

ГАФАРОВА ДИАНА АЛЕКСЕЕВНА

*старший преподаватель кафедры социально-гуманитарных дисциплин
Сибирского государственного индустриального университета,
dianagafarova@mail.ru*

DIANA GAFAROVA

*Senior Lecturer, Department of Social and Humanitarian Disciplines,
Siberian State Industrial University*

УДК 364.044.68

К ВОПРОСУ О РАЗВИТИИ ИННОВАЦИОННЫХ ПОДХОДОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ON THE QUESTION OF DEVELOPMENT OF INNOVATIVE APPROACHES IN THE ACTIVITY OF SOCIAL SERVICE PROVIDERS

Аннотация. Автор анализирует то, как отечественные исследователи осмысливают понятие «социальные услуги», и рассматривает требования закона № 442-ФЗ к осуществлению деятельности поставщиков таких услуг. Определены возможные виды инноваций в этой сфере. Охарактеризованы направления реализации инновационных подходов в деятельности поставщиков социальных услуг пожилым гражданам и инвалидам в городе Новокузнецке. Представлены результаты исследования оценки степени заинтересованности этих поставщиков во внедрении инновационных подходов.

ABSTRACT. The author analysed how domestic researchers conceptualize the notion of “social services”, and considered the requirements of the Law N 442-FZ related to the activities of providers of such services. The possible types of innovation in this area were defined. The directions of innovative approaches within the activities of providers of social services to senior citizens and disabled people in the city of Novokuznetsk were characterized. The results of the study assessing the interest of the providers in the implementation of innovative approaches are presented.

Ключевые слова: социальная услуга, поставщик социальных услуг, инновация, инновационный подход.

KEYWORDS: social service, social service providers, innovation, innovative approach.

Одним из важнейших направлений реализации социальной политики в России в настоящее время является более широкое использование инновационных подходов в социальной работе, включая введение инноваций в деятельность поставщиков социальных услуг.

В Российской Федерации сфера социальных услуг получила развитие в конце 90-х годов XX века. С момента принятия Федерального закона от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» для этого стали создаваться благоприятные условия.

На сегодняшнем этапе государство активно ведет поиск путей, позволяющих максимально охватить нуждающихся социальными услугами, развить конкуренцию среди поставщиков таких услуг и, как следствие, повысить их качество и доступность, что будет способствовать более эффективной работе всей системы предоставления социальных услуг, которая выступает важным условием нормального функционирования правового социального государства, создает положительный психологический климат и стабильность в обществе [12, с. 5].

К социальным услугам в широком их понимании относят услуги в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта и физической культуры, социального обслуживания.

По мнению Е. Н. Маланиной, социальные услуги — это услуги в области социальных отношений [8, с. 36]. Г. В. Субботин считает, что под «социальными услугами» следует понимать все виды публичных услуг в сфере реализации социальных прав граждан, оплата которых полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов [11, с. 15].

Система социальных услуг, как отмечает Малофеев И. В., представляет собой социальный институт, призванный удовлетворять важнейшие потребности общественного развития. И такие услуги следует рассматривать с двух позиций: в широком толковании — как удовлетворение потребностей населения, в узком — как социальную помощь [9, с. 7].

Более узкое понимание социальной услуги было заложено в законе № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Федерации» от 28 декабря 2013 года, в соответствии с которым социальная услуга — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Социальные услуги в узком понимании рассматриваются в контексте системы социального обслуживания, которое является важнейшей составляющей социальной политики и одной из приоритетных сфер социального государства. Законодательное определение принципов социального обслуживания говорит о том, что социальное обслуживание граждан в Российской Федерации основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека, что предусматривает:

1) равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

2) приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей этих услуг, достаточное количество поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

3) сохранение пребывания гражданина в привычной и благоприятной среде.

В соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ в системе социального обслуживания населения с учетом индивидуальных потребностей получателя оказываются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, ориентированные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателя социальных услуг, формирование у людей позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, обеспечивающие помощь в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;

8) срочные социальные услуги.

Получателями являются граждане, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании. Социальные услуги оказываются в соответствии со стандартом, который определяет основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги.

Услуги в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ предоставляет «поставщик социальных услуг» — юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание. Ранее понятия «поставщик социальных услуг» в российской практике не было, хотя фактически социальное обслуживание осуществлялось региональными государственными предприятиями и учреждениями социального обслуживания, а также учреждениями других форм собственности и индивидуальными предпринимателями. С 2015 года роль государства заключается в установлении социальных стандартов и финансировании социальных услуг. Сами заказы распределяются на конкурсной основе, поставщиками могут быть коммерческие и некоммерческие организации, а также индивидуальные предприниматели.

А. А. Воробьева полагает, что изменения в законодательстве обеспечивают равные возможности для доступа к бюджетному финансированию, а, следовательно, и предоставлению социальных услуг на постоянной основе как государственными, так и негосударственными учреждениями [2]. Для этого юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание, должны пройти процедуру включения в реестр поставщиков социальных услуг региона — информационную систему, которая отвечает за сбор, хранение, обработку и предоставление информации о поставщиках социальных услуг. Включение организаций социального обслуживания в реестр поставщиков социальных услуг происходит на добровольной основе, однако дает ряд преимуществ и льгот. Для негосударственных некоммерческих организаций (НКО) и частных социальных коммерческих предприятий это открывает возможности получения бюджетного финансирования, причем на постоянной, а не разовой основе. Однако активное включение в реестры поставщиков социальных услуг наблюдается со стороны государственных учреждений социального обслуживания, а некоммерческие организации в большинстве своем продолжают работать по привычной для них схеме [3]. То же самое можно отметить и применительно к коммерческим социальным предприятиям. Так, в России по итогам 2014 года

было зарегистрировано 7202 государственных учреждения социального обслуживания и всего 78 негосударственных. Государственные учреждения за год оказывали услуги 26 млн человек, а негосударственные — 27 тыс. человек. «Дорожная карта» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013–2018 годы)» при этом оценивает долю негосударственных поставщиков социальных услуг в 1,2% и ставит задачу довести уровень участия негосударственных поставщиков социальных услуг до 12% к 2018 году.

В реестре поставщиков социальных услуг Кемеровской области из более чем 180 зарегистрировавшихся на конец октября 2016 года только одна некоммерческая организация (АНО «Центр социальной защиты и поддержки пожилых людей», пос. Березово Новокузнецкого района) и две коммерческие (ООО «Здоровье», Новокузнецк, ООО «Золотая осень», Кемерово). Все эти организации являются стационарными учреждениями социального обслуживания, оказывающими социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам. Сложности, несомненно, связаны с необходимостью соответствия государственных поставщиков стандартам оказания социальных услуг.

Развитие деятельности поставщиков социальных услуг в Кемеровской области реализуется в соответствии с планом мероприятий («дорожной картой») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Кемеровской области на 2013–2018 годы». Основной целью развития системы социального обслуживания является повышение доступности, эффективности и качества предоставления социальных услуг населению Кемеровской области. «Дорожной картой» для этого предусмотрены следующие мероприятия:

- оптимизация структуры и штатной численности учреждений путем создания крупных многопрофильных учреждений, ликвидации неэффективных подразделений, проведения эффективной кадровой политики, повышения заинтересованности работников в труде и поднятия престижа профессии социального работника;
- повышение в 2017 году средней заработной платы социальных работников до 100% от средней заработной платы в регионе;
- укрепление материально-технической базы учреждений;
- ликвидация очередности на стационарное социальное обслуживание;
- развитие рынка социальных услуг путем привлечения организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющих социальные услуги;
- предоставление гражданину, нуждающемуся в получении социальных услуг, права выбора организации социального обслуживания или индивидуального предпринимателя для получения социальных услуг;
- внедрение современных форм и технологий работы в деятельность социальных учреждений.

Таким образом, в настоящее время рынок социальных услуг, а также условия реализации «дорожной карты» и изменения законодательства требуют как от органов управления социальным обслуживанием, так и от поставщиков социальных услуг внедрения новых подходов в предоставлении социальных услуг.

Анализ опубликованных работ показал, что большинство авторов связывают перспективы развития системы оказания социальных услуг с использованием инноваций. Поставщики социальных услуг в современных условиях должны стать активными субъектами инновационной деятельности, которая должна быть направлена на решение проблемы повышения эффективности их работы и качества социальных услуг с учетом потребностей населения.

Говоря об инновационных технологиях в социальной работе, Е. И. Холостова отмечает, что они направлены на создание и материализацию нововведений в обществе, реализацию инициатив, обеспечивающих качественные изменения в разных сферах социальной жизни и рациональное использование материальных и других ресурсов в обществе [13, с. 439].

А. В. Веселков и О. И. Кашник указывают, что социальные инновации — это внедренные новшества или нововведения в социальной сфере. Социальные инновации являются результатом инновационной деятельности, получившей воплощение в новом подходе к социальным услугам. Внедрение инноваций оправдывается, если служит достижению конкретных приоритетных целей [1, с. 3].

Т. А. Родермель полагает, что одним из приоритетных направлений в данный момент является инновационное развитие сферы социальной работы. В России сложившаяся система оказания социальных услуг имеет свои особенности, которые, по мнению Т. А. Родермель, обуславливают необходимость расширения сети учреждений социального обслуживания, увеличения разнообразия форм и методов работы с клиентами. Кроме привычных, устоявшихся видов деятельности возникает потребность в разработке и внедрении инноваций, которые помогают взглянуть на обычные явления под другим углом и создать что-то более практичное и ценное [10, с. 109].

Е. В. Дерягина и А. А. Семенов констатируют тот факт, что в социальной сфере существует проблема с предоставлением таких услуг, которые бы полностью удовлетворяли потребности населения. Соответственно одним из ключевых направлений преобразования данной сферы является использование инноваций в деятельности поставщиков социальных услуг. Отмечается, что при внедрении инновационных подходов возникает ряд проблем, поэтому следует четко организовывать систему мотивирования сотрудников, повышать квалификацию социальных работников, развивать их мотивацию к инновационной творческой активности. [6, с. 85]

Е. А. Юрина считает, что улучшение качества социального обслуживания населения (в частности, социального обслуживания населения на дому) напрямую зависит от внедрения новых

проектов, технологий и методов работы с населением [14, с. 109].

По мнению Н.В. Гарашкиной, для качественного предоставления социальных услуг требуется эффективная организация социальной работы, внедрение социальных инноваций, опирающихся на научные разработки, и применение результатов исследовательской деятельности в практике [4, с. 196].

Таким образом, можно утверждать, что внедрение инновационных подходов является одним из приоритетных направлений развития системы оказания социальных услуг. При этом под инновационными подходами в деятельности поставщиков социальных услуг следует понимать совокупность новых приемов, способов, технологий, которые обеспечивают качественное обновление деятельности поставщиков социальных услуг и получение результата в виде социальных услуг, отличающихся социальной и рыночной востребованностью.

Инновации в деятельности поставщиков социальных услуг могут быть разных видов. Для социальных услуг характерны следующие инновации: технологические, сервисные, организационно-управленческие, социально-экономические и финансовые [37].

Технологические инновации в деятельности поставщиков социальных услуг связаны с внедрением нового оборудования, которое позволит оказывать новые услуги, а также выпускать сопутствующие товары, например оборудование, приобретаемое центрами лечения и реабилитации для производства новых средств реабилитации.

Сервисные инновации (инновации услуг) предполагают повышение потребительской ценности услуг, изменения в структуре оказываемых услуг и перечне услуг, совершенствование их качественных характеристик. Этот вид инноваций является одним из самых распространенных: в последнее время в практику многих социальных служб были внедрены такие услуги, как дистанционный патронаж «тревожная кнопка», «школа ухода за пожилыми людьми», «мобильная социальная служба», обучение в школе иностранных языков для граждан пожилого возраста, «приемная семья для граждан пожилого возраста» и др. [5, с. 52]

Организационно-управленческие инновации включают внедрение новых методов управления, принятия решений, использование новых информационно-коммуникационных ресурсов (например, новый подход к формированию системы оплаты труда социальных работников, увязывающий

размер их материального вознаграждения с качеством и количеством оказанных услуг).

Социально-экономические инновации — это изменение социальных, экономических и правовых условий функционирования учреждений социального обслуживания. В эту группу входит такое инновационное направление, как государственно-частное партнерство, направленное на формирование эффективных механизмов взаимодействия государственных структур, социальных служб, общественных организаций и бизнеса, что позволяет обеспечить координацию усилий всех сторон, учет интересов различных социальных групп.

Финансовые инновации связаны с созданием новых финансовых инструментов и технологий финансирования и привлечением инвестиций и предпринимателей в отрасли сферы услуг. К числу таких инноваций относится прежде всего социальное предпринимательство.

Все инновационные преобразования в системе предоставления социальных услуг можно разделить на радикальные и модифицирующие (рис. 1).

Можно дать следующее определение: радикальная инновация в деятельности поставщиков социальных услуг — это нововведение, которое создает принципиально новые технологии предоставления социальных услуг, не использовавшиеся ранее методы управления. Данные инновации создают значительные изменения в социальном обслуживании, что приводит к трансформации существующей системы.

Модифицирующая социальная инновация в деятельности поставщиков социальных услуг представляет собой нововведение, которое дополняет исходные технологии, принципы и формы предоставления социальных услуг. Такие инновации являются наиболее распространенным видом нововведений.

Надо заметить, что инновации радикального характера встречают более сильное сопротивление и со стороны получателей социальных услуг, и со стороны поставщиков. К числу инноваций радикального характера можно отнести внедряемую в последнее время технологию социального обслуживания «приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов», договор пожизненной ренты и такую технологию управления, как «эффективный контракт». Переход на «эффективный контракт» требует радикального изменения подходов к управлению муниципальным поставщиком социальных услуг, поскольку предусматривает



Рис. 1. Виды инноваций по характеру инновационных преобразований

постоянную оценку базовых и дополнительных показателей деятельности центра, качества оказания услуг, эффективности труда всех сотрудников.

Кроме того, радикальным инновационным преобразованием для нашей страны является предоставление возможности негосударственным поставщикам оказывать социальные услуги, при этом также получать государственный или муниципальный заказ.

При внедрении инновационных подходов чаще всего используются модифицирующие инновации, представляющие собой улучшения, дополняющие успешно работающие базовые формы оказания социальных услуг, направленные на более эффективное решение возникающих социальных проблем и удовлетворение актуальных потребностей различных категорий граждан. К числу инновационных преобразований модифицирующего характера можно отнести следующие: «мобильная бригада», «санаторий на дому», социальный туризм, услуги сиделки. Они носят модифицирующий характер и легко внедряются поставщиками социальных услуг.

Инновационные подходы в деятельности поставщиков социальных услуг включают в себя:

- инновационные технологии предоставления социальных услуг;
- инновационные технологии управления;
- инновационные формы организации деятельности поставщиков социальных услуг, что предполагает привлечение НКО и предпринимателей к оказанию социальных услуг, развитие системы государственно-частного партнерства и социального предпринимательства.

К числу инновационных технологий предоставления социальных услуг, внедряемых такими поставщиками социальных услуг, как центры социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов, относятся: «приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов», «мобильная бригада», «санаторий на дому», социальный туризм. В центрах социального обслуживания внедряются и другие инновационные технологии, прежде всего стационарозамещающие. Практически все из них носят модифицирующий характер.

Внедрение инновационных подходов в управление центрами социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов связано с реализацией таких задач в работе поставщиков социальных услуг, как совершенствование системы стимулирования труда работников; организация работы отделений центра с учетом минимизации трудовых затрат; повышение эффективности предоставления социальных услуг; улучшение качества социального обслуживания получателей социальных услуг; переход на «эффективный контракт».

Инновационным для нашей страны, как уже упоминалось, является предоставление возможности негосударственным поставщикам оказывать социальные услуги, при этом также получать государственный или муниципальный заказ. Это должно создать конкуренцию и повысить эффективность всей системы социального обслуживания.

В Новокузнецке в системе муниципальных поставщиков социальных услуг, в число которых

входят шесть муниципальных центров социального обслуживания населения, происходят значительные инновационные преобразования, часть из них носит радикальный характер.

Комитетом социальной защиты при Администрации Новокузнецка в качестве перспективных направлений оптимизации системы социального обслуживания населения на 2016 год выделены:

- внедрение инновационных технологий социального обслуживания;
- развитие стационарозамещающих технологий социального обслуживания с преимущественной ориентацией на предоставление социальных услуг на дому;
- развитие кадрового потенциала системы социального обслуживания населения;
- оптимизация сети и штатной численности учреждений на основе исключения неэффективных расходов, мало востребованных гражданами социальных услуг, непрофильных подразделений, перевод ряда обеспечивающих функций и услуг на условия привлечения сторонних организаций, увеличение объема средств от оказания платных социальных услуг в целях получения дополнительного резерва для повышения оплаты труда;
- привлечение негосударственных организаций, в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, благотворителей и волонтеров к предоставлению услуг в сфере социального обслуживания.

Все эти направления реализуются в деятельности муниципальных поставщиков социальных услуг (рис. 2).

Для оценки заинтересованности поставщиков социальных услуг пожилым гражданам в Новокузнецке во внедрении инновационных подходов было проведено исследование, методами которого стали анализ данных о результатах деятельности поставщиков социальных услуг, экспертный опрос и интервью с сотрудниками учреждения социального обслуживания.

По мнению экспертов, ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» стал инновационным преобразованием. Было также отмечено, что он упорядочил систему оказания социальных услуг, в том числе и социально-психологических. После принятия этого закона остро стоит вопрос пересмотра их стоимости, поскольку психологические услуги предоставляются в муниципальном центре бесплатно всем, без учета обеспеченности семьи, в то время как на частном рынке такая услуга стоит от 1000 рублей до 1500 рублей. Договорная основа позволит контролировать количество и качество оказанных услуг.

ФЗ №442 является рычагом инновационных преобразований, хотя бы потому, что законом предусмотрена возможность обслуживания населения негосударственными некоммерческими организациями. Поставщикам дано право на иные виды деятельности (помимо сиделочного ухода, бытовые услуги: стирка, уборка мелкий ремонт, услуги парикмахера, электрика, сантехника и пр.) для

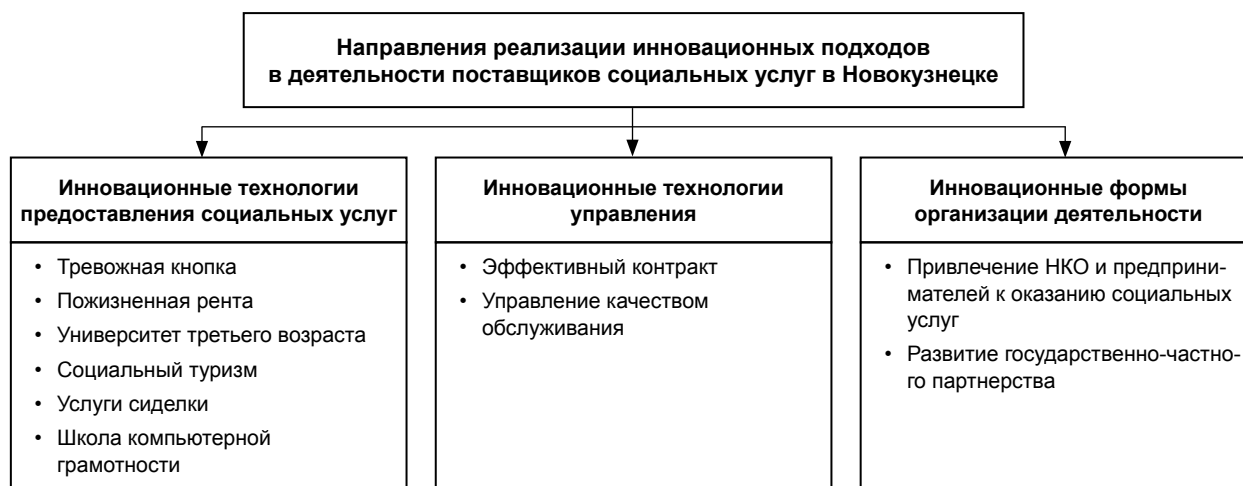


Рис. 2. Направления реализации инновационных подходов в деятельности поставщиков социальных услуг в Новокузнецке

достижения целей социального обслуживания (качество услуг, доступность, своевременность и пр.). Можно и в некоторых ситуациях нужно воспользоваться профессиональной сферой социального обслуживания. В таком случае социальный работник является организатором предоставления требуемой услуги и осуществляет контроль за качеством ее выполнения. При этом эксперты указывают, что из закона исчезло понятие «трудная жизненная ситуация», которая как жизненная реальность никуда не делась. По их мнению, ФЗ №442 следует доработать.

Эксперты также отмечают, что план мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Кемеровской области на 2013–2018 годы» «содержит перечень стратегических мероприятий, реализация которых к 2018 году позволит достичь максимального удовлетворения потребности граждан в предоставлении социальных услуг в сфере социального обслуживания». «Дорожная карта» поможет повысить качество социального обслуживания.

Эксперты выделили следующие факторы, которые снижают уровень заинтересованности во внедрении инновационных подходов в деятельности поставщиков социальных услуг: недостаток информации, непоследовательность в социальной работе, отсутствие единой методологии, излишняя бюрократизация, наличие определенного риска при внедрении инноваций.

Как показывает исследование, в Новокузнецке внедрены следующие инновационные технологии социального обслуживания: служба сиделки, социальное такси, пожизненная рента, скандинавская ходьба, социальный туризм, «университет третьего возраста», «школа компьютерной грамотности», арт-терапия, «тревожная кнопка», «школа безопасности для пожилых граждан» и др. Наиболее востребованными оказались услуги сиделки, «тревожная кнопка», скандинавская ходьба, социальный туризм. Пожизненная рента и «приемная семья» не вызвали особого интереса у граждан.

Эксперты утверждают, что внедрение инновационных подходов повысит результативность и эффективность работы поставщиков социальных услуг, поскольку инновационные подходы направлены на совершенствование предоставления социальных услуг. Несколько экспертов указывают, что в инновациях должны быть заинтересованы все уровни социального взаимодействия: и организаторы (управленцы), и поставщики, и получатели услуг. Это сделать не просто. Кроме того, внедрение инновационных технологий улучшит эффективность расходования бюджетных средств и оптимизирует труд социального работника, так как позволит сократить время предоставления услуг, за счет чего возможно организовать дополнительные услуги или обслужить большее количество людей.

Что составляет проблему для социальных служб Новокузнецка при внедрении инноваций в социальное обслуживание граждан? Эксперты здесь выделили следующее: методическое сопровождение, подготовительный этап, материально-техническая база, дефицит бюджета, а также отсутствие четкого понимания того, что будет получено в результате проводимой оптимизации (например, какую структуру будет иметь система социального обслуживания, какие услуги и за какие деньги можно передавать негосударственным некоммерческим организациям).

Привлечение негосударственных поставщиков для оказания социальных услуг не только актуально, в этом есть острая необходимость. В Новокузнецке работает центр «Здоровье» для пожилых людей. Стоимость услуг — 30 тыс. рублей (за месяц). Свободных мест практически нет. Это говорит о потребности в уходе за частично недееспособными, дементными и другими пожилыми людьми, не только одиночками, но и имеющими работающих детей, у которых нет времени на постоянный уход. Опыт других территорий (Новосибирск, Пермь, Санкт-Петербург, Москва и др.) подтверждает актуальность привлечения негосударственных поставщиков для оказания социальных услуг.

Актуальность внедрения инновационных подходов в деятельность поставщиков социальных услуг в Новокузнецке совершенно очевидна. Население должно получать услуги, в которых нуждается, а не те, которые ему могут предоставить. Следует совершенствовать деятельность поставщиков социальных услуг путем внедрения новых технологий, которые смогут удовлетворять потребности получателей социальных услуг, привлекать негосударственных поставщиков для оказания социальных услуг, повышать квалификацию социальных работников, развивать мотивацию сотрудников к творческой активности.

В Комплексном центре социального обслуживания Новоильинского района Новокузнецка (КЦСОН), являющемся поставщиком социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов, уже внедрены такие инновации, как: услуги сиделки, «университет третьего возраста», «школа безопасности», «школа компьютерной грамотности», социальный и виртуальный туризм, арт-терапия, социальное такси, скандинавская ходьба, «тревожная кнопка», технология «визитирования».

Интервью с сотрудниками этого учреждения показало эффективность внедрения инновационных технологий социального обслуживания в КЦСОН. По мнению специалистов центра, наиболее успешными являются «тревожная кнопка» (очень удобна, необходима для людей с ограниченными возможностями) и услуги сиделки — самая востребованная форма социального обслуживания на дому. Это обусловлено тем, что множество людей пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию, нуждаются в уходе, но не всегда близкие могут его им обеспечить. Предоставление социальных услуг по месту жительства позволяет избежать помещения пожилого человека в стационар; проводится комплекс адаптационных и реабилитационных мероприятий, направленных на предотвращение ухудшения физического или психического состояния человека с ограниченными возможностями; решаются его бытовые и другие проблемы.

Скандинавская ходьба, арт-терапия, социальный туризм очень популярны на отделении дневного пребывания, они не только позволяют организовать досуг, но и способствуют физическому и психологическому здоровью.

Среди того, что не пользуется успехом, сотрудники отметили «приемную семью» и пожизненную ренту. Специалисты считают, что к данным инновациям получатели социальных услуг еще не готовы. При внедрении пожизненной ренты возникает ряд трудностей, недостаточно, в частности, разработана нормативно-правовая база. Что касается «приемной семьи», то, по опыту персонала центра, взять пожилого человека в семью очень сложно, к тому же не каждый пойдет в чужую семью. Крайне важно здесь, чтобы обе стороны чувствовали себя максимально комфортно. В КЦСОН Новоильинского района в 2016 году был только один клиент, заинтересованный в технологии «приемная семья». Один из социальных работников

также отметил, что «школа компьютерной грамотности» не пользуется особым спросом, основными причинами являются возрастные ограничения и отсутствие компьютера. Большинство специалистов согласилось, что внедрение инновационных подходов повысит качество предоставления социальных услуг, однако оно зависит и от других факторов. По мнению сотрудников, комплексный центр не нуждается в новых подходах к управлению для осуществления своей деятельности.

Среди основных проблем, которые встают перед социальными службами при внедрении инновационных технологий, были названы взаимодействие с другими организациями, недостаточное финансирование, подготовка кадров, материально-техническое обеспечение центра.

Нужно сказать, что заинтересованность во внедрении инновационных подходов в деятельность поставщиков социальных услуг высока. Во многом это обусловлено требованиями нового законодательства и программы «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Кемеровской области на 2013–2018 годы». Использование инноваций позволит решить ряд социальных проблем и повысит качество социального обслуживания.

Для более активного внедрения инновационных подходов в деятельность муниципальных поставщиков социальных услуг следует провести комплекс мероприятий:

- необходимо обеспечить укрепление материально-технической базы поставщиков услуг, так как учреждениям не хватает финансирования, они недостаточно оснащены для реализации и внедрения различных инновационных проектов;
- нужно повышать квалификацию сотрудников и руководителей учреждений (получение профессионального образования), а также развивать мотивацию к инновационной творческой активности, поскольку во внедрении инноваций должны быть заинтересованы все уровни социального взаимодействия: и организаторы (управленцы), и поставщики, и получатели услуг;
- целесообразно совершенствовать деятельность поставщика услуг путем внедрения новых технологий, носящих как радикальный, так и модифицирующий характер, которые смогут полностью удовлетворять потребности получателей социальных услуг с учетом их нуждаемости;
- важно совершенствовать стационарозамещающие технологии, расширять спектр услуг, развивать новые направления;
- требуется более активное информирование граждан о внедрении инновационных технологий в деятельность поставщиков услуг через рекламу, средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте поставщика;
- надо сформировать информационно-методический банк, позволяющий специалистам распространять свои инновационные разработки, позиционировать программы, проекты, технологии социальной работы;
- следует привлекать социально ориентированные некоммерческие организации к оказанию

социальных услуг населению, так как в этом есть острая потребность в Новокузнецке.

Одним из важнейших направлений реорганизации деятельности поставщиков социальных услуг в настоящее время является развитие инновационных подходов. Это предполагает внедрение новых технологий работы с незащищенными

слоями населения, расширение сети учреждений социального обслуживания и видов оказываемых услуг, привлечение к оказанию таких услуг частных поставщиков; нужны радикальные изменения в системе управления муниципальными, региональными и федеральными социальными службами.

1. Веселков А. В., Кашник О. И. Социальные инновации: научные идеи и подходы в практике европейского общества и современной России // *Интерэкспо Гео-Сибирь*. 2013. № 1 (6). С. 251–258.
2. Воробьева А. А., Чудова С. Г. Позитивные тенденции развития федерального законодательства в сфере социального обслуживания населения для НКО // *Новинфо*. 2015. № 38. С. 300–301.
3. Воробьева А. А. Формирование реестров поставщиков социальных услуг: процесс включения НКО // *Новинфо*. 2015. № 36. С. 242–243.
4. Гарашкина Н. В. Квалиметрические технологии в системе современной социальной работы // *Журнал социально-экономических явлений и процессов*. 2014. № 10. С. 193–201.
5. Гафарова Д. А., Пичугина А. А. Инновационные формы предоставления социальных услуг населению // *Наука и молодежь: проблемы, поиски, решения: сб. тр. Всероссийской науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, 13–15 мая 2015 г. / под общ. ред. М. В. Темлянцева. Новокузнецк: СибГИУ, 2015. С. 51–54.*
6. Дерягина Е. В., Семенов А. А. Проектирование инновационной деятельности в специализированном учреждении // *Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*. 2014. Вып. 2, т. 22. С. 84–88.
7. Каточков В. М. Инновационные направления развития сферы услуг как фактор экономического роста // *Вопросы инновационной экономики*. 2014. № 1 (15). С. 14–20.
8. Маланина Е. Н. Классификация публичных услуг // *Вестник Челябинского государственного университета. Сер. «Право»*. 2012. № 1 (255). С. 36–38.
9. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2012. 176 с.
10. Родермель Т. А. Особенности инновационной деятельности в учреждениях социального обслуживания // *Международный научно-исследовательский журнал*. 2015. № 7–4 (38). С. 109–111.
11. Субботин Г. В. Социальные услуги: теоретико-правовой аспект: автореф. дис. ... канд. юр. наук. М.: Московский новый юридический ин-т, 2011. 25 с.
12. Тряпина Д. В., Гафарова Д. А. Социальное предпринимательство в системе оказания социальных услуг населению // *Наука и молодежь: проблемы, поиски, решения: сб. тр. Всероссийской науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых / под общ. ред. М. В. Темлянцева. Новокузнецк: СибГИУ, 2014. С. 3–5.*
13. Холостова Е. И. Социальная работа: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2010. 800 с.
14. Юрина Е. А. О некоторых мерах социальной поддержки населения // *Журнал социально-экономических явлений и процессов*. 2015. № 1 (10). С. 105–111.

References

1. Veselkov A. V., Kashnik O. I. Sotsialnyye innovatsii: nauchnyye idei i podkhody v praktike yevropeyskogo obshchestva i sovremennoy Rossii [Social innovations: scientific ideas and approaches in practice of European community and modern Russia]. *Interexpo Geo-Sibir — Interexpo Geo-Siberia*, 2013, 1 (6), pp. 251–258 (in Russian).
2. Vorobyeva A. A., Chudova S. G. Pozitivnyye tendentsii razvitiya federalnogo zakonodatelstva v sfere sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya dlya NKO [Positive trends in the development of federal legislation in the field of social welfare for NGO]. *Novainfo*, 2015, 38, pp. 300–301 (in Russian).
3. Vorobyeva A. A. Formirovaniye reyestrov postavshchikov sotsialnykh uslug: protsess vklyucheniya NKO [Creation of the registers of social services providers: NGO inclusion process]. *Novainfo*, 2015, 36, pp. 242–243 (in Russian).
4. Garashkina N. V. Kvalimetricheskiye tekhnologii v sisteme sovremennoy sotsialnoi raboty [Qualimetric technologies in the system of modern social work]. *Social-Economic Phenomena and Processes*, 2014, 10, pp. 193–201 (in Russian).
5. Gafarova D. A. Innovatsionnyye formy predostavleniya sotsialnykh uslug naseleniyu [Innovative forms of social services provision]. *Trudy Vserossiyskoy nauchnoy konferentsii studentov, aspirantov i molodykh uchennykh «Nauka i molodezh: problema, poiski, resheniya», 13–15 maya 2015 g.* [Proc. of the All-Russian Scientific Conference of Graduate, Postgraduate Students, and Young Researchers «Science and Youth: Issues, Findings, Solutions», May 13–16, 2015]. Novokuznetsk: Siberian State Industrial University Publ., 2015, pp. 51–55 (in Russian).
6. Deryagina Ye. V., Semenov A. A. Proyektirovaniye innovatsionnoy deyatel'nosti v spetsializirovannom uchrezhdenii [Designing innovative activities in specialized institution]. *Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsialnoy raboty — Scientific Notes Journal of St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*, 2014, 2 (22), pp. 84–88 (in Russian).
7. Katochkov V. M. Innovatsionnyye napravleniya razvitiya sfery uslug kak faktor ekonomicheskogo rosta [Innovative directions of development of sphere of services as a factor of economic growth]. *Russian Journal of Innovation Economics*, 2014, 1 (15), pp. 14–20 (in Russian).

8. Malanina Ye.N. Klassifikatsiya publichnykh uslug [Classification of public services]. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta — Herald of Chelyabinsk State University*, 2012, 1 (255), pp. 36–38 (in Russian).
9. Malofeyev I.V. *Sotsialnyye uslugi v sisteme sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya* [Social services in the system of social welfare]. Moscow: Dashkov i K Publ., 2012. 176 p. (In Russian).
10. Rodermel T.A. Osobennosti innovatsionnoy deyatelnosti v uchrezhdeniyakh sotsialnogo obsluzhivaniya [Features innovation in social services]. *International Research Journal*, 2015, 7 (38), pp. 109–111 (in Russian).
11. Subbotin G.V. *Sotsialnyye uslugi: teoretiko-pravovoy aspekt: avtoref. dis. ... kand. jurid. nauk* [Social services: theoretical and legal aspect: Cand.Sc. (Law) dissertation abstract]. Moscow: Moscow New Law Institute Publ., 2011. 25 p. (In Russian).
12. Tryasina D.V. Sotsialnoye predprinimatelstvo v sisteme okazaniya sotsialnykh uslug naseleniyu [Social entrepreneurship in the system of social welfare]. *Trudy Vserossiyskoy nauchnoy konferentsii studentov, aspirantov i molodykh uchenykh «Nauka i molodezh: problemy, poiski, resheniya», 13–15 maya 2015 g.* [Proc. of the All-Russian Scientific Conference of Graduate, Postgraduate Students, and Young Researchers «Science and Youth: Issues, Findings, Solutions», May 13–15, 2014]. Novokuznetsk: Siberian State Industrial University Publ., 2014, pp. 3–5 (in Russian).
13. Kholostova Ye.I. *Sotsialnaya rabota* [Social work]. Moscow: Dashkov i K Publ., 2010. 800 p. (In Russian).
14. Yurina Ye.A. O nekotorykh merakh sotsialnoy podderzhki naseleniya [About some measures of social support of the population]. *Social-Economic Phenomena and Processes*, 2015, 1 (10), pp. 105–111 (in Russian).