

ВЫЯВЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ МАЛОГО ГОРОДА

И.И.Рогачёва, И.А.Сёмкина,
ВГУ имени П.М.Машерова, г. Витебск
(e-mail: valerya1706dog@mail.ru)

Территориальный центр социального обслуживания населения в малом городе является основным учреждением, которое осуществляет организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг пенсионерам, инвалидам, многодетным и неполным семьям, другим категориям граждан, нуждающимся в социальной защите. 15 мая 2001 года на базе ГУ «Территориального центра социального обслуживания населения Чашникского района» решением Чашникского районного исполнительного комитета создано отделение социальной адаптации и реабилитации. *Цель нашего исследования:* выявить удовлетворенность клиентов территориального центра качеством оказания социальных услуг в условиях малого города.

Базой исследования было выбрано: ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Чашникского района» отделение социальной адаптации и реабилитации. Общая выборка составила 20 респондентов (разделение по возрастному критерию: до 18 лет – 3 %; 18-39 лет – 74%; 40-60 лет – 23%; по социальному статусу: работающие 61%; остальные не работающие 39%). Для реализации цели исследования использовались следующие методы: терминологический, анкетирование, методы математической статистики, анализ полученных данных.

Результаты и их обсуждение. Процесс социальной адаптации личности – это сложнейшее общественное явление, которое включает в себя различные стороны жизнедеятельности человека. Выделяется два класса адаптивных процессов. Первый связан с событиями, вызвавшими изменение социального статуса человека. Здесь требуется овладение новой социальной ролью, а также включение человека в новую для него социальную среду. Второй класс адаптивных процессов определяется событиями, обусловленными изменениями социальной среды, динамикой общественного развития.

Одной из главных целей социальной реабилитации является приспособление адаптация человека к социальной реальности, что служит, пожалуй, наиболее возможным условием нормального функционирования общества.

Основной целью социальной реабилитации является восстановление социального статуса личности обеспечение социальной адаптации в обществе достижение материальной независимости. Выявлено что объем и содержание социальной реабилитации лиц с ограниченными возможностями зависит в немалой степени от тех принципов, которыми руководствуются в своей деятельности субъекты реабилитации общество в целом государство организующие и реализующие соответствующие социальные программы.

Субъектами, реализующими данные направления социальной деятельности, являются Территориальные центры социального обслуживания населения и непосредственно отделения социальной адаптации и реабилитации.

В ходе исследования данной темы, мы решили выявить уровень удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг клиентами центра.

Первый вопрос анкетирования был направлен на уточнение периодичности обращения клиентов за получением социальных услуг. Полученные данные показывают, что 9 человек (49,8%) обратились впервые; 11 человек (50,2%) регулярно обращаются в центр.

Полученные данные свидетельствуют о информированности клиентов о видах деятельности и предоставляемой помощи.

Вид источника, из которого клиенты узнали о ТЦСОН и в частности об отделении социальной адаптации и реабилитации: 9 респондентов (47,8 %) узнали от своих близких родственников; 4 (20,9%) – посоветовали друзья или знакомые, что говорит о положительной репутации деятельности отделения социальной адаптации и реабилитации среди клиентов. Воспользовались поиском в сети Интернет 3 человека (18,2%), а также 2 (14,4%) респондента узнали о деятельности центра на информационных стендах медицинского учреждения. Полученные данные свидетельствуют о том, что поиском и подбором учреждения, которое может оказать тот или иной вид помощи категоризированным гражданам, в первую очередь занимаются близкие родственники, так в основном именно они информировали своих родственников о деятельности отделения социальной адаптации и реабилитации. Территориальным центрам в Республике Беларусь стоит обратить внимание на рекламу своих учреждений, из результатов опроса видно, что при продвижении своих услуг мало используются такие ресурсы, как телевидение – 1 респондент (1,5%) и печатные издания – 1 человек (0,8%), в том числе недостаточно уделяется внимание самой используемой информационной площадке в наше время – сети Интернет.

Как Вы оцениваете свою информированность о деятельности ТЦСОН и порядке предоставления социальных услуг? Из всех опрошенных респондентов 16 человек (80%) ответили, что информированы хорошо, 4 респондента (20%) ответили о том, что слабо информированы. Соответственно можно сделать вывод, что информированность населения проходит на должном уровне.

Оценку комфортности условий (помещения, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) при предоставлении социальных услуг 13 респондентов (65%) ответили, что полностью удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 7 человек (35%) частично удовлетворены.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе отделения социальной адаптации и реабилитации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Анализ полученных данных показывает, что затрудняются ответить – 3 человека (15%), абсолютно удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе отделения социальной адаптации и реабилитации – 18 человек (85%), что свидетельствует о надлежащем оказании консультационно-информационных услуг отделением социальной адаптации и реабилитации.

На вопрос об уровне компетентности персонала при предоставлении услуг позиции анкетированных распределились следующим образом: 100% считают уровень компетентности (профессиональной грамотности) удовлетворительным, ответ «неудовлетворительно» не был выбран ни одним из анкетированных. Все опрошиваемые 20 респондентов (100%) считают, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны в любой ситуации. Два респондента поблагодарили в письменной форме работников отделения за обслуживание.

Анализ полученных данных на вопрос о соблюдении дисциплины в отделении показал, что большинство опрошенных удовлетворены – 15 (73%). Респонденты высказали свое мнение, что их устраивает комфорт в помещениях, компетентность

персонала, вежливость занимающихся с ними людей. Пять респондентов (27%) указали, что не удовлетворены пребыванием в данном отделении центра, а именно чрезмерной строгостью специалистов учреждения. Предполагаем, что это вытекает из строгого соблюдения специалистами своих должностных инструкций. Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые организацией социального обслуживания, своим родственникам или знакомым?

Дальнейший опрос показал, что получившие те или иные виды услуг 16 человек (80%) готовы порекомендовать своим знакомым и родственникам. В этом случае можно высоко оценить профессиональную деятельность специалистов отделения. Однако есть 4 респондента (20%), которые бы не порекомендовали социальные услуги своим близким, возможно это связано с какими-либо условиями оказания тех или иных услуг, перечнем документов и сроками реализации этих услуг. Не всегда желание клиентов может быть удовлетворено в полном объеме, так как сотрудники центра опираются только на действующее нормативно-правовое законодательство и не всегда способны удовлетворить все запросы. Большинство опрошенных респондентов удовлетворены оперативностью решения возникающих вопросов. Но есть граждане, которые не удовлетворены оперативностью решения вопросов, это связано с тем, что отделение работает по заявительному принципу и есть определенные требования к клиентам при решении тех или иных вопросов.

На вопрос «Оцените по 5 бальной шкале уровень предоставляемых услуг (работы специалистов) отделения социальной адаптации и реабилитации» мы получили следующие результаты: «5 – высокий уровень» – 10 человек (50%); «4 – хороший уровень» – 8 чел. (40%); «3 – средний уровень» – 2 респондента (10%).

Анализ вопроса «Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (досуговых, профилактических и пр.)?» мы получили 20 человек (100%) – результат удовлетворенности граждан. Отделение социальной адаптации и реабилитации субъект профилактики в работе со многими категориями граждан, свою деятельность осуществляет через работу клубов и кружков, а также через реализацию различных социальных проектов.

Следующей задачей было выяснить, как соблюдается принцип конфиденциальности при решении личных вопросов клиентов. Анализ показывает, что большинство клиентов, обращаясь в отделение, доверяют специалистам решение своих жизненных вопросов и что принцип конфиденциальности является одним из главных принципов работы специалистов.

Имея возможность в следующем вопросе высказать свои предложения по улучшению деятельности отделения, клиенты отметили, что не хватает более точной информации в печатных материалах о видах социальной помощи и социальных услуг категоризированным гражданам (40% респондентов); 30% респондентов пожелали расширить выездные мероприятия (культурно-массовые мероприятия); родственники пациентов не в полной мере информированы о сути адаптации и реабилитации оказываемой отделением, улучшить информирование предложили 25% респондентов; и только 5 % респондентов хотели бы больше личных контактов с родственниками клиентов при решении каких-либо проблем.

Заключение. На основе полученных в ходе исследования данных можно сделать вывод о том, что клиенты достаточно высоко оценивают работу ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Чашникского района», а в частности отделения социальной адаптации и реабилитации. Об этом свидетельствует удовлетворенность значительного большинства клиентов компетентностью сотрудников учреждения, все респонденты удовлетворены работой психолога и специалистов по социальной работе. Так же многие респонденты высказывают

одобрение по поводу проводимых мероприятиях в отделении социальной адаптации и реабилитации. Изменения качества жизни в лучшую сторону непосредственно клиентов отделения, подтверждает эффективность работы специалистов данного учреждения. В ходе исследования также были выявлены некоторые пробелы в информировании граждан о существовании деятельности не только отделения социальной адаптации и реабилитации, но и центра в целом. Полученная информация позволит устранить недочеты, а в нашей исследовательской деятельности иметь опору для разработки социальной программы в работе с данной категорией клиентов учреждения.

УДК 338.314:658.155

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ ПРИБЫЛИ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ОБЪЕКТА УЧЕТА И АНАЛИЗА

Е.К. Рыбакова,

ВГУ имени П.М. Машерова, г. Витебск
(e-mail: katena.rybakova87@list.ru)

В современных условиях повышения устойчивости национальной экономики и сближения с международными стандартами финансовой отчетности прибыль выступает важнейшим условием достижения стабильности, экономической безопасности и инвестиционной привлекательности организации. Получение прибыли является непрерывным условием и конечной целью любого субъекта хозяйствования, так как с помощью данной категории оценивается эффективность деятельности организации. Прибыль является главным источником финансирования экономического и социального развития, а также служит основным критерием выбора инвестиционных проектов и программ оптимизации текущих затрат, расходов, финансовых вложений.

В экономической литературе существует множество самых различных трактовок прибыли. Прибыль является одной из дискуссионных экономических категорий, споры ее природе идут уже более трех веков. Теоретические и практические аспекты формирования и использования прибыли, характерные особенности, процедуры и методики анализа финансово-хозяйственной деятельности организаций находят свое отражение во многих работах ученых экономистов. Теме исследования посвящены работы известных ученых: Валевиц Р.П., Зарецкий С.В., Савицкая Г.В., Саталкина Н.И., Стражев В.И., Шеремет А.Д. и др. Ученые в своих исследованиях затрагивают широкий круг вопросов, непосредственно связанных с анализом финансового результата (прибыли), определением путей увеличения прибыли на уровне экономического субъекта.

Актуальность этих вопросов, их недостаточная теоретическая разработанность и особая практическая значимость в современных условиях хозяйствования получило огромную практическую значимость. Несмотря на то, что прибыль играет основополагающую роль в рыночной экономике и является объектом экономической теории, до сегодняшнего дня не выработана единая точка зрения на ее сущность и формы. Рассмотрим понятия прибыли с точки зрения положений экономической теории, современных отечественных и зарубежных экономистов, а также на основе нормативно-правовой документации Республики Беларусь, международных стандартов финансовой отчетности.