

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Р.Е. Дмитриев, студент

С.Н. Гагарина, канд. экон. наук

**Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского
(Россия, г. Калуга)**

DOI:10.24412/2500-1000-2022-1-2-19-22

***Аннотация.** В статье обоснована необходимость привлечения внимания к проблеме повышения доступности услуг для людей пожилого возраста. Результаты проведенного исследования позволили выделить наиболее распространённые проблемы в обеспечении доступности услуг, характерные для регионов России. Из всего многообразия предоставляемых услуг людям старшего поколения акцент сделан на социальные услуги, и сделан вывод о необходимости применения комплексного подхода к их оказанию, в том числе, на основе интеграции учреждений социальной сферы.*

***Ключевые слова:** услуги, доступность, население, пожилой возраст, комплексный подход.*

В процессе формирования новой инновационной модели экономики, в условиях демографического старения, особую важность приобретает проблема развития человеческого потенциала всех возрастных групп населения, уровень которого является результатом степени удовлетворения потребностей человека, посредством создания и использования необходимых жизненных благ. Особое место среди благ, необходимых человеку, занимают услуги, доля которых в постиндустриальном обществе доминирует над долей товаров [1].

В соответствии с действующим в РФ национальным стандартом, услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные, нематериальные (социально-культурные) и смешанные [1]. Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», вступившим в силу в 2015 г., определены виды социальных услуг [2].

Пандемия новой коронавирусной инфекции оказала негативное влияние на сектор услуг и, как следствие, на экономический рост в целом. По данным официальной статистики в 2020 г. по сравнению с уровнем предыдущего года наблюдалось сокращение объемов предоставляемых услуг населению: гостиницы и рестораны (-24,1%), предприятия транспорта (-10,7%), учреждения культуры и спорта (-

10,6%), организации, оказывающие прочие услуги населению (-5,7%).

Основным экономическим последствием пандемии для населения стало сокращение доходов и сбережений, что актуализирует проблему доступности услуг, оказываемых населению. В широком смысле понятие доступности включает не только возможность получения услуги за счёт собственных средств, но и посредством реализации мер государственной поддержки наиболее уязвимых категорий населения, в т.ч. старших возрастных групп.

Доступность и качество предоставляемых услуг оказывает значимое влияние на качество жизни населения, являющегося интегральной характеристикой жизни людей. Вместе с тем, понятие «качество жизни» как научная категория сегодня является важнейшим инструментом принятия управленческих решений. Основной задачей государственной социально-экономической политики является разработка механизмов повышения доступности услуг для различных категорий населения.

В России на федеральном и региональных уровнях приняты стратегии, программы, проекты, предусматривающие комплекс мер по системной поддержке и повышению качества жизни граждан старшего поколения, мероприятия по активному долголетию [3, 4].

Для проведения мониторинга удовлетворенности граждан социально-культурными услугами (субъективная оценка) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в октябре 2018 г. утверждена методика оценки [5]. Осуществление мониторинга, проведение комплексной оценки на основе объективных и субъективных индикаторов, способствует выявлению «узких мест», сокращению скорости принятия решений органами публичной власти. В свою очередь, принятие и реализация своевременных, обоснованных, эффективных управленческих решений обеспечивает повышение доступности и качества предоставляемых услуг населению всех возрастных групп.

Как показывают результаты объективной оценки, наибольшее влияние на снижение качества жизни населения старших возрастных групп оказывают показатели, характеризующие качество социального обслуживания [6]. На рынке социальных услуг в сфере социального обслуживания, по данным Минтруда России, на начало 2021 года функционируют 5000 организаций социального обслуживания различного профиля, а также 1979 организаций, осуществляющих социальное обслуживание на дому. В 2021 г. по сравнению с аналогичным моментом 2020 г. количество оказанных услуг нуждающимся гражданам увеличилось на 32,6%. На указанную дату в Российской Федерации функционировали 1243 ед. организаций, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме. Число оказанных на дому социальных услуг – 227 млн. услуг [7]. Наряду с этим в регионах России получает своё развитие система долговременного социального обслуживания нуждающегося населения возраста старше трудоспособного и инвалидов. По итогам 2020 года системой долговременного ухода (социальное обслуживание и медицинская помощь) охвачены 113,6 тыс. человек в 18 пилотных регионах [8].

Все более популярными становятся социально-психологические услуги, поскольку некоторые люди пожилого возраста являются одиночками, испытывают

трудности в общении с окружающими, вследствие чего нуждаются в поддержке и понимании.

В настоящее время наряду с государственными и общественными организациями предоставление социальных услуг осуществляют субъекты частной формы собственности. Частичный перенос предоставления социальных услуг в частный сектор создает конкуренцию, что способствует повышению их качества и доступности. Так, в 2020 году стартовал пилотный проект по вовлечению частных медицинских организаций в оказание медико-социальных услуг лицам в возрасте 65 лет и старше, являющимся гражданами Российской Федерации и проживающим в том числе в сельской местности [8].

Результаты проведенного исследования позволили выделить наиболее распространённые проблемы, в обеспечении доступности услуг, характерные для всех регионов РФ, проявляющиеся в различной степени в зависимости от уровня их социально-экономического развития:

- физическая удаленность самих услуг от тех, кто их должен получать, что включает в себя расстояние и прочие логистические трудности. Возникает это из-за того, что некоторые пенсионеры проживают в отдаленных или труднодоступных районах, в том числе в деревнях и поселках, где количество и уровень доступности социальных услуг может быть ниже, чем в густонаселенном городе;

- проблема с нехваткой социальных организаций и учреждений;

- недостаточное информирование определенных категорий граждан о наличии этих услуг;

- проблемы с мониторингом пожилых людей, которые могут нуждаться в социальных услугах, поскольку не все люди пожилого возраста обращаются за услугой;

- трудности, связанные с получением услуги, т.е., связанные с оформлением документов, ожиданием по разнообразным причинам.

Как показывает практика, проблемы доступности социальных услуг эффективно решает волонтерство. Это объясняется

тем, что именно волонтерское движение способно оказывать всестороннюю помощь (бытовую, финансовую, психологическую и др.), компенсируя в некоторых случаях нехватку услуг (особенно это стало заметно с приходом пандемии). В этой связи целесообразно расширять и всячески поддерживать волонтерское движение.

Для решения проблем с информированностью лиц старших возрастных групп об услугах и мерах социальной поддержки, на данном этапе, представляется целесообразным в большей степени использовать для этих целей средства массовой информации, в частности, телевидение и периодические печатные издания. Это объясняется тем, что несмотря на позитивную динамику увеличения доли населения старшего возраста – пользователей сетью Интернет, в возрастных группах 60-69 лет и 70 лет и старше пользуются возможностями интернета для заказа товаров или услуг онлайн 21,5% и 12,2% представителей этих возрастных групп соответственно [9]. Необходимо отметить, что проблема повышения уровня компьютерной грамотности людей пожилого возраста в России решается посредством организации учебных курсов. Вместе с тем, обеспечению доступности услуг может способствовать создание специальных упрощенных версий приложений, помогающих лицам старших возрастных групп получить услугу.

В рамках мероприятий по повышению трудовой активности граждан пожилого возраста заслуживает внимания помощь по их трудоустройству и адаптационные мероприятия на новом рабочем месте [4].

Таким образом, повышение доступности и качества социальных услуг уже давно стала приоритетной задачей во многих долгосрочных планах, программах, проектах по улучшению условий жизни и ее продлению, поэтому эта цель органично вписывается в концепцию активного долголетия. Сама возможность получать все необходимое быстро и удобно, помогает людям пожилого возраста и облегчает им жизнь, улучшает ее качество.

Социальные услуги – широкое понятие, поэтому проблемы с их предоставлением должны решаться комплексно. Основной задачей в сфере предоставления услуг населению старших возрастных групп должен быть качественный, ориентированный на клиента подход, обеспечивающий доступность предоставления услуги в любом удобном для него месте. В этой связи, представляется целесообразным создание интеграционных моделей учреждений социальной сферы для оказания людям пожилого возраста услуги многопрофильного характера. При этом все услуги должны быть полностью безопасными и не противоречить Конституции РФ в части прав и свобод любого гражданина страны.

Библиографический список

1. Богачева В.И. Развитие цифровых технологий предоставления услуг населению / В.И. Богачева, С.Н. Гагарина // Научные труды Калужского государственного университета имени К.Э. Циолковского, Калуга, 08–09 апреля 2020 года. – Калуга: Издательство Калужского государственного университета им. К.Э. Циолковского, 2020. – С. 990-995.
2. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ (последняя редакция). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
3. Бурцева Т.А. Оценка качества жизни населения старших возрастов при обосновании стратегий активного долголетия в условиях структурных демографических изменений / Т.А. Бурцева, С.Н. Гагарина, Н.Ю. Чаусов // Вестник университета. – 2019. – № 2. – С. 5-12. – DOI 10.26425/1816-4277-2019-2-5-12.
4. Чаусов Н.Ю. Введение в стратегическое управление активным долголетием: теория, методология, практика / Н.Ю. Чаусов, С.Н. Гагарина, Н.Н. Чаусов. – Калуга: ФБГОУ ВПО "Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского", 2020. – 178 с. – ISBN 978-5-88725-558-3.
5. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в

сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы". – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_311588/b01f25f25140747278fb9c24aa5ec7dac1fc7e05/

6. Чаусов Н.Ю. Оценка демографического старения для определения стратегических ориентиров и содержания программ активного долголетия / Н.Ю. Чаусов, С.Н. Гагарина, Т.А. Бурцева // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – № 2. – С. 95.

7. Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей в 2020. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru/docs/1873>

8. Постановление Правительства РФ от 30 октября 2021 г. N 1886 "О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "Социальная поддержка граждан" и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации". – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gov.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm>

9. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877>

INCREASING THE AVAILABILITY OF SERVICES FOR THE ELDERLY

R.E. Dmitriev, *Student*

S.N. Gagarina, *Candidate of Economic Sciences*

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky
(Russia, Kaluga)

***Abstract.** The article substantiates the need to draw attention to the problem of increasing the availability of services for the elderly. The results of the study made it possible to identify the most common problems in ensuring the availability of services characteristic of the regions of Russia. From all the variety of services provided to older people, the emphasis is placed on social services, and it is concluded that it is necessary to apply an integrated approach to their provision, including through the integration of social institutions.*

***Keywords:** services, accessibility, population, old age, integrated approach.*