

С. Э. Лиджи-Горяева, И. С. Авджаева,
(канд. социол. наук, зав. отделом,
Институт комплексных исследований
аридных территорий;
младший научный сотрудник,
Институт комплексных исследований
аридных территорий)
DOI 10.22162/2587-6503-2017-2-2-15-22

Социальное обслуживание как фактор стабильности общества

На рубеже веков в России произошло стремительное изменение общественных отношений, социально-экономических условий жизни граждан и становление новой социальной реальности. Совершившаяся неожиданно бескровная революция поразила все сферы жизнедеятельности: экономику, политику, государственную власть, социальную и духовную сферы, культуру, систему ценностей, все социальные институты и повседневные реалии. Словом, миллионы и миллионы граждан огромного государства в одночасье очутились в другой, неведомой им стране, в других условиях среды. Представители старшего поколения, конечно, помнят об этом. В обществе формировалось чувство неуверенности (даже растерянности), нестабильности, отсутствия каких-либо перспектив. Большинство людей с трудом адаптировались к стремительно меняющимся условиям, испытывали страх перед рыночными реформами. Социальная неудовлетворенность, непонимание происходящего, недовольство многими аспектами жизни на тот момент были характерны для основной части населения страны. Неслучайно драматические общественно-политические и экономические изменения на постсоветском пространстве были образно, но весьма метко названы П. Штомпкой «посттравматическим шоком» или синдромом [Штомпка 2001: 7]

Обобщая материалы социологических исследований за довольно длительный период времени (не только постсоветский), мы могли определенно констатировать: в 1961–1980 гг. (после пережитой страной войны и трагической тринадцатилетней ссылки калмыков) в республике были успешно решены основные народнохозяйственные задачи. Были восстановлены города и села, возрождены колхозы и совхозы, население обеспечивалось жильем. Явным достижением было

развитие разносторонней производственной, социально-культурной сфер. В целом к началу 1990-х гг. республика имела стабильно развивающийся народно-хозяйственный комплекс, сравнимый со среднероссийским уровнем благосостояния людей. По объему производства основной отрасли сельского хозяйства (животноводства) Калмыкия занимала одно из ведущих мест в стране.

Развитие сложных и противоречивых процессов, связанных с трансформацией всех отношений в российском обществе в первые годы реформ, выдвинуло на первый план и обострило комплекс социальных проблем. Связано это было с тем, что появились признаки социального расслоения, происходили радикальные изменения в тенденциях и направлениях социальной мобильности, возникали различные очаги социальной напряженности, менялись ценностные ориентиры людей, модели их поведения.

Практически в самом начале глобальных трансформационных процессов, происходивших в стране в постсоветский период, нами был осуществлен в конце 1990-х – начале 2000-х гг. ряд масштабных социологических исследований. При этом мы разделяем мнение ученых о том, что история не так часто предоставляет исследователям возможность быть свидетелями коренных преобразований в обществе «сверху», когда огромные массы людей вынуждены отвечать на вызов социальной среды.

Наше исследование было направлено на изучение и анализ особенностей социальной адаптации к изменившимся и изменяющимся условиям жизнедеятельности населения Республики Калмыкия, его различных групп и слоев в условиях трансформации общества.

Акцент делался на тенденциях и особенностях трудного и болезненного вживания граждан в новую жизнь, основных факторах социально-экономического развития республики в этот период, вопросах социального расслоения и социальной стратификации и соответствующих стратегиях адаптационного поведения граждан Калмыкии как региона Российской Федерации.

Основными целями и задачами исследования были измерение, слежение за тенденциями в изменении уровня и качества жизни, социальным самочувствием населения республики в условиях постсоветского реформирования общества.

Отдельные массовые опросы проводились нами совместно с информационно-аналитическим отделом Администрации Президента

Республики Калмыкия в лице Б. М. Муняновой, доктора социологических наук. Исследование «Изучение условий и качества жизни, процесса адаптации граждан к социально-экономическим преобразованиям, характера межнациональных отношений, толерантности» было проведено в 2002 г. совместно с Институтом социологии РАН под руководством доктора философских наук, профессора З. Т. Голенковой.

Заметное место в нашем исследовании занимали выявление, расчет и анализ статистических материалов Госкомстата России и Республики Калмыкия, анализ законодательных и нормативных актов органов власти различных уровней.

В рамках данной конференции напомним о некоторых выводах, сделанных на основе анализа достаточно объемного материала. За первые годы социально-экономических реформ в Республике Калмыкия обозначились социальные проблемы:

- низкая адаптированность жителей всех районов республики к экономическим и социальным условиям жизни, неуверенность в завтрашнем дне, повышение уровня тревожности массового сознания;

- изменение социально-экономической ситуации в регионе приводило к усилению тенденции к потенциальной миграции, особенно среди молодежи. Основными факторами выступали отсутствие постоянной работы, неудовлетворительные условия жизни и низкий уровень жизни;

- самой материально не благополучной категорией населения являлась группа «пожилых людей предпенсионного возраста»;

- наиболее остро проблема бедности и в целом неудовлетворенности жизнью ощущалась жителями районных центров. Благодаря наличию подсобного хозяйства у сельчан по сравнению с жителями города и райцентров нивелировались многие проблемы, такие как обнищание, безработица и низкая оплата труда и т. д.;

- ухудшение социально-экономической ситуации приводило к постепенному вытеснению трудовых ресурсов из сферы товарно-денежных отношений в сферу натурального хозяйства;

- при этом в республике отсутствовали объективные основы для межнациональной напряженности. Подавляющая часть населения фактически всех возрастных категорий не испытывала озабоченности по поводу национальных проблем [Лиджи-Горяева 2016: 109].

Новым явлением, возникшим в связи с проводимыми в нашем обществе реформами, стало достаточно скорое и значительное рассло-

ение людей по имущественному признаку (разделение на бедных и богатых). Уже в 1996 г. 47,8 % наших граждан признались, что живут ниже черты бедности и бедно, а в 1991 г. (после дефолта) — 59,4 %.

Вместе с тем были и те (пусть и незначительная доля), кто уже практически ни в чем себе не отказывал. Уже тогда треть наших жителей не одобряла подобное явление, причем из числа 50–59-летних негативно относились к этому 36,4 %, из числа пожилых людей старше 60 лет — 46,6 %.

Ситуация усугублялась тем, что на тот период люди были предоставлены сами себе. Каждый выживал, как мог. Сколько-нибудь продуманной социальной помощи отдельным категориям (кроме пенсионеров) практически не оказывалось.

Прошло немногим более десяти лет. За десятилетие россияне, в том числе жители Калмыкии, сумели противостоять страшному вызову времени, медленно, болезненно, но выйти из ситуации тяжелейшего кризиса, упрочить позиции. Безусловно, за достаточно небольшой отрезок времени произошли значительные качественные изменения в социально-экономической сфере жизнедеятельности общества. За это время заметно выросли реальные доходы граждан, повысилось материальное благополучие людей, изменились уровень и качество жизни, социальное самочувствие большинства населения.

В этой связи следует отметить, что одним из важных факторов социального равновесия в обществе является, на наш взгляд, организация и развитие мер социальной поддержки наиболее уязвимых слоев населения.

В целях снижения уровня социального неравенства, усиления адресности социальной поддержки у нас в республике реализуется закон № 225-III-3 «О государственной социальной помощи в Республике Калмыкия».

Сегодня спектр мер социальной поддержки наименее защищенных слоев населения весьма обширен. Реальная помощь в денежном, натуральном выражениях и иных формах оказывается многим категориям граждан как государством по специальным программам, так и гражданским обществом.

Одним из направлений государственной деятельности является социальная политика. По Конституции РФ: «Российская Федерация — социальное государство, политика которого направлена на создание

условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека» [Конституция Российской Федерации... 1993: ст. 7].

Поэтому государством постоянно уделяется серьезное внимание развитию и укреплению социальной сферы жизни общества. Даже в условиях современного затяжного и тяжелого экономического кризиса помощь и поддержка различным категориям малозащищенных слоев населения, людям с ограниченными возможностями здоровья остается в приоритете у государства.

Реализовывать политику государства в социальной сфере поручено социальным службам разного уровня. С 1 января 2015 г. вступил в силу Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее — новый закон) [ФЗ... 2013], являющийся на данном этапе основным документом, регулирующим деятельность социальных служб.

Социальные службы реализуют права малозащищенных и нуждающихся в помощи категорий граждан от имени государства, которому, в свою очередь, важно знать мнение населения по поводу эффективности работы таких служб. Поэтому с 2016 г. Институтом комплексных исследований аридных территорий согласно государственному заданию проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере социального обслуживания населения. Независимая оценка является неким контролем над деятельностью социальных организаций. В 2016 г. нами осуществлена независимая оценка предоставления социальных услуг в 13 комплексных центрах социального обслуживания населения, которые находятся в каждом районном муниципальном образовании республики. Всего в этих организациях было опрошено 344 респондента. Конкретно для каждого учреждения выборка составлялась исходя из численности обслуживаемых в каждом комплексном центре. По результатам опроса выявлено, что подавляющее большинство обслуживающихся в комплексных центрах (88,7 %) — это женщины. Каждый девятый (11,3 %) — представитель мужского пола. Большинство (57,5 %) получателей социальных услуг — граждане пожилого возраста старше 60 лет. У принявших участие в опросе был разный уровень образования: с начальным образованием — 22,3 % опрошенных, с общим средним образованием — 30,6 %; со средним специальным образованием — 35,5 %. Имели высшее образование 11,0 % респондентов. Среди опрошенных были инвалиды 1-й, 2-й, 3-й групп, пенсионеры, ветераны труда, участники Великой

Отечественной войны, труженики тыла, члены многодетных и малообеспеченных семей.

В рамках социологического опроса важно было узнать, для чего гражданам необходимо социальное обслуживание. Как выяснилось, большинство (59,0 %) обслуживаемых в этих центрах нуждаются в заботе о них. Также большая часть (56,0 %) отмечала необходимость в уходе за ними. Многие (37,0 %) сказали, что социальное обслуживание необходимо им для общения. Для значительной части (29,7 %) необходимо было чуткое внимание к ним. Социальное обслуживание как помощь в обеспечении полноценной жизни отметили 28,0 % обслуживаемых. Некоторые (14,7 %) поделились тем, что услуги, предоставляемые социальной службой, помогают сохранить привычный уклад жизни. Социальное обслуживание как помощь в создании домашнего уюта, поддержании состояния здоровья и уверенности в завтрашнем дне отметили 10,0 % респондентов. Некоторые (3,0 %) признались, что социальная служба помогает им выжить.

Для многих граждан, попавших в сложную жизненную ситуацию, комплексный центр социального обслуживания является неким помощником во многих сферах жизнедеятельности. Комплексные центры социального обслуживания населения оказывают различные виды услуг, начиная от социально-бытовых и заканчивая помощью в оформлении необходимых документов. Одной из важных задач исследования было выявить, какие же услуги наиболее востребованы гражданами. Опрос показал следующее.

Чаще всего из числа обслуживаемых на дому значимым для них отмечали покупку и доставку на дом продуктов питания (62,2 %). Это связано с тем, что большинство из них не имеют возможности выйти из дома для приобретения необходимых продуктов и товаров.

В равной степени значима для этой категории обслуживаемых такая услуга, как уборка жилого помещения (61,1 %), ведь многие обслуживаемые по состоянию здоровья, в силу преклонного возраста не могут самостоятельно выполнять эту работу.

Зачастую вызывает затруднение у пожилых людей поход в аптечный пункт. Поэтому необходимость помощи в приобретении лекарственных средств отметили 47,6 % опрошенных.

Для трети из надомников (34,4 %) является значимым содействие в оплате жилья и коммунальных услуг.

Почти треть (30,9 %) отметила необходимость в содействии при получении положенных мер социальной поддержки.

Для четверти (24,7 %) оказалась необходима помощь в оформлении тех или иных документов.

В ряде муниципальных образований республики отсутствует водоснабжение в жилых помещениях, не случайно поэтому часть обслуживаемых (особенно пожилые люди) нуждается в помощи в доставке воды.

В целом, проведя социологический опрос среди обслуживаемых в комплексных центрах, мы выяснили, что абсолютное большинство опрошенных полностью удовлетворено деятельностью анализируемых учреждений.

В большей степени обслуживаемые удовлетворены вежливостью, тактичностью, доброжелательностью, компетентностью и уровнем профессионализма всех специалистов социальных учреждений.

Также обслуживаемые отмечают высокий уровень стремления работников учреждения помочь им во всем. Это очень важно и ценно, так как в современных нелегких условиях специалисты социальных учреждений зачастую изыскивают возможности оказать дополнительную помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Надо отметить, что получатели услуг удовлетворены культурой и качеством обслуживания в социальных учреждениях. Подавляющее большинство удовлетворены чистотой, оформлением и удобством мест ожидания в помещениях, где предоставляет свои услуги каждая социальная организация.

Высокая удовлетворенность отмечается у обслуживаемых графиком работы и количеством предоставляемых услуг в этих учреждениях.

Таким образом, согласно данным опроса, обслуживаемые в комплексных центрах социального обслуживания населения республики выразили высокий уровень удовлетворенности деятельностью этих организаций. Кроме того, в ходе исследования обслуживаемые высказывали огромную благодарность работникам социальных служб и органам государственной власти, которые курируют данную сферу.

Литература

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. с учетом поправок) [электронный ресурс] // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0> (дата обращения: 18.01.2017).

Лиджи-Горяев С. Э. Социальная адаптация населения Республики Калмыкия в условиях трансформирующегося российского общества: социологический аспект: Монография / С. Э. Лиджи-Горяева; рец. З. Т. Голенкова. Элиста: ИКИАТ, 2012. 109 с.

Лиджи-Горяева С. Э. Система социальной защиты и льготы для социально незащищенных слоев и групп населения в регионе. Экономическая энциклопедия Республики Калмыкия. Элиста: ЗАОр «НПП Джангар», 2016. С. 256–260.

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [электронный ресурс] // URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 19.01.2017).

Штомпка П. Культурная травма в посткоммунистическом обществе // Социологические исследования. 2001. № 2. С. 7–9.