

Никонова О. В.

*кандидат экономических наук, доцент,
ГАУ «Институт дополнительного профессионального
образования работников социальной сферы»
e-mail: oknikonova@yandex.ru*

Ресурсы организации социального обслуживания: как повысить качество управления

В статье рассматриваются вопросы, связанные с выстраиванием эффективных внутренних процессов по ведению финансово-хозяйственной деятельности и развитием системы внутреннего контроля использования ресурсов, находящихся в распоряжении организаций социального обслуживания.

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальные услуги, ресурсы организации, управление ресурсами, качество управления ресурсами.

Nikonova O. V.

*PhD (Economics), associate Professor,
GAU Institute of additional professional education of social workers*

Resources organizations social service: how to improve the quality of management

The article discusses issues related to the development of effective internal processes for management of financial and economic activities and development of the system of internal control use of resources at the disposal of social service organizations.

Keywords: social service, social services, resources, organization, resource management, quality management.

В современных условиях ресурсы выступают движущей силой любой организации, поскольку призваны при правильном сочетании элементов и их умелом взаимодействии обеспечить эффективное получение результатов.

Ресурсы организации по социальному обслуживанию представляют собой совокупность средств, находящихся в распоряжении организации и используемых для ведения деятельности в области оказания социальных услуг и (или) выполнения работ.

До недавнего времени деятельность данных организаций была недостаточно ориентирована на выстраивание эффективных внутрен-

них процессов по ведению финансово-хозяйственной деятельности и развитие системы внутреннего контроля использования ресурсов. Мощный толчок к качественному изменению анализа работы социальных учреждений с применением финансово-экономических параметров дал опыт, накопленный с 2010 года по реализации Федерального закона от 08.05.2010г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Следует отметить, что Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» внес значительные изменения в систему и порядок предоставления социальных услуг. Его действие распространяется на юридических лиц независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание граждан. Последнее открывает возможность формирования негосударственного сектора в сфере социального обслуживания населения и развития рынка социальных услуг, что способствует конкуренции. Граждане, заинтересованные в получении оптимального соотношения цены и качества, смогут не только выбирать учреждение — поставщика социальных услуг, но влиять на качество и объем их оказания, причем, не только в частном секторе, где они получают желаемую пользу за плату, но и в государственном, где они получают услуги, главным образом, безвозмездно.

Внедрение в такой отрасли социальной сферы как социальная защита населения системы анализа «Стандарт качества управления ресурсами»¹ призвано усилить контроль и управление деятельностью в государственных учреждениях на основе универсальной системы показателей.

Руководители социальных организаций, применяя систему анализа данных за прошлые периоды, имеют возможность принимать управленческие решения, которые могут реально повысить эффек-

¹ Распоряжение Правительства Москвы «О проведении пилотного проекта по внедрению Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях города Москвы» от 18 февраля 2014 г. № 67-РП; Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 01.02.2016 г. №53 «О внедрении Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

тивность использования бюджетных средств, а также улучшить качество процесса социального обслуживания населения. Несмотря на ограниченность бюджета в социальной сфере, среди населения растет спрос на социальные, психологические, педагогические и другие услуги в городе Москве, одновременно растет требовательность потребителей к качеству и эффективности предлагаемых услуг.

В системе труда и социальной защиты населения мегаполиса существует стандарт качества управления ресурсами, также как и в смежных отраслях — образовании, здравоохранении и культуре, которые имеют целью — оптимизацию расходов государственных учреждений. При этом должны быть решены три глобальные задачи: снижение расходов на содержание государственных учреждений; стимулирование внебюджетной деятельности; усиление финансовой дисциплины.

Тридцать показателей охватывают шесть областей управления ресурсами. Каждая область управления подразумевает стремление организации к определенным результатам.

Методика оценки качества управления ресурсами основана на системе взаимосвязанных ключевых показателей, и по сути представляет собой сбор, обработку, расчеты и сравнение данных бухгалтерского учета, статистики и нормативных требований основных сфер деятельности учреждения социальной защиты, применяя методы экономического анализа. Каждый из показателей имеет свой вес и коэффициент сложности. Вес показателя и коэффициент сложности (он же уровень достижения) определены, и зависят от предельных значений показателей, к которым стремится учреждение в своей работе.

Стандарт предполагает балльную оценку учреждений, на основе которых могут составляться рейтинги.

Получается, что анализ, выраженный в цифрах, дает возможность понять на какой показатель можно повлиять для улучшения финансово-материальной картины учреждения. Методика дает возможность сравнивать показатели разных периодов одного учреждения, с целью установления «проблемных» зон.

На следующем этапе предполагается подготовка учреждением индивидуальной программы повышения качества управления ресурсами. Индивидуальная программа повышения качества управления ресурсами — это, подробный план дальнейшего развития учреждения с точки зрения оптимизации ресурсов по конкретным показателям. Сравнивая фактический уровень учреждения с плановым или расчет-

ным (идеальным), руководитель имеет картину финансово-хозяйственного положения организации. Анализируя цифровые значения показателей, их качественные составляющие, администрация учреждения выявляет «слабые» стороны ресурсов, принимает управленческое решение о том, на какие показатели и каким образом возможно повлиять в первую очередь. Ответственный сотрудник составляет план мероприятий по улучшению показателей в текущий период и затем следит за его выполнением. По истечению определенного срока, докладывает руководителю о выполнении или невыполнении плановых мероприятий, выявляет и анализирует причины, повлекшие за собой невыполнение или неполное выполнение намеченных мероприятий по улучшению показателей.

Как правило, в индивидуальных программах отражается стремление организаций улучшить качество управления ресурсами по ряду показателей.

Например, планируемые улучшения предусматривают снижение расходов на услуги связи, охрану, услуги технического и информационного сопровождения; сокращение штатной численности административно-управленческого персонала; переход на совместные торги; экономию энергоресурсов; снижение себестоимости клининговых услуг; увеличение количества молодых сотрудников и доли основного персонала, прошедшего обучение (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) в среднесписочной численности основного персонала; расширение перечня платных услуг, др.

В настоящее время происходят преобразования, связанные с модернизацией организационных и технологических основ социальной работы, перестройкой идеологии предоставления социальных услуг на основе их адресности, внедрении механизмов конкуренции в данную систему. Поскольку обеспечение полноты и качества предоставляемых социальных услуг во многом зависит от усилий работников организаций социального обслуживания, то одно из важнейших направлений преобразований — абсолютное совершенствование системы оплаты их труда, нацеленное на обеспечение взаимосвязи оплаты труда с качеством оказываемых услуг, на развитие кадрового потенциала организаций и обеспечение достойного уровня заработной платы.

Велика роль оплаты труда в управлении ресурсами организации.

Следует отметить, что старт реформе системы оплаты труда в государственных учреждениях мегаполиса, в том числе, в организациях

социального обслуживания, была дан постановлением Правительства Москвы от 24.10.2014 № 619-ПП «О новых системах оплаты труда работников государственных учреждений города Москвы»². Данным документ установил, что все государственные казенные, бюджетные и автономные учреждения города Москвы должны перейти на новые системы оплаты труда до 1 марта 2015 года. Было утверждено Положение о новых системах оплаты труда работников учреждений.

Согласно принятым документам размер заработной платы работников учреждений (без учета премий и иных стимулирующих выплат) при изменении системы оплаты труда не может быть меньше заработной платы, выплачиваемой этим работникам до ее изменения, при условии сохранения объема трудовых (должностных) обязанностей работников и выполнения ими работ той же квалификации.

Кроме того, важно, что численный состав работников учреждений должен быть достаточен для гарантированного выполнения уставных функций учреждения, государственного задания, установленного учреждению. Данное положение страхует от необоснованных сокращений персонала в целях повышения фонда оплаты труда.

Следует отметить, что одной из основных особенностей НСОТ является структура заработной платы, которая при данной системе включает в себя:

- оклады (должностные оклады, ставки заработной платы);
- выплаты компенсационного и стимулирующего характера.

В целом введение новых систем оплаты труда в государственных учреждениях должно способствовать формированию такого размера заработной платы работников, который будет обеспечивать расширенное воспроизводство рабочей силы, при котором будет повышаться качество рабочей силы вследствие достойной экономической жизни, хороших условий для образования, оздоровления и отдыха.

Таким образом, в современных условиях эффективность управления организацией определяется эффективностью управления ресурсами. Особенно важно, чтобы организации по социальному обслуживанию не забывали внедрять усовершенствования, которые приносили бы реальный результат в повышении качества управления ресурсами в силу сочетания двух факторов — ограниченности бюдже-

² Постановление Правительства Москвы от 24 октября 2014 года № 619-ПП «О новых системах оплаты труда работников государственных учреждений города Москвы» / Тверская, 13. — 2014. — № 144.

тов в государственном секторе, а также растущего спроса на социальные услуги в городе Москве.

Используемые источники

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Распоряжение Правительства Москвы «О проведении пилотного проекта по внедрению Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях города Москвы» от 18 февраля 2014 г. № 67-РП.
3. Постановление Правительства Москвы от 24.10.2014 № 619-ПП «О новых системах оплаты труда работников государственных учреждений города Москвы».
4. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 01.02.2016 г. №53 «О внедрении Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы».
5. Приказ Департамента социальной защиты населения города Москвы от 08.12.2014 № 1007 «О введении новой системы оплаты труда».
6. Стандарт качества управления ресурсами. Методика и источники данных для расчета показателей Стандарта. — М., 2014.
7. Стандарт качества управления ресурсами. Методические рекомендации. — М., 2014.