

ренцированием продолжительности рабочего времени на разных иерархических уровнях. Для отдельного человека происходит индивидуализация рабочего периода путем распространения системы гибкого рабочего графика. Одновременно с этим организации расширяют свои рабочие рамки с целью удовлетворения потребностей максимального количества индивидуумов, что приводит к необходимости осуществления круглосуточной работы или работы в нестандартные рабочие часы (ночная работа, работа в выходные дни и т.д.). Дифференцированность рабочих графиков привела к развитию более четкой и строгой синхронизации и координации как на уровне организаций, проявившейся в развитии жестких логистических систем, так и на личностном уровне отдельного индивидуума.

Литература и электронные публикации в Интернете

1. *Boulding, K.E.* The meaning of the twentieth century: the great transition / К.Е. Бoulding. — N.Y., 1975.
2. *Гэлбрейт, Дж.* Новое индустриальное общество: пер. с англ. / Дж. Гэлбрейт. — М.: АСТ: Транзиткнига; СПб.: Terra Fantastica, 2004.
3. *Дарендорф, Р.* Современный социальный конфликт. Очерк политики и свободы / Р. Дарендорф. — М.: РОССПЭН, 2002.
4. *Бугорский, В.Н.* Сетевая экономика: учеб. пособие / В.Н. Бугорский. — М.: Финансы и статистика, 2008.
5. *Тоффлер, Э.* Третья волна / Э. Тоффлер. — М.: АСТ, 1999.
6. *Иноземцев, В.Л.* Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы: учеб. пособие для студ. вузов / В.Л. Иноземцев. — М.: Логос, 2000.
7. *Bell, D.* The Third Technological Revolution and Its Possible Socio-Economic Consequences / D. Bell // Dissent. — 1989. — Vol. XXXVI. — № 2.
8. *Кузнецов, А.* Новая экономика и новая экономическая парадигма / А. Кузнецов // Экон. наука соврем. России. — 2002. — № 2.
9. Трудовой кодекс Республики Беларусь // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь, Минск, 2010.
10. *Хойруп, Т.* Главное отличие. Модель жизни современного менеджера и наука обновления / Т. Хойруп. — СПб.: Всемирное слово, 2000.
11. *Гусаров, Ю.В.* Управление: динамика, неравновесности / Ю.В. Гусаров. — М.: Экономика, 2003.
12. Позиции России в международной торговле в 2010 г. [Электронный ресурс]. — 2010. — Режим доступа: <http://www.iер.ru/ru/kommentarii/pozicii-rossii-v-mezhdunarodnoi-torgovle-v-2010-g.html>. — Дата доступа: 03.04. 2011.
13. European Company Survey 2009 // European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions [Electronic resource]. — Mode of access: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/05/en/1/EF1005EN.pdf>. — Date of access: 10.06. 2010.
14. *Болтрукевич, В.* «Точно вовремя» для рабочих / В. Болтрукевич. — М.: Ин-т комплексных стратег. исслед., 2007.

Статья поступила
в редакцию 06.10. 2011 г.

Н.В. МАНЦУРОВА

РАЗВИТИЕ РЫНКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Одним из закономерных последствий старения населения как социально-демографического процесса является рост потребности в социальных ус-

Наталья Владимировна МАНЦУРОВА, магистр управления и экономики, аспирантка кафедры экономики труда Белорусского государственного экономического университета.

лугах. В связи с этим на современном этапе развития экономики Республики Беларусь становится актуальным совершенствование и повышение эффективности действующей системы социального обслуживания. Социальное обслуживание является неотъемлемой частью государственной системы социальной защиты населения и одним из секторов социальной сферы.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 22 мая 2000 г. № 395-З «О социальном обслуживании» социальные услуги предоставляются гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, и включают: предоставление консультативно-информационных услуг; оказание материальной помощи в денежной и натуральной форме; предоставление временного места пребывания в социальных приютах; обеспечение дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания; осуществление социального обслуживания в стационарных учреждениях социального обслуживания и на дому; оказание социально-реабилитационных услуг; оказание посреднических услуг; оказание иных социальных услуг, определенных законодательством.

Под трудной жизненной ситуацией понимается такая ситуация, в которой нарушена нормальная жизнедеятельность гражданина (полная нетрудоспособность по причине возраста или инвалидности, неспособность к самообслуживанию в связи с болезнью, сиротство, безнадзорность, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество, стихийные бедствия, катастрофы и т.п.) и справиться с ней самостоятельно он не может [1].

В сложившейся социально-демографической ситуации в Республике Беларусь, обусловленной увеличением доли пожилых людей в структуре населения, высокой численностью инвалидов и других граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, наибольшее значение приобретает решение проблемы эффективного использования имеющихся ресурсов и кадрового потенциала на основе применения новых подходов к организации социального обслуживания населения. Среди таких подходов можно выделить развитие рынка социальных услуг, представленного субъектами государственного и негосударственного секторов экономики.

Использование положительного опыта оказания социальных услуг в развитых странах может оказать значительную помощь в совершенствовании системы социального обслуживания населения в Беларуси. Создание управляемого рынка социальных услуг призвано повысить качество социального обслуживания населения и обеспечить широкий спектр предоставляемых услуг в соответствии с запросами потребителей. Особая роль в этом процессе отводится негосударственному сектору. Его развитие позволит расширить сеть учреждений социального обслуживания, укрепить их материальную базу, повысить обеспеченность населения социальными услугами при рациональном использовании бюджетных средств [2, 42].

Как показывает зарубежный опыт, негосударственные некоммерческие организации (далее — некоммерческие организации), представленные в основном общественными организациями и объединениями, фондами, религиозными, благотворительными и другими организациями, накопили определенный потенциал материальных, информационных и трудовых ресурсов, которые используются ими в повседневной работе и способствуют повышению эффективности социальных технологий, выработке новых вариантов решения социальных проблем [3].

Общественно значимые цели деятельности данных организаций предъявляют особые требования к занятому персоналу. В первую очередь это выражается в более низкой оплате труда в некоммерческих организациях по сравнению с его оплатой в коммерческих организациях и государственных учреждениях. Сравнительно низкая цена услуг, предоставляемых неком-

мерческими организациями, позволяет государству экономить средства на реализацию социальных программ или проектов.

Феномен некоммерческих организаций заключается в том, что, будучи основанными на негосударственной форме собственности, они действуют в общественных интересах и обеспечивают доступ всем желающим к общественным благам [4, 75—101].

Трудовой потенциал некоммерческих организаций объединяет штатных и нештатных сотрудников, а также волонтеров. Волонтерство представляет собой систему трудовых отношений, построенную с использованием механизма нематериального стимулирования и преследующую благотворительные и иные общественно полезные цели. Основывается оно на не требующем оплаты труде, что имеет немалое значение при ограниченности ресурсов и возможностей государства для производства диверсифицированных и качественных услуг [4, 75—101].

Некоммерческие (общественные) организации активно вовлекают в волонтерскую деятельность студентов и подростков, обеспечивая их занятость в свободное от учебы время, преподавателей, совмещающих деятельность в общественных организациях с основной деятельностью, пенсионеров. Данные организации способны быстро получать необходимую информацию и по мере возможности оперативно решать социальные проблемы, учитывая при этом индивидуальные потребности в социальных услугах и удовлетворяя спрос на широкий спектр услуг. Во многих случаях деятельность этих организаций незаменима, особенно при обслуживании определенных категорий граждан (например, тяжелобольных, одиноких престарелых, инвалидов, малоимущих и др.).

Некоммерческие организации в процессе своей социально значимой деятельности одновременно решают проблемы создания рабочих мест и развития гибких форм занятости.

На основании зарубежного опыта вовлечение в сферу социального обслуживания негосударственных поставщиков услуг позволяет привлечь к решению социальных проблем дополнительные трудовые и материальные ресурсы (за счет чего возможно более рациональное расходование бюджетных средств), расширить перечень предоставляемых социальных услуг и обеспечить индивидуальный подход при их оказании.

Одной из составляющих рынка социальных услуг на современном этапе развития системы социального обслуживания населения можно рассматривать деятельность некоммерческих организаций, которые в дальнейшем могут составить конкуренцию государственным учреждениям социального обслуживания (стационарным и нестационарным) в предоставлении социальных услуг.

В Республике Беларусь наряду с государственными учреждениями социального обслуживания функционирует широкая сеть некоммерческих организаций, представленных общественными объединениями, церковными и другими организациями. На сегодняшний день в стране создано и функционирует около 2 220 общественных объединений общенационального и регионального уровня [5].

По результатам проведенного НИИ труда Министерства труда и социальной защиты населения социологического исследования с целью определения потребности населения в социальных услугах и возможности некоммерческих организаций в оказании таких услуг (с участием автора) выявлено, что деятельность некоммерческих организаций существенно дополняет работу государственных учреждений социального обслуживания населения, поскольку социальные услуги предоставляются различным категориям граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальных услугах.

Общественные организации, оказывающие услуги инвалидам, в том числе детям-инвалидам и молодым инвалидам (например, общественные объединения «Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам», «Белорусское общество инвалидов», «Республиканская ассоциация инвалидов-колясочников» и др.), инвалидам по зрению и слуху, специализируются в основном на оказании социально-реабилитационных услуг инвалидам: проводится трудовая реабилитация на дому, создаются общественные трудовые мастерские, осуществляется профессиональная подготовка и трудоустройство молодых инвалидов. Кроме того, эти организации оказывают психологическую и юридическую помощь, организуют досуг (кружковую деятельность, отдых и оздоровление, культурно-массовые и спортивные мероприятия, тренировки), предоставляют бытовые услуги, гуманитарную и материальную помощь.

Деятельность организаций общественного объединения «Белорусское общество Красного Креста» характеризуется разнообразными направлениями и широким кругом получателей услуг, при этом у данных организаций имеется необходимая материально-техническая база для качественного обслуживания нуждающихся граждан. Белорусский Красный Крест специализируется на оказании медико-социальной помощи одиноким и одиноко проживающим престарелым гражданам и инвалидам, проживающим в семьях пожилым гражданам и инвалидам, осуществляет паллиативный уход на дому (в том числе обслуживают лиц с ВИЧ), оказывает консультативно-информационные и образовательные услуги, предоставляет гуманитарную помощь и другие виды услуг. Среди получателей помощи следует отметить также многодетные и неполные семьи, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В рамках отдельных проектов осуществляется социально-психологическое сопровождение отдельных категорий граждан: потерпевших от торговли людьми, пострадавших от насилия, потребителей наркотических средств, беженцев и др.

Организации, оказывающие услуги тяжело и безнадежно больным (например, общественная благотворительная организация «Белорусский детский хоспис» и др.), специализируются преимущественно на оказании паллиативной помощи, предполагающей оказание всесторонней помощи пациентам, страдающим тяжелыми формами прогрессирующего заболевания. Кроме того, эти организации оказывают психологическую помощь семьям с безнадежно больными, а также консультативно-информационные и другие виды услуг. В основном некоммерческие организации указанной группы предоставляют различные виды помощи онкологическим больным (в том числе детям) и их семьям, инвалидам (с тяжелыми врожденными и приобретенными хроническими заболеваниями), пожилым гражданам и другим категориям нуждающихся в социальных услугах гражданам.

Церковные организации (например, общественное объединение «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин», Союз сестричеств милосердия Белорусской Православной Церкви и др.) также предоставляют широкий спектр услуг пожилым гражданам и инвалидам (одиноким, одиноко проживающим и проживающим в семье); лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; многодетным и малообеспеченным семьям, семьям, воспитывающим детей-инвалидов; детям с онкологическими заболеваниями и их семьям; лицам, страдающим алкогольной и наркотической зависимостью. В первую очередь необходимо отметить такое направление деятельности анализируемой группы общественных организаций, как организация службы сиделок и группы по уходу за больными людьми. Представители церковных организаций организуют посещения нуждающихся в обслуживании граждан на дому, осуществляют патронаж в больницах, кроме этого они помогают многодетным и малообеспеченным семьям; осуществляют социальное попечительство

детей-сирот; проводят профилактические беседы; организуют досуг для молодежи. Сотрудничая с государственными организациями, церковные организации проводят реабилитацию детей с особенностями психофизического развития, инвалидов и лиц, пострадавших от разных видов насилия (жертвы торговли людьми, женщины, потерпевшие от домашнего насилия).

Основные направления деятельности общественных организаций, оказывающих услуги детям (детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, детям с особенностями психофизического развития) и семьям (многодетным и малообеспеченным, а также находящимся в социально опасном положении), сводятся к оказанию психологических и консультативно-информационных услуг, проведению воспитательной работы, организации оздоровления детей, осуществлению социального сопровождения семей, а также предоставлению гуманитарной, благотворительной и материальной помощи.

Общественные объединения ветеранов и инвалидов войны в основном оказывают консультативно-информационные и психологические услуги, а также гуманитарную и материальную помощь указанным категориям граждан.

Кроме того, следует отметить, что в сфере предоставления социальных услуг в Беларуси активно работают общественные организации, оказывающие помощь пострадавшим от различных видов насилия (например, «Ла Страда» и др.), а также просветительские и образовательные общественные организации (например, «АКТ»).

В целом, по результатам анкетного опроса выявлено, что среди основных категорий получателей социальных услуг, оказываемых некоммерческими организациями, семьи, воспитывающие детей-инвалидов, составляют 63,5 % общего числа опрошенных, инвалиды I, II группы, проживающие в семье, — 55,8 %, одинокие и одиноко проживающих инвалиды I, II группы — 42,3 и 34,6 % соответственно. По оценке представителей некоммерческих организаций значительный удельный вес в общем количестве получателей социальных услуг 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).

Следует отметить, что в процессе оказания социальных услуг общественные объединения и организации в наибольшей степени учитывают потребности тех категорий граждан, которым услуги в государственных учреждениях социального обслуживания практически не предоставляются или предоставляются в неполном объеме (это граждане с психическими заболеваниями (51,9 %), онкологические больные (42,3 %) и больные с инфекционными заболеваниями (23,1 %)). Практически все опрошенные некоммерческие организации предоставляют социальные услуги нуждающимся гражданам на бесплатной основе (их удельный вес составляет 94,2 % общего числа опрошенных организаций).

В настоящее время, сотрудничая с зарубежными партнерами, некоммерческие организации имеют возможность изучать и применять на практике современные методики реабилитации и обслуживания граждан, а следовательно, предоставлять услуги более высокого качества и в большем объеме. Данные организации используют различные методики социально-психологической реабилитации (например, арт-терапию, информационные методики раннего развития), организуют трудовые мастерские для инвалидов и людей с особенностями развития, применяют методы социально-психологического сопровождения семьи, организуют социальные приюты, проводят семинары и конференции для обмена опытом с представителями зарубежных стран (что подтверждается результатами проведен-

ного НИИ труда Министерства труда и социальной защиты населения опроса представителей некоммерческих организаций).

Однако в целом государственные учреждения являются монопольными поставщиками услуг. Развитие конкуренции в сфере социального обслуживания сдерживает сметное финансирование, предусматривающее содержание сети бюджетных учреждений, а не финансирование социальных услуг. Существует также ряд других обстоятельств, затрудняющих формирование рынка социальных услуг и привлечение негосударственных организаций к их оказанию. Несовершенство нормативной правовой базы, а также отсутствие проработанных на должном уровне методик расчета нормативов, стандартов на оказываемые социальные услуги не позволяют в полной мере контролировать и развивать связанную с предоставлением социальных услуг деятельность некоммерческих организаций.

Указанное ранее социологическое исследование показало, что в 20,1 % случаев работники территориальных центров социального обслуживания населения, а в 21,2 % руководители некоммерческих организаций указывают на необходимость разработки стандартов качества социальных услуг, применение которых будет способствовать решению имеющихся проблем в сфере социального обслуживания населения.

Стандарты качества являются обязательными для исполнения требований к оказанию услуг, устанавливаются в интересах их получателей и должны включать характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания конкретной услуги. Поскольку внедрение рыночных механизмов в систему социального обслуживания населения направлено на улучшение качества предоставляемых услуг, то следует определить понятие «качество».

Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает такие параметры, как полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги [6, 36].

Эффективность услуги можно определить как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т.е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

Результативность включает такие параметры, как степень решения проблем получателя услуги, которая оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги; степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя услуги, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом при участии клиента в оценке качества услуги [5].

Особенность социального обслуживания заключается в том, что оно предполагает оказание комплекса социальных услуг. При этом для оценки качества каждой услуги необходимы соответствующие критерии и показатели (качественные и количественные).

Количественные характеристики услуги включают время ожидания услуги; время ее предоставления; характеристики оборудования, материалов; полноту услуги и др. К качественным характеристикам услуги можно отнести: репутацию организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, комфортность условий обслуживания, безопасность, надежность и др.

Обеспечение качества и результативности социальных услуг является многофакторной и комплексной проблемой, решение которой возможно

лишь при наличии действующей системы управления качеством услуг, обеспечивающей контроль всех компонентов оказания услуги, в рамках системы социального обслуживания населения. При этом управление качеством должно включать в себя следующие компоненты:

планирование качества (определение стандартов качества социальных услуг и способов их внедрения);

подтверждение качества (регулярная общая оценка оказания услуг с целью определения их соответствия принятым стандартам качества);

мониторинг результатов оказания услуг с целью определения соответствия принятым стандартам качества и устранения причин неудовлетворительного исполнения.

Социальный эффект от рыночных преобразований в сфере социального обслуживания населения заключается в увеличении занятости, повышении доступности и качества предоставляемых социальных услуг, максимальном удовлетворении спроса на социальные услуги со стороны потребителей, а также возможности одновременно решать несколько социальных проблем, получая максимальный эффект при минимальных ресурсных вложениях. При этом особое внимание следует уделить вопросу обеспечения качества предоставляемых услуг, так как развитие и функционирование современных организаций (как государственных, так и негосударственных) неразрывно связано с решением данной проблемы. Формирование единых требований к качеству социальных услуг и их дальнейшее использование для разработки стандартов качества является одним из наиболее важных условий привлечения негосударственных организаций в сферу оказания социальных услуг, поскольку будет способствовать созданию равных условий для конкуренции государственных и негосударственных поставщиков социальных услуг.

В числе основных направлений, способствующих рыночным преобразованиям в сфере социального обслуживания в Беларуси и повышению эффективности системы социального обслуживания населения, можно выделить:

развитие межсекторного взаимодействия путем привлечения негосударственных организаций к оказанию социальных услуг;

создание условий для правового регулирования взаимодействия государства и негосударственных организаций при оказании социальных услуг нуждающимся гражданам на конкурсной основе;

введение в действие механизма заключения контрактов на предоставление социальных услуг с организациями негосударственного сектора;

стандартизацию социального обслуживания, в том числе разработку стандартов качества социальных услуг;

введение системы мониторинга, позволяющей регулярно отслеживать процесс оказания услуг, их качество, степень достижения результатов, удовлетворенность получателей. Данные мониторинга могут использоваться для разработки и реализации мер по повышению качества и эффективности услуг, обеспечения соответствия разработанным стандартам качества.

Литература и электронные публикации в Интернете

1. О социальном обслуживании: Закон Респ. Беларусь, 22 мая 2000 г., № 395-З // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2006. — № 94. — 2/1222.

2. Михалев, И. Рыночные механизмы и социальные услуги / И. Михалев // Человек и труд. — 2009. — № 8.

3. Гатвинский, А. Развитие рынка социальных услуг / А. Гатвинский, С. Нечаева [Электронный ресурс]. — 2010. — Режим доступа: <http://muc.renet.ru/jornal/number21/gatvinsky.htm>. — Дата доступа: 11.10.2010.

4. Шлихтер, А.А. Некоммерческие организации и труд их работников: роль в экономике услуг развитых стран / А.А. Шлихтер // Труд за рубежом. — 2008. — № 2.

5. Социальный заказ как инструмент социальной политики. — Минск: Представительство ООН/ПРООН в Республике Беларусь, 2009.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.