

Е.С. Егорова

**КАЧЕСТВО УСЛУГ
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

◆ Издательство ТГТУ ◆

Министерство образования и науки Российской Федерации
ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»

Е.С. Егорова

**КАЧЕСТВО УСЛУГ
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Монография



Тамбов
Издательство ТГТУ
2007

УДК 303.022
ББК У9(2)442.5-823.2
Е302

Рецензенты :

Доктор экономических наук, профессор, директор института
«Экономика и управление производствами» ТГТУ
Б.И. Герасимов

Доктор экономических наук,
профессор кафедры «Экономика и управление» ТГТУ
В.Д. Жариков

Е302 **Егорова, Е.С.**

Качество услуг социально-экономической организации : монография / Е.С. Егорова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 88 с. – 100 экз. – ISBN 5-8265-0587-7 (978-5-8265-0587-8).

Рассматриваются теоретические основы и методологические аспекты управления качеством услуг социально-экономической организации, и разработана методика оценки качества услуг, производимых данной организацией. Проведен подробный анализ качества услуг социально-экономической организации на примере Тамбовского регионального отделения Фонда обязательного социального страхования.

Предназначена для работников социальной сферы, научных работников, аспирантов, преподавателей, а также широкого круга читателей, интересующихся современными тенденциями в менеджменте качества.

УДК 303.022
ББК У9(2)442.5-823.2

ISBN 5-8265-0587-7
(978-5-8265-0587-8) © ГОУ ВПО «Тамбовский государственный
технический университет» (ТГТУ), 2007

Научное издание

ЕГОРОВА Екатерина Сергеевна

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Монография

Редактор В.Н. Митрофанова
Инженер по компьютерному макетированию Т.Ю. Зотова

Подписано в печать 28.02.2007
Формат 60×84/16. 5,11 усл. печ. л. Тираж 100 экз. Заказ № 172

Издательско-полиграфический центр ТГТУ
392000, Тамбов, Советская, 106, к. 14

ВВЕДЕНИЕ

Начиная со второй половины XX в. и до настоящего времени качество является одним из широко используемых и дискутируемых экономических понятий. По мере проведения реформ в России все большее внимание уделяется качеству социальной сферы. Значение изучения качества очевидно, так как качество является своеобразным индикатором эффективности социальной политики, который характеризует степень соответствия социальной услуги ее заданным свойствам.

Важнейшие задачи социальной политики государства – обеспечить каждому гражданину социальные гарантии по основным секторам социального обеспечения: пенсионное, здравоохранение и медицинская помощь, обеспечение занятости вследствие безработицы, пособия по нетрудоспособности, семейные и материнские пособия и пр. В связи с переходом на рыночную экономику государственное финансирование большинства социальных услуг было прекращено, что в значительной степени повлияло на уровень их качества.

Основным проводником государства в области социальной политики являются социально-экономические организации (СЭО), основная цель деятельности которых – защита работающих граждан и членов их семей от действия социальных рисков; такие как Фонд обязательного социального страхования, Фонд обязательного медицинского страхования, Пенсионный фонд. Выполнение большинства социальных задач государства, связанных с защитой работающих граждан от социальных рисков, происходит посредством услуг, производимых СЭО.

В последнее десятилетие сфера социальных услуг является одним из ключевых объектов реформирования. Именно рыночная переориентация российской экономики определила основные направления социальных преобразований. Достижение Россией уровня развитых стран требует не только высоких экономических, но и социальных показателей. В современных экономических условиях Россия проигрывает развитым странам по многим социальным показателям. Одной из основных проблем социальной сферы в РФ является низкое качество производимых услуг.

В этой связи, анализ качества услуг СЭО особенно важен, так как позволяет оценить эффективность действующей системы социально-экономических отношений и конечного продукта – услуги СЭО, а также выявить недостатки деятельности СЭО, устранение которых может послужить резервом дальнейшего повышения качества социально-экономических услуг.

1. ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА, КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И МЕСТО УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СИСТЕМЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Управление качеством, выделившееся в отдельную дисциплину в 1920-е гг., в настоящее время органически влилось в общий менеджмент организации. В России внимание к управлению качеством постоянно возрастает. Проблема качества постоянно привлекает внимание не только специалистов технических специальностей, но и ученых экономистов, социологов, широкие круги общественности, государственных деятелей. Проводятся исследования в различных областях качества: качество продукции и услуг, качество жизни.

Объективная потребность интеграции страны в мировое экономическое сообщество требует соответствия не только экономическим, но и социальным стандартам развитых стран. Система социально-экономических отношений – это сфера жизненно важных интересов населения. Ее качественные и количественные характеристики свидетельствуют об уровне социального, экономического и культурного развития государства и общества. Сформировать же эффективную систему социально-экономических отношений можно только на основе сочетания различных видов и организационно-правовых норм социальной защиты, активного и ответственного участия в ее функционировании работников, работодателей и государства.

Проблемы управления качеством требуют поиска новых путей их разрешения, однако, прежде всего, следует подвергнуть критическому анализу само понятие «качество», ибо до настоящего времени дискуссии по этому вопросу не прекращаются.

В 1986 г. Международной организацией по стандартизации были сформулированы термины по качеству для всех отраслей бизнеса и промышленности. В 1994 г. было стандартизовано следующее определение качества: «Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. В настоящее время существует множество подходов к определению качества и его трактовок.

Голиков А.А. под качеством продукции понимает «совокупность и уровень потребительских свойств благ природы, труда и продуктов труда, характеризующих их общественную полезность».

У Азгальдова Г.Г. под качеством подразумевается «совокупность относящихся к потребительской стоимости свойств любого продукта труда». Он пишет: «Любой продукт труда имеет практически бесконечное количество различных характеризующих его свойств. Нас интересуют не все теоретически возможные свойства какого-либо продукта, а только те из них, с которыми мы сталкиваемся в процессе потребления. В подавляющем числе случаев под термином «качество» понимают именно свойства, которые характеризуют потребительскую стоимость. Таким образом, качество – это комплексная характеристика продукта труда, отражающая совокупность всех свойств, относящихся к его потребительской стоимости» [7].

По ГОСТ 15467-79 качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В Международном стандарте ISO 8402:1994 качество определяется как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. При этом определение качества относится как к товарам и услугам, так и к процессам производства товаров и услуг. Любая продукция (услуга) должна соответствовать определенным требованиям потребителей. Качество характеризует соответствие

товара (услуги) этим требованиям. Свойства товара (услуги), которые характеризуют их пригодность к выполнению определенных требований, называются признаками, характеристиками качества.

Немецкое общество качества дает следующее определение: качество есть совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению.

Джозеф Джуран, ведущий американский специалист по системам качества считает что качество – это пригодность к использованию [1].

Арманд Фейгенбаум [20] определяет качество как «решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром, а измеряется в соответствии с удовлетворением его требований. Требования могут быть выражены явно или неявно, могут быть сознательными или неосознаваемыми, объективными или субъективными. Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте на конкурентном рынке».

Прежде чем перейти к определению качества услуг социально-экономической организации (СЭО) рассмотрим само понятие «услуги», «качество услуги» и «качество социальной услуги».

По ГОСТ 50691-94 услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [3]. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяют на две группы:

– материальные услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан, а также перевозку грузов и людей. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.;

– социально-культурные услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. В частности, к социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.

Уровень качества услуги – относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

Политика в области качества услуг СЭО должна быть направлена на реализацию следующих основных задач: удовлетворение обслуживаемого населения с точки зрения профессиональных стандартов и этики, учет требований общества, эффективность деятельности СЭО, результативность предоставления услуги, непрерывное повышение качества услуги [5].

Социальные услуги должны предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Социальные услуги населению предоставляют организации различных организационно-правовых форм: государственные учреждения, внебюджетные фонды; некоммерческие и благотворительные организации и др. Социальные услуги предоставляют клиентам в соответствии с соответствующими федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации.

Социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные виды:

– социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;

– социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан;

– социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);

– социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;

– социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;

– социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан [3].

Несмотря на то, что качество социальных услуг, безусловно, оказывает влияние на качество жизни населения, при анализе понятия качества жизни населения данной категории не уделяется должного внимания.

В целях данного исследования за основу взято определение понятия «качество» данное А. Фейгенбаумом, в соответствии с которым качество услуги (или продукции) определяется ее потребителем. Этот факт особенно важен при анализе качества услуг СЭО, так как от их качества зависит не только моральное удовлетворение потребителя – получателя услуги СЭО – но также здоровье и благополучие застрахованного и членов его семьи.

Начатый в XX в. процесс ориентации на качество продукции и услуг, а затем на создание систем качества для всех аспектов жизни общества, затронул и такую категорию, как «качество жизни». Качество услуг социально-экономической организации непосредственно связано с понятием «качество жизни», а именно, является одной из его составляющих.

1990-е гг. XX в. для России оказались периодом формационного сдвига, во многом носящего регрессионный характер. С одной стороны, страна вернулась на путь капиталистического развития, формы которого по сравнению с современным состоянием мировой экономики имеют исторические аналогии в далеком прошлом: Россия вступала в стадию первоначального накопления капитала – в фазу развития, пройденную Европой в XVII – XIX вв., Америкой на рубеже XIX–XX вв., а большинством развивающихся стран в 1940 – 1960-е гг. XX в. С другой стороны, особенности современных мировых хозяйственных связей сразу поставили Россию, сильно ослабленную революционными процессами начала 1990-х гг. и экономически, и политически в положение развивающихся стран. В настоящее время качество образования, здравоохранения вызывает озабоченность и тревогу, а также качество государственных институтов и правовой основы их функционирования, т.е. все, что составляет качество жизни народа и государства. Причина в недостаточном внимании к проблемам качества жизни, в том, что в политике российского правительства социальные вопросы не являются основными. Сложная социально-экономическая ситуация в стране может быть преодолена на основе выработки согласованной стратегической линии поведения большинства хозяйствующих субъектов, которые определяют условия и направление социально-экономического развития с

учетом не только экономических, но и социальных факторов, в том числе факторов выживания общества в период системного экономического кризиса.

Проблемы социально-экономического развития общества, экономического роста всегда занимали и занимают центральное место в современной науке и практике. Это объясняется тем, что экономический рост является одной из составляющих экономического развития как страны, так и региона, а также важнейшей целью общества.

Под экономическим ростом понимается целевая функция общественного воспроизводства, выраженная в количественном увеличении и качественном совершенствовании общественного продукта и факторов производства. Другими словами, экономический рост – это увеличение общего объема производства в стране или регионе за определенный период. Экономический рост обычно рассматривается не только как важная экономическая цель, но и как показатель и источник экономического развития региона и страны в целом [8].

Необходимость изучения и анализа качества жизни обусловлена тем, что качество жизни (и в том числе, качество услуг СЭО) является основным фактором экономического роста в стране и регионах, а также признано международным сообществом одним из главных показателей, наряду с научно-техническим прогрессом, характеризующих развитие стран и народов на мировом уровне [8]. Поиск новых путей экономического развития привел к осознанию, что только качество жизни может в наибольшей степени выражать цели мирового сообщества.

Растущая экономика при положительном значении темпов экономического роста характеризуется приростом годового реального продукта, который дает возможность полнее и более эффективно удовлетворять постоянно возрастающие потребности общества. Увеличение реальных заработков расширяет круг возможностей для людей в реализации потребностей. Вместе с тем, экономический рост позволяет обществу осуществлять новые социальные и экономические программы без снижения существующего уровня потребления, сокращения объемов инвестиций и производства общественных благ.

Исходные представления об уровне благосостояния, как определенных стандартах жизни, формировались уже в работах А. Смита, Д. Рикардо. В современных условиях в содержание категории «качество жизни» включают не только потребительские блага и условия труда, а также степень развития сферы обслуживания. Исторический опыт свидетельствует, что с внимания к качеству начался выход из кризисных ситуаций многих стран. Проблемам качества жизни посвящены новаторские работы видных зарубежных теоретиков и практиков в области качества: Деминга, Джурана, Фейгенбаума, Тагути и др. С помощью государственной политики, направленной на качество, преодолевались крупномасштабные кризисы в послевоенной Японии и Германии. Кризисные ситуации, возникшие в конце 1980-х – начале 1990-х гг., заставили целые страны – Швецию, США, Англию обратиться к качеству как единственному средству, помогающему национальной экономике устоять под натиском конкурентов.

Исследованием проблем качества жизни занимаются многие отечественные ученые, в частности: Б.В. Концов, А.В. Гличев, Ю.В. Крянев, М.Б. Плущевский, А.И. Субетто и многие другие. Серьезную организационную и научную работу в области качества жизни ведут Госстандарт России и его институты, в том числе Академия проблем качества. Таким образом, однозначно можно утверждать, что качество жизни является современной парадигмой цивилизованного развития. Это предполагает необходимость выявления взаимосвязей составляющих качества жизни, новых подходов к созданию и использованию методов оценки качества жизни человека [8].

Первоначально понятие качества жизни носило достаточно абстрактную форму, основанную главным образом на необходимости дополнения материального благосостояния оценками состояния экономической безопасности и негативного воздействия окружающей среды. В ходе дальнейших исследований появилось несколько систем оценки качества – от очень широких, включающих в себя практически все составляющие представлений современного человека о системе жизненных ценностей (гуманизация общества, экология, демографическая ситуация, возможность самореализации, мирное сосуществование, моральное здоровье общества, социальная сфера, возможность получения образования и т.д.) до достаточно узких, основывающихся, прежде всего, на уровне материального благосостояния населения. Последние исследования дают основание полагать, что экономическая категория «качество жизни населения» может быть определена как «сформировавшаяся в массовом сознании оценка совокупности характеристик условий жизни населения» [3].

Качество – сложное, до конца не познанное понятие. Опираясь на опыт промышленно развитых стран, можно сказать, что качество – политическая, экономическая и нравственная категория. Качество продукта, работ, услуг – это прибыль самостоятельной экономической единицы и, следовательно, тех, кто создает это качество. Качество социальных услуг и окружающей среды – это здоровье. Качество образования – это высокий совокупный накопленный интеллект трудового потенциала. Все вместе – это высокий уровень душевного комфорта людей, достоинство нации государства – качество жизни [13].

Качество жизни представляет собой сложную структуру взаимосвязей ее составляющих: качество природной среды, качество здоровья популяции, качество социально-экономических услуг, духовное качество, качество образования и т.п. По мнению независимой комиссии ЮНЕСКО по народонаселению и качеству жизни, это понятие включает и такие элементы как адекватное питание, экологическое жилище, безопасность, самореализация и др. В России население в большинстве своем живет тяжело, с множеством проблем. Решить их можно путем обеспечения качества жизни, учитывая его (качества) составляющие во взаимосвязи.

Управление качеством жизни включает в себя управление основными составляющими системы качества. В исследовании предлагается авторский перечень основных составляющих системы качества жизни в их взаимосвязи (рис. 1).

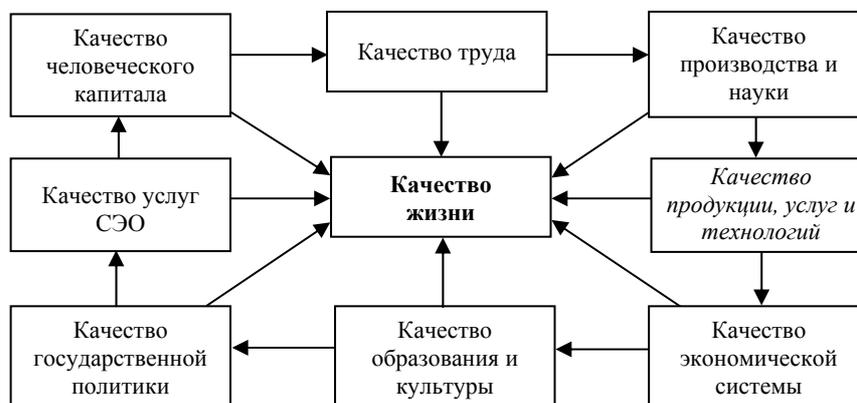


Рис. 1. Основные составляющие системы качества жизни

«Качество жизни» не имеет однозначного определения. Согласно программе развития Организации объединенных наций (ООН), основными показателями, характеризующими качество жизни, являются ожидаемая продолжительность жизни, образование и уровень валового внутреннего продукта (ВВП) на душу населения. Все большее распространение получает не столько оценка качества товаров и услуг, сколько разработка концепции качества жизни населения, качества деятельности, гарантирующих стабильное экономическое развитие стран мирового сообщества.

До сих пор качество жизни пытаются измерять через уровень жизни, через уровень потребления. В этом случае потребление и материальное благополучие рассматриваются как определяющая сторона качества жизни.

Качество жизни тем выше, чем больше потребностей и интересов людей удовлетворяется (табл. 1). В рамках подхода к качеству жизни рассматриваются не только экономические, но и культурные, социальные потребности, потребности в уверенности в будущем. Известное библейское выражение о том, что человек не хлебом единым жив, подчеркивает ведущее значение в жизни человека духовных ценностей. Качество жизни в первую очередь определяется духовностью, ибо она есть определяющее условие жизни человека и человечества [15].

Качество жизни отражает закономерное возвышение потребностей общества, его материальной и духовной культуры, что является следствием роста и совершенствования материального и нематериального производства. Качество жизни выражается через многообразные показатели. К ним относятся:

- качество питания;
- качество и модность одежды;
- комфорт жилища;
- качество здравоохранения;
- качество образования;
- качество социальных услуг;
- качество сферы обслуживания;
- качество окружающей среды, структура досуга;
- степень удовлетворения потребностей: в содержательном общении; в знаниях;
- в творческом труде: уровень стрессовых состояний; структура расселения и т.д. [15, 16].

1. Перечень потребностей интересов потребителя

Потребности человека	Потребности организации (общества)
Технические потребности	
в организации; в жизнедеятельности; в порядке; в безопасности; в стабильности; в информации.	в труде; в прибавочном продукте; в организации; в безопасности; в стабильности; в информации.
Биологические потребности	
физиологические; в продолжении рода; в пище, в жилье и одежде; в отдыхе; в здоровье.	в устойчивом развитии; в достижении гармонии между людьми и между обществом и природой.
Социальные потребности	
в управлении и организации; в творческом труде; любви, семье; в информации и знаниях; в вере и патриотизме; в самовыражении; в свободном времени; в общении; во власти;	в управлении; в вере; в саморазвитии.

в принадлежности к социальной группе.	
Интересы	
технические; биологические; социальные; эстетические и др.	в милосердии; в развитии культуры; в современном производстве.

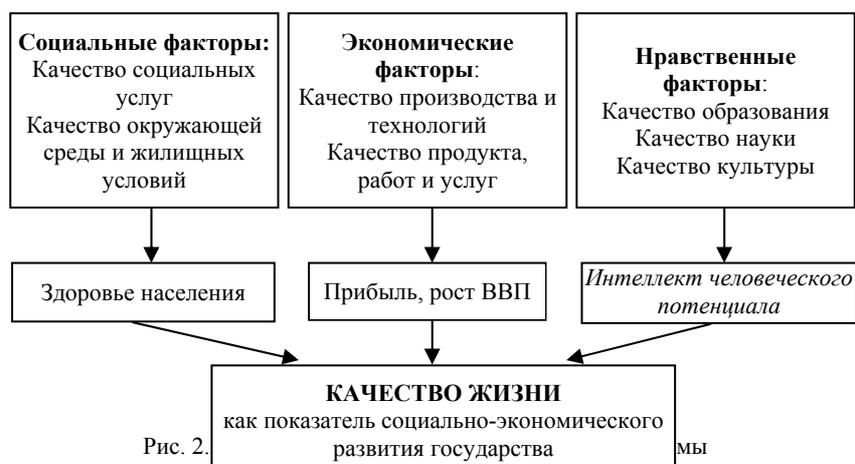


Рис. 2. КАЧЕСТВО ЖИЗНИ как показатель социально-экономического развития государства

Современные исследователи качества жизни считают необходимым рассматривать данную категорию как системную целостность, которая выражается через сложную структуру взаимосвязей ее составляющих: качество природной среды, качество здоровья популяции, качество образования, качество услуг социальной сферы, качество культуры.

Взаимосвязь таких составляющих как качество образования, здоровье популяции, качество культуры, услуг социальной сферы и др. трансформирует множество перечисленных элементов на новый качественный уровень, чем и является качество жизни. Система представляет собой целостность, определяемую некоторой организующей общностью этого целого. Системность качества жизни (рис. 2) определяется качеством взаимосвязей между ее составляющими, качеством ее целостности.[8, 13].

Повышение качества жизни является приоритетным направлением развития общества, о чем свидетельствуют законодательные документы как Российского, так и Международного значения.

В начале 1970-х гг. XX в. Экономический совет ООН (ЭКОСОС), систематизировав и обобщив предложения демографов, социологов, экономистов, экологов и специалистов других профилей, подготовил документ по стратегии дальнейшего развития человечества. Одним из ключевых положений этого документа является ориентированность на «качество жизни» в глобальном экономическом развитии. Глобальным требованиям цивилизационного развития отвечает категория качества жизни людей, так как она является интегральной качественной характеристикой жизни людей, раскрывающей по отношению к обществу в целом критерии его жизнедеятельности, условия жизнеобеспечения, а также и условия жизнеспособности общества как целостного социального организма [1].

Проблема качества жизни в настоящее время стала играть такую же роль в осмыслении динамики жизни общества, как стремление построить обобщающий показатель развития экономики. В настоящее время таким показателем признан валовой внутренний продукт. Однако совершенно ясно, что показатель ВВП нуждается в серьезном дополнении со стороны социальной политики, наиболее функционально связанной с качеством жизни.

Социальная политика, как и любая политика вообще, является элементом системы управления. Для проведения эффективной социальной политики важно знать в первую очередь тенденции качества жизни. Построение системы управления, таким образом, позволит перенести основные усилия общества на борьбу с негативными процессами, а не с их последствиями. Значительно выгоднее для общества не допускать бедность, чем бороться с ней, сократить смертность, а не обсуждать желательность миграционного прироста населения и т.д.

Анализируя вышесказанное, можно сделать вывод, что качество жизни это сложная синтетическая категория, аккумулирующая все существенные для личности условия существования, уровень развития и степень удовлетворения всего комплекса потребностей и интересов людей. К компонентам этой категории отнесены товары и услуги, доходы, сбережения, духовные потребности, личная безопасность, состояние среды обитания, социальные услуги и другие атрибуты социальной комфортности [8].

Аналогично тому, как категория всеобщего управления качеством признана ведущим стимулом развития промышленности, категория «управление качеством жизни» является основой развития и совершенствования социальной сферы, инструментом эффективной социально-экономической политики, что подтверждается опытом промышленно развитых стран в решении проблем экономического развития. В течение последней четверти века в развитых странах происходят не только структурные перестройки экономики, но и реформы в социальной сфере, главной задачей которых является борьба с бедностью населения, что в настоящее время является главной проблемой для России. Качество социальных услуг населению является одной из составляющих понятия качества жизни человека и показателем развития страны в целом.

Существует определение «достойного человека уровня жизни», под чем понимается комплекс социально-экономических, духовных, экологических и иных условий, обеспечивающих реализацию конституционного права граждан Российской Федерации на жизнь, соответствующую общепринятым мировым стандартам и сложившимся в обществе представлениям на основе реальных социально-экономических возможностей общества и государства.

Согласованный уровень жизни граждан Российской Федерации определяется следующими основными показателями:

– объемом валового внутреннего продукта на душу населения;

- объемом производства товаров первой необходимости;
- уровнем инфляции;
- уровнем безработицы;
- величиной реальных доходов на душу населения;
- размером реально выплачиваемой среднемесячной заработной платы работника;
- соотношением прожиточного минимума и минимального размера оплаты труда;
- числом граждан с доходами ниже прожиточного минимума;
- долей государственных расходов на образование, культуру, здравоохранение и социальное обеспечение;
- соотношением доходов десяти процентов наиболее и наименее обеспеченного населения;
- отношением среднего размера пенсии к прожиточному минимуму;
- продолжительностью жизни человека (ожидаемой при рождении и фактической);
- соотношением рождаемости и смертности населения;
- объемом государственного и муниципального жилищного строительства;
- объемом розничного товарооборота,
- отклонением состояния окружающей среды от нормативов.

Такие из вышеприведенных показателей, как продолжительность жизни человека, соотношение рождаемости и смертности населения, отношение среднего размера пенсии к прожиточному минимуму непосредственно зависят от эффективности функционирования системы социально-экономических отношений и качества услуг СЭО. Кроме того, качество услуг СЭО оказывает влияние на такие показатели как величина реальных доходов на душу населения, число граждан с доходами ниже прожиточного минимума и др.

Качество услуг СЭО необходимо рассматривать с несколько иной позиции, чем качество промышленных товаров и услуг. Несмотря на то, что из приведенных определений качества продукции вытекает, что процесс производства продукции и сам продукт должен быть создан с целью максимального удовлетворения потребностей населения, коммерческий производитель всегда преследует собственные цели, а именно, получение прибыли, удержание сегмента рынка, выход на новые рынки и пр. Качество услуг СЭО необходимо рассматривать с несколько иной позиции, чем качество промышленных товаров и услуг. Особенностью услуги СЭО является то, что целью ее производства является не получение прибыли, а поддержание и восстановление жизне- и трудоспособности индивида, подвергнувшегося воздействию социального риска. Производство услуг СЭО затрагивает исключительно интересы населения – потребителей социально-страховых услуг, в связи с чем, от качества услуг СЭО зависит не только качество жизни населения, но и качество рабочей силы и, в итоге, социально-экономическое развитие страны.

Фактически качество услуг СЭО – это своеобразный индекс удовлетворенности населения тем, как государство исполняет свои социальные обязанности перед гражданами.

Планировать и обеспечивать следует не ограничения и бедность, а благосостояние; необходимо сменить ориентиры с чисто экономических на определяющие качество социальной сферы жизни населения, а именно, направленные на решения таких вопросов как реформирование жилищно-коммунального хозяйства, оздоровление экологии, повышение уровня образования и здравоохранения населения, обеспечение социальных гарантий.

В исследовании предлагается авторское понятие качества услуг социально-экономической организации. Качество услуги СЭО определяется степенью соответствия совокупности характеристик услуги, обуславливающих ее способность удовлетворить потребности населения в защите от социальных рисков, требованиям, предъявляемым стандартами качества социальных услуг.

Качество процесса производства услуги или продукта определяется рядом его составляющих, образующих петлю качества. В соответствии с Международными стандартами ИСО под петлей качества понимают замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизацию. Качество создается и поддерживается на всех этапах петли качества. Достаточно не уделить должного внимания качеству на каком-либо из этапов, как страдает качество всего товара или услуги, падает имидж производителя, доверие к нему потребителей.

Основной идеей петли качества является обеспечение целостности процессов управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции или услуги. С помощью петли качества осуществляется взаимосвязь изготовителя продукции (услуги) с потребителем и со всеми объектами, обеспечивающими решение задач управления качеством продукции (услуг).

Качество закладывается в услугу на начальном этапе и должно поддерживаться на всех стадиях процесса ее производства. Произвести качественную услугу можно лишь, когда соблюдаются необходимые критерии качества на всех стадиях процесса.

Исследуемый объект – услуга СЭО относится к сфере обслуживания населения, а именно к сфере социальных услуг. Продуктом являются различные виды услуг, направленные на компенсацию или минимизацию последствий изменения материального и (или) социального положения индивида. Субъектами процесса производства услуг СЭО являются: страховщики (СЭО), страхователи (работодатели), застрахованные лица, а также иные органы, организации и граждане, определяемые в соответствии с федеральными законами о конкретных видах обязательного социального страхования.

Качество начинается с исследования потребностей. Это самый важный этап жизненного цикла любого товара (услуги), так как именно на нем решается общий замысел, формируется образ, определяются самые общие характеристики [13, 16]. Обозначив проблему, определяются основные этапы по ее решению, а именно: разработка законодательной базы; доведение и разъяснение законодательных норм положений до исполнителя; организация исполнителем деятельности по обеспечению защиты населения от всех видов социальных рисков; наблюдение за реализацией социальных программ и оценка эффективности проведенных мероприятий.

В данном исследовании предложена петля качества услуг СЭО (рис. 3), которая представляет собой последовательность мер, определяющих качество услуги СЭО на этапах ее разработки, производства и контроля за ее исполнением, а именно:

1. Исследование потребности населения в защите от социальных рисков.

2. Создание законодательной базы, регламентирующей основные положения по обеспечению защиты населения от социальных рисков.
3. Доведение и разъяснение данной информации до исполнителя (страховщика), страхователей застрахованных лиц и прочих организаций социального назначения.
4. Организация страховщиком процесса защиты населения от социальных рисков:
 - планирование;
 - проведение конкретных мероприятий, предусмотренных законодательством в целях защиты населения от социальных рисков:
 - работа со страхователями;
 - работа с застрахованными физическими лицами;
 - работа с учреждениями социального назначения (лечебно-профи-лактическими, санаторно-курортными; детско-оздоровительными);
 - обслуживание населения;
 - информационная поддержка;
 - обеспечение прозрачности деятельности страховщика.
5. Мониторинг процесса реализации мероприятий по защите населения от воздействия социальных рисков.
6. Оценка эффективности проведенных мероприятий по производству социально-экономических услуг.
7. Выявление новых потребностей населения в услугах СЭО и т.д.

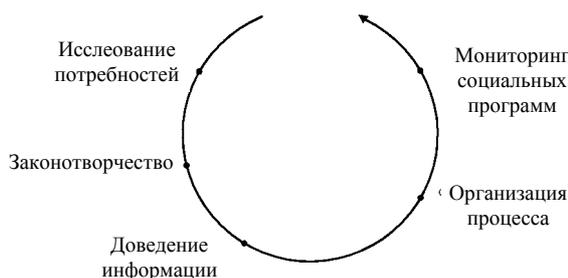


Рис. 3. Петля качества услуг СЭО

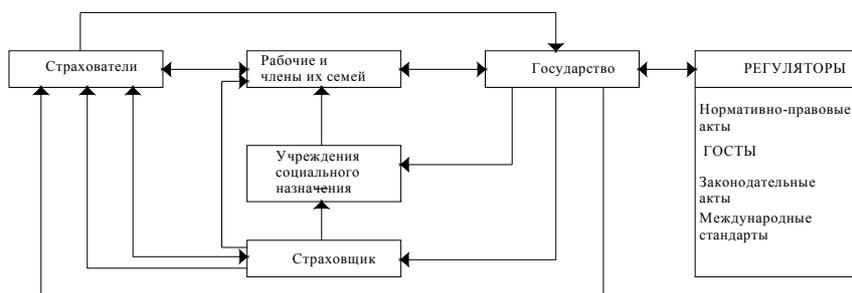


Рис. 4. Схема информационного обеспечения процесса производства качественных услуг СЭО

Направления взаимодействия субъектов системы социально-экономических отношений на основных этапах производства услуг СЭО представлены в виде схемы информационного обеспечения процесса производства услуг СЭО (рис. 4).

Как показано на рис. 3 процесс производства услуги СЭО начинается со взаимоотношений между государством и населением. Потребность в услугах СЭО возникает из необходимости защиты населения от социальных рисков. В условиях рыночной экономики социальный риск принимает форму потери трудового дохода, при социальной экономике – форму соответствия необходимым стандартам уровня и качества жизни.

В целях улучшения качества услуг СЭО необходимо анализировать социальные проблемы, с которыми сталкиваются граждане в разных регионах, проводить анкетирования и социологические опросы, глубокий анализ статистической информации, чтобы своевременно выявлять возникающие потребности населения в защите от социальных рисков и принимать меры по их удовлетворению.

Следующим этапом процесса производства услуг СЭО является разработка нормативной документации, определяющей основные права и обязанности субъектов социально-экономических отношений.

На данном этапе следует проводить экспертные исследования в сфере законотворчества на предмет необходимости внесения изменений в существующие законы и нормативные акты, которые могли бы улучшить качество производимой социально-экономической услуги и, в результате, качество жизни населения.

Важнейшим этапом процесса производства услуг СЭО является доведение и разъяснение информации до всех субъектов системы социально-экономических отношений. В целях улучшения качества услуг СЭО необходимо повысить правовую грамотность граждан в сфере социально-экономического обслуживания. В частности, государство должно обеспечить доступ граждан к понятной и правдивой информации о правах, возможностях и обязанностях участников социально-экономических отношений с помощью средств массовой информации, проведения разъяснительной работы в регионах.

Организация услуг СЭО включает в себя множество подфункций, таких как работа со страхователями, застрахованными лицами, учреждениями социального назначения и т.д.

В системе качества услуги СЭО должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации-исполнителя (СЭО), осуществляющего реализацию социальных программ, производство услуг и мониторинг проведенных мероприятий с позиции определения их способности удовлетворять социально-экономические потребности застрахованных.

Страховщик должен определить, спланировать и обеспечить выполнение процессов предоставления услуги.

Для организации качественного процесса производства услуги необходимо:

- наличие документированных рабочих инструкций, определяющих способы производства услуги, соответствие стандартам и программам качества;
- регулирование и управление процессами предоставления услуги;
- утверждение процесса производства услуги.

Основным направлением деятельности СЭО является организация взаимодействия с населением – получателем услуг СЭО – посредством работодателей, выступающих в качестве страхователей. В структуре СЭО выделен контрольно-ревизионный отдел, в обязанности которого входит контроль за целевым и своевременным расходованием страхователем страховых средств.

Важнейшей задачей СЭО является не только исполнение обязательств в результате наступления страхового случая, но также проведение мероприятий по предотвращению его наступления (это в первую очередь касается обеспечения безопасных условий труда на предприятиях с вредным или опасным производством). Так как выполнение поставленных задач является одним из показателей качественной работы СЭО, целесообразно проводить исследования, направленные на выявление несоответствия организации производства нормам технической безопасности.

Для обеспечения качественной работы СЭО необходимо установить этические нормы и стандарты поведения среди участников организации для предоставления качественных квалифицированных услуг. Качественное взаимодействие с застрахованным лицом должно включать информацию о:

- характеристике услуги, ее области деятельности, размере (в денежном (пособия) или натуральном (путевки) выражении);
- доступности и затратах времени на ее предоставление;
- условия предоставления услуги;
- адекватных и легкодоступных средствах для эффективного обмена информацией;
- возможности влияния застрахованного лица на качество услуги;
- установлении взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя.

Качество услуги СЭО – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности застрахованных лиц. Важными характеристиками качества услуг СЭО являются, например, степень соответствия деятельности здравоохранения потребностям пациентов; удовлетворенность застрахованных (например, необходима реабилитация или повторное лечение); оперативность и регулярность (реагирование на запросы, частота предоставления услуг); быстрота, слаженность, скорость при сборе, обработке и анализе информации, выработке и принятии решений и т.д. Качество услуг СЭО зависит от конечного результата деятельности по производству услуг, т.е. определяется влиянием услуг на состояние работающих и членов их семей (физическое здоровье, работо- и жизнеспособность, продолжительность жизни, показатель рождаемости).

Для оценки эффективности мероприятий по производству услуг СЭО следует проводить мониторинг качества реализации социальных программ, а также необходимо оценивать качество каждого конкретного мероприятия в рамках социальных программ. В ходе контроля качества следует подготавливать и использовать данные по этапам обслуживания, жалобам и рекламациям потребителей, результатам социологических опросов, анализу статистической информации. Проверку качества услуги и процесса ее предоставления следует проводить на соответствие обязательным требованиям нормативных документов, положениям и инструкциям по исполнению услуги, государственным стандартам в области качества социальных услуг, рекомендациям Международной организации труда (МОТ).

В целях обеспечения качества услуг СЭО необходимо определить контрольные точки основных этапов процесса производства услуги, которые подлежат проверке и контролю, и методы контроля (проверки) в зависимости от конкретного вида услуги. При установлении отклонений в процессе предоставления услуги должны быть приняты меры, направленные на его корректировку.

2. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Факторы, оказывающие влияние на качество услуг социально-экономической организации

Утвержденная Правительством РФ Программа социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу (2006 – 2008 гг.) в качестве одного из важнейших приоритетов определяет задачу по повышению уровня и качества жизни населения. Это в свою очередь требует реализации целого ряда мер, направленных на уменьшение бедности, повышение благосостояния населения, обеспечение непрерывного воспроизводства рабочей силы, что может быть достигнуто за счет повышения эффективности функционирования системы обязательного социального страхования и качества услуг СЭО.

Экономический рост и улучшение условий жизни населения – это два органически и неразрывно связанных процесса. Мировая практика свидетельствует о том, что невозможно сначала обеспечить экономический рост, откладывая на потом решение социальных проблем.

Рыночные отношения и инновационная специфика экономического роста в России требуют качественно новой рабочей силы, имеющей существенно более высокие показатели физического здоровья, образования и профессиональной подготовки. Так как обеспечение воспроизводства рабочей силы является основной задачей социально-экономических организаций, качество услуг производимых СЭО оказывает прямое влияние на уровень рабочей силы и потенциал экономического роста страны.

Социально-экономическая организация может иметь различные формы организационной структуры и обеспечивать покрытие различных видов социальных страховых рисков, что в конечном итоге определяется текущими целями и задачами как общественного развития в целом, так и конкретной национальной экономики. Выполняя функции по защите населения от воздействия социальных страховых рисков, СЭО демонстрирует определенный уровень результативности своей работы, который, главным образом, проявляется в обеспечении достойного уровня жизни индивида и воспроизводства рабочей силы. Основным эффектом деятельности СЭО достигается за счет обеспечения большого множества частных результатов, связанных и с показателями общей социальной нагрузки на экономику, и с эффективностью финансовой и организационной деятельности СЭО, и с результатами произведенных услуг [25].

Социально-экономические критерии, используемые для оценки качества деятельности СЭО, должны отвечать многим требованиям, а именно, они должны быть: объективными; адекватными (соответствовать реальным задачам организации); измеряемыми (что означает возможность получения качественных или количественных оценок для проведения сравнительного анализа); чувствительными к происходящим переменам; устойчивыми к малым изменениям исходных данных; синтетичными (что означает свойство отражать в совокупности все существенно важные направления деятельности системы социально-экономических отношений) и т.п.

Правильный выбор критерия качества по существу эквивалентен правильной формулировке задачи. Обобщающим критерием качества деятельности социально-экономических организаций является улучшение качества социально-экономических услуг и качества жизни.

Качество услуг – это мера того, насколько уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидания потребителя. Воспринимаемое потребителем качество услуги всегда имеет важнейшее значение, поэтому руководителям СЭО, производящим услуги, необходимо стремиться к введению количественных параметров (показателей), помогающих оценивать процессы производства услуг и влиять на них. Основные процессы производства социально-экономических услуг определены в первой главе монографии.

В этой главе представлен инструментарий показателей, позволяющих оценить качество услуг СЭО. Под определением «показатель качества услуги» понимается «количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя».

ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества», устанавливает следующую номенклатуру групп показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг:

- показатели назначения (применения, совместимости);
- показатели безопасности (жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды, сохранности имущества и информации);
- показатели надежности (результата услуги, стойкости результата услуги к внешним воздействиям, помехозащищенности, предоставления услуги);
- показатели профессионального уровня персонала (уровня профессиональной подготовки и квалификации, способности к руководящей деятельности, знания и соблюдения профессиональной этики поведения);
- экономические показатели (стоимость услуги, затраты на разработку услуги, затраты на предоставление услуги).

Классификация показателей качества услуг представлена в данном стандарте по характеризующим ими свойствам услуг. Такая классификация основана на оценке качества услуги как совокупности ее свойств. Многообразие услуг, производимых СЭО, и существенные различия в их свойствах значительно осложняют построение общей классификации свойств, а, следовательно, и выборку совокупности показателей качества для однородной группы услуг. Специфика услуг СЭО обусловила необходимость осуществить особую классификацию и выборку совокупности показателей качества.

Для того чтобы классифицировать показатели качества, были определены четыре группы факторов, влияющих на качество услуг СЭО.

На разных уровнях решения задачи по компенсации ущерба от воздействия социальных рисков качество услуг СЭО будет иметь свой внутренний смысл и специфическую систему оценок. На наш взгляд, в зависимости от целей анализа следует выделить четыре группы факторов, влияющих на качество услуг СЭО, каждый из которых отражает рассматриваемые в данном исследовании основные принципы и особенности функционирования социально-экономической системы.

1. Макроэкономические факторы.

Макроэкономический фактор качества услуг СЭО выражает соотношение имеющихся в обществе экономических ресурсов с той долей средств, которая используется государством путем введения обязательного страхования в целях перераспределения доходов населения по группам социального риска. Общих критериев, которые бы оценивали уровень необходимых затрат на производство услуг СЭО, в мировой практике пока не выработано, что вполне естественно, поскольку постоянно меняются виды и размеры социальных рисков, а также мера их оценки с точки зрения общественно необходимой стоимости труда. Таким образом, для оценки качества услуг СЭО можно руководствоваться лишь сравнительными характеристиками по отношению к странам с наиболее высокими стандартами уровня жизни населения и наиболее развитой национальной экономикой, а также рекомендациями МОТ. Поэтому, на наш взгляд, на макроуровне качество услуг СЭО в большей мере характеризует *социально-экономическую целесообразность* их введения и применения.

Развитые страны отличает социальная направленность расходования бюджетных средств. Сопоставление приоритетности госрасходов ведущих стран мира свидетельствует об архаичности российской бюджетной политики. Россия резко выделяется завышенной приоритетностью расходов на обслуживание госдолга и военные нужды (традиционные функции), суще-

ственно отставая от развитых стран по уровню расходов на образование и здравоохранение и социальные нужды [7]. В противовес мировой закономерности увеличения расходов на выполнение социальных функций государства, в России большая часть расходов приходится на выполнение традиционных функций. В 2005 г. на эти цели из федерального бюджета потрачено 7,5 % ВВП (из них 5 % приходится на долю силовых структур), что почти на 25 % превышает среднемировой показатель. При этом в три раза меньше (3,5 % ВВП) потрачено на социальные функции. Такая нагрузка на бюджет характерна только для стран, находящихся в ситуации острого военного положения.

В 2007 г. на поддержку экономического роста, образование и научные исследования планируется потратить 16 % не процентных расходов бюджета. С учетом расходов на здравоохранение, спорт и культуру на воспроизводство человеческого капитала в будущем году планируется израсходовать всего 14,3 % федерального бюджета. Треть федерального бюджета будет направлена на финансирование бюджетов субъектов федерации через межбюджетные трансферты.

Распределение национального дохода, обуславливающее уровень и качество жизни населения – центральное звено в конструкции модели социальной политики любой страны. Доля заработной платы в ВВП страны показывает уровень материального благосостояния граждан и качества жизни, тогда как доля расходов на социальное страхование в объеме ВВП является одним из макроэкономических показателей качества услуг СЭО.

Практика развитых стран использует несколько моделей распределительной политики. В Германии, Франции, Швеции, Италии 40 – 55 % идет на текущую заработную плату (при этом объем чистой – за вычетом налогов – зарплаты работников составляет 35 – 40 % ВВП), а 25 – 35 % резервируется на всю совокупность видов социального страхования (от 18 до 25 % ВВП).

В США и Великобритании 55 – 60 % идет на текущую заработную плату (при этом объем чистой, без налогов, заработной платы составляет 40 – 45 % ВВП), а 15 – 20 % резервируется на всю совокупность видов социального страхования (что составляет 12 – 15 % ВВП). Соответственно сами работники должны оплачивать значительную часть социальных расходов.

В России доля чистой заработной платы составила 24,8 % ВВП в 2005 г., что в два раза меньше аналогичных показателей развитых стран. Крайне низкие расходы на заработную плату, которая служит базой для начисления взносов на социальное страхование, приводят к низким расходам на финансирование государственных внебюджетных социальных фондов: пенсионного, медицинского и социального страхования – всего 7,2 % ВВП.

2. Совокупный доход, направляемый наемным работникам в странах ЕС, США и России, доля в ВВП

Страна	Заработная плата наемных работников	Налоги на личные доходы наемных работников	Взносы на социальное обеспечение работников	Чистая заработная плата наемных работников	Трансферты социального обеспечения в пользу наемных работников	Чистый доход плюс трансферты в пользу наемных работников
Великобритания	54,6	8,2	6,1	40,3	20,4	60,7 (бесплатное медицинское обслуживание)
Германия	54,6	9,4	15,4	29,8	25,7	55,4
Франция	51,7	5,5	19,1	27,1	25,6	52,7
Швеция	59,2	16,8	13,9	28,5	34,2	62,6
Италия	42,6	7,8	13,0	21,8	18,4	40,2
ЕС в целом	50,7	8,4	13,7	28,6	22,7	51,3
США	60,5	8,9	7,0	44,6	14,2	58,8 (платное медицинское обслуживание)
Россия	28,0	3,2	–	24,8	7,2	32,0

В итоге совокупные расходы и на материальное потребление населения в России (заработная плата и социальное страхование) составляют всего около 32 % ВВП, что практически в два раза меньше, чем в развитых странах. Применительно к нашей стране очевидна необходимость трансформации модели распределения доходов, прежде всего в контексте повышения и оптимизации доли заработной платы наемных работников и доходов самозанятого населения в ВВП.

2. Факторы эффективности деятельности СЭО.

Объем и качество производства услуг СЭО зависит от состояния ресурсной базы организации. На смену преимущественно бюджетному финансированию социальной сферы пришло социальное страхование, в основе которого лежит принцип социальной солидарности и перераспределения средств, процесс распределения ответственности за удовлетворение социальных нужд между государством, работодателями, работниками. Появились новые источники средств для социальных целей: самообеспечение, самострахование, внебюджетные фонды, платность ряда социальных услуг, благотворительность.

Численность населения, способного самостоятельно покрыть свои потребности во многих или отдельных социальных благах пока невелика, но в перспективе, по мере роста производства, доходов населения, она должна возрасти.

Ресурсы СЭО имеют форму страхового фонда средств. Под *фондом средств СЭО* следует понимать обособленный фонд денежных средств, образованный из обязательных страховых взносов хозяйствующих субъектов при финансовом участии государства, предназначенный для целевого использования на оказание материальной помощи застрахованному контингенту населения при наступлении страховых случаев, закрепленных в действующем законодательстве.

В отечественной литературе незаслуженно мало внимания уделяется вопросам анализа методов формирования фондов средств СЭО. Если механизм производства услуг СЭО схематично выражается через взаимосвязь: взносы – фонды – выплаты, то способы формирования самих фондов, определение их размеров и достаточности страховых средств для осуществления последующих социальных услуг выступают наиболее важным элементом этого механизма. Страховые фонды создаются по определенным правилам и преследуют цель максимальной компенсации рисков при минимально необходимых затратах участников страховой схемы.

Всего на практике применяются более 10 различных налогов и сборов. Распространены дополнительные финансовые источники в Бельгии, где кроме отчислений с премий по автомобильному страхованию (5 – 10 %) используют взносы с премий по добровольному медицинскому и пенсионному страхованию, налоги с фармацевтических фирм, и другие более частные сборы. В РФ специальные налоги не используются.

Обязательный характер уплаты страховых взносов предполагает применение со стороны государственных контролирующих органов финансовых санкций за нарушение порядка и условий их уплаты. Начисление страхователям штрафов и пеней также является своеобразным источником пополнения доходов фондов СЭО и резервом повышения качества услуг СЭО.

В табл. 3 представлена классификация доходов СЭО с точки зрения соотношения страховых и императивных принципов их формирования.

3. Финансовые источники формирования бюджетов СЭО

Финансовые источники, определяемые страховыми отношениями	Финансовые источники, определяемые императивными отношениями
1. Страховые взносы работников (в РФ не применяется)	1. Дотации государственного бюджета
2. Страховые взносы работодателей	2. Целевые субсидии государственного бюджета
3. Страховые взносы государства	3. Специальные целевые налоги
4. Средства, возмещаемые страховщикам в результате применения регрессных требований к лицам, виновных в причинении ущерба застрахованным	4. Целевые отчисления со страховых премий по коммерческому страхованию
5. Инвестиционные доходы от размещения временно свободных средств фондов	5. Штрафные санкции и пени

Качество услуг СЭО во многом зависит от состояния и структуры доходной части фонда средств организации. В целях обеспечения качества услуг СЭО необходимо, чтобы бюджет фонда соответствовал реальным потребностям застрахованных граждан. Здесь немаловажную роль играет фактор собираемости налогов и взносов, величина заработной платы и страховых тарифов. Финансирование социальных мероприятий, направленных на защиту работающего населения от установленных законодательством социальных рисков, должно осуществляться за счет средств, поступивших в качестве социальных налогов и взносов страхователей. Проведение мероприятий, не связанных с основной деятельностью СЭО должно предусматривать бюджетное финансирование. Кроме того, допускается возможность привлечения дополнительных ресурсов за счет размещения временно свободных средств.

Так как заработная плата работающего является базой для начисления социального налога и страховых взносов на социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, от ее размера зависит объем средств фонда СЭО, качество и разнообразие оказываемых социально-экономических услуг.

На качество услуг СЭО оказывает влияние как динамика, структура и объем доходной базы фонда средств СЭО, так и политика в части распределения аккумулированных средств. Расходная часть бюджета фонда формируется в соответствии с функциональной структурой СЭО и представляет собой направления и объемы определяемых государственным законодательством социальных услуг.

Здесь немаловажным фактором является целевое использование средств, что предполагает покрытие социально-страховых расходов за счет поступлений от страхователей и покрытие расходов на социальное обеспечение за счет ассигно-

ваний из федерального бюджета. Необходимо определение механизмов упорядочения социального страхования и социального обеспечения: установление четких границ для страховых и нестраховых выплат и расходов, определение источников финансирования для каждого их вида.

3. Фактор степени значимости услуг СЭО для потребителя.

Данная группа показателей характеризует эффективность СЭО в обеспечении достигнутых в обществе социальных стандартов. Ряд покрываемых социальных рисков; степень распространения, экономическая значимость, доступность услуги характеризуют ее качество с точки зрения потребителя. Также требованием застрахованного к значимости услуги может быть: наличие максимальных и минимальных ограничений услуг в денежном выражении и затратах времени на получение услуги.

Согласно МОТ «область случаев, охватываемых обязательным социальным страхованием, должна включать в себя все случаи, в которых застрахованному лицу препятствует зарабатывать средства к жизни нетрудоспособность или неспособность получить оплачиваемую работу или в которых это лицо умирает, оставляя находившуюся на его иждивении семью, а также должна включать определенные связанные с этим общераспространенные случаи крайней необходимости, вызывающие чрезвычайное напряжение для ограниченного дохода, поскольку в этих случаях не предусмотрена компенсация каким-либо другим путем; компенсация должна предусматриваться в случаях нетрудоспособности и смерти, связанных с работой».

Рекомендация МОТ определяет следующие виды страховых рисков, которые должны быть обеспечены социальным страхованием: болезнь; материнство; инвалидность; старость; смерть кормильца; безработица; расходы в связи с чрезвычайными обстоятельствами; производственные травмы.

В соответствии с Российским законодательством размеры социально-экономических выплат (пособия, пенсии) должны обеспечивать базовый уровень социальных гарантий, т.е. уровень бедности, определяемый законодательно установленным прожиточным минимумом населения. Согласно МОТ «пособия должны заменять утраченный заработок, с надлежащим учетом семейных обязанностей, до такого предела, который возможен без ослабления стремления возобновить работу», а также «пособия должны соответствовать предшествующему заработку застрахованного лица, на основе которого последнее уплачивало взносы». Так как Россия стремится достигнуть экономических показателей развитых стран, было бы целесообразно использовать рекомендации МОТ для определения тарифов социальных взносов и размеров пособий.

Согласно рекомендациям МОТ пособия, гарантирующие защиту от рисков, связанных с временной утратой трудоспособности, должны соответствовать предшествующему заработку застрахованного лица, на основе которого последнее уплачивало взносы.

Необходимо принятие взаимоувязанных мер по совершенствованию системы социального страхования, гармонизации ее с системами заработной платы и налогов, развитию инфраструктуры реабилитационных учреждений и других учреждений социального обслуживания населения. Требуется проведение системной оценки порядка, условий и размеров страхового обеспечения с позиции социальных стандартов Международной организации труда. Система социального страхования предназначена для защиты застрахованных лиц от социальных рисков, под которыми подразумевается риск утраты доходов по причине нетрудоспособности, потери места работы или кормильца, и риск расходов в связи с повреждением здоровья. Поэтому важным показателем является размер замещения утраченного дохода (компенсации возможных затрат), обеспечиваемый страховыми выплатами.

При этом размер страховых выплат должен определяться объективными законами экономики, а не исходя из объема аккумулированных страховых средств и способности налоговых органов сформировать финансовую базу фондов.

4. Фактор результативности услуг производимых СЭО.

Этот фактор характеризует качество услуг СЭО с позиции достижения планируемых результатов. Качество услуг СЭО зависит от конечного результата деятельности СЭО, например, работник выздоровел или необходима реабилитация (дополнительное лечение); снизилось число несчастных случаев на производстве в результате проведения превентивных мероприятий. Иными словами, это фактор влияния социально-экономических услуг на состояние общества и пациентов (физическое здоровье, работо- и жизнеспособность, продолжительность жизни, показатель рождаемости и пр.).

На основе факторов, оказывающих влияние на качество услуг СЭО была разработана методика оценки качества услуг СЭО.

2.2. Методика оценки качества услуг социально-экономической организации

При анализе качества социально-экономических услуг можно выделить две составляющих: экономическую и социальную.

Экономическая составляющая выражена в нахождении оптимального сочетания составляющих эффективности затрат, эффективности сбора и распределения ресурсов. Показатели экономической эффективности отражают соотношение расходов затраченных на деятельность организаций, с объемом оказанных ими услуг.

Социальная составляющая предполагает, что в большинстве случаев критерии оценки должны отражать степень соответствия деятельности СЭО потребностям населения. Социальная эффективность характеризуется качественными и количественными показателями. Помимо количественных и качественных критериев социальная эффективность зависит от конечного результата деятельности по оказанию услуг – их влияние на состояние населения (физическое здоровье, работо- и жизнеспособность, продолжительность жизни). Кроме того, важными характеристиками качества услуг СЭО являются оперативность и регулярность (реагирование на запросы, частоту предоставления услуг, которую в некоторых случаях можно считать критерием качества).

Разработанная методика включает в себя следующие основные этапы:

1. *Оценка макроэкономических показателей качества услуг СЭО.* На макроуровне качество услуг СЭО оценивается в соотношении с размерами и динамикой основных макроэкономических показателей, таких как: валовой внутренний продукт, среднемесячная зарплата, темп инфляции, совокупные доходы населения, прожиточный минимум. В целях обеспечения качества услуг СЭО следует анализировать данные показатели в динамике. Увеличение доли услуг СЭО в макроэкономических показателях свидетельствует об улучшении их качества.

Для расчета показателей (1.1.1 – 1.1.6) используется формула удельного веса

$$Y_i = \Pi_i / \sum \Pi \cdot 100\%, \quad (1)$$

где Y_i – удельный вес i -го показателя; Π_i – величина i -го показателя; $\sum \Pi$ – суммарная (базовая величина).

Увеличение доли показателей услуг СЭО свидетельствует об улучшении качества услуг СЭО.

1.1. Показатели, оценивающие степень распространения услуг СЭО в обществе

На макроуровне оценка выполнения задач СЭО должна производиться в показателях, оценивающих степень распространения социально-экономических отношений в обществе, таких как:

1.1.1. *Доля услуг СЭО в валовом внутреннем продукте (УСЭО ВВП).* Рассчитывается как размер произведенных услуг СЭО на федеральном уровне (P), деленный на объем ВВП РФ (ВВП) (или как размер произведенных услуг СЭО на региональном уровне деленный на ВРП). Показывает удельный вес социально-экономических услуг в общем объеме ВВП страны (ВРП области)

$$\text{УСЭО ВВП} = P / \text{ВВП} \cdot 100\%. \quad (2)$$

Увеличение доли услуг СЭО свидетельствует о повышении качества услуг, в обратном случае качество ухудшается.

1.1.2. *Доля услуг СЭО в общем объеме расходов на социальную политику (УСЭО СП).* Рассчитывается как размер произведенных услуг СЭО (P), деленный на общий размер расходов на цели социальной политики (расходы федерального бюджета на социальное обеспечение и социальную помощь и расходы СЭО) ($\sum \text{РСП}$). Показывает удельный вес расходов на услуги СЭО в общем объеме расходов на социальную политику

$$\text{УСЭО СП} = P / \sum \text{РСП} \cdot 100\%. \quad (3)$$

Увеличение доли услуг СЭО свидетельствует о повышении качества услуг, в обратном случае качество ухудшается.

1.1.3. *Доля социально-экономических поступлений в общем объеме доходов населения (УСЭО Д).* Рассчитывается как сумма доходов населения, полученных в качестве услуг СЭО (Y), деленная на общую сумму доходов населения ($\sum D$). Показывает удельный вес доходов, полученных в качестве услуг СЭО в структуре доходов населения

$$\text{УСЭО Д} = Y / \sum D \cdot 100\%. \quad (4)$$

Увеличение доли услуг СЭО свидетельствует о повышении качества услуг, в обратном случае качество ухудшается.

1.1.4. *Доля населения, охваченного услугами СЭО (УСЭО Н).* Рассчитывается как среднесписочная численность застрахованных (работающих, за которых работодатели уплачивают социальные налоги и взносы) ($З$), деленная на общую численность экономически активного населения (ЭАН). Показывает степень распространения услуг СЭО среди экономически активного населения.

$$\text{УСЭО Н} = З / \sum \text{ЭАН} \cdot 100\%. \quad (5)$$

Увеличение доли услуг СЭО свидетельствует о повышении качества услуг, в обратном случае качество ухудшается. Для обеспечения заданного уровня качества значение данного показателя должно стремиться к 100 %.

1.1.5. *Доля страхователей, охваченных услугами СЭО (УСЭО С).* Рассчитывается как количество страхователей, стоящих на учете (C), деленное на общее число зарегистрированных юридических лиц (ЮЛ). Показывает степень распространения услуг СЭО на работодателей

$$\text{УСЭО С} = C / \text{ЮЛ} \cdot 100\%. \quad (6)$$

Увеличение доли услуг СЭО свидетельствует о повышении качества услуг, в обратном случае качество ухудшается. Для обеспечения заданного уровня качества значение данного показателя должно стремиться к 100 %.

1.1.6. *Объем услуг СЭО в расчете на одного застрахованного (УСЭО_{застр}).* Рассчитывается как сумма расходов на услуги СЭО ($\sum P$), деленная на общее число застрахованных граждан ($З$)

$$\text{УСЭО}_{\text{застр}} = \sum P / З. \quad (7)$$

Показывает в денежном выражении, сколько произведенных услуг СЭО приходится на одного застрахованного. Рост значения показателя свидетельствует о повышении уровня качества услуг СЭО.

Данные показатели характеризуют качество услуг СЭО с точки зрения степени их участия в перераспределении национального дохода и приоритетности по сравнению с другими формами социальной защиты. Эти параметры важны для анализа итогового уровня развития национальных систем социально-экономических отношений, а также для анализа групп стран, различающихся по социально-экономическому положению.

Показатели динамики макроэкономических показателей позволяют оценить изменение качества услуг СЭО при сравнении темпов роста размеров социально-экономических услуг с темпами роста доходов населения, потребительских цен и других социально-экономических индикаторов.

Для количественной оценки динамики социально-экономических явлений в нашем исследовании применяются статистические показатели: цепные и базисные темпы роста.

Для расчета показателей динамики на постоянной базе применяется базисный темп роста. Для расчета показателей динамики на переменной базе применяется показатель цепного темпа роста. Темп роста характеризует отношение двух уровней ряда и выражается в виде коэффициента или в процентах.

Базисные темпы роста ($T_p^{\text{баз}}$) исчисляются делением сравниваемого уровня (Y_i) на уровень, принятый за постоянную базу сравнения (Y_0), по формуле

$$T_p^{\text{баз}} = Y_i / Y_0. \quad (8)$$

Цепные темпы роста ($T_p^{\text{цеп}}$) исчисляются делением сравниваемого уровня (Y_i) на предыдущий уровень (Y_{i-1}) по формуле

$$T_p^{\text{цеп}} = Y_i / Y_{i-1}. \quad (9)$$

Если темп роста больше единицы (или 100 %), то это показывает на увеличение изучаемого уровня по сравнению с базисным. Темп роста, равный единице (или 100 %), показывает, что уровень изучаемого периода по сравнению с базисным не изменился. Темп роста меньше единицы (или 100 %) показывает на уменьшение уровня изучаемого периода по сравнению с базисным. Темп роста всегда имеет положительный знак. Цепной способ характеризует последовательное изменение, а базисный способ – изменение нарастающим итогом.

Сравнение темпов роста показателей позволяет выявить соответствие изменения показателей СЭО изменению заданных показателей, и в результате сделать выводы об уровне качества услуги.

1.2.1. *Доходы населения.* Сравнение темпов роста размеров услуг СЭО с темпами роста доходов населения.

Обеспечение устойчивых и высоких темпов экономического роста требует развитие рынка труда и создания условий для возникновения эффективных рабочих мест. Так как заработная плата работающего является базой для начисления социального налога, от ее размера зависит объем средств СЭО, качество и разнообразие оказываемых социально-экономических услуг.

Следует отметить, что существующая система доходов в России не отвечает требованиям рыночной экономики и тормозит ее развитие. Уровень затрат на рабочую силу в России по сравнению с развитыми странами мира остается низким.

Проблема состоит не только в создании развитыми странами необходимых по своему качеству условий воспроизводства рабочей силы на постиндустриальном этапе общественного устройства, но также и в том, что при высокой заработной плате работники в состоянии уплачивать страховые взносы со своей заработной платы в фонды обязательного социального страхования. В итоге формируются достаточно крупные финансовые ресурсы за счет взносов работников и работодателей на социальное страхование, объемы которого позволяют устанавливать высокие размеры пенсий и пособий, а поэтому использовать институт социальной помощи государства в крайне ограниченных масштабах.

В этой связи представляется целесообразным проследить динамику роста размеров пособий в сравнении с ростом доходов населения и средней заработной платы. Степень соответствия роста размеров пособий росту вышеупомянутых показателей говорит об уровне качества услуги СЭО.

Сравнение данных показателей показывает на сколько темпы роста доходов населения опережают/отстают от темпов роста размеров услуг СЭО. Наличие положительной зависимости динамики доходов населения и размеров услуг СЭО является одним из факторов, влияющих на улучшение качества услуг СЭО, и наоборот.

1.2.2. *Инфляция.* Сравнение индекса роста потребительских цен и динамики средних размеров услуг СЭО.

Определяющим фактором объема и качества услуг СЭО является размер фонда средств СЭО. Чтобы в условиях инфляции не происходило обесценение перераспределяемых средств, нужны определенные способы их защиты.

Индексация пособий является важнейшим фактором, определяющим качество услуг СЭО, так как инфляция уменьшает покупательную способность пособий, тем самым, делая их менее экономически значимыми.

Обязательной индексации подлежат такие социально-экономические услуги как пенсии, ежемесячные выплаты пострадавшим на производстве. Однако, несмотря на то, что по закону одним из показателей, от которого зависит размер индексации пенсии, является индекс роста среднемесячной заработной платы в стране, средняя заработная плата на протяжении последних лет растет в несколько раз быстрее размера пенсии, образуя тем самым диспропорцию как в уровне доходов населения, так и подтверждает независимость размера пенсий от размера заработной платы.

Анализ темпов роста данных величин показывает на сколько темп роста потребительских цен опережает/отстает от темпов роста размеров услуг СЭО. Наличие положительной зависимости динамики доходов населения и средних размеров услуг СЭО является одним из факторов, влияющих на улучшение качества услуг СЭО и наоборот.

1.2.3. *Динамика численности населения с доходами ниже прожиточного минимума.* Сравнение темпов роста доли численности населения с доходами ниже прожиточного минимума в общей численности населения исследуемого субъекта и темпов роста средних размеров услуг СЭО.

Одной из наиболее острых проблем для бюджетного процесса остается проблема широких масштабов распространения бедности. Согласно прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации и регионов на 2006 г. и на период до 2009 г. уровень бедности к 2009 г. должен сократиться до 11,2 % по РФ и до 11,6 % по Тамбовской области (с 18,4 % и

17,3 % в 2005 г., соответственно). За ориентир взяты показатели развитых стран, где число граждан, живущих за чертой бедности, не превышает 10 %. В среднем по России доля бедных оценивается на уровне 18,4 % (2005 г.). Однако во многих регионах страны 40 – 60 % населения являются бедными. Они имеют меньшие возможности доступа к медицинским услугам, образованию и культуре.

Действующая в России методика определения бедности основывается на принципе абсолютной концепции бедности. Согласно этой концепции, критерием идентификации бедных является недополучение минимума жизненно важных благ и услуг, конкретный набор которых описывает минимальная потребительская корзина. В качестве инструмента используется не сама «корзина», а ее денежный эквивалент, получивший название прожиточного минимума. Он сопоставляется с душевым доходом индивида или домохозяйства. В основе этого сопоставления лежит гипотеза, что доходы ниже прожиточного минимума с высокой вероятностью не могут гарантировать потребление на уровне минимальной потребительской корзины.

Относительная концепция бедности, применяемая во многих развитых странах, базируется на соотношении показателей благосостояния с уровнем материальной обеспеченности, преобладающим в конкретной стране. В европейских странах уровень бедности определяется как определенная доля от среднего уровня доходов (0,5 или 0,6). В Америке черта бедности – увеличенная втрое стоимость продуктовой корзины. В Канаде по сей день идет многолетняя дискуссия и поиск общепринятого способа измерения уровня бедности для принятия его в качестве официального.

Анализ структуры бедности свидетельствует, что среди бедных около 50 % составляют лица трудоспособного возраста. Высокий уровень трудоспособных граждан в общем количестве бедных определяется прежде всего низким уровнем оплаты труда, и, соответственно, низким уровнем качества услуг СЭО. Около 30 % бедных составляют семьи, где все трудоспособные граждане имеют регулярную оплачиваемую работу [7]. В территориальном отношении бедность концентрируется в сельской местности и небольших городах.

Основной причиной широких масштабов бедности является низкий уровень заработной платы и социальных услуг, рассчитываемых исходя из размера заработной платы. В связи с этим целью политики в области доходов населения является существенное снижение уровня бедности на основе поддержания высоких темпов экономического роста, обеспечения макроэкономической стабильности, роста денежных доходов населения и повышения эффективности социальных услуг [24]. Величина доли населения с доходами ниже прожиточного минимума является одним из показателей качества услуг СЭО. Известно, что услуги СЭО являются одним из источников доходов населения. Следовательно, чем меньше людей находится за границей бедности, и чем быстрее эта пропорция уменьшается, тем выше уровень качества услуг СЭО.

Анализ данных величин показывает на сколько темп роста доли численности населения с доходами ниже прожиточного минимума опережает/отстает от темпов роста размеров услуг СЭО. Наличие отрицательной зависимости динамики доли численности населения с доходами ниже прожиточного минимума и размеров услуг СЭО является одним из факторов, свидетельствующих о повышении качества услуг СЭО.

2. Одним из методов повышения качества услуг СЭО является управление доходами и расходами организации с целью оптимизации ее деятельности по максимизации уровня сбора страховых взносов и снижению нерациональных расходов, обеспечению соблюдения финансовой дисциплины и снижению затрат субъектами системы социально-экономических отношений.

Для оценки качества услуг СЭО необходимо проанализировать показатели, характеризующие процесс аккумулирования и распределения страховых средств, а именно:

2.1.1. Коэффициент собираемости налогов и взносов на социальные нужды ($K_{\text{соб}}$). Рассчитывается как сумма фактически поступивших платежей по единому социальному налогу ($ЕСН_{\text{факт}}$) или взносов на страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний ($В_{\text{факт}}$) деленная на сумму ЕСН или взносов ($ЕСН_{\text{пл}}/В_{\text{пл}}$), подлежащую перечислению

$$K_{\text{соб}} = \text{ЕСН}_{\text{факт}} / \text{ЕСН}_{\text{пл}} \quad \text{или} \quad K_{\text{соб}} = В_{\text{факт}} / В_{\text{пл}}. \quad (10)$$

Для обеспечения заданного уровня качества услуг СЭО значение данного показателя должно стремиться к единице.

2.1.2. Коэффициент социальной сознательности страхователей ($K_{\text{сс}}$). Рассчитывается как отношение числа страхователей, предоставивших расчетные ведомости ($С_{\text{п}}$), к общему числу зарегистрированных страхователей ($С$). Показывает долю страхователей, своевременно и полностью исполняющих свои социально-экономические обязательства

$$K_{\text{сс}} = С_{\text{п}} / С. \quad (11)$$

Для обеспечения заданного уровня качества услуг СЭО значение данного показателя должно стремиться к единице.

2.1.3. Коэффициент результативности финансового контроля ($K_{\text{фк}}$). Рассчитывается как сумма взысканной задолженности ($ВЗ$) по отношению к сумме задолженности, утвержденной к взысканию ($ЗУ$). Показывает степень мобилизации просроченной задолженности по социальным налогам и взносам

$$K_{\text{фк}} = ВЗ / ЗУ. \quad (12)$$

Для обеспечения заданного уровня качества услуг СЭО значение данного показателя должно стремиться к единице.

В дополнении к вышеприведенным показателям качества услуг СЭО следует проанализировать следующие показатели в динамике:

2.1.4. Сравнение темпов роста доходов СЭО в сравнении с темпами роста средней заработной платы населения и инфляции.

2.1.5. Динамика объема просроченной задолженности.

Для расчета и анализа динамики показателей 2.1.4 и 2.1.5 используется формула цепных темпов роста (9). Сравнение данных показателей говорит о том, на сколько темпы роста доходов СЭО опережают/отстают от темпов роста потребительских цен и средней заработной платы. Наличие положительной зависимости динамики доходов населения и размеров услуг

СЭО является одним из факторов, влияющих на улучшение качества услуг СЭО, и наоборот.

Увеличение объема просроченной задолженности за страхователями в динамике говорит о неэффективности мероприятий по взысканию задолженности и по повышению социальной сознательности страхователей, что в результате приводит к снижению качества услуг СЭО, и напротив, снижение объемов задолженности свидетельствует об улучшении качества услуг СЭО.

К показателям, характеризующим эффективность использования финансовых ресурсов СЭО, относятся:

2.2.1. *Доля расходов в пользу застрахованных работников в общем объеме расходов СЭО (РЗР)*. Рассчитывается как сумма расходов на услуги СЭО застрахованным лицам ($\sum P_{зр}$), деленная на общую сумму расходов СЭО ($\sum P$). Показывает удельный вес расходов на основные цели деятельности СЭО в общей структуре расходов СЭО

$$РЗР = \sum P_{зр} / \sum P \cdot 100\%. \quad (13)$$

Увеличение доли расходов в пользу застрахованных работников свидетельствует о повышении качества услуг СЭО, в обратном случае качество ухудшается.

2.2.2. *Коэффициент покрытия за счет бюджетных ассигнований расходов на цели нестрахового характера (K_n)* (социальное обеспечение и социальную помощь). Рассчитывается как сумма ассигнований из федерального бюджета ($\sum D_{фб}$), деленная на сумму расходов в пользу незастрахованных граждан ($\sum P_n$). Показывает степень целевого расходования средств застрахованных

$$K_n = \sum D_{фб} / \sum P_n. \quad (14)$$

Для обеспечения заданного уровня качества услуг СЭО значение данного показателя должно стремиться к единице.

В дополнении к данным показателям следует проанализировать следующие показатели в динамике. Для расчета и анализа динамики показателей используется формула цепных темпов роста (9).

2.2.3. *Динамика задолженности СЭО по финансированию услуг*. Увеличение объема задолженности за СЭО говорит о снижении качества услуг СЭО, и напротив, снижение объемов задолженности свидетельствует об улучшении качества услуг СЭО.

2.2.4. *Динамика расходов на услуги СЭО в целом, по направлениям и видам социально-экономических услуг, а также в расчете на одного застрахованного*. Увеличение размеров расходов на услуги СЭО говорит об улучшении качества услуг СЭО, и наоборот, снижение размеров расходов свидетельствует об ухудшении качества услуг СЭО.

3. Показатели значимости услуг производимых СЭО.

По Российскому законодательству социальные выплаты (пособия, пенсии) должны обеспечивать базовый уровень социальных гарантий, т.е. уровень бедности, определяемый законодательно установленным прожиточным минимумом населения. Согласно МОТ «пособия должны заменять утраченный заработок, с надлежащим учетом семейных обязанностей до такого предела, который возможен без ослабления стремления возобновить работу», а также «пособия должны соответствовать предшествующему заработку застрахованного лица, на основе которого последнее уплачивало взносы». Таким образом, следует оценивать качества услуг СЭО с позиции их значимости для потребителя в сравнении с рекомендациями МОТ, касающихся данного вида услуг.

Уровень качества услуги СЭО определяется в зависимости от степени соответствия размера услуги не только МРОТ и прожиточному минимуму, но и размеру средней заработной платы.

3.1. *Отношение размеров услуг СЭО к МРОТ, размеру прожиточного минимума и средней заработной платы (K_y)*. Рассчитывается как средний размер услуги (Y_c) деленный на МРОТ, размер прожиточного минимума (ПМ) или средней заработной платы (ЗП_с)

$$K_y = Y_c / \text{МРОТ, ПМ или ЗП}_c. \quad (15)$$

Услуга соответствует заданному уровню качества, если ее размер превышает размер МРОТ и больше или равен размеру прожиточного минимума. Уровень качества услуги с позиции ее значимости тем выше, чем больше ее соответствие размеру среднемесячной заработной платы в регионе.

3.2. *Степень распространения услуги на работающее население (Y_p)*. Рассчитывается как количество выплаченных пособий (КУ), деленное на общее число застрахованных граждан (З) или как количество оплаченных дней по пособию (Д) деленное на общее число застрахованных граждан (З)

$$Y_p = \text{КУ} / \text{З} \quad \text{или} \quad Y_p = \text{Д} / \text{З}. \quad (16)$$

Чем выше показатель степени распространения услуги, тем выше социально-экономическая значимость услуги и ее качество. И наоборот, чем ниже показатель степени распространения услуги, тем ниже социально-экономическая значимость услуги и ее качество.

В дополнение к вышеприведенным относительным показателям следует проанализировать следующие абсолютные показатели:

– наличие ограничений временной продолжительности оказания услуги (выплат пособий). Наличие ограничений срока оказания услуги является одним из факторов, влияющих на ее качество. Варьирование сроков оказания услуг может служить одним из резервов повышения качества услуг СЭО;

– наличие ограничений максимального размера услуги является одним из факторов, влияющих на ее качество. Управление этим параметром может служить одним из резервов повышения качества услуг СЭО;

– количество покрываемых социальных рисков. Чем большее количество рисков покрывает спектр производимых СЭО услуг, тем выше их качество.

4. Показатели результативности услуг производимых СЭО.

О качестве услуги свидетельствует то, насколько она обеспечивает выполнение заложенных в нее задач, т.е. ее результативность. Так, услуги беременным женщинам и матерям направлены на поддержание и увеличение рождаемости; задачей услуг по временной нетрудоспособности является восстановление рабочей силы, снижение риска повторной заболеваемости; услуги по проведению превентивных мероприятий нацелены на уменьшение числа несчастных случаев на производстве и т.д.

Таким образом, для оценки результативности услуг СЭО следует проанализировать и сравнить следующие показатели в динамике. Для расчета и анализа динамики показателей используется формула цепных темпов роста (9).

4.1. *Результативность проведения превентивных мероприятий.* Уменьшение числа несчастных случаев на производстве свидетельствует об эффективности затрат на проведение превентивных мероприятий и, соответственно, об увеличении качества услуг СЭО, и наоборот.

4.2. *Динамика оплаченных дней по временной нетрудоспособности.* Уменьшение числа оплаченных дней по временной нетрудоспособности (в расчете на 1000 работающих) свидетельствует об эффективности и качестве услуг СЭО, представленных в виде пособий по временной нетрудоспособности.

4.3. *Динамика рождаемости.* Увеличение рождаемости свидетельствует об эффективности услуг СЭО, направленных на защиту от социальных рисков, связанных с беременностью и материнством.

Разработанная методика оценки качества услуг СЭО включает как экономическую, так и социальную составляющую, что позволяет всесторонне анализировать факторы, оказывающие влияние на качество услуг СЭО, и дает возможность использовать методику в любой СЭО с максимальной вероятностью получения достоверных результатов.

3. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ТАМБОВСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ОТДЕЛЕНИЯ ФОНДА ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ

Для применения методики оценки качества услуг СЭО мы провели исследование практической деятельности СЭО – Тамбовского регионального отделения Фонда социального страхования (ТО ФСС). В системе обязательного социального страхования РФ доля Тамбовского регионального отделения составляет примерно 0,5 %. Основные тенденции динамики показателей социального страхования за изучаемый период характерные для Тамбовской области совпадают с общероссийскими: растет численность страхователей и застрахованных, увеличивается объем расходов и доходов, что подтверждает целесообразность проведения исследования качества услуг СЭО на примере ТО ФСС.

1. Оценка макроэкономических показателей качества услуг ТО ФСС.

Такие макроэкономические показатели как объем валового внутреннего продукта на душу населения, уровень инфляции, величина доходов на душу населения, размер среднемесячной заработной платы, размер прожиточного минимума и минимального размера оплаты труда, число граждан с доходами ниже прожиточного минимума и другие позволяют оценить качество услуг ТО ФСС, а также оказывают влияние на качество жизни населения.

1.1. Показатели, оценивающие степень распространения услуг ТО ФСС в обществе:

1.1.1. Доля услуг ТО ФСС в валовом внутреннем продукте и валовом региональном продукте.

По оценкам МОТ развитые страны выделяют на заработную плату до 50 – 60 % ВВП и еще 15 – 25 % ВВП на цели социального страхования (пенсионного, медицинского, по безработице и др.), тогда как в России доля внебюджетных социальных фондов в ВВП составляет всего 7,2 % ВВП (2005 г.), из них 0,76 % приходится на долю ФСС РФ. Это в 2 – 2,5 раза меньше показателей развитых стран и свидетельствует о недостаточной заинтересованности государства в развитии социального сектора и повышении качества социальных услуг.

Нами был проведен анализ динамики доли расходов на услуги ТО ФСС в ВВП РФ и ВРП Тамбовской области за период с 2001 по 2005 гг. (табл. 4).

Результаты показали, что значение показателя на федеральном уровне непрерывно уменьшалось и составило 0,765 % в 2005 г. по сравнению с 1,037 % в 2001 г. Аналогичный показатель Тамбовской области при постоянном росте ВРП области и сумм расходов произведенных услуг ТО ФСС снизился в период с 2002 по 2004 гг., однако в 2005 г. значение показателя превзошло данные 2001 г. и составило 1,398 % против 1,365 % в 2001 г. Это свидетельствует об увеличении расходов на услуги ТО ФСС и, следовательно, об улучшении качества самих услуг.

4. Доля расходов на услуги ТО ФСС в ВВП РФ и ВРП Тамбовской области

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
ВВП РФ млн. р.	9 040 700	10 830 500	13 243 200	17 048 100	21 614 700
Расходы на услуги ФСС РФ, млн. р.	93 721,6	125 607,8	136 161,4	140 568,3	165 311,7
Доля расходов на услуги ФСС РФ в ВВП, %	1,037	1,160	1,028	0,825	0,765
ВРП Тамбовской обл., тыс. р.	33 132 100	41 278 100	49 899 900	60 163 600	71 000 000
Расходы на услуги ТО ФСС, тыс. р.	452 156,0	626 499,6	696 918,7	719 790,4	992 456,1
Доля расходов на услуги ТО ФСС в ВРП, %	1,365	1,518	1,397	1,196	1,398

1.1.2. Доля объема услуг ТО ФСС в общем объеме расходов на социальную политику региона.

Анализ структуры расходов на социальную политику Тамбовской области (табл. 5) показывает, что доля услуг ТО ФСС составляет в среднем от 7–8 % расходов на социальную политику. Значение этого показателя понизилось с 8,61 % в 2001 г. до 7,39 % в 2005 г. при постоянном росте общего объема расходов на социальную политику региона. Уменьшение доли ТО ФСС среди расходов на социальную политику региона говорит о снижении качества услуг ТО ФСС по сравнению с другими направлениями социальной политики.

5. Доля объема услуг ТО ФСС в общем объеме расходов на социальную политику Тамбовской области

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Расходы на услуги Тамбовского отд. ФСС, млн. р.	452,15	626,50	696,91	719,79	992,45
Всего расходов на цели социальной политики региона, млн. р.	5253,76	7160,90	8757,30	9952,92	13423,69
Доля объема услуг ТО ФСС в общем объеме расходов на социальную политику региона, %	8,61	8,75	7,96	7,23	7,39

1.1.3. Доля услуг ТО ФСС в общем объеме доходов населения.

Анализ показал, что доля услуг ТО ФСС социального страхования в общем объеме доходов населения уменьшилась и составила 0,822 % в 2005 г. по сравнению с 1,632 % в 2001 г. (табл. 6). Таким образом, анализ качества услуг СЭО на макроуровне показал, что доля средств, получаемых населением в виде услуг ТО ФСС незначительна по сравнению с общим объемом доходов населения. Уменьшение данного показателя свидетельствует о более быстром росте доходов по отношению к росту расходов на услуги ТО ФСС. Снижается социально-экономическая роль услуг ТО ФСС, что свидетельствует о снижении качества данных услуг.

6. Доля услуг ТО ФСС в общем объеме доходов населения Тамбовской области

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Услуги ТО ФСС населению, тыс. р.	438 102,8	611 141,7	676 339,9	692 042,3	576 962,9
Денежные доходы населения, тыс. р.	26 756 600	38 188 900	47 824 000	55 990 600	70 188 900
Доля услуг ТО ФСС в общих доходах населения, %	1,637	1,600	1,414	1,236	0,822

7. Коэффициент охвата населения услугами ТО ФСС

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Среднесписочная численность застрахованных, тыс. человек	408,60	407,71	426,80	409,49	388,80
Среднесписочная численность экономически активного населения, тыс. человек	568,3	555,5	551,3	550,8	554,2
Коэффициент охвата населения услугами ТО ФСС	0,72	0,73	0,77	0,74	0,70

1.1.4. Доля населения, охваченного услугами социального страхования ТО ФСС.

Данный показатель (табл. 7) свидетельствует о степени распространения услуг ТО ФСС на экономически активное население. Анализ свидетельствует, что около 30 % экономически активного населения Тамбовской области остаются неохваченными социально-экономическими услугами. Качество услуг зависит от полноты охвата целевой группы, таким образом, 30 % экономически активного населения представляют собой резерв повышения качества услуг ТО ФСС.

1.1.5. Доля страхователей, охваченных социальным страхованием.

Показатель охвата страхователей (табл. 8) говорит о степени распространения социального страхования на работодателей – плательщиков взносов за работающее население. Несмотря на небольшой рост величины охвата страхователей (с 45 % в 2001 г. до 78 % в 2005 г.), значение показателя невелико, и представляет собой огромный резерв повышения качества услуг ТО ФСС. Размер фонда средств определяется размером собранных налогов и взносов на определенные виды социального страхования. Таким образом, от полноты охвата страхователей зависит как объем аккумулированных ресурсов, полнота охвата экономически активного населения, так и качество производимых услуг.

8. Коэффициент охвата страхователей

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Число страхователей на учете, ед	8 953	10 881	13 297	13 829	15 051
Количество предприятий и организаций всех форм собственности, включенных в тист. Регистр хоз. субъектов, ед.	19 812	19 731	19 908	19 114	19 235
Коэффициент охвата страхователей	0,45	0,55	0,67	0,72	0,78

9. Средний размер услуги ТО ФСС на одного застрахованного

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Услуги ТО ФСС, тыс. р.	438 102,8	611 141,7	676 339,9	692 042,3	576 962,9
Среднесписочная численность застрахованных, тыс. человек	408,60	407,71	426,80	409,49	388,80
Средний размер услуги ТО ФСС на одного застрахованного, тыс. р.	1,072	1,499	1,585	1,690	1,484

1.1.6. Объем расходов на услуги ТО ФСС в расчете на одного застрахованного.

Показывает сколько услуг ТО ФСС в денежном выражении приходится на одного застрахованного в год (табл. 9). Увеличение данного показателя с 1,072 в 2001 г. до 1,499 в 2002 г. произошло благодаря увеличению объема произведенных услуг при уменьшении среднесписочной численности застрахованных, что свидетельствует об улучшении качества услуг ТО ФСС. Увеличение данного показателя с 1,585 в 2003 г. до 1,690 в 2004 г. произошло благодаря значительному уменьшению численности застрахованных при небольшом росте расходов на услуги ТО ФСС. Значение показателя в 2005 г. снизилось до 1,484 в результате значительного сокращения расходов на услуги ТО ФСС.

Показатели динамики макроэкономических показателей позволяют оценить изменение качества услуг ТО ФСС при сравнении темпов роста размеров услуг с темпами роста таких макроэкономических индикаторов, как доходы населения, потребительские цены и доля населения с доходами ниже прожиточного минимума (табл. 9, 10). По нашему мнению услуга считается качественной, если темп ее роста больше или равен темпу росту потребительских цен, что свидетельствует о сохранении покупательной способности услуги. Кроме того, об уровне качества услуги свидетельствует то, насколько соответствует темп роста размера услуги темпу роста номинальных доходов населения.

При анализе услуг ТО ФСС в виде пособий следует различать ежемесячные пособия, рассчитываемые исходя из средней заработной платы работающего, ежемесячные пособия установленного размера, независящего от заработной платы, и единовременные пособия, выплачиваемые при наступлении страхового случая один раз в установленном размере.

10. Сравнительная таблица темпов роста размеров услуг ТО ФСС с цепными темпами роста доходов населения и потребительских цен

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Сумма, р.	Темп роста, %	Сумма, р.							
Среднемесячный размер пособия по временной нетрудоспособности по основному страхованию	2257,5	131,17	2961,2	121,59	3600,5	120,18	4327,2	114,28	4945,3	
Среднемесячный размер пособия по временной нетрудоспособности по страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	2153,9	154,35	3324,4	124,79	4148,6	117,60	4878,7	131,53	6416,9	
Среднемесячный размер пособия по беременности и родам	1092,7	203,73	2226,1	119,08	2650,7	122,43	3245,2	117,77	3821,7	
Среднемесячный размер пособия по уходу за детьми-инвалидами	2205,0	151,04	3330,5	115,21	3837,0	123,82	4751,2	122,08	5800,3	
Средний размер ежемесячных страховых выплат	994,6	150,93	1501,2	109,01	1636,5	113,44	1856,4	105,03	1949,9	

Средний размер единовременной страховой выплаты	6729,0	163,9	11 031,1	113,4	12 512,0	98,9	12 379,1	150,1	18 577,9
Потребительские цены, Тамбовская область		114,30		110,50		114,40		109,80	
Номинальные денежные доходы населения, Тамбовская область		127,60		125,20		117,10		125,40	

Темп роста среднемесячного размера пособия по временной нетрудоспособности превышал темп роста потребительских цен в течение всего исследуемого периода. Следовательно, покупательная способность пособий не была обесценена растущими ценами, что свидетельствует о качестве услуги. Кроме того, рост размера пособия в 2002 и 2004 гг. был выше темпов роста доходов населения, что также является положительной характеристикой услуги и подтверждает ее качество.

Темп роста среднемесячного размера пособия по временной нетрудоспособности по страхованию от несчастных случаев (НС) и профессиональных заболеваний (ПЗ) превышал темпы роста потребительских цен в течение всего исследуемого периода, а темпы роста доходов населения во все годы, за исключением 2003 г. Динамика данного показателя аналогична динамике доходов населения, которая характеризуется спадом темпов роста в 2002 – 2004 гг. и резким увеличением в 2005 г.

Рост среднемесячного пособия по беременности и родам также превышал темпы роста потребительских цен в течение всего исследуемого периода и темпы роста доходов населения в 2002 и 2004 гг. Динамика данного показателя имеет тенденцию к сокращению.

Среднемесячный размер пособия по уходу за детьми инвалидами также превышал темпы роста потребительских цен в течение всего исследуемого периода и темпы роста доходов населения в 2002 и 2004 гг.

Средний размер ежемесячных страховых выплат по страхованию от НС и ПФ после 50 %-ного роста в 2002 г, увеличивался очень незначительно, и темпы его роста в последующие годы (2003, 2004 и 2005 гг.) были ниже роста потребительских цен и доходов населения.

Так как вышеперечисленные пособия исчисляются исходя из размера заработной платы, представляется целесообразным оценивать качество данных услуг посредством сравнения темпов роста пособий, доходов населения и потребительских цен. Последний показатель имеет особенное значение в условиях развивающейся экономики, когда инфляция превышает рост доходов населения. Проанализировав данные, мы пришли к выводу, что в целом среднемесячные пособия соответствуют требованиям качества услуг СЭО, так как темпы роста большинства пособий превышали темпы роста потребительских цен, и во многих случаях, доходов населения за анализируемый период.

Выплаты пособия по уходу за ребенком до полутора лет производятся ежемесячно в течение фиксированного периода времени и их размер устанавливается и пересматривается законодательно. В связи с этим, темп роста данных услуг неравномерен, высокие показатели роста (2002, 2006 гг.) сменяются периодами нулевого роста показателя (2003, 2004, 2005 гг.). За анализируемый период размер пособия пересматривался дважды: в 2001 и 2005 гг., что отражено в высоких темпах роста 2002 и 2006 гг., когда новое законодательство фактически вступило в силу. В связи с вышесказанным, следует оценивать качество данной услуги за несколько лет, определяя, насколько вновь установленный размер услуги соответствует увеличению доходов населения и потребительских цен.

Данная рекомендация применима и к анализу единовременных пособий, размеры которых также пересматриваются периодически.

Итак, для сравнения услуг, представленных единовременными пособиями, следует использовать базисные темпы роста макроэкономических показателей (табл. 11).

За базисный год мы приняли 2002 г., когда произошел пересмотр размеров большинства пособий.

Размер ежемесячного пособия по уходу за ребенком до полутора лет был вновь пересмотрен в 2006 г. Анализ показал, что при росте размера пособия на 40 % (в 2006 г.) рост потребительских цен с 2002 по 2006 гг. составил 53 %, а номинальная заработная плата населения увеличилась более чем в два раза.

Размер единовременного пособия при рождении ребенка был пересмотрен в 2005 г., а затем в 2006 г. Анализ показал, что при росте размера пособия на 33 % в 2005 г. рост потребительских цен с 2002 по 2005 гг. составил 38 %, а номинальная заработная плата населения увеличилась более чем на 83 %. В 2006 г. размер услуги вновь был увеличен на 33 %, так суммарное увеличение размера пособия за 2005–2006 гг. составило 76 %. В результате пособие было увеличено достаточно для того, чтобы компенсировать инфляцию, но недостаточно для того, чтобы соответствовать росту доходов населения. Мы считаем, что мероприятия по повышению размера услуги несомненно привели к улучшению ее качества, так как средний размер пособия при постановке женщин на учет в ранние сроки беременности не пересматривался с 2002 г., не было изменений в размере пособия на возмещение гарантированного перечня услуг на погребение. Это говорит об ухудшении качества данных услуг в связи с уменьшением покупательной способности пособий и увеличением их отрыва от размеров доходов населения.

**11. Сравнительная таблица темпов роста размеров услуг ТО ФСС
с базисными темпами роста доходов населения и потребительских цен**

Наименование	2001 г.	2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.		2006 г.	
	Сумма, р.	Темп роста, %	Сумма, р.								
Средний размер пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет	200,0	250,0	500,0	100,0	500,0	100,0	500,0	100,0	500,0	140,0	700,0
Средний размер пособия при рождении ребенка	1500,0	300,0	4500,0	100,0	4500,0	100,0	4500,0	133,3	6000,0	133,3	8000,0
Средний размер пособия женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности	100,0	300,0	300,0	100,0	300,0	100,0	300,0	100,0	300,0	100,0	300,0
Средний размер пособия на погребение	994,4	100,6	1000,0	100,0	1000,0	100,0	1000,0	100,0	1000,0	100,0	1000,0
Потребительские цены, Тамбовская область		1,0		110,5		126,4		138,8		153,0	
Номинальные денежные доходы населения, Тамбовская область		1,0		125,2		146,6		183,8		233,1	

12. Динамика доли населения с доходами ниже прожиточного минимума

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Численность населения с денежными доходами ниже прожиточного минимума в % к общей численности населения, ТО	37,8	27,2	22,9	21,30	17,30
Численность населения с денежными доходами ниже прожиточного минимума в % к общей численности населения, ТО, темп роста	82,35	71,96	84,19	93,01	81,22

Обратная зависимость между показателями темпа роста по пособиям и доли населения с доходами ниже прожиточного минимума (табл. 12) говорит о том, что улучшение качества производимых услуг ТО ФСС является одним из факторов, способствующим уменьшению бедности населения. И наоборот, снижение бедности населения является одним из показателей качества услуг ТО ФСС. Однако доля населения с доходами ниже прожиточного минимума все еще остается значительной по сравнению с показателями развитых стран, где доля проживающих за чертой бедности составляет не более 10 %. Особое внимание следует обратить на тот факт, что среди бедного населения значительна доля работающих людей. Это в первую очередь свидетельствует о неравномерности перераспределения доходов между социальными слоями населения и низким уровне средней заработной платы. Необходимо участие органов власти, бизнеса и некоммерческих организаций (в том числе СЭО) в реализации совместных проектов, направленных на снижение уровня бедности. Особое значение здесь отводится социальным организациям, в частности СЭО, так как одной из задач их деятельности является поддержание нормального уровня жизни граждан, временно или постоянно лишившихся работоспособности. Инструментом выполнения этой задачи являются услуги СЭО, следовательно от уровня их качества особенно зависит благосостояние малообеспеченных слоев населения.

2. Показатели эффективности деятельности СЭО – Тамбовского регионального отделения Фонда обязательного социального страхования.

Один из методов повышения качества услуг СЭО заключается в управлении доходами организации, основанном на максимизации объема сбора единого социального налога (ЕСН) и страховых взносов, а также повышении заинтересованности и ответственности страхователей в полноте и своевременности уплаты ЕСН и страховых взносов.

В настоящее время основными источниками доходов системы социального страхования РФ являются ЕСН, страховые взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний, капитализированные платежи предприятий, средства федерального бюджета. Полнота и стабильность поступлений являются одним из показателей качественного функционирования ТО ФСС и одним из факторов, влияющих на качество услуг ТО ФСС. Управление доходами ТО ФСС представляет собой один из способов повышения качества услуг СЭО.

Для анализа качества исполнения доходной части ТО ФСС мы провели анализ структуры доходов с целью определения наиболее значимых источников поступлений, и, следовательно, наиболее важных резервов повышения качества услуг ТО ФСС (табл. 13).

Основную часть доходов ТО ФСС составляют поступления от уплаты страхователями единого социального налога. ЕСН был введен в 2001 г. взамен взносов, уплачиваемых в государственные внебюджетные фонды. До введения ЕСН величина взносов, поступающих в Фонд социального страхования, составляла 5,4 % от фонда оплаты труда. После замены взносов единым социальным налогом его доля, направляемая в Фонд социального страхования, была установлена в размере 4 %. В связи с уменьшением размера ЕСН до 26 % с 2005 г., теперь доля налога, зачисляемая в ФСС, составляет 2,9 %.

По нашему мнению введение единого социального налога способствовало повышению качества услуг ТО ФСС, так как позволило повысить полноту сбора налоговых доходов ТО ФСС (табл. 13).

Вторым по величине источником доходов Фонда социального страхования являются страховые взносы по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве (НС) и профзаболеваний (ПЗ). Этот вид обязательного социального страхования был введен в 2000 г. Изначально данный вид социального страхования был воспринят работодателями недостаточно серьезно, о чем свидетельствует низкий процент собираемости страховых взносов в первые годы его введения (71,21 % в 2001 г.). К 2002 г. полноту сбора страховых взносов удалось повысить до 99,9 %, однако в 2003 г. значение показателя упало до 90,58 %. В последующие годы (2004–2005 гг.) значение показателя стабилизировалось и составило 94,83 % и 93,27 % соответственно (табл. 14).

13. Структура доходов Тамбовского регионального отделения Фонда обязательного социального страхования

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	тыс. р.	У _{ис} %								
Единый социальный налог, зачисляемый в ФСС	282 276,8	82,2	404 829,1	81,6	464 474,6	81,2	526 849,1	79,4	495 748,0	76,3
Страховые взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний	53 279,1	15,5	79 715,0	16,1	88 005,2	15,4	102 860,0	15,5	111 041,7	17,1
Мобилизация просроченной задолженности страхователей по страховым взносам	5658,6	1,6	6662,3	1,3	4074,7	0,7	8006,3	1,2	2501,6	0,4
Налоги на совокупный доход	0,0	0,0	0,0	0,0	11 410,9	2,0	18 511,6	2,8	28 279,3	4,4
Поступления капитализированных платежей предприятий		0,0		0,0	2709,7	0,5	2804	0,4	8227,6	1,3
Прочие доходы	2012,6	0,6	4990,7	1,0	1599,6	0,3	4175,6	0,6	3860,6	0,6
Итого доходов	343 227,1	100	496 197,1	100	572 274,7	100	663 206,6	100	649 658,8	100

Около одного процента в структуре доходов регионального отделения Фонда составляет мобилизация просроченной задолженности по взносам на страхование от НС и ПЗ. Этот вид доходов является важным показателем работы по обеспечению сбора взносов, а также позволяет судить об изменении сознательности работодателей по отношению к социальному страхованию.

Управление доходами Фонда социального страхования в целях повышения качества услуг ТО ФСС подразумевает следующее: обеспечение пополнения финансовыми ресурсами за счет разъяснительной работы, прозрачности, надежности и доверия страхователей и застрахованных; система социально-экономических отношений должна строиться на основе принципа солидарности и социального партнерства, а не на жестких фискальных принципах. Следовательно, единый социальный налог следует рассматривать как вынужденную временную меру, необходимую для повышения собираемости средств на обязательное социальное страхование в период построения социальной рыночной экономики.

Далее приведен анализ основных показателей эффективности деятельности ТО ФСС с целью оценки качества услуг ТО ФСС,

2.1.1. Коэффициент собираемости налогов и взносов на социальные нужды.

14. Коэффициент собираемости налогов и взносов на социальные нужды

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Исполнено ЕСН	282 276,8	404 829,1	464 474,6	526 849,1	495 748
Начислено по расчет-	297 376,8	414 412	473 907,9	531 792,6	496 009,8

ным ведомостям					
Коэффициент собираемости ЕСН	0,95	0,98	0,98	0,99	1,00
Исполнено по взносам на обяз. соц. страх. от несч. случаев на пр-ве и проф. заболеваний	53 279,1	79 715	88 005,2	102 860	111 041,7
Начислено по расчетным ведомостям	74 824,2	79 717,9	97 159,4	108 467,6	119 050,3
Коэффициент собираемости страховых взносов по НС и ПЗ	0,71	1,00	0,91	0,95	0,93

Полнота сбора социальных налогов и взносов является одним из показателей качества управления ресурсами СЭО, и резервов улучшения качества услуг СЭО. Наиболее заметный рост показателя полноты сбора по ЕСН последовал в 2001 г., когда был введен ЕСН взамен взносов на социальное страхование. Последующие годы рост показателя остался положительным, однако его интенсивность уменьшается. Это говорит о том, что качество услуг СЭО улучшилось.

2.1.2. Коэффициент социальной сознательности страхователей.

Одной из задач работы по управлению доходами ТО ФСС в целях повышения качества услуг ТО ФСС является повышение заинтересованности страхователей в своевременности и полноте уплаты налогов и взносов на социальные нужды. От ответственности страхователей в первую очередь зависит полнота сбора налогов и взносов, а следовательно объем и качество производимых услуг. В качестве инструмента для оценки данной работы нами предложен коэффициент социальной сознательности страхователей (табл. 15), показывающий долю работодателей, регулярно предоставляющих расчетные ведомости.

Низкий показатель коэффициента социальной ответственности страхователей, в совокупности с отрицательной его динамикой, свидетельствует о недостаточности проведенных мероприятий. Данный показатель является одним из резервов повышения качества услуг ТО ФСС, кроме того, его увеличение приведет к росту показателя полноты сбора социальных налогов и взносов.

15. Коэффициент социальной сознательности страхователей

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Число страхователей на учете, ед.	8 953	10 881	13 297	13 829	15 051
Число страхователей, предоставивших расчетные ведомости, ед.	7892	9227	11 006	11 453	12 530
Коэффициент социальной сознательности страхователей	0,881	0,848	0,828	0,828	0,833

16. Коэффициент результативности финансового контроля

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Мобилизация по страховым взносам:					
– утверждено, тыс. р.	21 988	27 172	7000	4566	15671
– исполнение, тыс. р.	5658,6	6662,3	4074,7	8006,3	2501,6
Коэффициент результативности финансового контроля	0,257	0,245	0,582	1,753	0,160

2.1.3. Коэффициент результативности финансового контроля.

Другим резервом повышения качества услуг СЭО является эффективность работы по мобилизации просроченной задолженности по взносам на страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний (табл. 16). Деятельность по мобилизации задолженности по страховым взносам включает рассылку уведомлений страхователям, вовремя не предоставившим расчетные ведомости.

В дополнении к данным показателям следует проанализировать следующие показатели в динамике:

2.1.4. Сравнение темпов роста доходов СЭО в сравнении с темпами роста средней заработной платы населения и инфляции.

Важным фактором качества услуг ТО ФСС является качество доходной базы организации. Для оценки качества услуг ТО ФСС следует провести сравнение темпов роста доходов ТО ФСС с темпами роста среднемесячной заработной платы, являющейся базой для начисления социальных платежей, и темпом роста потребительских цен (табл. 17).

Анализ показал, что за исследуемый период рост доходов превышал рост потребительских цен, за исключением 2005 г. В 2005 г. снижение доходов вызвано снижением ставки ЕСН до 26 %, в то же время, государственное финансирование расходов по социальному обеспечению отдельных категорий граждан возросло. Темпы роста доходов и перечислений не успевали за ростом среднемесячной заработной платы и с каждым последующим годом этот разрыв увеличивался (если в 2002 г. доходы ТО ФСС выросли на 44,6 %, среднемесячная заработная плата выросла на 45,11 %, то в 2003 г. эти цифры составили 15,3 % и 29,32 % соответственно, в 2004 г. разрыв сократился до 8 %, а в 2005 г. увеличился до 24 %). Это говорит о том, что рост доходов ТО ФСС не соответствует росту заработной платы, что свидетельствует об ухудшении качества услуг ТО ФСС.

17. Сравнение темпов роста доходов СЭО с темпами роста средней заработной платы населения и инфляцией

Наименование	2001 г.	2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Сумма, тыс. р.	Темп роста, %	Сумма, тыс. р.						
Единый социальный налог, зачисляемый в ФСС	282 276,8	143,4	404 829,1	114,7	464 474,6	113,4	526 849,1	94,1	495 748,0
Страховые взносы на обязательное социальное страхование от НС и ПЗ	53 279,1	149,6	79 715,0	110,4	88 005,2	116,9	102 860,0	108,0	111 041,7
Мобилизация просроченной задолженности страхователей по страховым взносам	5658,6	117,7	6662,3	61,2	4074,7	196,5	8006,3	31,2	2501,6
Налоги на совокупный доход	0,0		0,0		11 410,9	162,2	18 511,6	152,8	28 279,3
Поступления капитализированных платежей предприятий					2709,7	103,5	2804	293,4	8227,6
Прочие доходы	2012,6	248,0	4990,7	32,1	1599,6	261,0	4175,6	92,5	3860,6
Итого доходов	343 227,1	144,6	496 197,1	115,3	572 274,7	115,9	663 206,6	98,0	649 658,8
Внутрибюджетные поступления	93 436,1	117,2	109 480	100,1	109 550	111,0	121 602	279,6	339 957,5
из них средства федерального бюджета	1436,1	151,8	2179,5	110,5	2409,3	298,9	7202,3	3050,9	219 736,5
Итого доходов и перечислений	436 663,2	138,7	605 676,6	112,6	681 824,7	115,1	784 808,9	126,1	989 616,3
Среднемесячная заработная плата Тамб. обл.	1,7605	145,11	2,5546	129,32	3,3036	123,54	4,0814	122,72	5,0085
Инфляция потребительских цен, Тамб. обл.		114,30		110,50		114,40		109,80	

2.1.5. Динамика объема просроченной задолженности по ЕСН и страховым взносам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний (табл. 18).

Несмотря на постоянный прирост задолженности по ЕСН в абсолютных показателях, нельзя не отметить критическое снижение темпов ее роста с 57,4 % в 2002 г. до 1,3 % в 2005 г. Снижение темпов роста задолженности свидетельствует о том, что новая задолженность образуется во все меньших размерах, однако просроченную задолженность не удается погасить полностью. За пятилетний период размер задолженности по ЕСН вырос более чем в два раза.

Объем задолженности по страховым взносам увеличился на 11 % в 2002 г. и 21 % в 2003 г. Однако после проведения активной работы по взысканию задолженности в 2004 и 2005 гг., темп ее роста стал отрицательный. Размер просроченной задолженности сократился в 2004 г. на 25 %.

Увеличение размеров задолженности говорит о снижении качества услуг ТО ФСС, так как непополнение ресурсной базы фонда ведет к сокращению расходов на производство услуг и, следовательно, ухудшению их качества. Данный показатель тесно связан с показателем социальной ответственности страхователей и также является одним из резервов повышения качества услуг СЭО.

18. Темпы роста объемов просроченной задолженности по ЕСН и страховым взносам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005	
	Сумма тыс. р.	Темп роста, %	Сумма тыс. р.							
Задолженность за страхователями по ЕСН на конец года	15 051,2	157,4	23 696,6	144,2	34 174,4	109,9	37 550,9	101,3	38 020,4	
Задолженность за страхователями по страховым взносам на конец года	64 473,9	111,6	71 947,5	121,5	87 449,9	99,2	86 793,9	99,7	86 535,8	
в том числе просроченная	46 674,2	104,0	48 546,6	118,9	57 706,6	74,8	43 155,6	103,3	44 578,4	

Важной частью управления ресурсами СЭО в части обеспечения их качества является управление расходами организации. Для того чтобы определить наиболее важные направления расходования, проведем анализ структуры расходов ТО ФСС (табл. 19.) При разработке мероприятий по улучшению качества услуг ТО ФСС в первую очередь следует уделять внимание наиболее значимым направлениям расходования.

При анализе структуры расходов следует различать два основных направления социальной политики по источникам финансирования: расходы на услуги социального страхования, финансируемые за счет социальных налогов и взносов страхователей, и такие виды социального обеспечения, как социальная помощь, социальное обслуживание и социальная поддержка, финансируемые за счет средств государственного бюджета.

Социальная помощь представлена в виде услуг на выплату компенсаций и предоставление льгот гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий; социальная поддержка представлена в виде услуг по обеспечению инвалидов техническими средствами (введена с 2005 г.); социальная помощь представлена в виде услуг на оплату расходов отдельных категорий граждан на санаторно-курортное лечение и проезд к месту лечения и обратно (введена с 2005 г.).

Социальное страхование является основной деятельностью ФСС и на его долю в ТО ФСС приходится 96–97 % расходов, оставляя на прочие виды социального обеспечения до 1 %. В 2005 г. данная пропорция была нарушена: в связи с возложением на ФСС функций по социальной поддержке отдельных категорий граждан и по обеспечению инвалидов техническими средствами доля бюджетного финансирования возросла до 18 % на цели социальной поддержки и 4,1 % на цели социального обслуживания, таким образом сократив долю расходов на цели основной деятельности ТО ФСС до 72,2 %.

Среди расходов на услуги социального страхования ТО ФСС более 80 % приходится на услуги обязательного социального страхования, а именно на выплаты пособий, санаторно-курортное лечение и оздоровление работников и членов их семей (7,8 % в 2001 г. и 0,5 % в 2005 г.), оздоровление детей (21,9 % в 2001 г. и 14 % в 2005 г.).

Наибольшую долю в структуре расходов по пособиям составляет пособие по временной нетрудоспособности (46,9 % в 2001 г. и 31,8 % в 2005 г.); пособия гражданам, имеющим детей (в совокупности 9,8 % в 2001 г. и 13,7 % в 2005 г.).

Пособия на погребение, при усыновлении ребенка, по уходу за ребенком-инвалидом и пособие женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности, составляют не более 0,3 % расходов.

19. Структура расходов Тамбовского отделения фонда социального страхования

Наименование	Строки	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
		Сумма, тыс. р.	Y_{is} , %								
Всего расходов (стр. 2 + 3)	1	452 156,0	100	626 499,6	100	696 918,7	100	719 790,4	100	992 456,0	100
Прочие расходы	2	13 530,2	3,0	15 061,8	2,4	17 757,1	2,5	24 160,2	3,4	56 415,7	5,7
Социальная	3	438 625,8	97,0	611 437,8	97,6	679 161,6	97,5	695 630,2	96,6	936 040,3	94,3

политика (стр. 4 + 5 + 6 + 7 + 10)											
Социальная помощь	4	1434,1	0,3	2179,5	0,3	2409,3	0,3	2847,3	0,4	309,1	0,03
Расходы на предоставление льгот по выплате пособий по социальному страхованию, санаторно-курортное лечение и оздоровление отдельных категорий граждан		1434,1		2179,5		2409,3		2847,3		309,1	
Социальное обслуживание	5									40 615,6	4,1
Обеспечение инвалидов техническими средствами		–		–		–		–		40 615,6	
Социальная поддержка	6									178 244,1	18,0
Социальная поддержка отдельных категорий граждан по расходам на санаторно-курортное лечение		–		–		–		–		178 244,1	
Социальное страхование (стр.8 + 9)	7	436 668,7	96,6	608 761,5	97,2	676 339,9	97,0	692 042,3	96,1	716 336,6	72,2
Расходы на обязательное социальное страхование	8	393 998,5	87,1	533 684,1	85,2	594 110,1	85,2	597 209,9	83,0	597 026,5	60,2
По временной нетрудоспособности по обязательному социальному страхованию	8.1	212 186,0	46,9	298 477,3	47,6	349 739,0	50,2	332 404,7	46,2	315 464,9	31,8
По беременности и родам	8.2	18 840,7	4,2	33 349,4	5,3	40 376,6	5,8	45 697,4	6,3	51 294,7	5,2
По уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет	8.3	12 579,6	2,8	31 106,4	5,0	32 709,9	4,7	32 180,7	4,5	31 367,5	3,2
При рождении ребенка	8.4	12 528,0	2,8	37 894,6	6,0	42 627,5	6,1	40 882,5	5,7	51 866,0	5,2
На возмещение стоимости гарантированного перечня услуг и социальные пособия на погребение	8.5	1268,9	0,3	1248,0	0,2	1214,0	0,2	1086,0	0,2	860,0	0,1
Оплата дополнительных выходных дней по уходу за детьми-инвалидами	8.6	734,4	0,2	1067,3	0,2	1211,1	0,2	1334,6	0,2	1347,4	0,1
Единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности	8.7	159,8	0,0	565,9	0,1	658,8	0,1	652,8	0,1	600,9	0,1
Пособие при усыновлении ребенка	8.8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Оплата путевок на санаторно-курортное лечение и оздоровление работников и членов их	8.9	35 075,4	7,8	38 483,4	6,1	3810,1	0,5	3691,0	0,5	4851,5	0,5

семей											
Частичное содержание детско-юношеских спортивных школ	8.10	1768,7	0,4	2698,0	0,4	2456,2	0,4	3011,0	0,4	0,0	0,0
Оздоровление детей	8.11	98 857,0	21,9	88 793,8	14,2	119 306,9	17,1	136 269,2	18,9	139 373,6	14,0
Расходы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	9	42 670,2	9,4	75 077,4	12,0	82 229,8	11,8	94 832,4	13,2	119 310,1	12,0
Пособия по временной нетрудоспособности по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	9.1	2741,0	0,6	4034,2	0,6	4362,9	0,6	4399,6	0,6	5593,8	0,6
Единовременные страховые выплаты	9.2	1487,1	0,3	3331,4	0,5	2615,0	0,4	2253,9	0,3	3232,6	0,3
Ежемесячные страховые выплаты	9.3	35 276,8	7,8	57 600,5	9,2	65 643,5	9,4	76 548,5	10,6	94 192,2	9,5
Доставка и пересылка страховых выплат	9.4	1038,4	0,2	1725,8	0,3	2004,6	0,3	2327,2	0,3	2762,0	0,3
Медицинская, социальная и профессиональная реабилитация пострадавших	9.5	2126,9	0,5	1876,9	0,3	4459,9	0,6	6301,5	0,9	8720,2	0,9
Расходы на обеспечение предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональным заболеваниям	9.6		0,0	4570,2	0,7	3143,9	0,5	3001,7	0,4	4809,3	0,5
Расходы на мероприятия по обучению по охране труда отдельных категорий застрахованных	9.7	0,0	0,0	1938,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Прочие мероприятия в области социальной политики	10	523,0	0,1	496,8	0,1	412,4	0,1	740,6	0,1	534,9	0,1

20. Доля расходов в пользу застрахованных работников в общем объеме расходов ТО ФСС

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Расходы на цели социального страхования	436 668,7	608 761,5	676 339,9	692 042,3	716 336,6
Итого расходов ФСС Тамбовской обл.	452 156,0	626 499,6	696 918,7	719 790,4	992 456,0
Доля расходов на основную деятельность ФСС	96,6	97,2	97,0	96,1	72,2

Несмотря на уменьшение доли услуг в разрезе структуры расходов, величина большинства услуг в денежном выражении увеличилась за исследуемый период.

Около 9 % (2001 г.) и 12 % (2005 г.) расходов составляют услуги по социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Из них наиболее значительной статьёй являются ежемесячные страховые

выплаты, которые составили 7,8 % в 2001 г. и 9,5 % в 2005 г. Доля прочих услуг по данному виду страхования составляет не более 1 %.

Рассмотрим показатели, характеризующие эффективность использования финансовых ресурсов и их влияние на качество услуг ТО ФСС.

2.2.1. Доля расходов в пользу застрахованных работников в общем объеме расходов ТО ФСС.

Как уже было отмечено ранее, на ФСС возложены обязанности, не являющиеся целью его основной деятельности и финансируемые из государственного бюджета. На наш взгляд в целях оценки качества услуг ТО ФСС необходимо проанализировать, какая доля в структуре расходов фонда приходится на цели его основной деятельности (табл. 20).

Анализ показал, что социальное страхование является главным направлением расходования средств ТО ФСС, на его долю в ТО ФСС приходится 96 – 97 % расходов, оставляя на прочие расходы 3–4 %. В 2005 г. доля расходов на услуги социального страхования уменьшилась до 72,2 % в связи с введением дополнительных видов социального обеспечения, финансируемых из федерального бюджета. На наш взгляд это является нарушением основ деятельности ФСС – возложение обязанностей, не связанных с основной деятельностью фонда по защите работающих граждан и членов их семей от воздействия определенных социальных рисков. Это не может не оказывать влияние на качество производимых услуг ТО ФСС, в частности, может иметь место нецелевое использование страховых средств. Кроме того, для выполнения посторонних функций требуется больше персонала, техники, что влияет на увеличение расходов по обеспечению деятельности ФСС.

2.2.2. Коэффициент покрытия за счет бюджетных ассигнований расходов на цели нестрахового характера.

Одним из факторов, определяющих качество услуг ТО ФСС, является соблюдение принципов социального страхования. Наличие выплат нестрахового характера ставит под вопрос соблюдение принципа страховых выплат только при наличии взносов и качества услуг ТО ФСС. Таким образом, необходимо убедиться, что страховые выплаты осуществляются за счет страховых отчислений плательщиков, а выплаты нестрахового характера производятся исключительно за счет дотаций федерального бюджета.

Представляется целесообразным провести анализ доходов и расходов регионального отделения Фонда социального страхования с целью определения степени покрытия расходов на цели социального страхования за счет налогов и взносов на социальное страхование, а также степени обеспеченности дотационными средствами социальных расходов на обеспечение граждан, не участвующих в формировании фонда социального страхования (табл. 21).

21. Коэффициент покрытия расходов

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Налоги и взносы на социальное страхование, тыс. р.	343 227,1	496 197,1	572 274,7	663 206,6	649 658,8
Расходы на цели социального страхования, тыс. р.	438 102,8	610 941,0	676 339,9	692 042,3	716 336,6
Коэффициент покрытия, %	0,783	0,812	0,846	0,958	0,907
Трансферты из федерального бюджета, тыс. р.	1436,1	2179,5	2409,3	7202,3	219 736,5
Расходы на социальное обслуживание, социальную помощь и социальную поддержку, тыс. р.	1434,1	2179,5	2409,3	2847,3	219 168,8
Коэффициент покрытия, %	1,001	1,000	1,000	2,530	1,003

Анализ вышеприведенных данных свидетельствует о том, что доходы от налогов и взносов социального характера недостаточны для покрытия расходов на цели социального страхования и требуют привлечения от 10 до 20 % дополнительных средств. В свою очередь, дотации федерального бюджета на сто и более процентов покрывают расходы фонда на цели нестрахового характера, что исключает возможность нецелевого использования средств плательщиков. Итак, принцип страховых выплат только при наличии взносов в существующей системе социального страхования соблюдается, что оказывает положительное влияние на качество системы и услуг ТО ФСС.

Однако, некоторые платежи, относящиеся к традиционным функциям социального страхования, такие как единовременное пособие при рождении ребенка и пособие по уходу за ребенком до достижения им полутора лет (с 01.01.2006 г.) выплачиваются как работающим, так и неработающим гражданам. В результате, несмотря на целевое использование средств, в существующей системе социального страхования все же присутствует элемент социального обеспечения.

В дополнении к данным показателям следует проанализировать следующие показатели в динамике:

2.3.1. Динамика задолженности ТО ФСС по финансированию услуг.

Задолженность за фондом образуется в основном за счет превышения расходов страхователей над начисленным ЕСН или за счет переплаты ЕСН налоговым органам. Динамика абсолютных значений показателя свидетельствует об увеличении задолженности за исполнительным органом по ЕСН за анализируемый период, однако темпы роста задолженности замедлились в 2003 г., а с 2004 г. задолженность стала уменьшаться. Задолженность за исполнительным органом фонда по страховым взносам увеличилась почти в два раза за исследуемый период (табл. 22). Темпы роста задолженности нельзя оценить однозначно: в целом, темпы роста задолженности по страховым взносам были высокие, за исключением 20 % уменьшения задолженности в 2004 г. Уменьшение задолженности является результатом эффективной работы фонда и, следовательно, оказывает положительное влияние на качество услуг ТО ФСС.

22. Темпы роста задолженности ТО ФСС по финансированию услуг

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Сумма, тыс. р.	Темп роста, %	Сумма, тыс. р.							
Задолженность за исполнительным органом фонда по ЕСН на конец периода	26 278,6	159,4	41 882,1	113,4	47 476,9	75,1	35 643,7	97,9	34 896,3	

Продолжение табл. 22

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Сумма, тыс. р.	Темп роста, %	Сумма, тыс. р.							
Задолженность за исполнительным органом фонда по страховым взносам на конец периода	1220,1	157,0	1915,8	120,9	2315,3	81,8	1894,2	122,7	2324,5	

2.3.2. Динамика расходов на услуги ТО ФСС.

Рост расходов ТО ФСС за пятилетний период составил более 100 %, так же как и рост расходов на цели социальной политики, что говорит о постоянном повышении ее роли в обществе (табл. 23). Увеличение расходов на услуги ТО ФСС является одним из факторов, влияющих на улучшение их качества, определяющий размер и разнообразие производимых услуг. Особенно интенсивный рост показателя наблюдается в 2005 г. за счет введения новых направлений расходования (социальная поддержка отдельных категорий граждан и социальное обслуживание, финансируемые из государственного бюджета).

Размеры социальной помощи сократились с 2847,3 тыс. р. в 2004 г. до 309,1 тыс. р. в 2005 г. за счет снижения расходов на выплату пособий гражданам, подвергшимся воздействию радиации, что говорит о снижении объемов оказания услуг, не связанных с основной деятельностью фонда, и повлияло на улучшение качества услуг ТО ФСС.

Однако отмечено замедление темпов роста расходов на цели основной деятельности – социального страхования с 39,4 % в 2001 г. до 3,5 % в 2005 г. Такая же тенденция наблюдается в динамике расходов на обязательное социальное страхование, что связано с тем, что пересмотр размеров большинства пособий пришелся на 2002 г. и, затем, на 2006 г.

В 2004 и 2005 гг. замечено увеличение темпов роста расходов на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний (15,3 % и 25 % соответственно). Это связано с увеличением расходов на пособие по временной нетрудоспособности по страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, на единовременные выплаты и особенно на ежемесячные страховые выплаты пострадавшим. Кроме того, более чем в четыре раза выросли расходы на медицинскую, социальную и профессиональную реабилитацию пострадавших, что является одним из показателей улучшения качества услуг ТО ФСС.

23. Динамика расходов на услуги ТО ФСС

Наименование	Строки	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
		Сумма, тыс. р.	Темп роста, %	Сумма, тыс. р.							
Всего расходов	1	452 156,0	138,6	626 499,6	111,2	696 918,7	103,3	719 790,4	137,9	992 456,0	
Социальная политика (стр. 4 + 5 + 6 + 7 + 10)	3	438 625,8	139,4	611 437,8	111,1	679 161,6	102,4	695 630,2	134,6	936 040,3	
Социальная помощь	4	1434,1	152,0	2179,5	110,5	2409,3	118,2	2847,3	10,9	309,1	
Социальное обслуживание	5									40 615,6	
Социальная поддержка	6									178 244,1	
Социальное страхование (стр. 8 + 9)	7	436 668,7	139,4	608 761,5	111,1	676 339,9	102,3	692 042,3	103,5	716 336,6	
Расходы на обязательное социальное	8	393 998,5	135,5	533 684,1	111,3	594 110,1	100,5	597 209,9	100,0	597 026,5	

страхование										
Расходы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	9	42 670,2	175,9	75 077,4	109,5	82 229,8	115,3	94 832,4	125,8	119 310,1
Прочие мероприятия в области социальной политики	10	523,0	95,0	496,8	83,0	412,4	179,6	740,6	72,2	534,9

3. Показатели значимости услуг ТО ФСС.

3.1. Отношение размеров услуг ТО ФСС к МРОТ размеру прожиточного минимума и средней заработной платы.

Цель деятельности СЭО – ФСС заключается в защите застрахованных лиц от воздействия социальных рисков, под которыми подразумевается риск утраты доходов по причине нетрудоспособности, потери места работы или кормильца, и риск расходов в связи с повреждением здоровья. Поэтому важным показателем является размер замещения утраченного дохода (компенсации возможных затрат), обеспечиваемый услугами, производимыми СЭО.

При этом размер услуг должен определяться объективными законами экономики, а не исходя из объема аккумулированных страховых средств и способности налоговых органов сформировать финансовую базу СЭО (табл. 24).

Проведенный анализ значимости услуг ТО ФСС с позиции их соответствия МРОТ, прожиточному минимуму или средней заработной плате позволяет сделать следующие выводы.

По нашему мнению, услугу можно считать качественной, если ее размер превышает размер МРОТ, больше или равен размеру прожиточного минимума. Уровень качества услуги с позиции ее значимости тем выше, чем максимальнее ее соответствие размеру среднемесячной заработной платы в регионе.

В течение исследуемого периода размер пособий по временной нетрудоспособности превышал МРОТ в 9,03 раза (2001 г.) и 6,62 раза в 2005 г. Однако уменьшение разрыва между показателями МРОТ и услуги не привело к снижению качества услуги, а было обусловлено увеличением размера МРОТ. В пользу качества услуги свидетельствует тот факт, что среднемесячный размер услуги превышает размер прожиточного минимума (в 1,73 раза в 2001 г. и в 2,31 раза в 2005 г.). Соответствие размера пособия среднемесячному размеру заработной платы говорит о высоком качестве услуги.

Среднемесячный размер пособия по временной нетрудоспособности по страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний превышает МРОТ, размер прожиточного минимума и среднемесячной заработной платы в течение исследуемого периода, что свидетельствует о высоком уровне качества услуги.

Динамика размера пособий по беременности и родам показывает увеличение его отношения к МРОТ с 4,37 раз в 2001 г. до 5,12 раз в 2005 г.

С 2002 г. размер услуги превышает размер прожиточного минимума, и к 2005 г. это соотношение достигло 1,78 раз, что говорит о повышении уровня качества услуги. Размер услуги не достигает размера среднемесячной заработной платы, однако разрыв между показателями сократился и составил 76 % в 2005 г. по сравнению с 62 % в 2001 г.

24. Сравнение соответствия размеров услуг ТО ФСС МРОТ размеру прожиточного минимума и средней заработной платы и их изменение в динамике

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Среднемесячный размер пособия по временной нетрудоспособности по основному страхованию, р. и его отношение к:					
МРОТ, раз	9,03	7,40	7,39	7,21	6,62
Прожиточному минимуму, раз	1,73	1,96	2,14	2,15	2,31
Среднемесячной заработной плате, раз	1,28	1,16	1,09	1,06	0,99
Среднемесячный размер пособия по временной нетрудоспособности по страхованию от НС на производстве и ПЗ, р. и его отношение к:					
МРОТ, раз	8,62	8,31	8,51	8,13	8,59
Прожиточному минимуму, раз	1,65	2,20	2,46	2,42	2,99
Среднемесячной заработной плате, раз	1,22	1,30	1,26	1,20	1,28

Среднемесячный размер пособия по беременности и родам, р. и его отношение к:	1092,66	2226,09	2650,73	3245,19	3821,70
МРОТ, раз	4,37	5,57	5,44	5,41	5,12
Прожиточному минимуму, раз	0,84	1,48	1,58	1,61	1,78
Среднемесячной заработной плате, раз	0,62	0,87	0,80	0,80	0,76
Средний размер пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет, р. и его отношение к:	193,68	481,76	482,16	481,41	479,59
МРОТ, раз	0,77	1,20	0,99	0,80	0,64
Прожиточному минимуму, раз	0,15	0,32	0,29	0,24	0,22
Среднемесячной заработной плате, раз	0,11	0,19	0,15	0,12	0,10
Средний размер пособия при рождении ребенка, р. и его отношение к:	1485,24	4232,14	4500,00	4500,00	5831,57
МРОТ, раз	5,94	10,58	9,23	7,50	7,81
Прожиточному минимуму, раз	1,14	2,80	2,67	2,23	2,72
Среднемесячной заработной плате, раз	0,84	1,66	1,36	1,10	1,16
Средний размер пособия женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности, р. и его отношение к:	99,69	285,95	300,00	300,00	300,00
МРОТ, раз	0,40	0,71	0,62	0,50	0,40
Прожиточному минимуму, раз	0,08	0,19	0,18	0,15	0,14
Среднемесячной заработной плате, раз	0,06	0,11	0,09	0,07	0,06
Средний размер пособия на погребение, р. и его отношение к:	994,44	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
МРОТ, раз	3,98	2,50	2,05	1,67	1,34
Прожиточному минимуму, раз	0,76	0,66	0,59	0,50	0,47
Среднемесячной заработной плате, раз	0,56	0,39	0,30	0,25	0,20
Среднемесячный размер пособия по уходу за детьми-инвалидами, р. и его отношение к:	2204,96	3330,46	3837,05	4751,16	5800,33
МРОТ, раз	8,82	8,33	7,87	7,92	7,77
Прожиточному минимуму, раз	1,69	2,21	2,28	2,36	2,70
Среднемесячной заработной плате, раз	1,25	1,30	1,16	1,16	1,16
Средний размер единовременной страховой выплаты и его отношение к:	6729,0	11031,1	12512,0	12379,1	18577,9
МРОТ, раз	26,92	27,58	25,67	20,63	24,88
Прожиточному минимуму, раз	5,17	7,31	7,43	6,14	8,66
Среднемесячной заработной плате, раз	3,82	4,32	3,79	3,03	3,71

Средний размер ежемесячных страховых выплат, р. и его отношение к:	994,64	1501,22	1636,55	1856,44	1949,87
МРОТ, раз	3,98	3,75	3,36	3,09	2,61
Прожиточному минимуму, раз	0,76	0,99	0,97	0,92	0,91
Среднемесячной заработной плате, раз	0,56	0,59	0,50	0,45	0,39

Средний размер пособия по уходу за детьми-инвалидами превышает МРОТ, размер прожиточного минимума и среднемесячной заработной платы в течение исследуемого периода, что свидетельствует о высоком уровне качества услуги.

Средний размер ежемесячных страховых выплат пострадавшим на производстве превышает МРОТ, но меньше размера прожиточного минимума и среднемесячной заработной платы. Более того, размер услуги имеет тенденцию к снижению по отношению к МРОТ, размеру прожиточного минимума и среднемесячной заработной плате, что говорит об ухудшении качества данной услуги.

Как уже отмечалось ранее, средний размер пособия по уходу за ребенком не зависит от заработной платы и размер его устанавливается законодательно и пересматривается периодически. Увеличение размера услуги произошло в 2002 г., о чем свидетельствуют улучшенные показатели его по отношению к МРОТ (на 20 % больше), размеру прожиточного минимума (32 % в 2002 г. по сравнению с 15 % в 2001 г. и 22 % в 2005 г.) и среднемесячной заработной плате (19 % в 2002 г. по сравнению с 11 % в 2001 г. и 10 % в 2005 г.). Следующий пересмотр пособия пришелся на 2006 г., в связи с чем с 2003 по 2005 гг. отношение размера услуги к величинам МРОТ, прожиточного минимума и среднемесячной заработной плате последовательно уменьшалось. Пересмотр размера пособия несомненно повлиял на улучшение качества услуги в части увеличения ее социально-экономической значимости для потребителя.

Аналогичная тенденция прослеживается при анализе среднего размера пособия при рождении ребенка, за исключением того, что его размер пересматривался в 2002, 2005 и 2006 гг., что отражено в динамике показателя: снижение с 2002 по 2004 гг., и рост в 2005 и 2006 гг. О качестве услуги свидетельствует тот факт, что размер пособия превышает МРОТ, размер прожиточного минимума и среднемесячной заработной платы в течение исследуемого периода.

Размер пособия женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности не пересматривался с 2002 г., его размер не достигает даже МРОТ, что говорит о низкой покупательной способности услуги и ее значимости для потребителя, что является свидетельством низкого качества данной услуги.

Средний размер пособия на возмещение гарантированного перечня услуг на погребение превышает МРОТ, но меньше размера прожиточного минимума и средней заработной платы. Размер пособия ни разу не пересматривался в течение анализируемого периода, что отражено в динамике отношения пособия к другим величинам: в 2001 г. размер пособия превысил МРОТ в 3,98 раз, по сравнению с 1,34 в 2005 г.; его размер составил 76 % прожиточного минимума в 2001 г. и 47 % в 2005 г.; 56 % размера среднемесячной заработной платы в 2001 г. и 20 % в 2005 г., что свидетельствует о снижении качества услуги.

Средний размер единовременной страховой выплаты пострадавшим на производстве превышает МРОТ, размер прожиточного минимума и среднемесячной заработной платы в течение исследуемого периода, что свидетельствует о высоком уровне качества услуги. Кроме того, превышение размера услуги над показателями увеличивается с каждым годом, что также свидетельствует о высоком уровне качества услуги.

3.2. Степень распространения услуг на застрахованных работников.

О качестве услуги свидетельствует степень его распространения на потребителей. Чем больше населения охвачены тем или иным видом услуг, тем выше значимость услуги и, следовательно, ее качество (табл. 25).

25. Степень распространения услуг на застрахованных работников

Наименование	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	2005 г.
Общее число оплаченных дней по временной нетрудоспособности на 100 работающих	778	752	682	563	492
Общее число оплаченных дней по временной нетрудоспособности в связи с несчастным случаем на производстве и профзаболеваниями на 100 работающих	9	9	8	6,5	6,7
Общее число оплаченных дней по уходу за детьми-инвалидами на 100 работающих	2	2	2	2	1,8
Количество выплаченных пособий на погребение на 100 работающих, шт.	0,31	0,31	0,28	0,27	0,22
Количество единовременных страховых выплат на 100 работающих, шт.	0,05	0,07	0,05	0,04	0,04
Количество ежемесячных страховых выплат на 100 работающих, шт.	8,68	9,41	9,35	10,04	12,41

Общее число оплаченных дней отпуска по беременности и родам на 100 работающих женщин	201	212	207	203	191
Количество выплаченных пособий по уходу за ребенком до 1,5 лет на 100 работающих женщин	30,82	30,67	30,75	30,69	31,11
Количество выплаченных пособий при рождении ребенка на 100 работающих женщин, шт.	3,97	4,22	4,29	4,17	4,23
Количество пособий, выплаченных женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности на 100 работающих женщин, шт.	0,75	0,93	1,00	1,00	0,95

При анализе данного показателя мы разделили услуги на две группы по степени распространения услуги на население:

- по общему числу оплаченных дней на 100 застрахованных;
- по количеству оказанных услуг на 100 застрахованных.

Анализ показал, что наибольшую степень распространения имеет услуга по оплате дней по временной нетрудоспособности, что подтверждает ее значимость. Следовательно, проведение мероприятий по улучшению качества данной услуги является одним из важнейших резервов повышения качества услуг ТО ФСС.

Важной услугой с точки зрения резерва повышения качества является услуга по оплате отпуска по беременности и родам, и в меньшей степени услуга по выплате пособия по временной нетрудоспособности пострадавшим на производстве.

По показателю количества выплаченных пособий на 100 работающих можно выделить: услугу по выплате ежемесячных страховых выплат пострадавшим на производстве, услугу по выплате пособий по уходу за детьми и в меньшей степени услугу по выплате пособий при рождении ребенка.

При проведении мероприятий по улучшению качества услуг ТО ФСС следует в первую очередь уделять внимание вышеуказанным услугам, как имеющим наибольшую степень распространения а, следовательно, значимость для потребителей.

26. Динамика оплаченных дней по временной нетрудоспособности

Наименование	2001 г.		2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Дней	Темп роста, %	Дней							
Динамика оплаченных дней по временной нетрудоспособности	3 216 851	96,40	3 101 180	94,98	2 945 645	79,15	2 331 563	83,20	1 939 870	
Динамика оплаченных дней по временной нетрудоспособности по НС и ПЗ	38 178	95,36	36 405	86,66	31 550	85,75	27 054	96,67	26 152	

4. Показатели результативности услуг производимых ТО ФСС

Важной характеристикой качества услуги СЭО является то, насколько она обеспечивает воспроизводство населения, т.е. ее результативность. Так, услуги по выплате пособий гражданам, имеющим детей, направлены на поддержание и увеличение рождаемости, пособия по временной нетрудоспособности направлены на создание условий для максимально полного выздоровления работника, и снижения риска повторного заболевания и т.д.

4.1. Динамика оплаченных дней по временной нетрудоспособности.

Снижение количества оплаченных дней по временной нетрудоспособности (табл. 26) свидетельствует об улучшении качества социально-экономических услуг, таких как выплаты по пособиям, услуги на оздоровление работников и членов их семей, социальную и медицинскую реабилитацию пострадавших на производстве.

4.2. Динамика рождаемости.

Политика в отношении социальных пособий должна основываться на принципе стимулирования рождаемости, рождения здоровых детей. Демографическую ситуацию в стране специалисты оценивают как неблагоприятную. Статистика свидетельствует о снижении рождаемости, депопуляции населения (табл. 27). При этом размеры большинства пособий гражданам, имеющим детей, не пересматривались несколько лет, с 2002 г. по 2005–2006 гг.

27. Динамика рождаемости

Наименование	2001 г.	2002 г.		2003 г.		2004 г.		2005 г.	
	Человек	Темп роста, %	Человек						
Рождаемость	9388	102,41	9614	103,39	9940	100,47	9987	96,49	9636

Для решения демографической проблемы необходимо сделать так, чтобы семье стало выгодно быть средне- или многодетной. С этой целью в 2005–2006 гг. было проведено реформирование этой сферы: повышены размеры пособий по уходу за ребенком и при рождении ребенка, расширен охват населения данными услугами (появилось больше возможностей для обеспечения неработающих матерей), введено различие в размере пособия по уходу за первым и вторым и последующим ребенком; увеличен максимальный размер пособия. Это повлияло на улучшение качества данных услуг и, в результате, должно привести к улучшению демографической ситуации в регионе и стране.

4. АЛГОРИТМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В предыдущей главе мы рассмотрели каждый из предложенных показателей качества и оценили его влияние на качество услуг. В результате мы получили обобщенное представление о качестве услуг, производимых организацией. На практике, оценка качества услуг по всей совокупности показателей может оказаться трудоемкой и неэффективной. Как правило, анализ качества конкретной услуги можно осуществить с использованием меньшего количества показателей. При этом для выборки репрезентативных показателей необходимо произвести анализ требований внешней среды (потребителей, учреждений социального назначения, участвующих в процессе производства услуги и т.д.).

Все существующие подходы к восприятию и оценке качества услуги основаны на выделении потребителем в услуге некоторых свойств и элементов, формирующих отношение потребителя к услуге в целом. Причем эта оценка базируется на сравнении ожидаемого и реально полученного уровня качества услуги по выделенным свойствам. Результатом такой оценки является степень удовлетворенности потребителя произведенной услугой [21, 23].

Услуги СЭО отличаются от услуг, производимых коммерческой организацией, прежде всего тем, что их целью не является получение прибыли. СЭО имеют исключительное право на оказание такого рода услуг, таким образом, исключая конкурентную борьбу, которая зачастую является основным фактором, стимулирующим коммерческую организацию к улучшению качества услуг.

Можно выделить несколько составляющих качества социально-экономической услуги:

экономическую (качество услуг в материальном выражении (пособий, пенсий), показывает значимость услуг для потребителя, их результативность;

социальную (качество медицинских, реабилитационных услуг), которая оценивается как результативность, своевременность, оперативность, доступность, регулярность услуг.

Процесс производства услуги представляет собой совокупность процессов, таких как аккумуляция и распределение средств, взаимодействие с смежными организациями и страхователями, доведение информации до участвующих субъектов социально-страховых отношений и пр.

Для оценки отдельных процессов могут быть использованы различные показатели качества, выделение которых в большинстве случаев зависит от степени их важности с точки зрения исполнителя. Таким образом, мы получаем совокупность свойств услуги, к которым потребитель предъявляет свои требования и оценивает услугу по степени их выполнения, и совокупность показателей качества, по которым исполнитель может оценить процессы предоставления услуги.

При предоставлении организацией комплекса услуг, для каждой услуги формируются определенные параметры, на основании которых потребитель может определить наиболее значимые для него требования. К параметрам услуги относятся:

– требования сторон, заинтересованных в деятельности организации, выполнение которых необходимо для предоставления требуемого пакета услуг;

– процессы предоставления данного пакета услуг.

Определение основных параметров услуги позволяет с учетом зависимости между требованиями и показателями установить выборку значимых показателей качества из представленной совокупности для каждого частного случая оказания комплекса услуг.

Для установления этой зависимости строится матрица связей – матричная диаграмма, в которой в наглядной форме представляются требования вовлеченных в процесс оказания услуги заинтересованных сторон и показатели качества услуги. Целью матричной диаграммы является изображение контура связей и корреляций между задачами, функциями и характеристиками с выделением их относительной важности. Поэтому матричная диаграмма в конечном виде выражает соответствие определенных факторов и явлений различным причинам их появления и средствам устранения их последствий, а также показывает степень зависимости этих факторов от причин их возникновения и мер по их устранению. Матрицы связей (рис. 4) показывают наличие и тесноту связей компонентов, например требований заинтересованных сторон $a_1, a_2 \dots a_i$ с показателями качества услуги $b_1, b_2 \dots b_j$. Связь между компонентами в матрицах связей изображается с помощью специальных символов, характеризующих степень тесноты этих связей [2, 22].

a_1	b_1	b_2	b_3	b_4
a_2			●	
a_3				
a_4	●			□
a_5		○		

● – сильные;
□ – средние;
○ – слабые

Рис. 4. Матрица связей:

$a_1, a_2 \dots a_i, b_1, b_2 \dots b_j$ – компоненты исследуемых требований и показателей, которые характеризуются различной теснотой связей

Если в строке матрицы связей отсутствует какой-либо символ, то это означает, что связь между требованием a_i и всеми показателями качества услуги отсутствует. Если символ отсутствует в столбце матрицы, то, следовательно, показатель b_j , соответствующий столбцу, не влияет ни на одно из требований в соответствующей строке. Символ, стоящий на пересечении строки и столбца матричной диаграммы, указывает не только на наличие связи между соответствующими компонентами, но и на тесноту этой связи, как это показано на рис. 4.

Аналогичную матрицу связей можно построить и для установления взаимного влияния показателей качества друг на друга. В этом случае в матрице необходимо будет заполнить только нижнюю треугольную часть, отделенную от верхней части диагональю, проведенной на пересечении совпадающих показателей качества (рис. 5). Это обусловлено тем, что если в предыдущей матричной диаграмме один вход был – требования, другой вход – показатели качества, то теперь показатели качества будут против показателей качества.

a_1	b_1	b_2	b_3	b_4
b_1	•			
b_2	□	•		
b_3	●		•	
b_4		○		•

Рис. 5. Матрица связей показателей качества

Такой подход к оценке качества услуг, основанный на установлении взаимосвязи между требованиями сторон, заинтересованных в деятельности организации, и показателями качества услуги с учетом их взаимного влияния друг на друга, позволяет принимать решение о качестве услуги на основе определения степени реализации требований за счет выполнения минимального набора характеристик, подлежащих измерению и мониторингу в ходе оказания услуги [22].

На основе вышесказанного предложен алгоритм оценки качества услуг СЭО (рис. 6), основанный на том, что с одной стороны – целью СЭО является сбалансированное долгосрочное удовлетворение интересов не только конечного потребителя, но и сторон, заинтересованных в деятельности организации, а с другой стороны – качество услуги характеризуется группой показателей качества, от значения которых непосредственно зависит уровень качества производимой услуги. В основу разработанной методики заложен принцип оценки, основанный на формировании репрезентативной выборки показателей качества услуг, определяемой с учетом выявления зависимости между требованиями сторон, заинтересованных в деятельности СЭО, и показателями качества услуги СЭО.

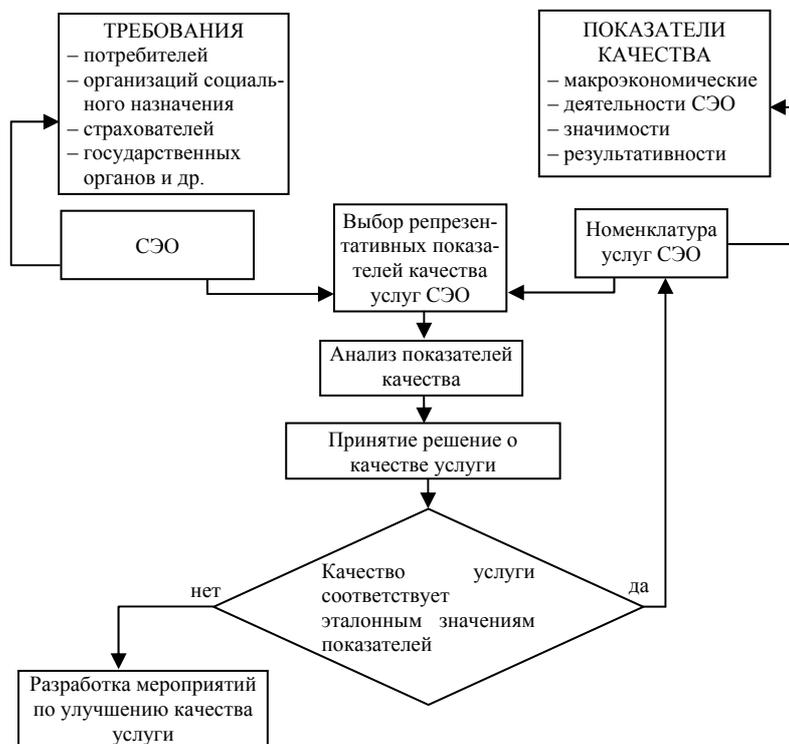


Рис. 6. Алгоритм методики оценки качества услуг СЭО

Данный механизм состоит из следующих основных этапов:

- прежде всего, необходимо произвести мониторинг номенклатуры услуг, производимых СЭО и ранжировать их по степени значимости с позиции затрачиваемых ресурсов или степени распространения услуги на население;
- выбрать услугу, соответствующую указанным условиям;
- определить стороны, заинтересованные в деятельности организации, производящей социально-экономические услуги и выявить требования заинтересованных сторон относительно характеристик услуги;
- сформировать репрезентативную выборку показателей качества услуг посредством определения зависимости между требованиями сторон, заинтересованных в деятельности организации, и показателями качества услуги;
- произвести сравнительный анализ фактических значений репрезентативных показателей качества услуги с их эталонными значениями;
- на основании анализа принимается решение о качестве услуги. При наличии показателей, по которым анализируемая услуга уступает эталонным значениям показателей, разработать систему мероприятий по улучшению качества данной услуги.

Уровень качества услуги СЭО определяется с помощью обобщенного показателя качества услуг СЭО, который представляет собой совокупность четырех комплексных показателей качества (K_0) по группам. Комплексный показатель качества услуги находят следующим образом: эксперты оценивают в баллах каждый показатель, затем средние результаты оценки умножают на коэффициенты весомости и произведения суммируют:

$$K_0 = \sum K_i a_i,$$

где K_i – показатель i -го свойства оцениваемой услуги; a_i – коэффициент весомости показателя K_i .

На основании консультаций со специалистами сферы социально-экономических отношений разработана система баллов (от 1 до 3) и коэффициентов весомости (от 0 до 1) для каждого из показателей, а также коэффициенты весомости для каждой группы показателей:

- группа макроэкономических показателей: 0,1;
- группа показателей эффективности деятельности СЭО: 0,2;
- группа показателей значимости услуги СЭО: 0,3;
- группа показателей результативности услуг СЭО: 0,4.

Для нахождения обобщенного показателя качества значение каждого комплексного показателя корректируется на соответствующий группе коэффициент весомости, затем значения суммируют [17].

Основным достоинством представленной методики является возможность проведения оценки качества услуг на основе небольшого количества показателей качества отбираемых на основании требований сторон, заинтересованных в деятельности организации. С помощью предложенного алгоритма оценки качества услуг СЭО можно постоянно следить за ходом протекания процессов услуги и своевременно обнаруживать услуги, не удовлетворяющие требованиям качества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Потребность в услугах СЭО возникает из необходимости защиты населения от социальных рисков. Обязанность по защите работающего населения и членов его семей от воздействия социальных рисков возложена на социально-экономические организации. При рыночной экономике социальный риск принимает форму потери трудового дохода, компенсация которого производится посредством оказания ряда социальных услуг.

Действующая система социально-экономических отношений находится в стадии реформирования, адаптации к современным условиям развивающейся рыночной экономики. Известно, что невозможно достижение высоких темпов экономического роста без решения социальных проблем, поскольку развивающаяся экономика требует все больше качественно новой рабочей силы. Таким образом, в целях достижения социально-экономических показателей уровня развитых стран необходимо постоянно анализировать и улучшать качество предоставляемых социальных услуг.

Разработанные факторы и методика анализа качества услуг СЭО представляют собой инструмент для анализа качества услуг СЭО. Анализ услуг СЭО, проведенный на примере Тамбовского регионального отделения Фонда социального страхования, показал, что высокие результаты, достигаемые на этапе организации и мобилизации финансовых ресурсов в виде страховых взносов, в последующем на этапах перераспределения и покрытия ущерба от действия социальных рисков отвечают заданным требованиям качества.

Анализ также позволил выявить основные резервы повышения качества услуг ТО ФСС: увеличение охвата населения и страхователей; улучшение качества ресурсов ТО ФСС за счет повышения собираемости налогов и взносов, сокращения задолженности, снижения доли нецелевых расходов; увеличение размеров пособий за счет роста заработной платы и пересмотра размеров услуг, увеличение максимальных размеров услуг; снижение количества несчастных случаев на производстве, повышение рождаемости.

Список литературы

1. Бенделл, Т. Наставники по качеству : сборник кратких очерков о самых знаменитых зарубежных деятелях в области качества / Т. Бенделл. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2000.
2. Барабанова, О.А. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества / О.А. Барабанова, В.А. Васильев, П.В. Москалев. – М. : Изд-во МАТИ РГТУ им. К.Э. Циолковского, 2003. – 48 с.
3. ГОСТ Р 50691–94. Модель обеспечения качества услуг : утв. Постановлением Госстандарта РФ от 29 июня 1994 г. № 181. – Введ. 01.01.95.
4. ГОСТ Р 52143–2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг : принят Постановлением Госстандарта РФ от 24 нояб. 2003 г. № 327-ст).
5. ГОСТ Р 52142–2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения : принят Постановлением Госстандарта РФ от 24 нояб. 2003 г. № 326-ст).
6. Григорович, Б.Г. Информационные методы в управлении качеством / Б.Г. Григорович, С.В. Юдин, И.О. Козлова, В.В. Шильдин. – М. : Изд-во «Знание», 2001.
7. Дмитриев, М.Э. Проекты и практика социальных реформ / М.Э. Дмитриев // Вестник государственного социального страхования. – М. : Изд-во «Социальное страхование», 2002, № 8.
8. Дробышева, В.В. Интегральная оценка качества жизни населения региона : монография / В.В. Дробышева; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 108 с.
9. Жильцов, Е.Г. Социальное страхование в России и за рубежом : учеб. пособие / Е.Г. Жильцов. – М. : Изд-во РАГС, 1998.
10. Загорулько, А.М. Проблемы социально-экономических трансформаций здравоохранения в России и формирования механизма повышения эффективности и качества медицинских услуг : монография / А.М. Загорулько. – СПб. : ИзПК СПбГИЭУ, 2006.
11. Ильенкова, С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян / под ред. проф. С.Д. Ильенковой. – М. : Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998.
12. Корнеев, В. Реформа социального страхования давно назрела / В. Корнеев // Вестник государственного социального страхования. – М. : Изд-во «Социальное страхование», 2004, № 4.
13. Мазур, И.И. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством» / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро; под общ. ред. И.И. Мазура. – 2-е изд. – М. : Омега-Л, 2005. – 400 с.
14. Мареева, В.И. Социальное страхование как очень важный раздел социальной политики государства / В.И. Мареева // Вестник государственного социального страхования. – М. : Изд-во «Социальное страхование», 2002. – № 8.
15. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики : учеб. пособие. – 4-е изд. / В.Ю. Огвоздин. – М. : Издательство «Дело и сервис», 2002. – 160 с.
16. Ребрин, Ю.И. Управление качеством : учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2004.
17. Соловьева, Ю.А. Методы экспертных оценок : метод. указ. / Ю.А. Соловьева; СибГРГУ. – Новокузнецк, 2004. – 28 с.
18. Уколов, В.Ф. Теория управления : учебник / В.Ф. Уколов. – М. : Экономика, 2004.
19. Об основах обязательного социального страхования : федер. закон РФ от 16.07.1999 г. № 165-ФЗ (с изменениями от 31 дек. 2002 г., 23 дек. 2003 г., 5 мар. 2004 г.) // Российская газета, 1999 г. – 21 июля.
20. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М. : Экономика, 1994.
21. Харрингтон, Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Х. Харрингтон. – М. : Экономика, 1990.
22. Хилл, И. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / И. Хилл, Б. Сельф, Г.Роше; пер. с англ. С.А. Шумова; под ред. А.К. Стася. – М. : Издательский дом «Технологии», 2004. – 192 с.
23. Шишков, Г.М. Удовлетворенность потребителя. Стоимость достижения / Г.М. Шишков, Д.К. Кошкин // Компетентность. – 2004. – № 4. – с. 40 – 45.
24. Шутяк, Е.Н. Финансовое обеспечение социальной защиты населения в Российской Федерации / Е.Н. Шутяк // Вестник государственного социального страхования. – М. : Изд-во «Социальное страхование», 2003. – № 9.
25. Янова, С.Ю. Социальное страхование: теория и практика : учеб. пособие / С.Ю. Янова. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 1999.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА, КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И МЕСТО УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СИСТЕМЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	4
2. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	20
2.1. ФАКТОРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	20
2.2. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВО УСЛУГ СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	29
3. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕС- КОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ТАМБОВСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ОТДЕЛЕНИЯ ФОНДА ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ	40
4. АЛГОРИТМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	80
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	85
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	86