

Социальные проблемы и стратегии их решения

DOI: 10.37005/2687-0231-2020-0-5-56-63

УДК 364.7

О. Е. Виноградова

Диверсификация услуг и сервисов как стратегия конкуренции в социальной сфере

Аннотация:

Рассматриваются особенности деятельности социальных служб в условиях интеграции в систему экономических отношений, а также вопросы конкурентоспособности социальных организаций. Обосновывается перечень основных конкурентных стратегий социальных служб и особенности формирования процесса диверсификации услуг и сервисов в сфере социального обеспечения. Анализируется практика применения диверсификации услуг в социальных организациях Московской области. Сделан вывод о необходимости дальнейшей диверсификации данной сферы.

Ключевые слова: конкуренция на рынке социальных услуг, стратегии конкуренции, диверсификация услуг и сервисов, виды социальных услуг

Об авторе:

Виноградова Ольга Евгеньевна, кандидат педагогических наук, доцент, Государственный университет «Дубна», доцент кафедры социальной работы факультета социальных и гуманитарных наук; эл. почта: v6593498@yandex.ru

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что выбор успешной стратегии в конкурентной борьбе в наши дни во многом определяет успех той или иной социальной организации.

Многие годы учреждения социальной работы рассматривались в нашей стране только как потребители бюджетных средств и не относились к организациям, в деятельности которых могут функционировать рыночные механизмы [1, с. 2, 54]. Однако с 2015 г., в результате вступления в силу закона «Об основах социального обслуживания

граждан в Российской Федерации» [6], они становятся полноценными игроками на рынке услуг, а государственные социальные службы начинают испытывать конкуренцию со стороны коммерческих и некоммерческих организаций.

По данным Министерства труда РФ, в 2019 г. около 25% поставщиков социальных услуг составили негосударственные организации. Благодаря некоммерческим организациям и предпринимателям создаются дома престарелых, реабилитационные центры, приюты для бездомных, интернаты для детей с отклонениями в развитии, центры поддержки лиц, подвергшихся жестокому обращению в семье и т. п.

Институционализация социальной помощи в регионах

В городе Дубне Московской области на начало 2020 г. социальные услуги населению оказывали три государственных учреждения:

- ГБУ «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»;
- ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»;
- ГБСУ СО МО «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов «Рождественский».

Наряду с ними в городе действовали 15 социально ориентированных некоммерческих организаций¹. По итогам конкурсов негосударственные организации всё чаще становятся и исполнителями госзаказов по оказанию социальных услуг, и получателями бюджетных средств, которыми прежде безраздельно пользовались только социальные службы. Так, в реестр поставщиков социальных услуг Московской области включены 166 организаций, в том числе пять социально ориентированных из пяти муниципальных образований.

¹Автономная некоммерческая организация «Кинофестиваль детских и молодежных фильмов «Гудвин»; Благотворительная общественная организация «Служба правовой помощи»; Благотворительная общественная организация «Центр развития физической культуры и спорта Подмоскovie»; Благотворительный фонд имени святителя Тихона Задонского; Благотворительный фонд «Олимп»; Благотворительный фонд поддержки здравоохранения; Благотворительный фонд поддержки физкультуры и спорта; Дубненская городская общественная организация инвалидов «Большая Волга»; Дубненская местная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»; Дубненская городская общественная организация «Социально-экологическое общество «Зеленая Дубна»; Дубненская общественная благотворительная организация русской мальтийской помощи; Дубненское благотворительное общество защиты и помощи животным; Межуниверситетский центр экологических инновационных проектов Подмоскovie; Общественная организация помощи бездомным животным «Верный друг»; Региональный экологический центр «Дубна».

Объем услуг, оказываемых некоммерческими организациями, невелик по сравнению с тем, что предлагают муниципальные учреждения. Но темпы роста подобных организаций во всех субъектах Российской Федерации, их готовность браться за такие проблемы и помогать уязвимым категориям населения, которые остаются вне внимания государственных служб, говорят о нарастающей конкуренции в сфере социальных услуг.

Конкурентоспособность организации социальной сферы – реальная и потенциальная способность ее хозяйствующего субъекта удовлетворять конкретные общественные потребности за счет более эффективного, по сравнению с конкурентами, использования ограниченных экономических ресурсов в динамичных условиях рынка.

Стратегии конкуренции – это своеобразные сценарии поведения организаций на рынке товаров и услуг по отношению к своим конкурентам и при соответствующей стратегии развития [7, с. 22]. Специфика формирования конкурентных стратегий в социальной сфере во многом обусловлена отличиями социальных организаций от структур бизнеса. К ним относятся:

- естественная монополия государственных и муниципальных учреждений социальной защиты населения;
- преобладание малых и средних специализированных учреждений социальной работы, оказывающих индивидуальные услуги клиентам;
- жесткая территориальная сегментация социальных услуг, обусловленная географическим размещением учреждений социальной работы;
- преобладание личных контактов производителя и потребителя социальных услуг.

Исследования отечественных и зарубежных ученых свидетельствуют, что стратегии конкуренции в социальной сфере практически не отличаются от аналогичных стратегий в иных областях жизни общества. Представляется, что из всего многообразия существующих конкурентных стратегий [2, с. 234-237; 3, с. 84-85] для развития социальных служб наиболее эффективными могут быть диверсификация социальных услуг и сервисов; структурное строительство; формирование и использование кадровых ресурсов; развитие инновационных моделей и технологий работы; реинвестирование прибыли.

Анализ нормативных документов, информационных источников, тематических публикаций, опыта работы социальных организаций показывает, что лидеры на рынке социальных услуг наиболее активно используют стратегию диверсификации, сущность

которой заключена в предоставлении особых (желательно эксклюзивных), разнообразных социальных услуг и сервисов, формировании собственного (эксклюзивного) сегмента рынка услуг организации в интересах клиента и получения экономической выгоды.

Социальные службы предоставляют услуги нуждающимся гражданам с учетом строго определенных в законодательстве критериев [4, с. 84]. Услуги могут оказываться бесплатно (на основании федерального и регионального законодательства), за частичную плату (на основе тарифов) и за полную плату (так же на основе тарифов). В системе финансирования социальной работы всё заметнее поступления от платных услуг. Поданным Федеральной службы государственной статистики, доля пожилых людей, обслуживаемых на дому отделениями социальной службы за плату, по состоянию на 1 января 2020 г. составила 39,1% (за частичную плату – 77,2%). В Саратовской области, Республике Бурятия, Удмуртской Республике этот показатель превышает 80%, в основном за счет частичной оплаты социальных услуг.

Особенно интересен опыт диверсификации социальных услуг в Самарской области. Сейчас там 98,7% от общего количества клиентов социальных служб имеют доход, превышающий прожиточный минимум, и обслуживаются на условиях оплаты. Действуют тарифы на 59 гарантированных социальных услуг. Быстро развиваются и дополнительные платные услуги, которые учитывают потребности, особенности менталитета и традиций населения того или иного района Самарской области. Средства, полученные от реализации услуг в отделениях социального обслуживания, расходуются в интересах подопечных социальных служб: открываются социальные прачечные, парикмахерские, ателье по ремонту и пошиву одежды и т.д. Часть средств направляется на поощрение труда социальных работников.

Таким образом, рынок социальных услуг развивается преимущественно за счет увеличения числа услуг, предлагаемых клиентам учреждений социальной работы на платной основе. А доля лиц, получающих такие услуги бесплатно, постепенно снижается, причем эта тенденция, скорее всего, сохранится и в будущем.

Этот процесс имеет объективные причины, поскольку социальная политика государства, направленная на повышение жизненного уровня пенсионеров и инвалидов, предусматривает регулярное повышение пенсий и пособий. Соответственно часть клиентов муниципальных социальных служб, ранее получавших социальные услуги на бесплатной основе, в соответствии с законодательством переводится в разряд клиентов, частично

оплачивающих социальные услуги, поскольку их доходы превышают установленный в регионах прожиточный минимум.

В различных субъектах Российской Федерации всё активнее развиваются частные агентства по оказанию платных социальных услуг населению. При этом коммерческие организации стремятся охватить лишь наиболее прибыльные сегменты рынка социальных услуг, ориентируясь на платежеспособный спрос населения и формируя коммерчески эффективный ассортимент предложений. Так, по данным Министерства социального развития Московской области, наибольшим спросом у населения пользуются медико-социальные и социально-бытовые услуги, патронаж, услуги социально-психологической помощи, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания, а также ритуальные услуги [5]. Многие частные агентства по оказанию социальных услуг расширяют свой рынок за счет весьма состоятельных клиентов. Так появляются агентства по уборке квартир, фирмы, которые отказывают патронажные услуги или специализируются на лечении от алкогольной и наркотической зависимости.

Сегодня рынок социальных услуг – это большое число организаций, оказывающих такие услуги, с одной стороны, и клиентов социальных служб, покупающих услуги, с другой. В силу этого деятельность учреждений социальной защиты испытывает на себе влияние следующих тенденций:

- в системе социального обеспечения сосуществуют разные виды социальных услуг: те, что гарантируют обеспечение государственных минимальных социальных стандартов; те, что обеспечивают социальную помощь населению; услуги социального страхования; платные социальные услуги и пр.;
- в сфере социальных услуг выделяются три группы потребителей, которые образуют соответствующие рынки: потребители-организации, потребители-личности, и потребители-органы государственного и регионального управления;
- экономические свойства социальных услуг (цена, прибыль, рентабельность) носят подчиненный характер по отношению к их общественной значимости. В работе социальных организаций приоритетны социальные показатели, а не стоимостные;
- существует ограниченность рыночного регулирования социальной сферы, а значит, и необходимость определения допустимых границ рыночного регулирования в различных секторах социальной работы.

Диверсификация социальных сервисов планомерно и эффективно развивается в учреждениях органов власти всех уровней. На сайте «Госуслуги» клиенты могут оперативно, по принципу «одного окна», в электронном виде оформить льготы и компенсации, заказать выписку из федерального регистра лиц, имеющих право на получение социальной помощи, управлять средствами пенсионных накоплений, записаться на прием в Пенсионный Фонд РФ, получить информацию о социальных выплатах и заказать соответствующую справку и др. Перечень услуг, предлагаемых сервисом, постоянно дополнялся и корректировался в течение 2020 г. – даже в условиях пандемии. В государственном секторе социального управления диверсификация происходит в основном за счет цифровой трансформации.

В социальных службах диверсификация осуществляется путем формирования пакетов разнообразных собственных услуг. Эти пакеты формируются по двум критериям: соответствие услуг конкретным потребностям населения, проживающего на территории, и ресурсные возможности сотрудников социальных служб.

Так, руководствуясь первым критерием, социальные учреждения городов Балашиха и Реутов предлагают услуги по сопровождению детей в дошкольные и школьные учреждения, бассейны, секции, кружки. В городе Озеры Центр социального обслуживания принимает заявки на доставку лекарств и цветов, уборку квартир, приусадебных участков и мест захоронений, покраску оград, перевозку инвалидов-колясочников. Центр социального обслуживания в городе Железнодорожный организовал пункт проката технических средств реабилитации и средств ухода.

Исходя из второго критерия, Центр социальной помощи семье и детям города Дмитров предлагает большой пакет платных социальных услуг для всех категорий семей – консультации психологов и юристов, занятия с логопедом, занятия в творческих группах (фотография, изобразительное искусство, эстрадный вокал, моделирование одежды), занятия в группах развития, организацию праздников. В городе Королев Центр социального обслуживания оказывает бесплатные и платные услуги по социальной и медицинской реабилитации. Дубненский Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник» предлагает услуги пункта проката, социального такси, соляной комнаты, обучение компьютерной грамотности, а также занятия в «Школе ухода» и «Университете третьего возраста».

Диверсификация социальных услуг и сервисов имеет следующие особенности:

- разработка конкурентной стратегии учреждений социальной защиты сложнее, чем в сфере материального производства, поскольку клиент сам участвует в процессе социального обслуживания;
- конкурентная стратегия социальной службы, особенно на уровне регионов, зависит от специфики территории и тех социальных проблем, которые для нее характерны (при этом оценка конкурентной среды в регионе носит второстепенный характер);
- объемы оказания социальной помощи и поддержки неравномерны во времени – в период кризиса они увеличиваются (из бюджета, как правило, выделяются дополнительные средства), а в период стабилизации могут сокращаться;
- преимущество отдается развитию платных социальных услуг и расширению рынка сбыта;
- цены на социальные услуги носят фиксированный характер; предложение тоже в основном фиксировано, хотя и подвержено колебаниям.

Вывод

Стратегия диверсификации эффективна, если социальная служба желает избежать чрезмерной зависимости от одного направления своей деятельности и активно развивает дополнительные виды услуг. Эта стратегия предполагает разработку новых и обновление апробированных видов социальных услуг, предлагаемых клиентам на платной основе. Конкуренция становится основной движущей силой социального производства, а сама услуга – орудием конкурентной борьбы.

В процессе диверсификации возможно создание более гибкой системы социальной помощи, способной реагировать на любые общественные перемены. Такая система поможет сгладить напряженность в обществе и усовершенствовать социальную защиту населения.

Библиографический список:

1. Барков А.В. Рынок социальных услуг: проблемы правового регулирования: автореф. дис. ... д-ра. юрид. наук: 12.00.03 / Барков Алексей Владимирович. М., 2008. 60 с.

2. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебное пособие. 2-е изд. перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. 264 с.
3. Заплетина Н.И. Особенности формирования конкурентных стратегий социальных служб на рынке социальных услуг // Сб. Современная конкуренция. М.: Синергия, 2012. №1 (31). С. 83-94.
4. Кицай Ю.А. Конкуренция в социальной сфере как объект правового регулирования [Электронный ресурс] // Актуальные проблемы права: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, декабрь 2016 г.). М.: Буки-Веди, 2016. С. 83-86. Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/law/archive/224/11199/> (Дата обращения: 16.10.2020).
5. Официальный сайт Министерства социального развития Московской области [Электронный ресурс]. Режим доступа: msrmo@mosreg.ru (Дата обращения: 10.11.2020).
6. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 30.12.2013. № 52 (часть I). Ст. 7007.
7. Шишкин С.В., Заборовская А.С. Формы участия населения в оплате социальных услуг в странах с переходной экономикой [Электронный ресурс]. М: ИЭПП, 2004 70 с. Режим доступа: [http://tlib.gbs.spb.ru/dl/6/Шишкин СВ_Формы участия населения в оплате социальных услуг в странах с переходной экономикой.PDF](http://tlib.gbs.spb.ru/dl/6/Шишкин_СВ_Формы_участия_населения_в_оплате_социальных_услуг_в_странах_с_переходной_экономикой.PDF) (Дата обращения: 09.11.2020).

Vinogradova O.E. **Diversification of services as a competition strategy in the social sphere**

The article examines the peculiarities of social services in the context of integration into the system of economic relations, as well as the competitiveness of social organizations. The list of the main competitive strategies of social services and the peculiarities of the process of diversification of services and services in the field of social security is substantiated. The practice of applying diversification of services in social organizations of the Moscow region is analyzed.

Keywords: competition in the social services market, competition strategies, diversification of services and services, and types of social services