

## **Совершенствование механизма управления качеством обслуживания в сфере социальной защиты населения**

Сергеева Ю.А., 1 курс, магистратура ИЭУиП СФУ, г. Красноярск. Россия.

**Аннотация.** В статье рассматриваются проблемы повышения качества и доступности услуг социальной сферы, в решении которой ведущее место отводится улучшению положения и качества жизни граждан из групп риска за счет расширения рынка и повышения качества предоставляемых социальных услуг для обеспечения свободы выбора граждан, пользующихся бесплатными или субсидируемыми социальными услугами.

**Ключевые слова:** качество и доступность услуг, социальная защита населения, показатели качества услуги, государственное регулирование и контроль, социальные услуги.

В Российской Федерации в первом порядке социальными услугами обеспечиваются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с Федеральным Законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

При этом проведение мероприятий по обеспечению населения услугами в сфере социальной защиты населения — это часть мер государственной социальной политики, фактор социального развития, способ предупреждения риска бедности и снижения ее последствий, укрепления социальной безопасности, улучшения социального здоровья общества.

Оптимизация существующей системы организации социальной защиты населения, предполагающая как структурные, так и качественные изменения, должна быть направлена на повышение степени готовности и способности системы повысить объемы и качество отдельных мер социальной защиты населения, предоставить возможность их выбора без уменьшения численности получателей социальных гарантий и снижения качества услуг.

В связи с этим, руководство страны настроено на ускоренное развитие социальной защиты населения. Так, в Послании Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 25 мая 2005 года подчеркивается обязательство российского государства помогать нетрудоспособным и малоимущим гражданам - инвалидам, пенсионерам, сиротам, чтобы жизнь таких людей была достойной, а основные блага были для них доступными. Решение этой задачи, как нам видится, возможно лишь путем предоставления доступных и качественных услуг в сфере социальной защиты населения.

В Программе социально - экономического развития Российской Федерации на долгосрочную перспективу (на период до 2030 года) среди приоритетных направлений названо формирование эффективной системы предоставления социальных услуг, создающей благоприятные условия для развития "человеческого капитала".

Кроме того, предусматривается совершенствование механизма обеспечения социальными услугами, способствующими снижению социального неравенства и численности бедного населения.

В связи с этим следует отметить, что формирование эффективной системы предоставления социальных услуг, которому уделяется повышенное внимание, как на федеральном, так и на региональном уровне, предполагает улучшение положения и качества жизни граждан из групп риска за счет расширения рынка и повышения качества предоставляемых социальных услуг для обеспечения свободы выбора граждан, пользующихся бесплатными или субсидируемыми социальными услугами.

Более того, мнение граждан о роли государства нередко формируется в зависимости от информированности о социальных услугах, которыми пользуются находящиеся в социальном окружении люди и которые при необходимости они сами могут получить.

С учетом вышеизложенного и принимая во внимание, что предоставление социальных услуг помогает достижению социальной сплоченности, стабильности общества, экономическому развитию, а следовательно, улучшению доступа к социальным правам, можно отметить, что сфера социальных услуг достаточно важна, для обеспечения граждан социальными услугами, и реализация новых в полной мере как старых программ так и новых могла бы способствовать повышению их доступности и качества.

В заключение, можно отметить, что доступность и качество услуг в сфере социальной защиты населения, достигаются только в том случае, если услуги отвечают общественной потребности, индивидуальной нуждаемости и ожиданиям людей. В итоге именно потребители услуг могут ответить на вопрос, доступны ли для них услуги и достаточны ли они по объему и качеству.

Однако абсолютной доступности социальных услуг не существует. Происходящий во всех странах сдвиг в сторону адресного подхода к реализации права на социальную защиту характеризуется переходом от провозглашения всеобщего охвата социальными услугами к избирательному и скоординированному удовлетворению потребностей граждан в этих услугах на основе принципов справедливости, солидарности и социальной сплоченности и с учетом имеющихся ресурсных возможностей.

### **Список используемых источников:**

1. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ.
2. Прогноз долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2030 года (разработан Минэкономразвития России).
3. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 25 мая 2005 года.