

Секция «Социология организаций и социальных технологий»
«Пенсионный фонд, как социальная служба»

Петухова Ольга Вячеславовна

Студент (магистр)

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина,
Екатеринбург, Россия

E-mail: ola-lu1000000@rambler.ru

Одним из основных направлений деятельности государства является оказание помощи и поддержки мало защищенным слоям населения. Основными инструментами реализации государственной политики в данной сфере являются социальное обеспечение и социальное обслуживание населения. Изучение эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, уровень помощи, качество реализации социальных программ, связанных с улучшением положения людей, приобретает в последние годы все большую значимость. Теперь многие государственные и общественные организации наряду с текущей деятельностью ведут и проекты по грантам, а также оказывают платные услуги. Организация работы по принципу проектов, программ и других новых методов работы позволяет оценить, насколько успешна деятельность, достигаются ли запланированные результаты и в чем причины неудач, если таковые случаются. Развитие инфраструктуры социальных услуг в современной России и их модернизация связаны с передачей полномочий по оказанию услуг в сфере социальной защиты на региональный уровень, недискриминационной ориентацией социальных услуг на беднейшие слои, снижением административных издержек, разработкой социальных стандартов на услуги. Но сфера социального обслуживания оказалась практически не затронута рыночными преобразованиями, что привело к снижению качества многих социальных услуг, неэффективному использованию ресурсов как кадровых так и материальных, игнорированию потребностей отдельных групп населения. Кроме того, в большинстве регионов отсутствует практика мониторинга эффективности социальной помощи, что приводит к еще большим проблемам в этой сфере. Пенсионный фонд сегодня – это крупнейшая социально ориентированная система страны, работники которой по долгу службы помогают различным категориям граждан - пенсионерам, инвалидам, малообеспеченным семьям, детям, оставшимся без попечения родителей. Пенсионный фонд является предприятием некоммерческим, социальным по направлению деятельности. Государству и всему обществу сегодня важна эффективность деятельности учреждений социальной сферы, в том числе и Пенсионного фонда. Главная цель учреждений социального профиля заключается в достижении определенного социального результата. Пенсионный Фонд реализует социальную политику государства обязан придерживаться ее курса, принципов и методов. Система пенсионного обеспечения в России, во-первых, действительно является элементом системы социальной политики, поддерживает уровень жизни, предупреждает негативные последствия, возможные из-за сокращения дохода отдельных категорий граждан, вызванного прекращением профессиональной деятельности. Во-вторых, дает возможность получателям пенсий располагать покупательной способностью. В-третьих, позволяют капитализировать средства для инвестиций. В-четвертых, осуществляют экономическое стимулирование труда. В-пятых, участвует в реализации программ реабилитации отдельных категорий граждан. Для создания эффективной системы социального обслуживания граждан в пенсионных фондах был реализован проект, организован специальный отдел- клиентская служба, где специалисты ориентированы на работу с гражданами различных категорий и ведение квалифицированного приема и оказания услуг. Основными задачами клиентской службы являются организация работы по приему и консультированию граждан, повышение качества и культуры обслуживания граждан, применяя социально-ориентированный

подход. Граждане с ограниченными возможностями являются особой категорией клиентов, работа и оказание услуг которым происходит нацелено на решение их социальных проблем. В эффективности организации работы Пенсионного фонда по оказанию помощи гражданам с ограниченными возможностями ключевым элементом является специалист Клиентской службы, который реализует политику службы и оказывает услуги. Социальные службы представляют собой учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, чем является Клиентская служба Пенсионного фонда. Ярская – Смирнова Е.Р. и Романова П.Н. определяют эффективность работы социальной службы в смысле действенности, как способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей. Важным показателем эффективности является удовлетворенность потребностей каждого из клиентов, имеющих инвалидность. Основными задачами Клиентской службы как социальной является оказание эффективной помощи и услуг. Инвалиды как особая категория граждан имеют множество потребностей, и от того насколько они будут удовлетворены зависит уровень эффективности работы Пенсионного фонда. Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и норм, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему, отражающую количественные и качественные показатели социальноэкономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы, являющейся получателем помощи или услуги. Социальное обслуживание, которое осуществляется профессионально, приносит ощутимую пользу тем, для кого оно предназначается, и положительно ими оценивается, является качественным. А если оно к тому же осуществляется в рамках запланированных программ и целей, ожидаемые результаты получены, то значит, услуга оказана эффективно. Коммуникативная сторона деятельности специалиста ПФР предполагает установление эмоционально-положительного контакта с инвалидом, позитивное убеждение людей, разъяснение всех положенных прав и льгот. Именно на взаимодействие с клиентами в профессиональной деятельности специалиста ПФР делается особый акцент. Профессиональная деятельность специалиста Пенсионного фонда Российской Федерации, независимо от разновидности исполняемой им работы, относится к группе профессий с повышенной ответственностью за социальное самочувствие, благополучие и защиту отдельных категорий граждан и общества в целом. Особую специфичность этой деятельности придает то, что, находясь в центре социально-экономических процессов, специалист ПФР, с одной стороны, должен осуществлять социальную защиту и соблюдение интересов граждан по реализации пенсионных прав, а с другой стороны, действовать в соответствии с федеральными законами, что строго регламентирует его деятельность и поведение. Инвалидность — это не просто проблемы со здоровьем, это сложный феномен, отражающий взаимодействие между особенностями человеческого организма и особенностями общества, в котором этот человек живет. Для преодоления трудностей, с которыми сталкиваются инвалиды, необходимы мероприятия по устранению препятствий в окружающей среде и социальных барьеров. Шошмин А.В., Вовк А.Ю., Мартынова Н.В. в своей статье социальных потребностей инвалидов, определяют основные потребности инвалидов и их иерархию по степени важности удовлетворения: 1. Физические и физиологические потребности 2. Потребности безопасности и защиты 3. Потребности принадлежности и любви 4. Потребности самоуважения и уважения другими 5. Потребности самоактуализации Таким образом, мы можем говорить о том, что основными потребностями являются потребности в здоровье, далее потребности защиты и соблюдения прав, как уязвимой категории населения. Рассматривая актуальные проблемы инвалидов мы не можем не обратиться к таким понятиям, как социальная интеграция, социальная реабилитация инвалидов. Процесс ин-

теграции (от лат. *integratio* – соединение, восстановление) представляет собой объединение в единое целое ранее разрозненных частей и элементов системы на основе их взаимозависимости и взаимодополняемости. В нашем исследовании мы обращаемся прежде всего к социальной интеграции. Социальная интеграция личности – это процесс, в ходе которого не только молодой индивид стремится максимально адаптироваться к жизни в обществе, «встроиться» в его структуру, но и оно (общество), в свою очередь, предпринимает необходимые шаги для того, чтобы приспособиться к особенностям конкретного человека (в нашем случае – молодого человека с ОВЗ) на основе принципов толерантности, объективности, социальной справедливости. Мероприятиями по устранению социальных барьеров являются мероприятия социально-реабилитационного характера. В соответствии с исследованиями конца 20-начала 21 качество и уровень жизни инвалидов в России значительно ниже, чем у остального населения, ведущего полноценный образ жизни. Проблемами инвалидов занимаются крайне мало, а если и занимаются, то их решение, как правило, малоэффективно. Таким образом, выявилась необходимость создания эффективной системы защиты и работы с инвалидами, которая бы отвечала требованиям современного общества. Проблемы инвалидности не могут рассматриваться вне социокультурного контекста, социальной сферы в которой живет человек. Ограниченные наложенные на человека, в следствии, получения инвалидности, сказываются не только на личном эмоциональном состоянии, но и на возможности нормального функционирования человека в обществе. В процессе удовлетворения потребностей инвалидов и оказания эффективной помощи весомую роль играет уровень организации работы Клиентской службы и всего Пенсионного фонда. Социальная сторона деятельности специалистов ПФР охватывает аспекты взаимодействия с обществом. Эта деятельность включает в себя разъяснение пенсионных прав застрахованным лицам, информирование категорий граждан об особенностях деятельности ПФР, проводимых мероприятиях и социальных программах, сотрудничество с другими учреждениями социального профиля и многое другое. Эффективность работы любого социального учреждения заключается в достижении социального результата. Для Пенсионного фонда социальным результатом будет являться повышающийся уровень жизни клиента, а именно инвалида, уровень обслуживания, то есть решение поставленных задач. Клиентская служба, следуя политике проводимой Пенсионным фондом, стремится к решению поставленной задачи, достижению социального результата. Роль Пенсионного фонда, оказание социальных услуг и помощи, безусловно важно в процессе реабилитации инвалидов. Возможность к социальному функционированию, имея материальную и социальную помощь, право на льготные условия лечения, получение полной консультации по вопросам сотрудничества с учреждениями социального и медицинского профилей помогает инвалиду в трудной жизненной ситуации и ее преодолении. Лаврентьева И.П. в своем учебном пособии о социальной политике и управлении в социальной сфере, отмечает о наличии главной проблемы учреждений социальной сферы – это высокие затраты на их деятельность. Точнее будет сказать на эффективную деятельность. Для эффективной работы учреждений социальной сферы необходимы большие материальные затраты, что сегодня очень проблематично. Государство стремится решать данные вопросы, проводя различные исследования оценки эффективности и возможностей ее повышения. Таким образом, мы видим прямую связь между проблемами финансирования и эффективностью работы организаций, а именно ее сотрудников в оказании помощи и услуг нуждающимся гражданам. В рамках нашей работы было проведено социологическое исследование, опрошены методом анкетирования граждане, с ограниченными возможностями, обслуживаемые в Пенсионном фонде Верх-Исетского района г.Екатеринбурга и специалисты Клиентской службы пенсионного фонда в Верх-Исетском районе г.Екатеринбурга методом проведения экспертных интервью. За период с 1 по 12 декабря было опрошено 44 инвалида, которые

обращались с какими-либо вопросами в Пенсионный фонд, и 10 специалистов, которые занимаются приемом граждан. Клиентская служба Пенсионного фонда Верх-Исетского района г.Екатеринбурга оказывает населению услуги в приеме документов на первичное назначение пенсии, Ежемесячной денежной выплаты инвалидам, ветеран боевых войн, вдовам и членам семей погибших при исполнении военной службы, ликвидаторам катастроф, приеме заявлений на изменение анкетных данных, адресных данных, данных адреса доставки пенсии, оформление компенсационных выплат по уходу за инвалидами 1 группы, детьми-инвалидами, выдаче справок на Набор социальных услуг, о размере пенсии, оформление и распоряжения средствами Материнского капитала, консультировании. В штате Клиентской службы работают специалисты, имеющие ставки простых специалистов, старших специалистов, специалистов-экспертов, ведущих специалистов – экспертов, главных специалистов, руководителей службы. Клиентская служба имеет внутреннюю организацию, специалисты классифицируются по направлениям работы. Те, которые занимаются общими пенсионными вопросами, консультациями, выдачами справок, изменением данных пенсионера, выделяют инвалидов как особую категорию. По словам одного из специалистов «Чаще всего инвалиды обращаются», так же уточняется, что « количество инвалидов, обратившихся в Пенсионный фонд всегда различно. Конечно, инвалидов много, около 50кто приходит именно к нам, на общие вопросы и консультации». Граждане с ограниченными возможностями, как клиенты Пенсионного фонда, составляют меньший процент по сравнению с пенсионерами по общим основаниям, но в процессе нахождения в данном статусе систематически посещают Клиентскую службу. Инвалиды обращаются вторично в Пенсионный фонд по различным причинам, это может быть дополнительная консультация, вопросы по выплате, льготам, получение справки. Специалисты Клиентской службы дают правовые консультации, посреднические консультации по вопросам обращений в другие учреждения социальной сферы, консультации по вопросам назначения и выплаты пенсий. Таким образом, любой гражданин, в том числе инвалид имеет право уточнять непонятные вопросы и вторично обращаться за помощью в Клиентскую службу. Физическое и моральное состояние инвалидов затрудняет работу специалиста. Неизбежно возникновение трудностей при работе: нарушение регламента приема, отступление от привычного плана и технологии работы, что в следствии может сказаться на эффективности помощи. Специалисты Клиентской службы должны уметь работать с такими особыми категориями граждан, зная специфику их физического состояния и возможности негативного отражения на работе. 70 процентов опрошенных нами инвалидов обратились в Пенсионный фонд за консультацией, получением справки на льготы и консультацией по пользованию ими. Остальные 30 процентов отметили, что пришли с целью первичного назначения пенсии и консультации по выплате. Так, мы можем отметить, что многие инвалиды не единожды посещают пенсионный фонд, интересуются вопросами, связанными с пользованием и оформлением льгот. Специалисты также отмечают, что инвалиды часто обращаются с целью консультирования. Инвалиды как особая уязвимая категория граждан имеет специфические потребности. В соответствии с законодательством они являются получателями определенной пакеты выплат и услуг. Все опрошенные респонденты отметили основной потребностью достойное материальное обеспечение. Все опрошенные, 22 человека, имеющие первую группу инвалидности отметили этот пункт, как основную потребность на сегодня. 59 респондентов, имеющих вторую группу, также отметили основную данную потребностью и 76 третью группу. Большое количество респондентов также отметили важным удовлетворение потребности в лечении. 47инвалидов третьей группы группа отметили потребность в лечении, 40 инвалидом имеющих вторую группу, и лишь 33 процента инвалидов первой группы нуждаются в лечении. Таким образом, мы видим динамику психологического и внутреннего состояния инвалида. Те кто имеет более легкие

заболевания стремятся к лечению и отмечают это важным, те же кто имеет тяжелые заболевания, инвалиды 1 группы, не надеются на выздоровление и не ставят эту потребность на 1 место. Потребность в моральной поддержке и уважении в обществе 20-30 группы отметили как важное. Инвалиды же 3 группы не отмечают данную потребность как одну из основных, лишь для 1 инвалида 3 группы удовлетворение данной потребности важно. Семьи, имеющие ребенка-инвалида, одинаково по важности отмечают удовлетворение потребности в материальном обеспечении, лечении и моральной поддержке. В соответствии с законами Российской Федерации граждане прошедшие Медико-социальную экспертизу, где им была присвоена группа инвалидности имеют право на получение пенсии, Ежемесячной денежной выплаты и Набора социальных услуг от Пенсионного фонда Российской Федерации. Специалисты, как и сами инвалиды, отмечают важность в материальной помощи и лечении граждан с ограниченными возможностями. Мы определяем, что обе эти потребности Пенсионный фонд нацелен удовлетворять: материальные по средствам выплаты пенсий и ЕДВ, потребность в лечении – льготами на лекарства и санаторным лечением. Остается еще одна льгота из набора услуг- это бесплатный пригородный железнодорожный транспорт Удовлетворенность инвалидов получаемой помощью оценивается не только по пользованию набор положенных услуг, но и суммами пенсионных выплат. По оценкам инвалидов 43предоставляемой помощью, 43прошенных неудовлетворенны помощью оказываемой Пенсионным фондом. 72пользоваться дополнительными услугами. Нами был предложен ряд предполагаемых дополнительных услуг куда входили: бесплатное обслуживание социальным работником, льготы на прохождение реабилитации в спецучреждениях, предоставление и бесплатное обслуживание медицинским персоналом, льготы на интернет, ТВ и радио, на продукты питания Решением социальных проблем и работой с гражданами с ограниченными возможностями занимаются, прежде всего, медицинские учреждения, что я является наиболее важным в решении актуальных проблем со здоровьем инвалидов, также учреждения социальной сферы куда мы отнесем Пенсионный фонд и Управление социальной политики. Пенсионный фонд как учреждение системы социального обслуживания населения имеет возможность расширять и активно совершенствовать виды предоставляемых услуг и в целом организацию работы. Сотрудничество с другими учреждениями и системами могло бы привести в работу фонда большую эффективность работы и удовлетворенность получателей помощи. Так один из респондентов, отвечая на вопрос о сотрудничестве Пенсионного фонда с другими учреждениями, выделяет ряд учреждений-партнеров : «Естественно с Федеральным Бюро Медико-социальной экспертизы, в первую очередь, с Управлением Социальной политики, доставочные организации по доставке пенсии это Ветеран-2, Почта. Это основные». Данные учреждения напрямую как и Пенсионный фонд работают с инвалидами оказывая им определенные виды услуг, также нацелены на эффективное взаимодействие и направленную организацию работы. Особенностью социальных служб является оснащение входа пандусами, удобными лестницами с перилами, расположение на первом этаже для удобства граждан. Также немаловажным фактором, отражающимся на эффективности оказания помощи, является наличие специального образования у специалистов, умение работать с целевыми категориями граждан. 40что им удобно заходить в здание Пенсионного фонда, 25бы лучше, будбно и 11Хотелось бы отметить, что 80ответивших, что неудобно заходить в здание пенсионного фонда имеют 1 группу инвалидности, 20Респонденты, имеющие 1 и 2 группу, соответственно имеют заболевания наиболейшей тяжести и говорят о том, что при входе скользкий пол, очень крутые ступеньки, нет пандуса и лифта. Один из респондентов, инвалид второй группы, на вопрос анкеты, какие неудобства возникают при попадании в здание, отвечает, точнее, задает возмутительный вопрос: «на коляске как подняться??? Никак!!!» Данные показатели и эмоциональные ответы некоторых респондентов указыва-

ют на отсутствие каких-либо условий для приема инвалидов-колясочников и инвалидов с другими тяжелыми заболеваниями. Клиентская служба пенсионного фонда как современная социальная служба оборудована программой электронной очереди. Клиенты берут талон по интересующему их направлению и ожидают приема в коридоре. И так, 29, 5 приема в очереди, 54,515 По оценкам всех опрошенных нами специалистов, большинство жалоб от клиентов, имеющих группу инвалидности, поступает именно по вопросам долгого ожидания в очереди. Специалист Клиентской службы говорит о том, что «В основном жалобы на очереди, что приходится долго ждать вызова». Соблюдение регламента приема в учреждении социальной сферы, где специалист работает с клиентом, сложный процесс. Каждый человек индивидуален и в работе также применяется индивидуальный подход при обслуживании клиентов. В соответствии с регламентом, 10 минут приходится на оценку документов и выдачу справки, простую консультацию. В случаях спорных или единичных в обращении на прием может отводиться и намного больше времени. Особенностью учреждений и служб, которые работают с социально-уязвимыми категориями граждан, является синдром эмоционального выгорания. Также специалисты Клиентской службы Пенсионного фонда подвержены данному синдрому. Сложности при работе с такой категорией граждан возникают у специалистов как по вопросам оформления документов, общения с клиентом, понимания друг друга, так и моральные трудности. К моральным трудностям можно отнести трудности при работе с неизлечимо больными людьми, что часто является стрессовой ситуацией для специалиста. Один из специалистов отмечает, что возникают трудности, «Психологические, если в том смысле, что по-человечески жалко людей, тяжело смотреть на их состояние, болезнь». Другой специалист также отмечает для себя болезненной работу с такой категорией граждан: «В большинстве случаев такие проблемы возникают с пожилыми людьми которые имеют группу инвалидности». Помощь Пенсионного фонда должна оказываться в соответствии с основными потребностями клиентов, совершенствоваться и выделять новые направления работы. Пенсионный фонд как учреждение, созданное уже в новой истории Российской Федерации, развивается, стремится оказывать эффективные услуги гражданам, расширяя направления работы и внедряя нововведения применяя клиентоориентированный подход в работе.

Клиентская служба как результат совершенствования работы Пенсионного фонда создана для работы с особыми категориями граждан, клиентами пенсионного фонда также находится еще на этапе совершенствования работы. Действительно направления работы Клиентской службы нацелены на удовлетворение потребностей инвалидов; инвалиды обращаются за помощью в Клиентскую службу Пенсионного фонда неоднократно, часто несколько раз уточняют непонятные им моменты, обслуживаются на протяжении всего времени как имеют категорию инвалид; специалисты Клиентской службы оказывают социальную помощь инвалидам, которая заключается в правовом консультировании, содействии в сотрудничестве инвалида с другими учреждениями, эмоциональной поддержке клиента, оказании помощи в оформлении документов, получении льготных лекарств, направлении в санаторий, отсутствуют либо имеются слабые связи Пенсионного Фонда с учреждениями социального профиля, оказывающими социальные услуги инвалидам, многие инвалиды третьей группы не обращаются в Пенсионный Фонд за получением небольших выплат и услуг, по причине боязни потерять хорошую работу и получить в обществе статус инвалида. Определяется необходимость следовать современным нормам организации социальных служб, предоставляя инвалидам все условия для обращения и получения положенной помощи а также систематический мониторинг потребностей получаемых выплат и услуг клиентом с целью повышения эффективности помощи, экономии ресурсов организации и упрощения процесса работы.

Список литературы: 1. Мелихов В.В. Социальная интеграция молодых инвалидов и здоровый образ жизни / Точки над Ё. 2013. № 2. С. 20-25. 2. Карякина О.И., Карятина

Т.Н. Основы реабилитации инвалидов: учебное пособие.- Волгоград: Издательство Волгоградского государственного университета, - 1999,-С.6. 3. Н. Ю. Макеева Психологический анализ профессиональной деятельности специалистов Пенсионного Фонда Российской Федерации/ Макеева Н.Ю.// Вестник ТГПУ , - 2013.- 6 (134),-С.110. 4. Романова П.В, Ярская-Смирнова Е.Р. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, -2007,- С.41 5. Парамонова С.В., Парамонова Л.Е. Пенсионное обеспечение как индикатор социальной политики государства/ С.В.Парамонова, Л.Е.Парамонова//Электронный журнал Исследовано в России [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://zhurnal.ape.relarn.ru/articles/2005/176.pdf> (дата обращения: 25.10.2014) 6. Шошмин А.В., Вовк А.Ю., Мартынова Н.В. КЛАССИФИКАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ А.В Шошмин., А.Ю Вовк., Н.В Мартынова Н.В/ Проблемы реабилитации . 2001. - № 1. -С. 121-125.