**Вопрос №3**

**Учреждения и предприятия социальной защиты населения**

Система социальной работы, являясь общественной исторической системой, относится к классу сложных, открытых систем. Как открытая система социальная работа тесно взаимодействует, обменивается информацией с другими системами (экономической, политической, культурной и т. д.), что проявляется в особенностях содержания, характера моделей социальной работы. Динамическая характеристика системы социальной работы связана с особенностями процесса развития в тех или иных культурно - исторических условиях, а статическая определяет ее структуру и уровни.

Институты социальной работы включают в себя основные социальные службы, центры, с помощью которых осуществляется их ведущая деятельность.

• Методы социальной работы - это комплекс специфических приемов, способов достижения целей и задач социальной работы.

• Формы обычно связаны с методами и институтами социальной работы; выделяют как единичные мероприятия, так и систематические, многоуровневые долгосрочные программы по решению жизненно важных клиентских проблем.

Поскольку система ни есть лишь сумма элементов, в ней обязательно должен присутствовать целевой, системообразующий компонент. Для системы социальной работы, таковым компонентом является ведущая цель деятельности: оказание помощи клиенту в решении его жизненно важных проблем. В сложной, иерархизированной системе целеполагания социальной работы принято выделять различные системные уровни:

1. Национальный уровень составляют учреждения, организации государства и общества, которые определяют и создают условия для решения жизненно важных проблем клиента в общенациональном масштабе. Этот уровень имеет предельно общие характеристики. Представлен в современной России подсистемами социальной защиты, дополнительного образования, молодежной программой в липе различных комитетов и министерств на уровне государства.

2. Региональный уровень определяется спецификой региона его природными, климатическими, экономическими, демографическими и другими показателями. Особенности регионального уровня выражены в приоритетах основных направлений социальной работы.

3. Муниципальный уровень отражает, прежде всего, специфику разделения сфер управления в реализации целей и задач социальной работы на городском уровне (например, взаимоотношения управления социальной зашиты и отдела Народного образования в решении проблем опеки и попечительства).

4. Локальный уровень, связан с особенностями конкретного микросоциума, его социально-культурного своеобразия.

5. Региональный, муниципальный и локальный уровень системы социальной работы характеризуется большей степенью вариативности и многообразием типов моделей социальных служб.

Система социальной работы может иметь общественный характер, а также государственный. В современной ситуации растущее число частных и общественных инициатив в благотворительной сфере позволяет охарактеризовать систему социальной работы в России как государственно-общественную.

Институты социальной работы — учреждения, занимающиеся решением социальных проблем населения (социальные службы официального, неофициального, государственного, негосударственного, добровольно - общественного характера). Каждый социальный институт имеет свои специфические задачи. Общемировой опыт социальной работы демонстрирует следующие типы институтов социальной работы: общепрофильные и специализированные.

К общепрофильным относятся учреждения, открываемые для обслуживания жителей конкретной общины, коммуны, муниципалитета и др. малых административно - территориальных единиц. Цель и задачи данных учреждений: находясь максимально близко к месту жительства людей, оказывать первичную социальную помощь всем нуждающимся.

Особенности общепрофильных учреждений связаны со спецификой модели социальной помощи в конкретной стране. Специализированные учреждения предоставляют социальные услуги определенным категориям населения: социальные приюты, реабилитационные центры, диагностические центры и т. д. В рамках любой модели социальной работы таких учреждений очень много и они направлены на оказание профессиональной помощи в конкретной проблеме.

Социальная работа осуществляется в рамках организационных структур, которые мы будем в дальнейшем рассматривать как социальные организации. Социальные организации создаются для определенных общественных целей в нашем случае для оказания помощи людям, не способным без посторонней помощи решить свои жизненные проблемы, а во многих случаях и жить.

К социальным объектам термин «организация» употребляется в различных смыслах. Так, во-первых, организацию можно рассматривать как социальный институт с определенным статусом и как стационарный объект. В таком ракурсе можно, например, представить социальную службу, включающую в себя три важнейшие институциональные составляющие правовой статус, организационную структуру и функции. Организация может, с одной стороны, проявляться в определенных организационных формах (министерство, департамент центр и др.), а с другой — в характере специализированной деятельности (благотворительная, финансовая и пр.).

Второе значение понятия организация используется в смысле совокупности действий, включающей в себя распределение функций, налаживание устойчивых связей, координацию, систематизацию, объединение и другие для достижения целей, выполнения задач. Здесь организация рассматривает как процесс, связанный с сознательным воздействием на объект и с присутствием фигуры организатора и контингента организуемых. В этом смысле понятие «организация» совпадает с понятием «управление».

Третье значение организации отражает уровень взаимодействия, взаимосвязи, то есть речь идет об определенной структуре, строении и типе связей способов соединения частей в целое, специфическое для каждого рода объектов. Именно это значение подразумевается в понятиях формальная и неформальная организация политическая организация и др. В понятие «организация» будет употребляться во всех трёх значениях.

Организации возникают тогда, когда достижение каких - либо общих целей признается возможным только при достижении индивидуальных целей или когда достижение индивидуальных целей возможно лишь путем достижения общих целей.

Если кратко дать определение организации, то ее надо рассматривать как группу людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения поставленных целей. Таким образом, определяющим признаком организации является цель, коллективное целедостижение образуют два производственных признака — иерархия и управление. Приведенное выше определение справедливо не просто для организации, а для формальной организации. В качестве таковой могут выступать Центры социального обслуживания населения, центры дневного пребывания пенсионеров, детские дома и пр. К признакам формализации организаций можно отнести:

• административно-правовые атрибуты, определяющие статус и компетенцию организации (юридическая ответственность, правовое положение работника и др.);

• экономические, плановые, стоимостные и другие показатели;

• социокультурные, включающие принятые в данной среде нормы поведения и взаимоотношений.

Таким образом, формализация здесь выступает в виде сознательно задаваемых постоянных образцов поведения (статус, режим, связи и т. д.) и в качестве элементов организованности.

Существуют также неформальные организации, которые складываются незапрограмированно, из спонтанно возникающих связей. К ним относят институт семьи, неформальные отношения между людьми. В соответствии с общепринятой практикой, говоря о неформальных организациях, мы так и будем их называть. А, используя слово, организация мы всегда будем иметь в виду формальную организацию.

Формальные организации редко имеют только одну цель, как правило, это набор взаимосвязанных целей. Такие организации называются еще сложными. В качестве примера можно привести Министерство труда и социального развития РФ. Главной целью министерства является осуществление единой государственной политики в области, труда, занятости и социальной защиты населения. Однако его одиннадцать структурных подразделений будут иметь свои специфичные цели. Достаточно в качестве аргумента привести названия некоторых подразделений: департамент по вопросам пенсионного обеспечения, по вопросам государственной службы, по условиям охраны труда и др. Эти цели взаимосвязаны, взаимозависимы, но чтобы их эффективно реализовать, организации необходимо управление.

Управление организациями это адаптация. Ничто в управлении не происходит немотивированно, все имеет причину, все определяется сложным хитросплетением влияния многих переменных, внешней и внутренней среды организации. Именно поэтому управлять хорошо трудно.

Управление рассматривается как процесс, потому что работа по достижению целей с помощью других это не какое-то единовременное действие. а серия взаимосвязанных непрерывных действий. Эти действия, каждое из которое само по себе является процессом, очень важны для успеха организации. Их называют управленческими функциями. Каждая управленческая функция тоже представляет собой процесс, потому что также состоит из серии взаимосвязанных действий.

Рассмотрим подробнее некоторые из вышеперечисленных функций управления, наиболее проблемные для социальной работы. Одной из главных задач управления является установление целей, ради достижения которых формируется, функционирует и развивается организация как целостная система. Целевая функция начинается с установления миссии предприятия, выражающей философию и смысл его существования. В ней обычно детализируется статус предприятия, декларируется принцип его работы, дается определение самых важных характеристик организации. Конкретные цели управления социальной работы формируются на основе анализа потребностей всех слоев общества в социальной защите. Так, центр помощи семье и детям считает своей основной целью способствование реализации права семьи и детей на защиту, и помощь со стороны общества и государства, содействие развитию и укреплению семьи как социального института, улучшение социальных условий жизни. Среди важнейших направлений деятельности этого центра отмечается посредничество между семьями, отдельными гражданами, организациями, действующими в интересах семьи и детей; особо выделяется ответственность персонала за сохранение конфиденциальности полученной информации.

Разработка социальной политики начинается с обоснования целей, направлений и задач. Все проблемы решить сразу нельзя, поэтому выбираются наиболее значимые на тот или иной период времени. После выработки социальной политики продумывается механизм ее реализации. Это ее конкретизация в социальных и экономических программах и социально - экономическом планировании, а также обеспечение результатов. Поскольку разработка и реализация социальной политики требует на любом уровне управления соответствующей компетенции, постольку необходимы кадры специалистов, имеющих опыт в программно-целевом управлении и руководителей по организации управления процессами разработки и реализации социальной политики и социальных программ.

Социальные программы один из видов программ, которые бывают экономическими, производственными, научно-техническими, маркетинговым организационно - управленческими и др. Под социальной программой мы будем понимать разрабатываемый и реализуемый комплекс задач и мероприятий, имеющий определенное содержание и направленный на достижение конечной цели.

Организация — вторая функция управления, задачей которой является формирование структуры организации, а также обеспечение всем необходимым для ее нормаль ной работы — персоналом, материалами, оборудованием, зданиями, денежными средствами. Организовать — это, значит, разделить на части и делегировать выполнение общей управленческой задачи путем распределения ответственности и полномочий, а также установления взаимосвязей между различными видами работ. Другой важной задачей функции организовывания является создание условий для формирования такой культуры внутри организации, которая характеризуется высокой чувствительностью к изменениям, научно-техническому прогрессу. Здесь главное это работа с персоналом, развитие стратегического и экономического мышления в сознании руководителей.

В социальной работе эффективность социальных служб во многом зависит от типа используемой организационной структуры управления. Под организационной структурой управления (ОСУ) социальной работой понимается функция, которую должны осуществлять все руководите ли независимо от их ранга, с целью делегирования прав и обязанностей для разделения труда по горизонтали и вертикали. С понятием «организационная структура» непосредственно соотносятся такие определения, как «под разделение», «звено», «орган», «формальная» и «неформальная структура».

Руководители должны найти ту структуру, которая лучше всего отвечает целям и задачам организации, а также воздействующим на нее внешним и внутренним факторам. Основные требования к ОСУ: минимальное количество звеньев и уровней управления, четкое распределение функций, устойчивость, непрерывность, оперативность и гибкость управления.

Основными типами ОСУ, которые могут быть использованы при управлении социальной работой, являются следующие: линейные, функциональные, дивизионные, проектные и матричные. Линейные структуры самые простые и экономичные могут быть использованы на нижних уровнях управления однотипной деятельностью. Для управления разнотипными видами социальной работы на нижних уровнях применяются функциональные организационные структуры управления, на верхних — дивизионные. Каждая структура имеет свои недостатки и достоинства. Так, преимуществами функциональной структуры является стимулирование деловой и профессиональной специализации, уменьшение дублирования усилий и потребления материальных ресурсов в функциональных отраслях: улучшение координации. В качестве недостатков можно назвать заинтересованность отделов в реализации целей и задач своих подразделений в большей степени, чем всей организации, а также большую цепь команд от руководителя до непосредственного исполнителя. Достаточно часто центры социального обслуживания имеют дивизиональную структуру. Ее достоинством является специализация деятельности, что позволяет качественно и квалифицированно выполнять работу, создавать новые специализированные отделения сообразно выявленным потребностям, увеличивать количество отделений в зависимости от увеличения количества обслуживаемых. Недостатком можно считать «привязку» аппарата управления к каждому отделению, что может привести к искусственному раздуванию штатов.

Для создания эффективной системы социальной защиты населения выделяют три уровня управления социальной работой:

• верхний, институциональный, уровень — это РФ и автономная республика;

• средний, управленческий уровень — это регион, т. е. органы социальной защиты краев, областей, автономных образований, городов, районов, округов, префектур, муниципалитетов;

• низовой уровень — это социальные организации, различные негосударственные (благотворительные) общественные организации.

Основным государственным органом в области социальной защиты населения в РФ и автономных республик является Министерство труда и социального развития. Исполнительными органами управления социальной работой на региональном уровне, органов социальной защиты краев и пр. являются, например, такие учреждения, как:

• центр, обеспечивающий оказание социально-экономической, медико-социальной, правовой помощи населению;

• центр, осуществляющий социальную реабилитацию несовершеннолетних;

• центр помощи детям, оставшимся без родителей.

Социальная помощь населению оказывается также по линии негосударственных организаций частных и благотворительных. Они также имеют свои структуры управления, свои учредительные документы, где указываются состав и функции органов управления, их права и обязанности.

Это деятельность, имеющая целью активизировать людей, работающих в организации и побудить их эффективно трудиться для выполнения целей, поставленных в планах. Процесс мотивации включает:

• установление или оценку (понимание) неудовлетворенных потребностей;

• формулирование целей, направленных на удовлетворение потребностей;

• определение действий, необходимых для удовлетворения потребностей.

При планировании и организации работы руководитель определяет, что конкретно должна выполнить данная организация, когда, как и кто должен это сделать. Руководитель, чтобы эффективно двигаться навстречу цели, должен координировать работу и заставлять людей выполнять ее и здесь не последнее место занимает мотивация труда.

Специалисты в области управления кроме материальной мотивации выделяют и другие. Организационную, которая включает в себя мотив: удобно добираться до места работы, близость дома к месту работы позволяет более полно выполнять функцию материнства. Социальная мотивация определяется достаточно большой общественной значимостью выполняемой работы. В основе информационной мотивации лежит доступность к необходимой информации, возможность предоставления нужной информации людям, которые испытывают в ней потребность. Можно сделать вывод, что за исключением материальной мотивации, другие играют значительную роль в выборе людьми данной профессии, что должны учитывать руководители при приеме на работу. Однако и в рамках низких зарплат можно поощрять хорошую работу сотрудников через премирование, систему надбавок, через четкое и справедливое распределение обязанностей.

Контроль это управленческая деятельность, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации. В ней выделяют два основных направления:

• контроль за выполнением работ, намеченных планом;

• меры по коррекции всех значительных отклонений от плана.

Цели, поставленные перед организациями, не всегда выполняются так, как было задумало. Люди не всегда принимают делегированные им права и обязанности. И здесь не обойтись без контроля. Слова контроль и власть рождают, прежде всего, отрицательные эмоции, потому что это связано с ограничениями для людей. Но главное, во имя чего вводится контроль это достижение организацией своих целей. Контроль следует рассматривать как процесс, состоящий из установки стандартов, изменения фактически достигнутых результатов и проведения корректировок, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов.

**Литература**

**1.** Социальная работа: теория и практика. / Под ред. Е. И. Холостовой — М., 2001.

**2.** Теория и методика социальной работы. / Под ред. П.Д. Павленок — М., 1995.

**3.** Технология социальной работы. / Под ред. И.Г. Зайнышева — М., 2000.