

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-4-20

УДК 316.43

## СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

**Шакирова А.Ф.**

*В данной статье проводится анализ современной системы социальной защиты Республики Татарстан. Цель исследования – выявление основных проблем клиентов, которые возникают при обращении в учреждения социальной защиты республики. В процессе опроса мы затронули управление (отдел) социальной защиты, центр социального обслуживания населения, центр занятости населения (n = 806). Мониторинг ведётся сотрудниками ГБУ «Центра перспективных экономических исследований Академии Наук» с 2012-2014 года. Центр занятости населения в выборку включилась с 2013 года. Результаты полученные в ходе исследования помогли выявить основные проблемы потребителей услуг данной сферы. Подводя итоги можно прийти к выводу, что для каждого учреждения имеются свои характерные проблемы. При этом проблема больших очередей при обращении за помощью (например, за субсидиями и т.д.) актуальны в каждой проанализированной нами учреждении.*

**Ключевые слова:** клиенты социальной сферы; социальная защита; проблемы клиентов; учреждения системы социальной защиты.

## MODERN PROBLEMS OF CLIENTS OF SOCIAL PROTECTION SYSTEM IN THE TERRITORY OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

**Shakirova A.F.**

*This article examines the social protection system on the example of the Republic of Tatarstan. The **purpose** of research is the identification of the main problems of clients of social protection of the Republic. During the survey we touched management (department) social protection, social services center, employment center (n = 806). Monitoring is carried out by employees Center of Advanced Economic Research in the Academy of Sciences of the Republic*

*of Tatarstan from 2012-2014 year. Employment center included in the sample in 2013. Results from the study helped identify the main problems of consumers in this field. Summarizing it can be concluded that each institution has its own specific problems. The problem of long queues when applying for assistance (for example, subsidies, etc.) relevant to each analyzed our institution.*

**Keywords:** *Clients of the social sphere; social protection; client problems; institutions of social protection.*

Российская Федерация берет на себя ответственность за обеспечение высокого уровня социальной защищенности всех граждан посредством активной деятельности государства по регулированию социальной, экономической и других сфер жизнедеятельности общества, установлению в нем социальной справедливости и солидарности [7, 10, 12].

Доказательством этому служит реализация социальной помощи, гражданам, оказавшим в трудной жизненной ситуации. Данная помощь оказывается, как материальной, так и в натуральной форме, а также в виде предоставления социальных услуг через систему социальной защиты населения [9, 11, 13]. На сегодняшний день в Республики Татарстан функционируют в каждом муниципальном районе (45) следующие учреждения системы социальной защиты: учреждения социальной защиты, центры социального обслуживания, центры занятости населения [3, 4, 6].

В 2014 году через учреждения социальной защиты была предоставлена государственная поддержка 1,72 млн. чел. (2013 – 1,36 млн.чел). В центры социального обслуживания обратились 600 тыс. человек. В центры занятости населения за трудоустройством обратились 76,7 тыс. человек, из них 47,5 тыс. человек были трудоустроены. [1, 77]

Все эти факты говорят о колоссальной нагрузке, которую несет на себе органы социальной защиты. С целью выявления основных проблем клиентов, которые возникают при обращении в учреждения системы социальной защиты республики мы опросили клиентов следующих видов учреждений: управление (отдел) социальной защиты, центр социального обслуживания населения, центр занятости населения (n= 806).

Теоретической основой методологии создания выборки является теория выборочного метода [5, 133] Построение территориальной выборки населения отвечает стандартным требованиям к организации крупномасштабных социологических исследований (в частности, включение единиц в выборку носит вероятностный характер, т.е. обеспечен вероятностный отбор объектов наблюдения). В дизайне выборки использована модель многоступенчатой случайной выборки.

В выборку вошли следующие типы населенных пунктов:

- города с населением более 1 млн. чел.,
- города с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел.,
- города с населением от 100 тыс. до 499 тыс. чел.,
- города с населением от 50 тыс. до 99 тыс. чел.,
- города с населением менее 50 тыс. чел.,
- Поселение городского типа,
- сельские районы.

Таким образом опрос проведен в 20 муниципальных образований Республики Татарстан.

Для учреждений социальной защиты выборка - целевая без квотирования по полу и возрасту. Это объясняется тем, что в данных целевых группах квотирование по полу и возрасту не предоставит репрезентативных и информативных результатов.

В процессе опроса мы выявили проблемы, возникшие у населения при обращении в учреждения социальной защиты Республики Татарстан (таблица 1).

Для клиентов учреждений социальной защиты одним из главных проблем остается большие очереди при обращении за помощью (например, за субсидиями). Так в 2012 году 56,5 % респондентов отметили среди своих ответов данный пункт, тогда как в 2013 году его отметили 46,8%. Даная ситуация возможно связана с введением электронных очередей в органах социальной защиты. Однако, как показывает исследование очереди при обращении в учреждения социальной защиты населения все равно остается на высоком уровне и в 2014 году данный показатель несколько увеличился до 47,4%, однако, все равно данная проблема остается нерешенной

*Таблица 1*

***Распределение ответов респондентов на вопрос: «С какими проблемами (неудобствами) вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в учреждениях социальной защиты в посещаемых вами за последний год?», %***

Проблемы	Управление (отдел) социальной защиты		
	2014	2013	2012
Сложно добраться до учреждения, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	12,9	25,1	18,9
Большие очереди при обращении за помощью (например, за субсидиями)	47,4	46,8	56,5
Неудобное время работы учреждения	15,3	13,3	17,3

*Продолжение таблицы 1*

Слабая материально-техническая база учреждения	18,1	10,7	1,1
Отсутствие и недостаточность разъяснительной информации	26,1	18,8	27,3
Бюрократия при оформлении документов на получение услуг	26,5	32,1	25,7
Безразличие, невнимательное отношение работников к посетителям	18,5	12,4	15,5
Медлительность работников учреждения	30,7	18,2	1,1
Недостаточное количество работников в учреждении, большие очереди	21,6	20,5	1,1
Грубость по отношению к посетителям	13,6	12,4	27,3
Отсутствие удобств в ожидании своей очереди	14,6	16,8	16,0
Отсутствие возможности бесплатного копирования требуемых документов	21,6	29,8	25,9
Невозможность получения полноценной консультации в учреждении	14,3	12,7	34,0
Невозможность получения консультации по телефону	16,4	19,4	19,8
Отсутствие единой электронной базы органов социальной защиты	13,9	22,3	20,3
Здание учреждения требует капитального ремонта	6,3	4,6	18,0
Проблемы отсутствуют	15,7	11,3	11,9
Другое	0,7	1,4	3,4
Затрудняюсь ответить	2,4	2,9	15,1

Помимо предыдущей проблемы 30,7% опрошенных респондентов в 2014 году отметили медленность работников учреждения. Необходимо справедливо отметить что, данную проблему в 2013 году отметили лишь 18,2% опрошенных, а 2012 году лишь 1,1%. Возможно данная проблема возникла в результате снижения количество сотрудников в учреждении социальной защиты в связи с оптимизацией учреждений социальной защиты (рис. 1) [2, 77]. Снижение количество сотрудников способствовало увеличению заработной платы сотрудников учреждений социальной защиты. Однако вместе с тем с каждым годом увеличивается количество клиентов, а также виды выплат, предоставляемые органами социальной защиты [1, 14, 15]. Все это, в свою очередь, несет огромную нагрузку на сотрудников учреждения. Сами клиенты на сегодняшний день ощущают недостаток работников в учреждениях социальной защиты населения (2014 – 21,6%, 2013 – 20,5%, 2012 – 1,1%).

На третьем месте по значимости перед клиентами учреждений социальной защиты стоит проблема бюрократии при оформлении документов на получение услуг. Динамика данной проблемой остается не стабильной. В 2012 году четверть (25,7%) опрошенных клиентов учреждений социальной защиты столкнулись с данной проблемой. В 2013 году количество недовольных бюрократией увеличилось на 7% и достигнул 32,1%. К 2014 году мы наблюдаем резкий спад

данной проблемы (26,1%). Отсутствие возможности бесплатного копирования требуемых документов волнует 21,6% опрошенных респондентов, хотя в 2013 году это количество достигало 29,8%.

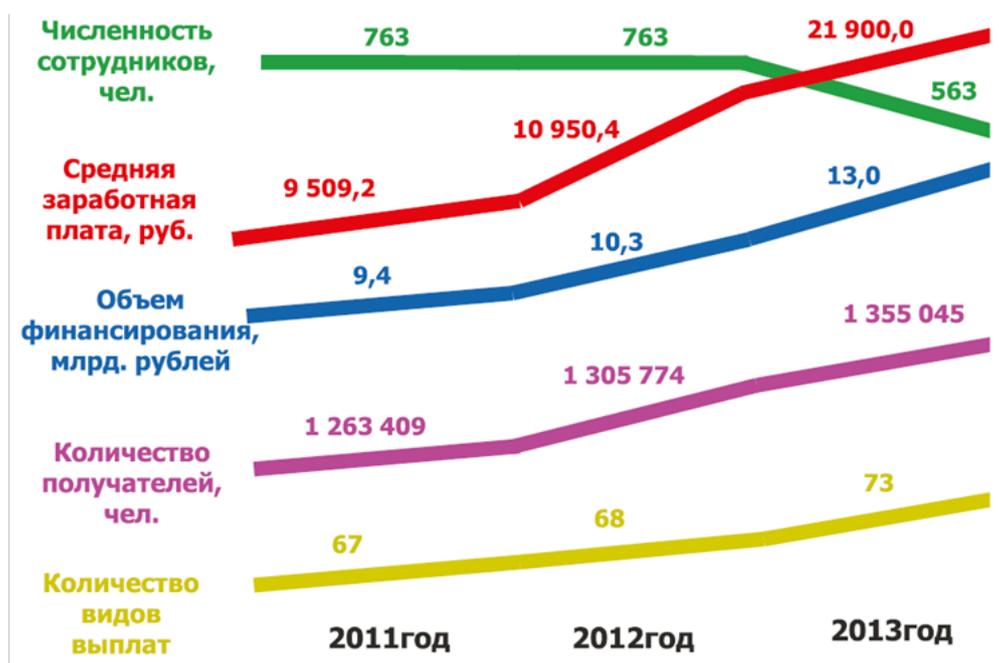


Рис. 1. Оптимизация ресурсов в учреждениях социальной защиты

По сравнению с 2012 годом почти на половину сократилось количество граждан не довольных невозможностью получения полноценной консультации в учреждении (2012 – 34%, 2013 – 12,7%, 2014 – 14,3%).

Необходимо справедливо отметить, что увеличивается количество граждан, которые довольны всем, и считают, что проблемы отсутствует (2014 – 15,7%, 2013 – 11,3%, 2012 – 11,9%).

Клиенты центров социального обслуживания населения в первую очередь недовольны слабой материально-технической базой (24,8%) (табл. 2). Для сравнения в 2013 году данный показатель достигал лишь 14,7%, а 2012 году – 12,1%. На втором месте респонденты отмечают проблемы отсутствия и недостаточности разъяснительной информации. При этом 2014 году данную проблему отметили 22,9% опрошенных респондентов, 2013 – 16,5%, а вот 2012 – 20,8%.

Мы также можем наблюдать положительную динамику в получении консультации по телефону (2012 – 15,5%, 2013 – 17,3%, 2014 – 11%). Проблема больших очередей при обращении

за помощью (например, за субсидиями) с каждым годом уменьшается. Так 2012 году 38,2% опрошенных респондентов отметили данную проблему. К 2104 году их количество уже сократилось почти 17% и достигнуто – 21,9%.

Необходимо отметить и тот факт, что увеличивается количество граждан, которые считают, что проблема отсутствует (2012 – 19,5%, 2013 – 20,8%, 2014 – 24,3%).

Таблица 2

**Распределение ответов респондентов на вопрос: «С какими проблемами (неудобствами) вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в центрах социального обслуживания населения в посещаемых вами за последний год в)?», %**

Проблемы	Центр (отдел) социального обслуживания населения		
	2014	2013	2012
Сложно добраться до учреждения, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	10,5	13	17,4
Большие очереди при обращении за помощью (например, за субсидиями)	21,9	33,3	38,2
Неудобное время работы учреждения	11,4	9,1	14,7
Слабая материально-техническая база учреждения	24,8	14,7	12,1
Отсутствие и недостаточность разъяснительной информации	22,9	16,5	20,8
Бюрократия при оформлении документов на получение услуг	19,1	26	15,5
Безразличие, невнимательное отношение работников к посетителям	11,9	11,3	2,1
Медлительность работников учреждения	19,1	13	2,1
Недостаточное количество работников в учреждении, большие очереди	11,4	17,7	14,2
Грубость по отношению к посетителям	6,7	6,9	18,2
Отсутствие удобств в ожидании своей очереди	9,5	13	17,4
Отсутствие возможности бесплатного копирования требуемых документов	16,7	26,4	21,6
Невозможность получения полноценной консультации в учреждении	7,6	8,2	27,1
Невозможность получения консультации по телефону	11	17,7	15,5
Отсутствие единой электронной базы органов социальной защиты	11,9	17,3	12,9
Здание учреждения требует капитального ремонта	15,2	9,1	12,4
Проблемы отсутствуют	24,3	20,8	19,5
Другое	1	0	0,5
Затрудняюсь ответить	7,6	10,8	20,0

Одним из актуальных проблем для клиентов центра занятости является проблема отсутствия и недостаточности разъяснительной информации (22%) (табл. 3). 2012 году недоволь-

ных отсутствием разъяснительной информации достигало лишь 11,5%. Так же увеличилось количество недовольных отсутствием получения полной консультации по телефону (2013 – 13%, 2014 – 17,7%) и полноценной консультации в учреждении (2013 – 3,2%, 2014 – 7,7%).

Таблица 3

**Распределение ответов респондентов на вопрос: «С какими проблемами (неудобствами) вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в центрах занятости населения в посещаемых вами за последний год)?», %**

Проблемы	Центр занятости населения	
	2014	2013
Сложно добраться до учреждения, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	14,8	9,9
Большие очереди при обращении за помощью (например, за субсидиями)	19,6	21,3
Неудобное время работы учреждения	9,6	9,9
Слабая материально-техническая база учреждения	8,6	8,3
Отсутствие и недостаточность разъяснительной информации	22	11,5
Бюрократия при оформлении документов на получение услуг	14,8	22,1
Безразличие, невнимательное отношение работников к посетителям	12,9	6,7
Медлительность работников учреждения	17,7	10,7
Недостаточное количество работников в учреждении, большие очереди	7,7	13,4
Грубость по отношению к посетителям	8,1	8,3
Отсутствие удобств в ожидании своей очереди	8,6	7,1
Отсутствие возможности бесплатного копирования требуемых документов	9,6	17
Невозможность получения полноценной консультации в учреждении	7,7	3,2
Невозможность получения консультации по телефону	17,7	13
Отсутствие единой электронной базы органов социальной защиты	8,6	10,7
Здание учреждения требует капитального ремонта	3,8	1,6
Проблемы отсутствуют	18,2	25,7
Другое	1,9	0,4
Затрудняюсь ответить	9,6	9,1

На второй позиции стоит проблема больших очередей при обращении за помощью (например, за субсидиями), так считают 19,6% опрошенных в 2014 году респондентов, но при этом в 2013 году количество клиентов недовольных большими очередями достигало 21,3%.

Необходимо обратить внимание на проблему медленности работников учреждения, так в 2014 году данную проблему выбрали 17,7% опрошенных, в 2013 году лишь 10,3%. При этом, по мнению опрошенных респондентов, количество работников в центре занятости населения с каждым годом все больше и больше (2013 – 13,4%, 2014 – 7,7%).

Между тем уменьшается количество клиентов, которые считают, что проблемы в центрах занятости населения отсутствует (2013 – 25,7%, 2014 – 18,2%).

Подводя итоги можно сказать, что для клиентов учреждений социальной защиты одним из главных проблем является большие очереди при обращении за помощью (например, за субсидиями). Не смотря на спад в 2012 году, 2014 году проблема остается. В центрах социального обслуживания населения данная проблема так же имеет место быть, однако она стремительно уменьшается каждым годом, как и в центрах занятости населения. Даная ситуация возможно связана с введением электронных очередей в органах социальной защиты. Однако, как показывает исследование очереди при обращении в учреждения социальной защиты населения все равно остается на высоком уровне.

Во-вторых, медленность работников учреждения волнует не только клиентов социальной защиты населения, но клиентов центра занятости населения. Если клиенты учреждений социальной защиты объясняют медленность работы сотрудников с недостаточностью количества работников в учреждении, то опрошенные клиенты центров занятости уверены, что количество работников в центре занятости населения с каждым годом все больше и больше.

Клиенты центров социального обслуживания населения, в первую очередь, недовольны слабой материально-технической базой. На втором месте респонденты отмечают проблемы отсутствия и недостаточности разъяснительной информации. Если же для клиентов центра социального обслуживания данная проблема является второстепенной, то для клиентов центра занятости населения она первостепенная. Так же клиенты центра занятости населения с каждым годом все больше и больше жалуются на отсутствие получения полной консультации по телефону и полноценной консультации в самом учреждении.

Радует и тот факт, что увеличивается количество граждан, которые считают, что проблема отсутствует в учреждениях социальной защиты и в центрах социального обслуживания населения, что нельзя сказать о центрах занятости населения.

*Исследование реализуется при финансовой поддержке гранта Президента Российской Федерации для государственной поддержки молодых ученых («Создание социально-экологической карты территории крупного города с использованием современных геоинформационных и нейросетевых технологий (междисциплинарный подход), проект №МК-3033.2014.6»).*

### Список литературы

1. Бутаева Н.В., Максимова М.Н. Возможности информационных технологий в оказании услуг учреждениями социальной защиты // Вестник Казанского технологического университета. 2013. Т. 16. № 24. С. 210-216.
2. Материалы к докладу министра труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан А.Р. Шафигуллина на коллегии Министерства 30.01.2014 года «Подведение итогов 2014 года и перспективы развития отрасли в 2014 году» // URL: [http://mtsz.tatar.ru/rus/file/pub/pub\\_20915.doc](http://mtsz.tatar.ru/rus/file/pub/pub_20915.doc). (дата обращения: 12.03.2015).
3. Об итогах деятельности отрасли в 2013 году // Информационно-статистический бюллетень МТЗ и СЗ РТ. – Казань. 2013. 75 с.
4. Официальный сайт Федеральной службы Государственной статистики // URL: <http://www.gks.ru/>. (дата обращения: 12.01.2015).
5. Тавокин Е.П. Основы методики социологического исследования: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. 239 с.
6. Шакирова А.Ф. Удовлетворённость мерами социальной поддержки пенсионеров, не относящихся к льготной категории, проживающих в г. Казани и сельских муниципальных районах Республики Татарстан (Сабинском и Тюлячинском районах) // Научные труды Центра перспективных экономических исследований. 2013. № 6. С. 302-308.
7. Шакирова А.Ф. Система государственной социальной поддержки населения в России и других странах: сравнительные аспекты // Научные труды Центра перспективных экономических исследований. 2014. № 7. С. 162-169.
8. Шакирова А.Ф. Сравнительный анализ мер социальной поддержки граждан пожилого возраста на региональном уровне (на примере субъектов Приволжского федерального округа) // Электронный экономический вестник Татарстана. 2013. № 3-4. С. 33-39.
9. Ermolaeva, P. Citizen (dis)engagement during assessment of sports mega-events: the case of the 2013 Universiade in Kazan, Russia // Impact Assessment and Project Appraisal. 2014. Vol. 32. № 1. Pp. 66-71.
10. Ermolaeva, P.O., Safiullin, A.R., Safiullin, M.R., Noskova, E.P. Interdisciplinary approach to the analysis of the competitiveness types of the economic activities based on the example of the oil and gas industry (Republic of Tatarstan case) // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 18. № 1. Pp. 42-49.
11. Priestley, M. Discourse and resistance in care assessment: integrated living and community care // British Journal of Social Work. Vol. 28. № 5, 2008. Pp. 659-673.

12. Schon, D. *Educating the Reflective Practitioner*. – San Francisco: Jossey Bass, 2007.
13. Schon, D. *The Reflective Practitioner*. – New York: Basic Books, 2013.
14. Shaw, I. *Evaluating in Practice*. – Aldershot: Ashgate, 2006.
15. Stein, H. *Social work administration* // H. Schatz (Ed.) *Social Work Administration: a Resource Book*. – New York: Association Press, 2001. Pp. 24-25.

### References

1. Butaev, N.V., Maksimova, M.N. Potential of information technology in the provision of social protection institutions // *Bulletin of Kazan Technological University*. 2013. Vol. 16. № 24. Pp. 210-216.
2. Materials to the report of the Minister of Labour, Employment and Social Protection of the Republic of Tatarstan, AR Shafigullina on the board of the Ministry 01.30.2014 year «Summary of 2014 and the prospects for the industry in 2014» // URL: [http://mtsz.tatar.ru/rus/file/pub/pub\\_20915.doc](http://mtsz.tatar.ru/rus/file/pub/pub_20915.doc). (date of access: 12.03.2015).
3. On the results of the industry in 2013 // *Information Bulletin of Statistics MTZ and SZ PT*. – Kazan. 2013. 75 p.
4. The official website of the Federal Service of State Statistics // URL: <http://www.gks.ru/> (date of access: 12.01.2015).
5. Tavokina, E.P. *Basic methods of sociological research: Textbook*. – M.: INFRA-M, 2009. 239 p.
6. Shakirov, A.F. Satisfaction measures of social support for pensioners, non-privileged category of living in the city of Kazan and the rural municipalities of the Republic of Tatarstan (Sabinsky and Tyulyachinsky District) // *Proceedings of the Center for Advanced Economic Studies*. 2013. № 6. Pp. 302-308.
7. Shakirov, A.F. The system of state social support in Russia and other countries: comparative aspects // *Proceedings of the Center for Advanced Economic Studies*. 2014. № 7. Pp. 162-169.
8. Shakirov, A.F. Comparative analysis of social support for senior citizens at the regional level (for example, the subjects of the Volga Federal District) // *Electronic Economic Bulletin of Tatarstan*. 2013. № 3-4. Pp. 33-39.
9. Ermolaeva, P. Citizen (dis) engagement during assessment of sports mega-events: the case of the 2013 Universiade in Kazan, Russia. // *Impact Assessment and Project Appraisal*. 2014. Vol. 32. № 1. Pp. 66-71.
10. Ermolaeva, P.O., Safiullin, A.R., Safiullin, M.R., Noskova, E.P. Interdisciplinary approach to the analysis of the competitiveness types of the economic activities based on the example of the oil

and gas industry (Republic of Tatarstan case) // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 18. № 1. Pp. 42-49.

11. Priestley, M. Discourse and resistance in care assessment: integrated living and community care // British Journal of Social Work. Vol. 28. N 5, 2008. Pp. 659-673.
12. Schon, D. Educating the Reflective Practitioner. – San Francisco: Jossey Bass, 2007.
13. Schon, D. The Reflective Practitioner. – New York: Basic Books, 2013.
14. Shaw, I. Evaluating in Practice. – Aldershot: Ashgate, 2006.
15. Stein, H. Social work administration // H. Schatz (Ed.) Social Work Administration: a Resource Book. – New York: Association Press, 2001. Pp. 24-25.

#### **ДААННЫЕ ОБ АВТОРЕ**

**Шакирова Алиса Фиргатовна**, аспирант

*Центр перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан  
ул. Островского, д. 23, г. Казань, Республика Татарстан, 420012, Россия*

*e-mail: Alisa.Shakirova@tatar.ru*

*SPIN-код в SCIENCE INDEX: 3521-5452*

#### **DATA ABOUT THE AUTHOR**

**Shakirov Alice Firgatovna**, post-graduate

*Center for Advanced Economic Research of the Academy of Sciences of the Republic of Tatarstan  
Ostrovsky St., 23, Kazan, Tatarstan, 420012, Russia*

*e-mail: Alisa.Shakirova@tatar.ru*