенной комфорт-

ности, реабилитационных центров) как в государственном, так и негосударственном секторе.

С целью расширения перечня социальных услуг и доступности, обеспечения индивидуального подхода будет целесообразно рассмотреть возможность внедрения новой социальной технологии в сфере социального обслуживания – ГСЗ, что позволит наряду с работникам государственных учреждений привлекать к социальной работе с инвалидами, людьми с психосоматическими, онкологическими и другими заболеваниями общественные и религиозные организации, волонтеров, добровольцев, индивидуальных предпринимателей.

Для успешной деятельности по реализации данного механизма необходимо, прежде всего, создать законодательную базу для вовлечения НГО в сферу оказания социальных услуг населению, разработать перечень и стандарты социальных услуг, предполагаемых для оказания на основе ГСЗ, организовать обучение представителей государственных органов и организаций, членов НГО по вопросам, связанным с процедурой ГСЗ.

В основе данного направления развития системы социального обслуживания лежат объективные предпосылки, которые интегрированы обществом, проанализированы с научной точки зрения и могут быть взяты на вооружение и реализацию органами государственного управления. Используемые в данной работе социологические методы позволяют выявить потребности личности, отдельных социальных групп, общества в целом и на этой основе вносить коррективы в систему управления социальным обслуживанием населения. В таком подходе, представляющем, по сути, диалог власти и гражданского общества, видится залог успешной реализации поставленных задач.

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Лукашенко, А. Г. Послание Президента Республики Беларусь Александра Лукашенко белорусскому народу и Национальному собранию / А. Г. Лукашенко // Официальный интернет-портал Президента Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.president.gov.by/press10256.html>. – Дата доступа: 6.06.2010.

Дата поступления статьи в редакцию: 08.09.2010 г.