

Государственное казенное учреждение Краснодарского края «Краевой методический центр»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ЗА 2019 год по результатам мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынке социальных услуг Краснодарского края



350010, г. Краснодар,
ул. Офицерская, 50



8 (861) 253-51-61



pmc@mtsr.krasnodar.ru



<https://kmc23.ru>

Перечень ключевых слов

конкуренция, конкурентная среда, содействие развитию конкуренции, стандарт развития конкуренции, рынок социальных услуг, рынок социального обслуживания населения, результаты мониторинга, опросы, анкетирование, потребители, получатели социальных услуг, субъекты предпринимательской деятельности, поставщики социальных услуг, реестр поставщиков социальных услуг, социально ориентированные некоммерческие организации, административные барьеры, качество социальных услуг, контроль качества обслуживания, независимая оценка качества

Цель исследования

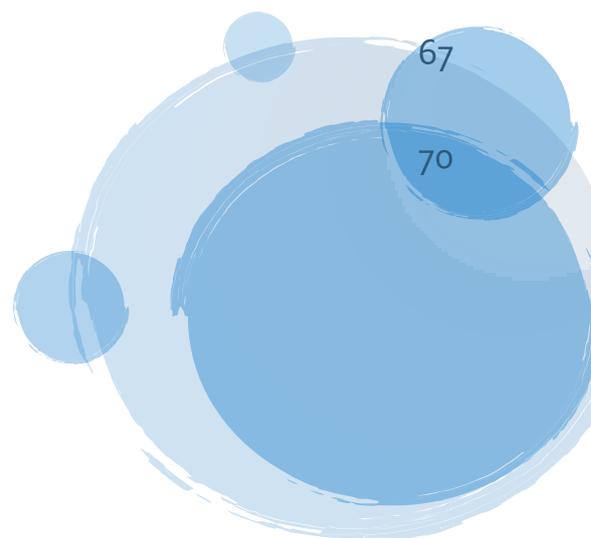
оценить состояние и развитие конкурентной среды на рынке социальных услуг Краснодарского края, провести анализ опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей услуг

Краснодар, 2020



Содержание

Введение	3
Состояние рынка социальных услуг Краснодарского края	5
Мероприятия, направленные на развитие конкурентной среды на рынке социальных услуг региона	24
Результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности	29
Достижение ключевых показателей	38
Реализация стратегических, программных документов	40
Нормативно-правовая база по содействию развитию конкуренции	41
Оценка конкурентной среды на рынке социальных услуг региона	44
Итоги мониторинга состояния конкурентной среды на рынке социальных услуг региона по результатам опросов потребителей услуг	45
Удовлетворенность качеством предоставленных услуг	50
Мониторинг доступности социальных услуг	53
Мнение потребителей о рынке социальных услуг региона	63
Заключение	67
Список использованных источников	70



Введение

При проведении мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынке социальных услуг Краснодарского края (далее – мониторинг) использовались методические подходы, заложенные в Стандарте развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 сентября 2015 года № 1738-р (далее – Стандарт).

Мониторинг включает в себя следующие разделы, рекомендованные пунктом 42 Стандарта к изучению (обследованию) субъектами Российской Федерации:

наличие (отсутствие) административных барьеров и оценка состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности;

удовлетворенность потребителей качеством товаров, работ и услуг, состоянием ценовой конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации;

удовлетворенность субъектов предпринимательской деятельности и потребителей (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг региона и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом и муниципальными образованиями;

деятельность субъектов естественных монополий на территории субъекта Российской Федерации, а также деятельность хозяйствующих субъектов, доля участия субъекта Российской Федерации или муниципального образования в которых составляет 50 и более процентов.

Мониторинг проведен на территории Краснодарского края в соответствии с требованиями раздела 3 плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае, утвержденного распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 416-р.

При проведении мониторинга использованы:

результаты опросов получателей социальных услуг разных категорий в 44-х муниципальных образованиях края;

результаты опроса предпринимателей о состоянии конкурентной среды в социальной сфере и об антиконкурентных действиях органов государственной власти и местного самоуправления в указанной сфере за последний год;

статистическая информация Росстата, аналитическая информация исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления.

Результаты настоящего мониторинга при необходимости являются основанием для корректировки: запланированных ранее мероприятий по содействию развитию конкуренции на территории Краснодарского края, целевых показателей развития конкуренции на предстоящий период.

Данный аналитический отчет по проведенному мониторингу состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

Первая глава содержит анализ официального состояния рынка социальных услуг на территории Краснодарского края, вторая глава посвящена развитию конкуренции на рынке социальных услуг и содержит результаты аналитической оценки опроса поставщиков социальных услуг о состоянии конкурентной среды. Третья – результаты аналитической оценки опросов потребителей о востребованности услуг и об удовлетворенности их качеством, а также ценой на рынке социального обслуживания населения Краснодарского края в 2019 году.

Состояние рынка социальных услуг Краснодарского края

Одним из ключевых факторов, формирующих экономику региона и его место в системе внутригосударственных и международных отношениях, является социальная сфера и ее развитие. Состояние которой во многом определяет процессы воспроизводства трудовых ресурсов, их количество и качество, уровень научно-технического развития, культурную и духовную составляющие жизни общества. Базовые компоненты социальной сферы – это здравоохранение, образование, культура, системы социального обеспечения и, конечно, социальной защиты населения.

Краснодарский край имеет высокий потенциал развития социальной сферы для удовлетворения потребностей населения региона, так как востребованность учреждений социального обслуживания напрямую зависит от роста численности населения в крае.

Общая численность населения Краснодарского края составляет 5 677,8 тысяч чел. Регион входит в тройку лидеров среди субъектов Российской Федерации по численности жителей, уступая только Москве и Московской области и занимает первое место среди субъектов Южного федерального округа.

Рисунок 1. Карта Южного федерального округа



Численность постоянного населения в Южном федеральном округе на 1 января 2020 года и в среднем за 2019 год иллюстрирует Таблица 1.

Таблица 1. Постоянное население ЮФО в 2019-2020 гг., тыс. человек

	На 1 января 2020 года			В среднем за 2019 год		
	Все население	Городское население	Сельское население	Все население	Городское население	Сельское население
ЮФО	16466,2	10337,3	6128,9	16460,4	10327,1	6133,4
Республика Адыгея	463,4	219,1	244,3	459,1	216,6	242,4
Республика Калмыкия	271,1	124,4	146,6	271,8	124,3	147,5
Республика Крым	1912,0	974,7	937,2	1911,9	974,8	937,1
Краснодарский край	5677,8	3142,4	2535,4	5663,0	3129,4	2533,6
Астраханская область	1005,9	671,3	334,6	1010,1	674,2	335,8
Волгоградская область	2491,7	1925,9	565,9	2499,6	1929,8	569,8
Ростовская область	4195,3	2860,9	1334,3	4198,8	2862,3	1336,5

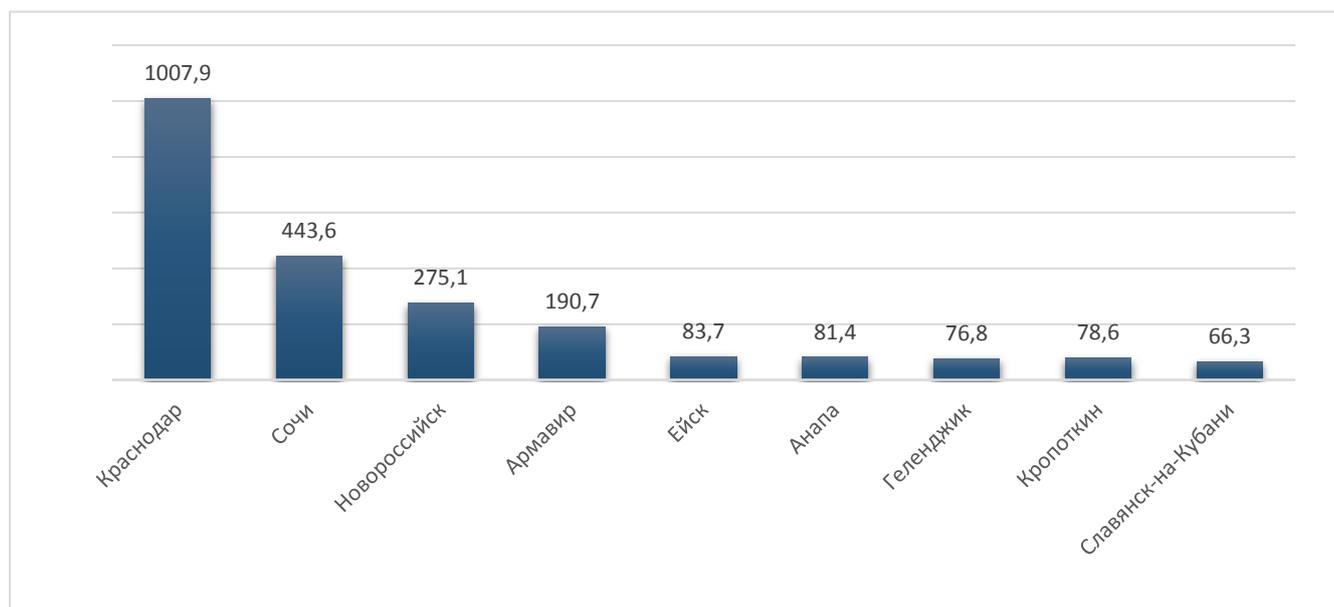
Таблица 1.1. Постоянное население ЮФО в 2017-2018 гг., тыс. человек

	В 2018 году	В 2017 году
--	-------------	-------------

	Все население	Городское население	Сельское население	Все население	Городское население	Сельское население
ЮФО	12697,99	32229	-19531	13393,99	31813,99	-18420
Республика Адыгея	1368	331	1037	10	-681	691
Республика Калмыкия	-2766	-797	-1969,01	-2390	-809	-1581
Республика Крым	-1913,01	93	-2006	1563	1299	264
Краснодарский край	44815	41277	3538	32474,99	33235	-760
Астраханская область	-3449	-1011	-2438	-1352	455	-1807
Волгоградская область	-13767	-6500	-7267	-13926	-6965	-6961
Ростовская область	-18132	-7751	-10381	-10903	-2626	-8277

Численность населения в крупных городах Краснодарского края на 1 января 2019 года представлена в Диаграмме 1.

Диаграмма 1. Численность населения края, тыс. человек



Краснодарский край относится к одним из наиболее привлекательных для проживания субъектов Российской Федерации. Об этом свидетельствует, в частности, прирост населения края за счет миграционных процессов.

Диаграмма 2. Распределение числа мигрантов по основным потокам передвижения в 2019 г., тыс. человек

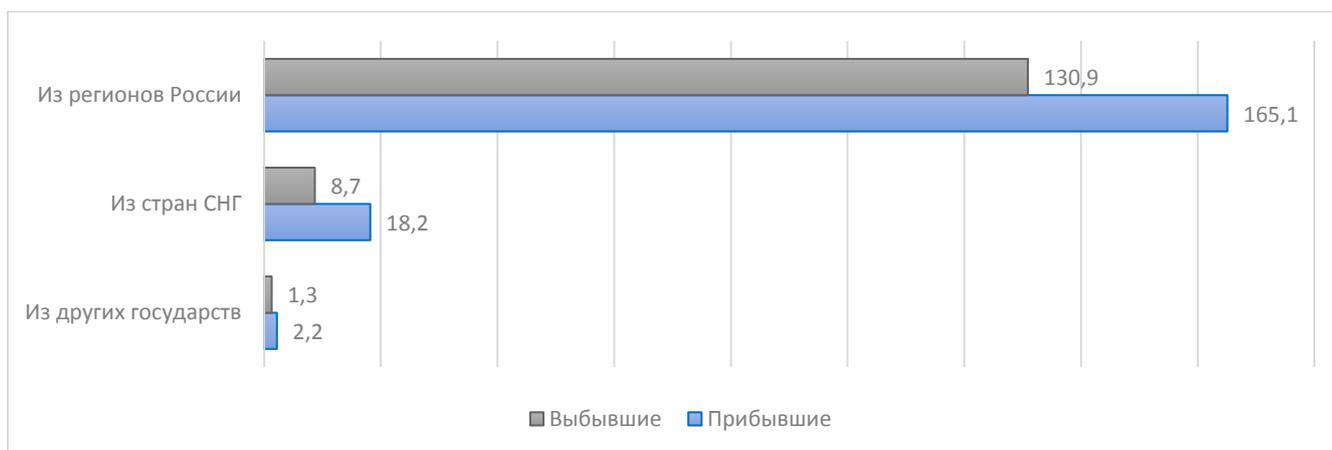


Диаграмма 2.1. Распределение числа мигрантов по основным потокам передвижения в 2018 г., тыс. человек

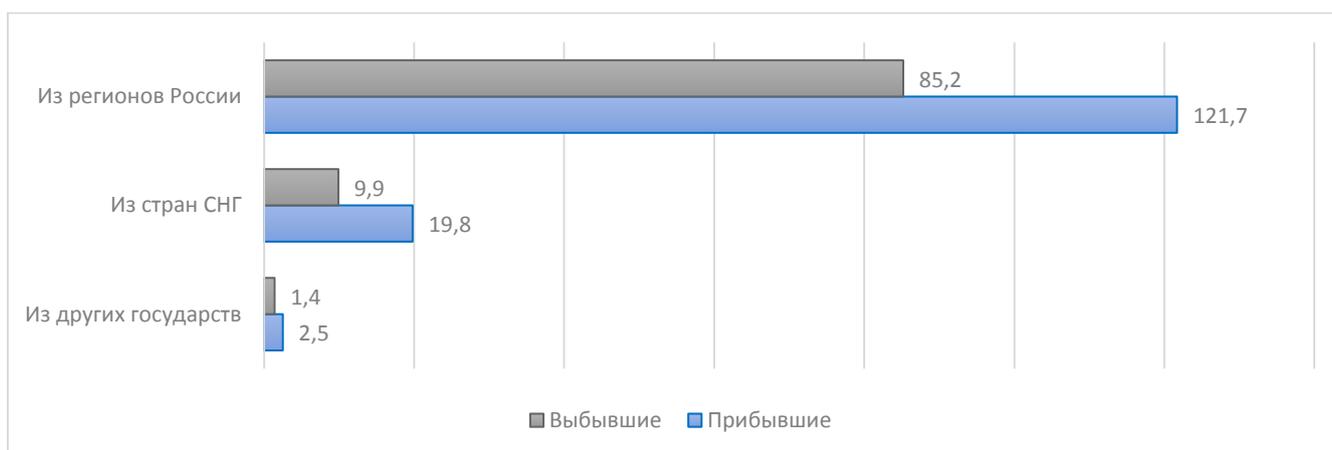
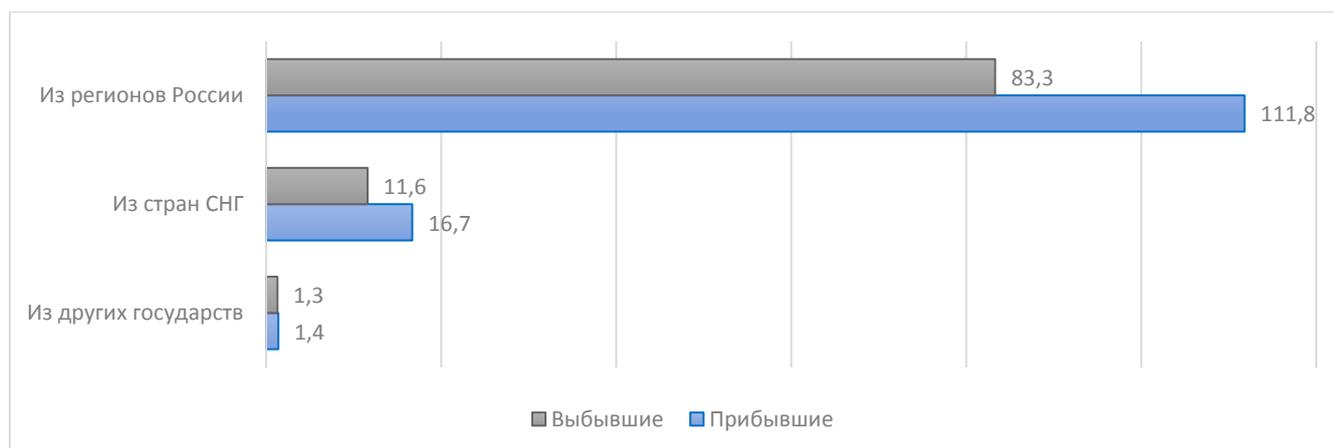


Диаграмма 2.2. Распределение числа мигрантов по основным потокам передвижения в 2017 г., тыс. человек



Согласно приведенным выше данным, прирост населения в Краснодарском крае постоянно увеличивается и в 2019 году составил 44,6 тыс. человек. С ростом численности населения возрастает необходимость в учреждениях социального обслуживания.

Так, в 2019 году на территории региона открыто 2 новых учреждения:

государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Лабинский детский дом-интернат»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница».

На 1 января 2020 года в Краснодарском крае 159 государственных учреждений социального обслуживания:

дом-интернат для престарелых и инвалидов – 19 учреждений;

геронтологический центр – 1 учреждение;

дом милосердия – 1 учреждение;

психоневрологический интернат – 19 учреждений;

реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью – 1 учреждение;

детский дом для умственно отсталых детей – 4 учреждения;

комплексный центр социального обслуживания населения – 50 учреждений;

социально-оздоровительный центр – 1 учреждение;

центр для лиц без определенного места жительства и занятий – 1 учреждение;

детский дом для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с дополнительным образованием – 3 учреждения;

комплексный центр помощи детям – 1 учреждение;

социально-реабилитационный центр развития для несовершеннолетних – 24 учреждения;

краевой комплексный центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями – 1 учреждение;

комплексный центр реабилитации инвалидов – 16 учреждений;

реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями – 16 учреждений;

краевой кризисный центр помощи женщинам – 1 учреждение.

А также 27 негосударственных организаций, из которых 7 автономных некоммерческих организаций и 20 обособленных структурных подразделений УФПС Краснодарского края АО «Почта России» (подробнее в Таблице 2).

Таблица 2. Перечень негосударственных организаций

№ п/п	Наименование организации
1	2
1	АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия» (г. Краснодар)
2	АНО «Краевой КЦСОН» (г. Краснодар)
3	АНО ВРППСО «Венера» (г. Краснодар)
4	АНО «Инклюзивный Центр Раннего Развития «Росток Надежды» (г. Славянск-на-Кубани)
5	АНО по оказанию социальных услуг «Прометей» (г. Лабинск)
6	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Курсы Кубани» (г. Новокубанск)
7	Краснодарская региональная общественная благотворительная организация «Колыбель сердец» (г. Краснодар)
8	АО «Почта России» 20 обособленных подразделений УФПС Краснодарского края

По данным Росстата в течение 3-х последних лет Краснодарский край занимает первое место по численности социальных работников в Южном федеральном округе.

Диаграмма 3. Численность социальных работников в 2019 году, тыс. человек

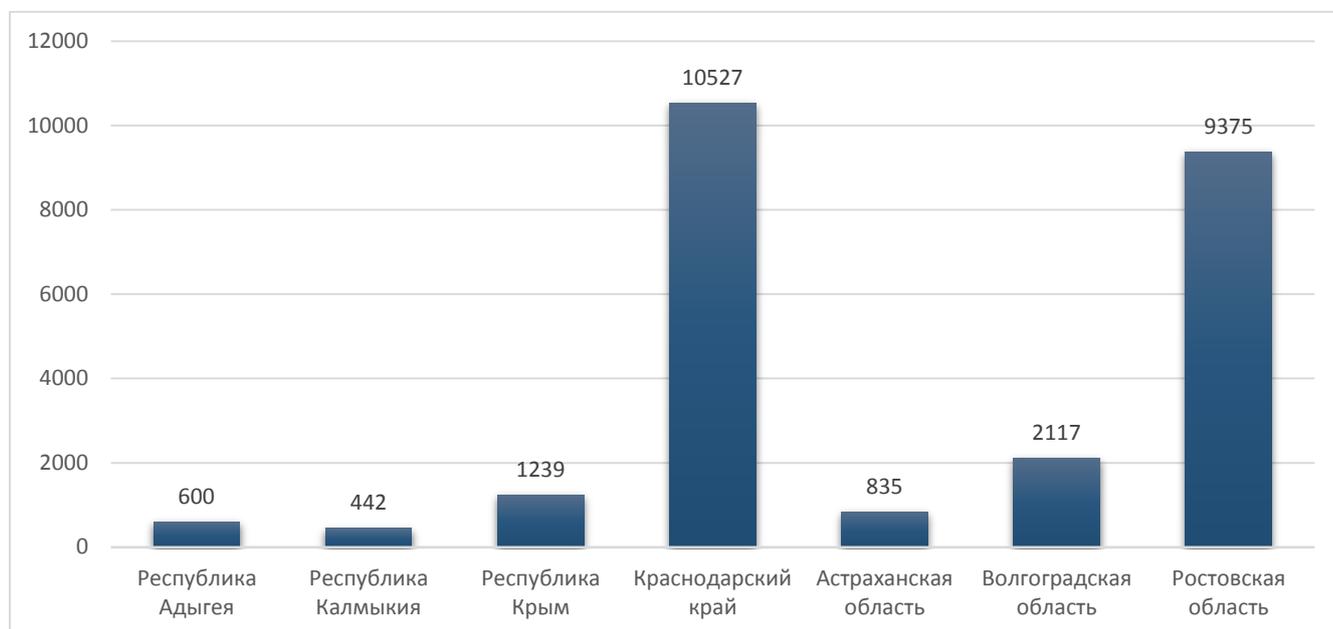


Диаграмма 3.1. Численность социальных работников в 2018 году, тыс. человек

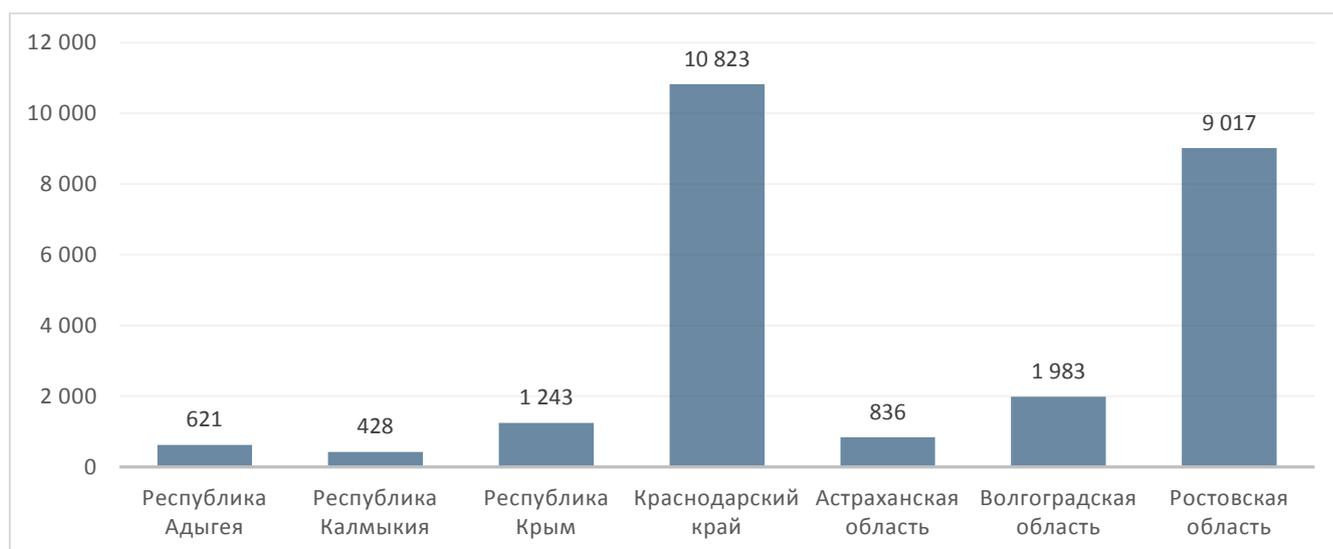
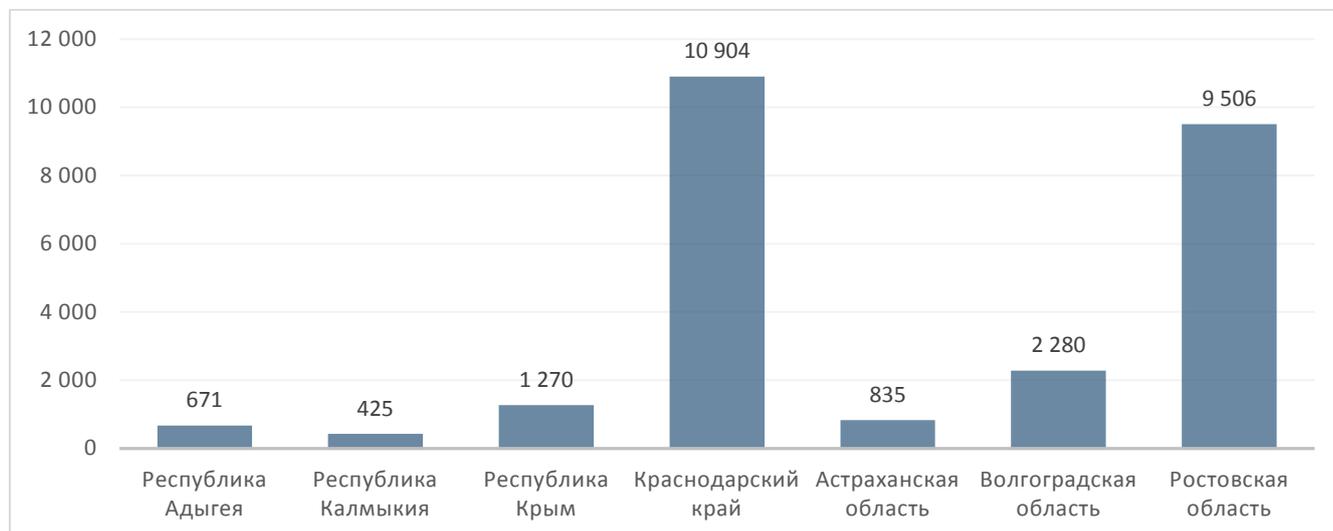


Диаграмма 3.2. Численность социальных работников в 2017 году, тыс. человек



По сравнению с 2018 годом средняя заработная плата социальных работников выросла на 3 тыс. рублей, а в сравнении с 2017 годом – на 10 тыс. рублей.

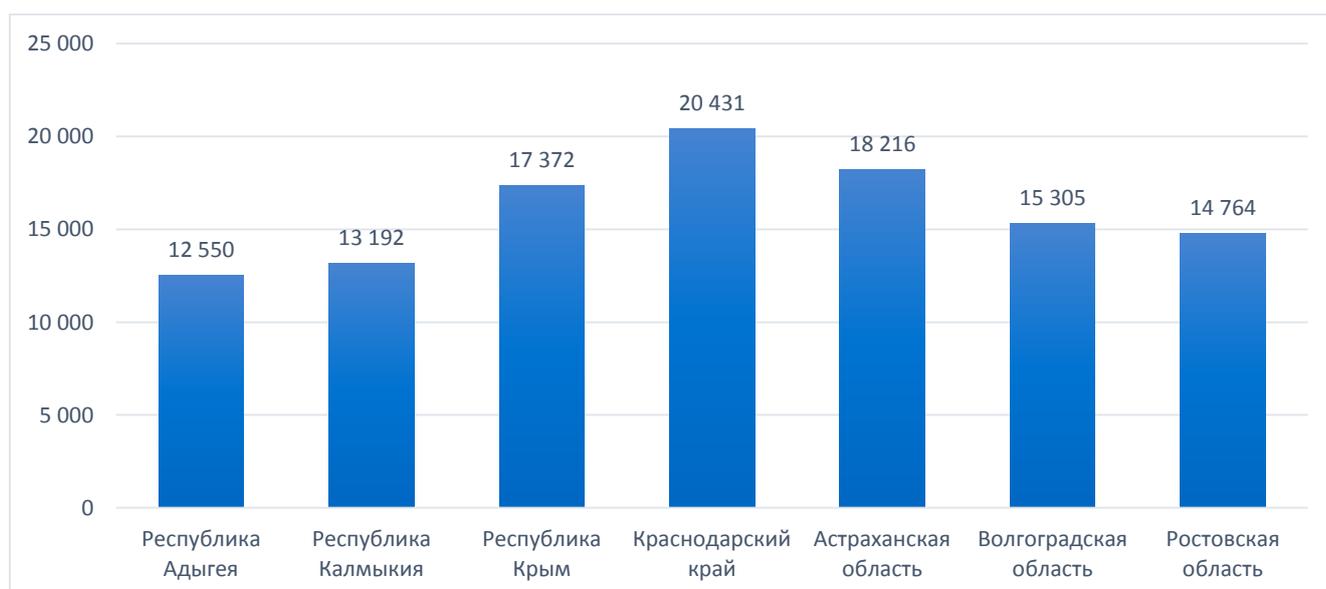
Диаграмма 4. Средняя заработная плата социальных работников в 2019 году, тыс. рублей



Диаграмма 4.1. Средняя заработная плата социальных работников в 2018 году, тыс. рублей



Диаграмма 4.2. Средняя заработная плата социальных работников в 2017 году, тыс. рублей



Учреждения социального обслуживания Краснодарского края предоставляют следующие виды социальных услуг:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-трудовые;
- социально-правовые;

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг;

срочные услуги.

В течение 2019 года учреждениями социального обслуживания (как организациями, учредителем которых является министерство труда и социального развития Краснодарского края, так и некоммерческими социально ориентированными организациями) было предоставлено 81 901 465 услуг.

Таблица 3. Сведения о предоставленных социальных услугах в 2019 году

№ п/п	Наименование видов социальных услуг	Общее количество социальных услуг, включенных в перечень социальных услуг субъекта РФ (единиц)	Общее количество социальных услуг из числа включенных в перечень социальных услуг субъекта РФ, оказываемых поставщиками социальных услуг (единиц)	Общее количество установленных дополнительных (платных) социальных услуг в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (единиц)	Общее количество оказываемых дополнительных (платных) социальных услуг из числа установленных в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (единиц)
1	2	3	4	5	6
1	Социально-бытовые	24	41 039 492	235	351 651
2	Социально-медицинские	22	11 961 570	21	0
3	Социально-психологические	3	10 622 185	9	1 726

1	2	3	4	5	6
4	Социально-педагогические	0	6 072 116	0	0
5	Социально-трудовые	0	3 945 874	0	0
6	Социально-правовые	7	4 034 014	11	15 064
7	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	0	3 814 055	0	0
8	Срочные услуги	0	43 718	0	0
Всего		56	81 533 024	276	368 441

Таблица 4. Количество социальных услуг, оказанных государственными и негосударственными организациями в 2019 году

№ п/п	Наименование видов социальных услуг	Количество социальных услуг, оказываемых поставщиками социальных услуг			
		организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации и (или) муниципального образования		некоммерческие социально ориентированные организации социального обслуживания	
		социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг	дополнительные (платные) социальные услуги	социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг	дополнительные (платные) социальные услуги
1	2	3	4	5	6
1	Социально-бытовые	40 772 087	267405	0	0
2	Социально-медицинские	11 877 324	84246	0	0

1	2	3	4	5	6
3	Социально-психологические	10 620 459	1726	63463	0
4	Социально-педагогические	6 072 116	0	0	0
5	Социально-трудовые	3 945 874	0	0	0
6	Социально-правовые	4 018 950	15064	0	0
7	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг	3 814 055	0	0	0
8	Срочные услуги	43 718	0	0	0
Всего		81 164 583	368 441	63463	0

О высоком уровне организации социального обслуживания в Краснодарском крае свидетельствуют и результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг, которая является одной из форм общественного контроля над деятельностью организаций, оказывающих социальные услуги населению.

С 2014 года оценка проводится по всей стране в целях получения объективной информации о качестве работы домов-интернатов, реабилитационных центров, детских домов и других организаций социального обслуживания. Результаты оценки выявляют слабые места в деятельности организаций, что способствует точечной работе над ошибками и позволяет не допускать понижения качества предоставляемых услуг.

Так, чтобы исключить конфликт интересов и обеспечить максимально беспристрастную оценку, в соответствии с федеральным законодательством ответственным за ее проведение назначен общественный совет, который формируют Общественная палата Краснодарского края.

Прямое участие в проведении независимой оценки принимает и организация-оператор, назначаемая путем конкурсного отбора. Оператор непосредственно выезжает в обследуемые учреждения для сбора информации о материально-техническом состоянии организации, доступности ее услуг, а также для проведе-

ния социологического исследования по удовлетворённости граждан работой этой организации. Все собранные оператором материалы передаются в общественный совет для формирования результатов оценки и выработки предложений по улучшению качества работы проверенных организаций.

В 2019 году на территории Краснодарского края независимой оценкой качества охвачены 100% организаций социального обслуживания. Итоговый показатель составил 99,97 баллов из 100 максимально возможных.

Оценка проводится по единым для всех субъектов Российской Федерации критериям – это доступность информации об организации, комфортность условий, доступность для инвалидов, а также доброжелательность и компетентность работников, но главное – общая удовлетворенность граждан работой конкретной организации. В связи с этим в 2019 году было опрошено более 36-ти тысяч граждан, каждому из которых представилась возможность дать оценку работе конкретной организации, отметить ее плюсы и минусы, а также оставить пожелания по дальнейшему развитию.

Таблица 5. Общее число опрошенных, чел.

№ п/п	Наименование организации	Всего опрошено	Из них, «бумажных» анкет
1	2	3	4
1	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	217	22
2	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	50
3	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	80	10
4	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	302	27
5	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	317	32
6	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	466	47
7	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	50
8	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	417	42
9	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	444	45
10	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	535	50
11	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	50
12	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	600	50
13	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	600	50
14	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	600	50
15	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	580	50
16	ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»	600	50
17	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Прикубанского округа»	600	50

1	2	3	4
18	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Западного округа»	600	50
19	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Центрального округа»	534	50
20	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Карасунского округа»	568	50
21	ГБУ СО КК «Тбилисский КЦСОН»	323	32
22	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН»	600	50
23	ГБУ СО КК «Горячеключевской КЦСОН»	366	37
24	ГБУ СО КК «Тихорецкий КЦСОН»	600	50
25	ГБУ СО КК «Брюховецкий КЦСОН»	600	50
26	ГБУ СО КК «Староминский КЦСОН»	293	29
27	ГБУ СО КК «Геленджикский КЦСОН»	522	50
28	ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН»	600	50
29	ГБУ СО КК «Калининский КЦСОН»	600	50
30	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦСОН»	600	50
31	ГБУ СО КК «Успенский КЦСОН»	257	26
32	ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН»	594	50
33	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦСОН»	533	50
34	ГБУ СО КК «Абинский КЦСОН»	587	50
35	ГБУ СО КК «Гемрюкский КЦСОН»	562	50
36	ГБУ СО КК «Славянский КЦСОН»	600	50
37	ГБУ СО КК «Тимашевский КЦСОН»	594	50
38	ГБУ СО КК «Лабинский КЦСОН»	600	50
39	ГБУ СО КК «Кавказский КЦСОН»	600	50
40	ГБУ СО КК «Каневской КЦСОН»	600	50
41	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦСОН»	468	47
42	ГБУ СО КК «Отраденский КЦСОН»	600	50
43	ГБУ СО КК «Армавирский КЦСОН»	600	50
44	ГБУ СО КК «Крыловский КЦСОН»	298	30
45	ГБУ СО КК «Белоглинский КЦСОН»	454	46
46	ГБУ СО КК «Новопокровский КЦСОН»	600	50
47	ГБУ СО КК «Курганинский КЦСОН»	590	50
48	ГБУ СО КК «Усть-Лабинский КЦСОН»	600	50
49	ГБУ СО КК «Кущевский КЦСОН»	600	50
50	ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН»	600	50
51	ГБУ СО КК «Сочинский оздоровительный центр граждан»	544	50
52	ГКУ СО КК «Краснодарский ЦСА»	253	25
53	ГБУ СО КК «Белореченский ДИПИ»	22	10
54	ГБУ СО КК «Выселковский ДИПИ»	70	10
55	ГБУ СО КК «Михайловский специальный ДИПИ»	12	10
56	ГБУ СО КК «Нефтегорский ДИПИ»	12	10
57	ГБУ СО КК «Мостовский ДИПИ»	36	10
58	ГБУ СО КК «Камышеватский ДИПИ»	20	10
59	ГБУ СО КК «Горячеключевской ДИПИ»	100	10

1	2	3	4
60	ГБУ СО КК «Тихорецкий ДИПИ»	24	10
61	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	10	10
62	ГБУ СО КК «Новороссийский ДИПИ»	114	11
63	ГБУ СО КК «Гулькевичский ДИПИ»	12	10
64	ГБУ СО КК «Славянский ДИПИ»	20	10
65	ГБУ СО КК «Лабинский ДИПИ»	44	10
66	ГБУ СО КК «Ленинградский ДИПИ»	202	20
67	ГБУ СО КК «Отраденский ДИПИ»	20	10
68	ГБУ СО КК «Надеженский специальный ДИПИ»	12	10
69	ГБУ СО КК «Шкуринский ДИПИ»	20	10
70	ГБУ СО КК «Армавирский ДИПИ»	64	10
71	ГБУ СО КК «Курганинский ДИПИ»	32	10
72	ГБУ СО КК «Усть-Лабинский ДИПИ»	162	16
73	ГБУ СО КК «ГЦ «Екатеринодар»	182	18
74	ГБУ СО КК «Нижеведенееский ПНИ»	124	12
75	ГБУ СО КК «Новомалороссийский ПНИ»	84	10
76	ГБУ СО КК «Северский ПНИ»	204	20
77	ГБУ СО КК «Апшеронский ПНИ»	124	12
78	ГБУ СО КК «Ейский ПНИ»	130	13
79	ГБУ СО КК «Красноармейский ПНИ»	132	13
80	ГБУ СО КК «Киевский ПНИ»	82	10
81	ГБУ СО КК «Архангельский ПНИ»	100	10
82	ГБУ СО КК «Терновский ПНИ»	144	14
83	ГБУ СО КК «Павловский ПНИ»	52	10
84	ГБУ СО КК «Темрюкский ПНИ»	46	10
85	ГБУ СО КК «Медведовский ПНИ»	56	10
86	ГБУ СО КК «Чамлыкский ПНИ»	82	10
87	ГБУ СО КК «Кропоткинский ПНИ»	62	10
88	ГБУ СО КК «Отраденский ПНИ»	48	10
89	ГБУ СО КК «Армавирский ПНИ»	222	22
90	ГБУ СО КК «Кореновский ПНИ»	124	12
91	ГБУ СО КК «Константиновский ПНИ»	170	17
92	ГБУ СО КК «Тимашевский ДМ»	140	14
93	ГКУ СО КК «Кропоткинский ДДИ»	184	18
94	ГКУ СО КК «Отраденский ДДИ»	12	10
95	ГБУ СО КК «Краевой кризисный центр помощи женщинам»	217	22
96	ГКУ СО КК «Динской СРЦН»	44	10
97	ГКУ СО КК «Анапский СРЦН»	62	10
98	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский СРЦН»	39	10
99	ГКУ СО КК «Выселковский СРЦН»	50	10
100	ГКУ СО КК «Апшеронский СРЦН»	80	10
101	ГКУ СО КК «Ейский СРЦН»	40	10

1	2	3	4
102	ГКУ СО КК «Камышеватский СРЦН»	48	10
103	ГКУ СО КК «Новокубанский СРЦН»	43	10
104	ГКУ СО КК «Новороссийский СРЦН»	112	11
105	ГКУ СО КК «Успенский СРЦН»	40	10
106	ГКУ СО КК «Павловский СРЦН»	48	10
107	ГКУ СО КК «Краснодарский СРЦН»	148	15
108	ГКУ СО КК «Абинский СРЦН»	97	10
109	ГКУ СО КК «Славянский СРЦН»	93	10
110	ГКУ СО КК «Тимашевский СРЦН»	57	10
111	ГКУ СО КК «Каневской СРЦН»	24	10
112	ГКУ СО КК «Отрадненский СРЦН»	54	10
113	ГКУ СО КК «Кушевский СРЦН»	52	10
114	ГКУ СО КК «Армавирский СРЦН»	41	10
115	ГКУ СО КК «Курганинский СРЦН»	46	10
116	ГКУ СО КК «Усть-Лабинский СРЦН»	68	10
117	ГКУ СО КК «Ленинградский СРЦН»	38	10
118	ГКУ СО КК «Ейский СРЦН»	47	10
119	ГКУ СО КК «Белореченский СРЦН»	38	10
120	ГКУ СО КК «Краснодарский КЦПД»	10	10
121	ГБУ СО КК «Ахтырский детский дом»	16	10
122	ГБУ СО КК «Афипский детский дом»	15	10
123	ГБУ СО КК «Медведовский детский дом»	16	10
124	ГКУ СО КК «СРЦН пос. Кубанская степь»	29	10
125	ГБУ СО КК «Армавирский РЦ»	166	17
126	ГКУ СО КК «Сочинский РЦ»	211	21
127	ГКУ СО КК «Адлерский РЦ»	148	15
128	ГКУ СО КК «Лазаревский РЦ»	120	12
129	ГКУ СО КК «Крымский РЦ»	122	12
130	ГКУ СО КК «Тбилисский РЦ»	130	13
131	ГКУ СО КК «Тихорецкий РЦ»	120	12
132	ГКУ СО КК «Новороссийский КЦРИ»	104	11
133	ГКУ СО КК «Каневской РЦ»	122	12
134	ГКУ СО КК «Кореновский РЦ»	183	18
135	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	127	13
136	ГБУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	206	21
137	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	101	10
138	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	80	10
139	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	80	10
140	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	80	10
141	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	77	10
142	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	80	10
143	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	80	10

1	2	3	4
144	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	80	10
145	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	142	14
146	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	80	10
147	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	110	11
148	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	212	21
149	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	134	13
150	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	166	17
151	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	153	15
152	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	251	25
153	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	156	16
154	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ»	52	10
155	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	153	15
156	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	108	11
157	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	160	16
ИТОГО		36217	3618

Согласно данным, представленным в отчете ИП Бруславский А.А., который осуществлял сбор и обобщение информации о качестве условий оказания социальных услуг на территории Краснодарского края, все опрошенные выразили 100%-ю удовлетворенность условиями оказания услуг, в т.ч. респонденты:

готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

удовлетворены организационными условиями предоставления услуг;

удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организациях;

выразили слова глубокой благодарности за оказываемые услуги, как организации в целом, ее руководству, так и отдельным работникам.

Также в январе 2020 года специалистами ГКУ КК «Краевой методический центр» осуществлен мониторинг официальных сайтов, который включал в себя оценку их соответствия требованиям нормативно-правовых актов:

статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

статей 9, 18.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

приказа Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

приказа Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

По итогам мониторинга выявлено следующее:

61% официальных сайтов организаций социального обслуживания Краснодарского края соответствуют требованиям нормативно-правовых актов в полном объеме, а 39% – частично (из них 85% имеет менее 3-х недостатков).

Диаграмма 5. Оценка сайтов РЦ, КЦРИ

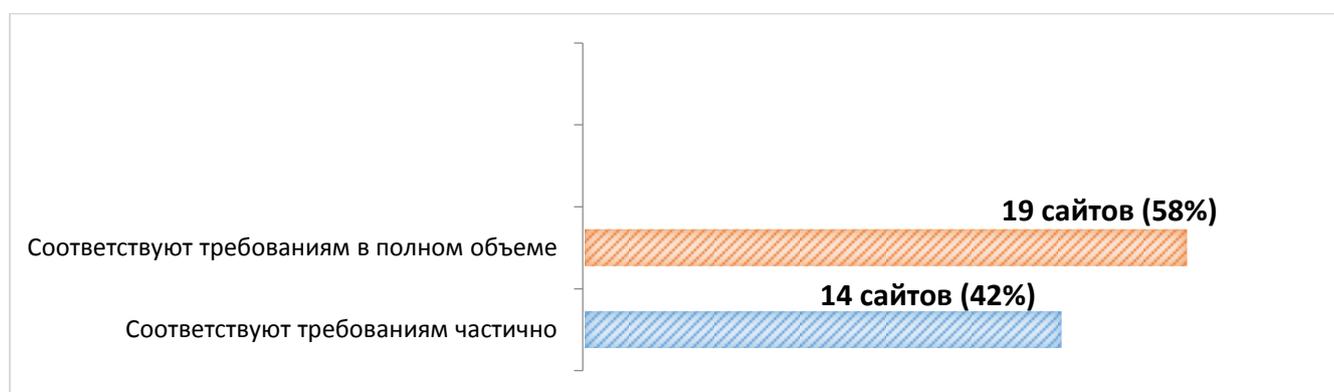


Диаграмма 6. Оценка сайтов ДИПИ, ПНИ

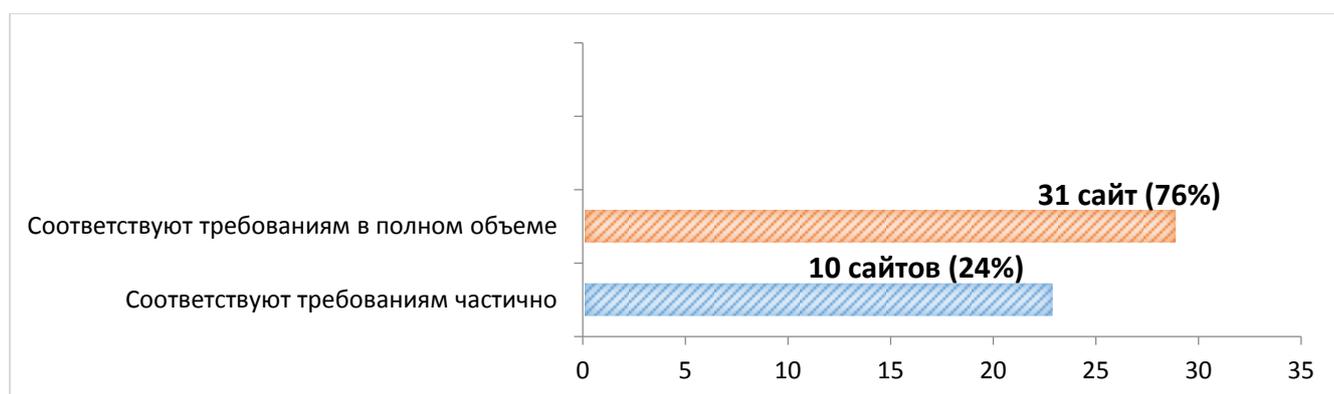


Диаграмма 7. Оценка сайтов КЦСОН, СОЦ, ЦСА

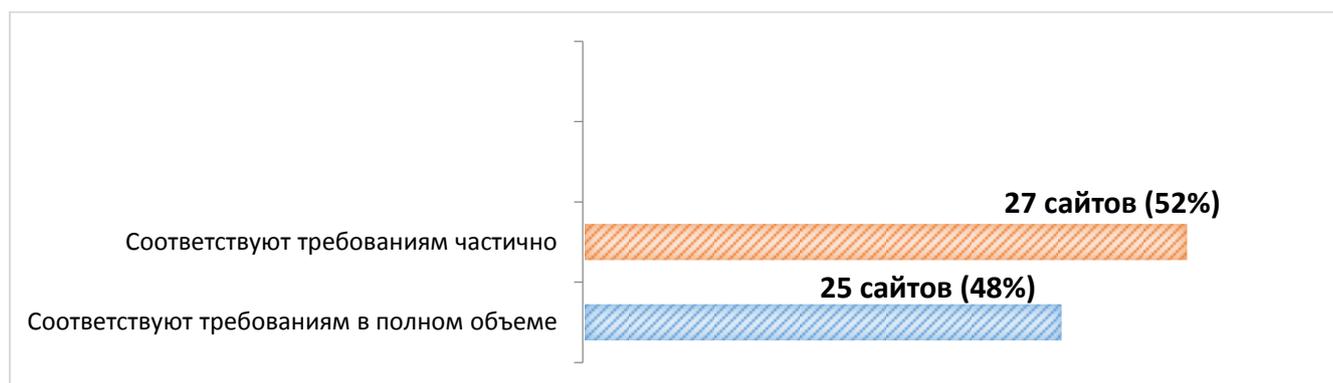


Таблица 6. Распространенные недостатки

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе мониторинга официальных сайтов
1	Отсутствует отчет о работе попечительского совета
2	Информация о численности получателей социальных услуг, а также об объеме оказанных услуг не обновлялась более 3-х месяцев
3	Не размещены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году
4	Необходимо указывать актуальное количество свободных мест для организаций стационарного типа

Анализ численности социальных работников, их заработной платы, динамики количества государственных и негосударственных организаций социального обслуживания за 2018-2019 гг., а также результаты независимой оценки качества социальных услуг, мониторинга официальных сайтов организаций и др. позволяют сделать вывод, что рынок социальных услуг Краснодарского края постоянно растет и развивается, а также стабильно занимает лидирующие позиции среди субъектов Российской Федерации по качеству условий оказания услуг.

Мероприятия, направленные на развитие конкурентной среды на рынке социальных услуг региона

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662-р (с изм. от 28 сентября 2018 года) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» основными направлениями государственной социальной политики являются:

обеспечение доступности социальных услуг высокого качества для всех нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов путем дальнейшего развития сети организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющих социальные услуги;

преобразование большинства государственных и муниципальных учреждений системы социальной защиты, оказывающих услуги пожилым и инвалидам, в некоммерческие организации и создание механизма привлечения их на конкурсной основе к выполнению государственного заказа по оказанию социальных услуг;

обеспечение равенства условий налогообложения поставщиков социальных услуг различных организационно-правовых форм, сокращение административных барьеров в сфере деятельности негосударственных некоммерческих организаций;

создание прозрачной и конкурентной системы государственной поддержки негосударственных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги населению, реализация органами государственной власти и органами местного самоуправления программ в области поддержки развития негосударственных некоммерческих организаций, сокращение административных барьеров в сфере деятельности негосударственных некоммерческих организаций, введение налоговых льгот для негосударственных некоммерческих организаций, предоставляющих социальные услуги.

Для реализации государственной социальной политики на территории Краснодарского края министерством труда и социального развития Краснодарского края, как органом исполнительной власти Краснодарского края, ответственным за достижение ключевых показателей развития рынка социальных услуг, разработана нормативная база для привлечения негосударственных организаций в сферу ока-

зания социальных услуг – расширен перечень предоставляемых социальных услуг с целью делегации части услуг негосударственным организациям, упрощен и оптимизирован порядок включения в Реестр поставщиков социальных услуг Краснодарского края (далее – Реестр поставщиков), а также предусмотрены компенсации за оказанные социальные услуги негосударственным поставщикам услуг.

Порядок выплаты компенсации утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1503 «Об определении размера компенсации, выплачиваемой поставщикам социальных услуг, включенным в Реестр поставщиков социальных услуг и не участвующим в выполнении государственного задания (заказа), и порядка ее выплаты» и носит заявительный характер.

Размер компенсации рассчитывается на основании объема предоставленных социальных услуг и стоимости одной услуги равной расценке по тарифу оказания социальных услуг государственными учреждениями.

Об эффективности системы развития конкурентоспособного рынка социальных услуг свидетельствует увеличение числа негосударственных организаций – так, если в 2018 году доля негосударственных организаций социального обслуживания, включенных в Реестр поставщиков, составляла 2,5% от общего количества организаций социального обслуживания, то в 2019 году она составила уже 14,5% или 27 организаций, из которых 7 автономных некоммерческих организаций и 20 обособленных структурных подразделений УФПС Краснодарского края АО «Почта России» (подробнее в Таблице 7).

Таблица 7. Негосударственные организации

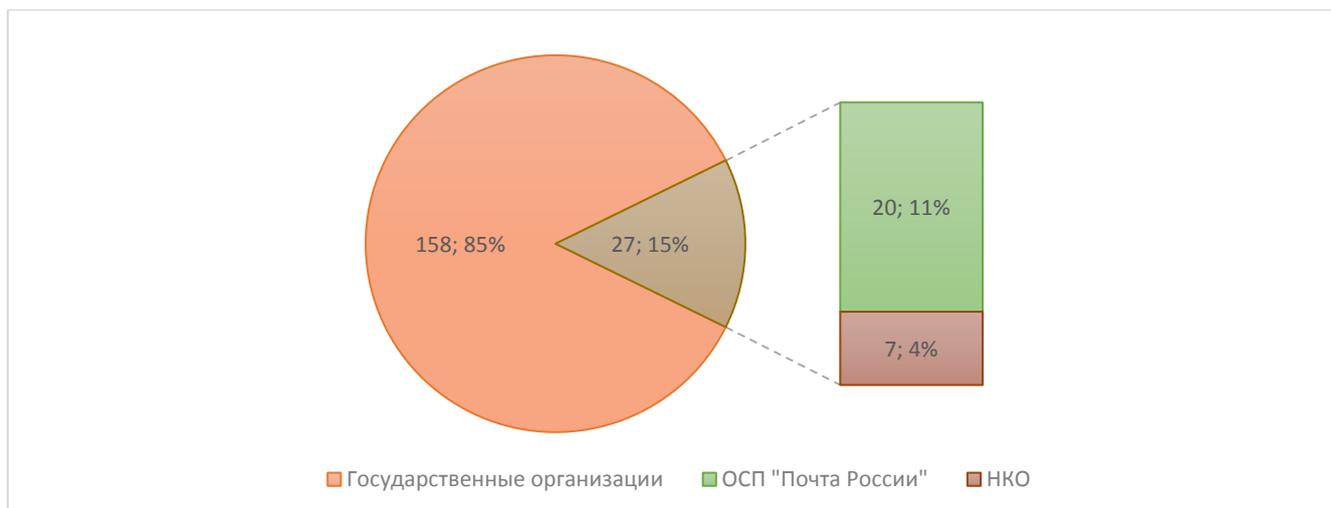
№ п/п	Наименование	Социальные услуги
1	2	3
1	АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия» (г. Краснодар)	Социально-психологические услуги детям-инвалидам
2	АНО «Краевой КЦСОН» (г. Краснодар)	Социально-бытовые на дому пожилым гражданам и инвалидам
3	АНО ВРППСО «Венера» (г. Краснодар)	Социально-бытовые, социально-правовые пожилым гражданам и инвалидам
4	АНО «Инклюзивный Центр Раннего Развития «Росток Надежды»	Социально-психологические услуги детям-инвалидам

1	2	3
	(г. Славянск-на-Кубани)	
5	АНО по оказанию социальных услуг «Прометей» (г. Лабинск)	Социально-бытовые на дому пожилым гражданам и инвалидам
6	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Курсы Кубани» (г. Новокубанск)	Социально-бытовые на дому пожилым гражданам и инвалидам
7	Краснодарская региональная общественная благотворительная организация «Колыбель сердец» (г. Краснодар)	Социально-психологические услуги детям-инвалидам
8	АО «Почта России» 20 обособленных подразделений УФПС Краснодарского края	Социально-бытовые (доставка газет, журналов, оплата коммунальных услуг, написание и прочтение писем) на дому пожилым гражданам и инвалидам

Расширение списка поставщиков социальных услуг за счет представителей малого и среднего бизнеса, а также социально ориентированных некоммерческих организаций позволяет существенно повысить качество предоставляемых услуг, эффективность использования ресурсов, расширить спектр оказываемых услуг, а также ускорить процесс выхода на рынок инновационных или не входящих в государственный реестр услуг.

Количество хозяйствующих субъектов разных форм собственности, присутствующих на рынке социального обслуживания населения в 2019 году, иллюстрирует Диаграмма 8.

Диаграмма 8. Хозяйствующие субъекты



На территории Краснодарского края предоставляется весь спектр социальных услуг, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (с изм. от 1 мая 2019 года) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

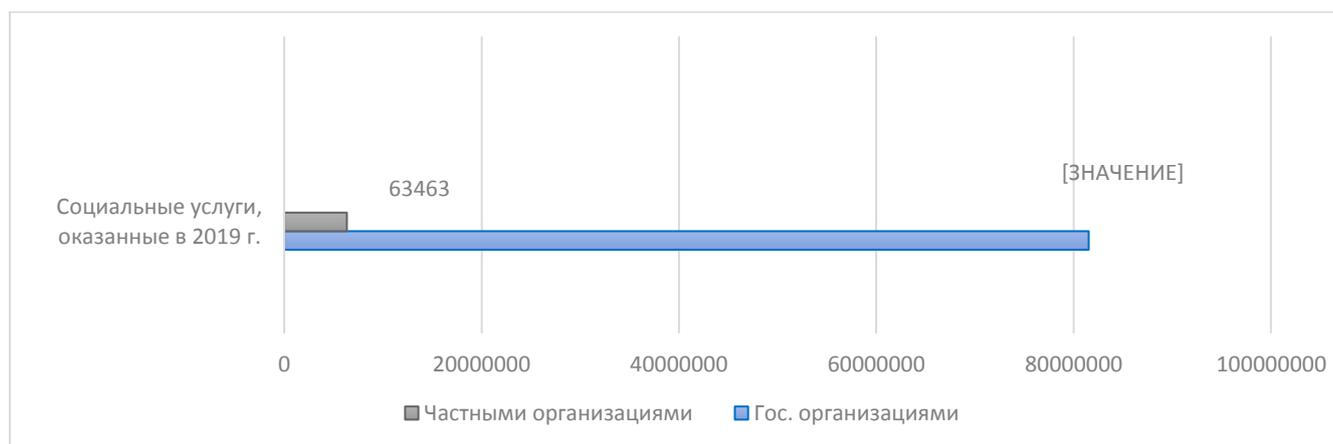
социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

срочные социальные услуги.

По итогам 2019 года общее количество оказанных услуг составило 81 533 024 ед., из них 1% (или 63 463 ед.) оказаны организациями частной формы собственности – Диаграмма 9. Негосударственными организациями в основном оказываются социально-психологические, социально-педагогические, социально-бытовые, срочные социальные услуги (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости), а также услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Диаграмма 9. Количество оказанных услуг



В разрезе рынка социальных услуг, оказанных инвалидам (детям-инвалидам) ситуация следующая:

функционируют 33 государственных учреждения социального обслуживания Краснодарского края (в 2018 году – 32 учреждения) и 3 социально ориентированные некоммерческие организации (в 2018 году – 2 организации);

за прошедший год государственными учреждениями обслужено свыше 12,3 тыс. человек, в том числе более 9,1 тыс. детей, из них социально ориентированными некоммерческими организациями (далее – СОНКО) обслужено 160 детей

или 1,7% в общей доле детей, обслуженных организациями края всех форм собственности. Также СОНКО оказано 63,5 тыс. социально-психологических услуг, что составляет 2,1% в общей доле всех услуг, оказанных детям организациями всех форм собственности.

В тоже время существуют сферы, где негосударственным некоммерческим организациям пока работать сложно в силу отсутствия необходимых профессиональных компетенций, лицензий, опыта и кадрового потенциала. Это, например, стационарные организации социального обслуживания.

Результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности

В ходе анкетирования субъектам предпринимательской деятельности (участие в опросе приняли представители свыше 150-ти организаций), предлагалось указать организационно-правовую форму своего предприятия. Полученные ответы распределились следующим образом:

- государственная – 83%;
- частная – 9%;
- некоммерческая организация – 6%;
- коммерческая организация – 2%.

На вопрос «В течение какого периода времени Ваша организация осуществляла свою деятельность?» – 11% респондентов ответили «менее 1 года», 16% опрошенных присутствуют на рынке «от 1 года до 3 лет». Основная же часть предпринимателей осуществляют свою деятельность «от 3 до 7 лет» и «более 7 лет» – 43% и 30%, соответственно.

На вопрос: «Какова численность сотрудников организации, которую Вы представляете, в настоящее время?» – ответы распределились таким образом:

- до 15 человек – 9%;
- от 16 до 100 человек – 76%;
- от 101 до 250 человек – 12%;
- более 250 человек – 3%.

Основной продукцией организаций, которые представляли опрошенные, стали «услуги» – такой ответ дали 82% респондентов. Выборка по всем предложенным ответам представлена в Таблице 8.

Таблица 8. Основная продукция

Наименование продукции	Процент
Услуги	82
Занятость лиц, отнесенных к категориям социально уязвимых	4
Реализация товаров (работ, услуг), произведенных гражданами, отнесенными к категориям социально уязвимых	2
Производство товаров (работ, услуг) предназначенных для лиц, отнесенных к категориям социально уязвимых	1
Торговля или дистрибуция товаров и услуг, произведенных другими компаниями	0
Другое	11

На вопрос «В какой форме социального обслуживания Ваша организация предоставляет социальные услуги?» – 15% респондентов выбрали вариант ответа «стационарная форма социального обслуживания», 21% – «полустационарная форма социального обслуживания», 64% – «обслуживание на дому».

На вопрос: «Какие социальные услуги предоставляет Ваша организация?» – респонденты ответили следующим образом:

Таблица 9. Социальные услуги

Социальные услуги	Процент*
1	2
Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей в быту	76
Социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении	34
Оздоровительные мероприятия, систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	13
Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия	43
Социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей	32

1	2
Социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией	12
Социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	21
Услуги в целях повышения коммуникационного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов	11
Срочные социальные услуги (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей)	57

* *один респондент мог выбрать несколько вариантов оказываемых услуг.*

Основной категорией граждан, которым организации оказывают услуги стали «граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах организации социального обслуживания граждан в Российской Федерации» – 79% респондентов дали такой ответ.

Таблица 10. Категория граждан

Категории граждан	Процент
Граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах организации социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	69
Дети-инвалиды, инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья	11
Одинокие и (или) многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей, в том числе детей-инвалидов	2
Выпускники детских домов в возрасте до двадцати трех лет	4
Пенсионеры и граждане предпенсионного возраста (в течении пяти лет до наступления возраста, дающего право на страховую пенсию по	9

старости, в том числе назначаемую досрочно)	
Лица, освобожденные из мест лишения свободы	1
Лица без определенного места жительства и занятий	2
Малоимущие граждане	1
Беженцы и вынужденные переселенцы	1
Иные категории	0

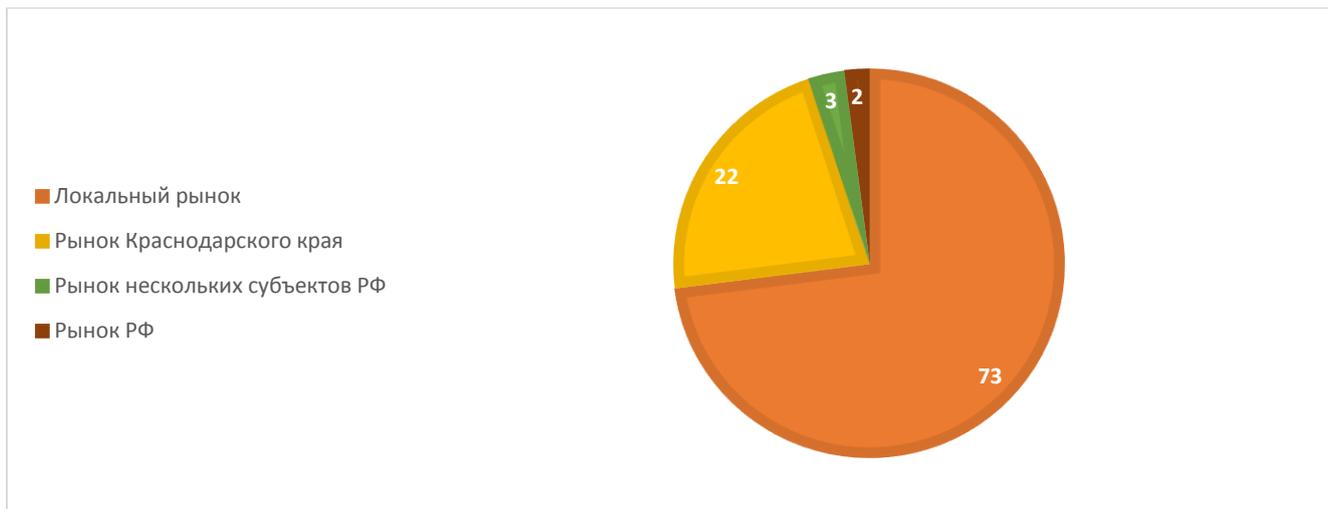
В 2019 году основным географическим рынком для организаций является локальный рынок – его выбрали 70% респондентов.

Диаграмма 10. Географический рынок в 2019 году



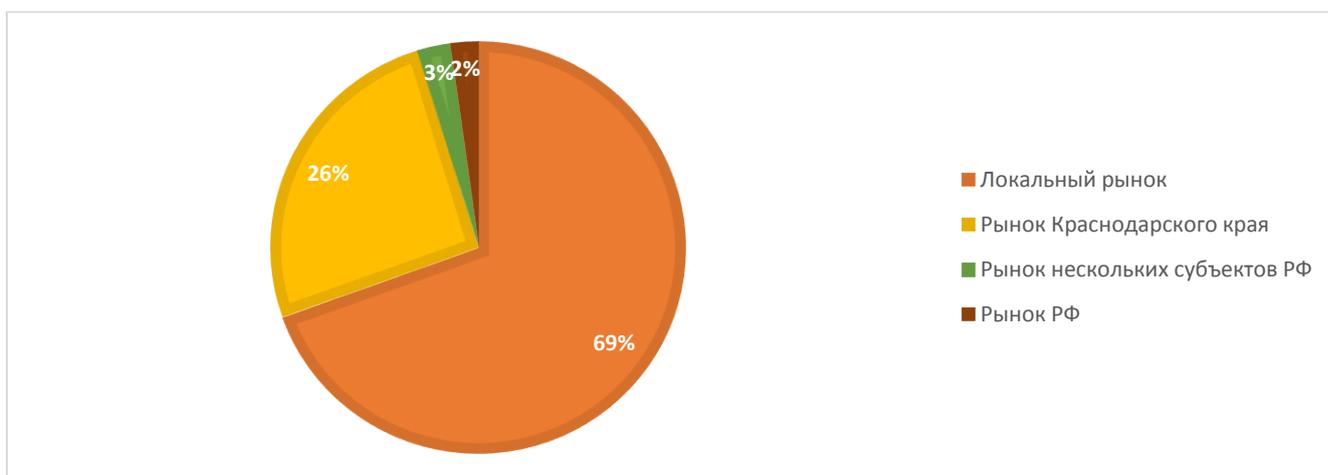
В 2018 году в ходе определения основного географического рынка для ведения бизнеса предприниматели также сообщили, что подавляющее большинство занимается предоставлением услуг социального обслуживания населения на локальном рынке – 73%, часть услуг предприниматели оказывают на рынке края – 22%, на рынки нескольких субъектов Российской Федерации имеют выход всего 3%, а на рынок Российской Федерации – 2%.

Диаграмма 10.1. Географический рынок в 2018 году



В 2017 году предприниматели сообщили, что предпринимательской деятельностью на локальном рынке занимаются 69%, часть услуг предприниматели оказывают на рынке Краснодарского края – 26%, на рынках нескольких субъектов Российской Федерации – 3%, а на рынке Российской Федерации – 2%.

Диаграмма 10.2. Географический рынок в 2017 году



В 2019 году на вопрос «Что из указанных ниже факторов конкурентоспособности продукции/работ/услуг играет наиболее важную роль на рынке, который является основным для организации, которую Вы представляете?» – 44% ответили «низкая цена», 31% – «высокое качество», 1% – «предложение сопутствующих услуг, товаров, сервисов (гарантий, ремонта и т.д.)», 23% – «доверительные отношения с клиентами» и 1% – «другое».

В 2018 году наиболее важным фактором конкурентоспособности услуг на рынке социального обслуживания населения, как и в предыдущем 2017 году, по мнению 44% опрошенных представителей хозяйствующих субъектов, является высокое качество. На втором месте – низкая цена, это отмечают 20% респондентов. На третьем месте доверительное отношение с клиентами – 14%, уникальность продукции отметили 12%.

На вопрос «Оцените примерное количество конкурентов организации, которую Вы представляете, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услуги) или её заменители на основном для него рынке?» – ответы распределились следующим образом:

- нет конкурентов – 19%;
- от 1 до 3 конкурентов – 37%;
- 4 и более конкурентов – 38%;
- сложно подсчитать (большое число конкурентов) – 2%;
- затрудняюсь ответить – 4%.

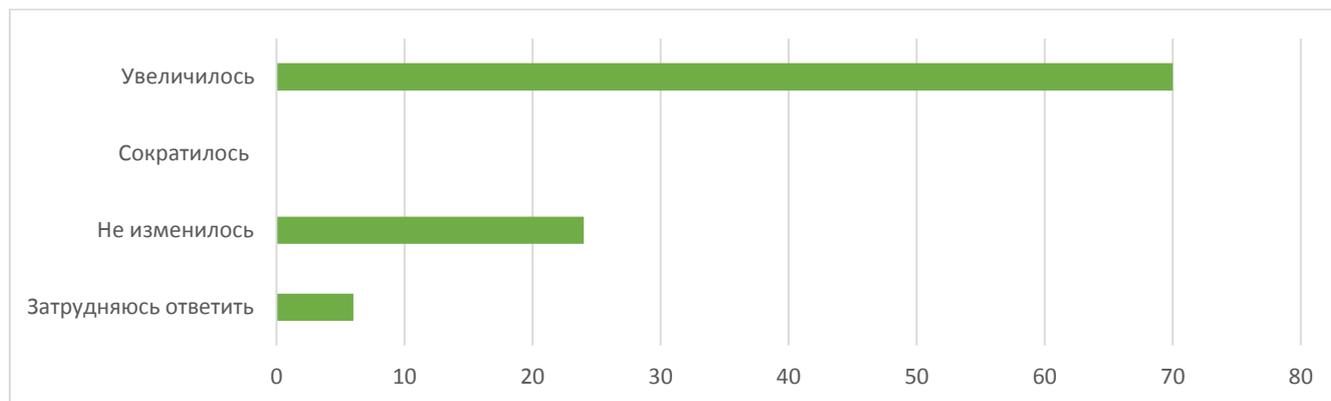
Таблица 10.1. Количество конкурентов в 2017-2019 гг.

Наименование показателя	2017 год, в %	2018 год, в %	2019 год, в %
Нет конкурентов	13	8	19
От 1 до 3 конкурентов	23	21	37
4 и более конкурентов	25	39	38
Сложно подсчитать (большое число конкурентов)	27	17	2
Затрудняюсь ответить	12	15	4

Сложившаяся динамика за последние 3 года свидетельствует о том, что на территории края стабильно отмечается присутствие конкурентов на рынке социального обслуживания населения – наиболее популярными ответами были и остаются «от 1 до 3 конкурентов» и «4 и более конкурента».

По вопросу «Как изменилось число конкурентов бизнеса, который Вы представляете на основном рынке товаров и услуг за последние 3 года?» – распределение ответов в 2019 году иллюстрирует Диаграмма 11.

Диаграмма 11. Изменение числа конкурентов



В 2018 году по мнению 33% опрошенных за последние 3 года на рынке услуг социального обслуживания населения число конкурентов увеличилось, 32% считает, что число конкурентов не изменилось, 24% – затруднились ответить на вопрос, а 11% заметили сокращение конкурентов на рынке.

Результаты опроса в 2017 году показали, что за последние 3 года на рынке услуг социального обслуживания населения число конкурентов не изменилось – так считает 41% опрошенных, 24% говорят, что число конкурентов увеличилось, 23% – затруднились ответить на вопрос, а 12% заметили сокращение конкурентов.

Таблица 10.2. Изменение числа конкурентов в 2017-2018 гг.

Наименование показателя	2017 год, в %	2018 год, в %
Увеличилось	24	33
Сократилось	12	11
Не изменилось	41	32
Затрудняюсь ответить	23	24

Организации отметили наличие следующих административных барьеров, которые являются наиболее существенными – выборка по всем предложенным ответам представлена в Таблице 11.

Таблица 11. Административные барьеры

Административные барьеры	Процент*
1	2
Сложность получения имущественной поддержки	11
Коррупция со стороны органов власти (например, взятки)	6
Высокие барьеры доступа к финансовым ресурсам	17
Сложность/затянутость процедуры получения разрешений/лицензий	12
Недостаток квалифицированных кадров	15
Недостаток информации или асимметричность (непонятность, запутанность информации, её отсутствие или недоступность, в том числе предоставление информации в неудобном виде)	14
Избыточность требований НПА	24
Плохо организованный административный прогресс, сложный и запутанный процесс согласования (подготовки) к входу в процедуру	33
Недостаток места размещения процедуры (нет «одного окна», невозможность прохождения этапов процедуры дистанционным способом, в этапах решения участвуют неуполномоченные субъекты)	7
Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности	5
Силовое давление со стороны правоохранительных органов (например, угрозы, вымогательства)	13
Иные антиконкурентные действия органов власти/давление со стороны органов власти (действия/давление, препятствующие ведению предпринимательской деятельности на рынке или входу на рынок новых участников)	8
Давление со стороны конкурентов	11
Давление со стороны поставщиков	4
Давление со стороны клиентов	12
Другое	2

* один респондент мог выбрать до 5-ти вариантов ответа.

Вместе с этим, результаты опроса свидетельствуют о том, что никому из респондентов не приходилось обращаться с жалобами об устранении каких-либо административных барьеров за последние 3 года. В связи с чем, можно говорить о своевременности и планомерности осуществляемой министерством работы по устранению возникающих административных барьеров, это:

расширение перечня социальных услуг – 5 мая 2019 года в Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 № 3087-КЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края» внесены изменения, дополнив перечень предоставляемых социальных услуг новыми видами услуг, такими как: обеспечение кратковременного присмотра за детьми, услуги сиделки в дневное время суток, проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, проведение занятий по адаптивной физической культуре, а также другими социально-педагогическими, социально-трудовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг;

увеличение объема финансирования в государственной программе «Социальная поддержка граждан» с 2,4 млн. рублей в 2019 году до 26,1 млн. рублей в 2020 году, 52,1 млн. рублей – в 2021 году и 86,9 млн. рублей – в 2022 году;

пересмотр тарифов на действующие социальные услуги с учетом уровня инфляции и осуществляем экономически-обоснованные расчеты вновь введенные социальные услуги;

проведение информационно-разъяснительной работы (участие в совещаниях, круглых столах, консультации) с представителями негосударственных организаций, а также осуществляется методическое сопровождение при включении НКО в Реестр поставщиков;

размещение на сайте министерства информации для негосударственных поставщиков социальных услуг о порядке включения в Реестр поставщиков, а также нормативные правовые акты, регулирующие процесс предоставления социальных услуг.

Эксперты и представители научного сообщества в рамках деловой сессии «Мой бизнес: встречи по делу», которая состоялась в Торгово-промышленной палате Краснодарского края выразили мнение, что малый и средний бизнес – весомая часть экономики региона, поскольку на территории края около полумиллиона занятых в этой сфере. Кроме того, заместитель министра экономики края Светлана

Салтанова отметила, что Краснодарский край занял десятое место в рейтинге по развитию конкурентной среды, поднявшись в сравнении с 2017 годом на пять пунктов, что, в свою очередь, свидетельствует о положительной тенденции решения региональными властями вопросов, обозначенных в стандарте развития конкуренции.

Также положительным примером развития рынка социальных услуг является постепенное вхождение на данный рынок (включение в Реестр поставщиков) новых организаций. Так, в декабре 2019 года в Реестр поставщиков включена 1 СОНКО, в январе 2020 года 2 СОНКО. Планирующим войти в Реестр поставщиков, оказана методическая помощь в вопросах подготовки документов.

В целях содействия развитию СОНКО подпунктом 1.1.6.2 раздела 2 подпрограммы 3 «Совершенствование социальной поддержки семьи и детей» государственной программы Краснодарского края «Социальная поддержка граждан» (далее – государственная программа), утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 года № 938, в 2019 году было предусмотрено 1 700,0 тыс. рублей.

В 2019 году АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия», АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды» выплачена компенсации в виде субсидии в целях возмещения недополученных доходов, связанных с предоставлением социальных услуг, в общем объеме 1 699,981 тыс. рублей.

В целях увеличения доли негосударственных поставщиков социальных услуг на рынке социальных услуг предусмотрено планомерное увеличение финансирования на выплату компенсации за оказание социальных услуг.

За предшествующий год в адрес министерства со стороны органа по контролю в сфере закупок (УФАС по Краснодарскому краю) решений, указывающих на нарушения антимонопольного законодательства, вынесено не было, так как в рамках осуществления закупочного процесса министерством уделяется особое внимание по недопущению дискриминирующих или, напротив, благоприятствующих условий для отдельных хозяйствующих субъектов.

Достижение ключевых показателей

Согласно данным «дорожной карты», плановый показатель Доля негосударственных организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги, на конец 2019 года должен быть равен 11,2%. Фактически доля таких организаций по итогам 2019 года составляет 14,5% – Таблица 12.

Таблица 12. Доля негосударственных организаций

№ п/п	Показатели	2018 год	2019 год
1	2	3	4
1	Количество организаций социального обслуживания в реестре поставщиков социальных услуг Краснодарского края, всего	160	185
	из них, государственной собственности	156	158
	частной собственности	4	27
2	Доля негосударственных организаций социального обслуживания от общего числа организаций социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Краснодарского края, процентов	2,5	14,5

Доля средств консолидированного бюджета Краснодарского края, направленных организациями частной формы собственности в целях оказания социальных услуг, в общем объеме средств консолидированного бюджета Краснодарского края, направленных всем организациям (всех форм собственности) на оказание социальных услуг (социальные услуги по реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями) по итогам 2019 года составляет 0,3% при плановом показателе 0,2%.

Планомерное увеличение финансирования организаций частной формы собственности отражают Диаграмма 12, Таблицы 13, 14.

Диаграмма 12. Финансирование организаций

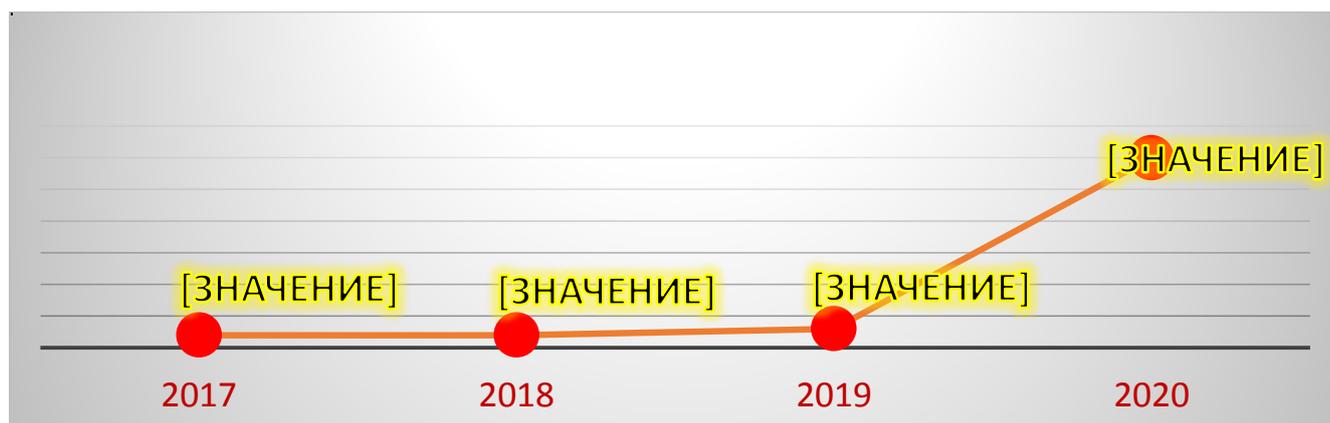


Таблица 13. Финансирование организаций

№ п/п	Показатели	2018 год	2019 год
1	2	3	4
1	Объем финансирования, предусмотренный государственной программой Краснодарского края «Социальная поддержка граждан», утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 года № 938, на мероприятия по выплате компенсаций организациям, включенным в реестр поставщиков социальных услуг Краснодарского края и не участвующим в выполнении государственного задания (заказа), тысяч рублей	1 116,0	1 700,0
2	Доля средств консолидированного бюджета Краснодарского края, направленных организациям частной формы собственности в целях оказания социальных услуг, в общем объеме средств консолидированного бюджета Краснодарского края, направленных всем организациям (всех форм собственности) на оказание социальных услуг, процентов	0,156	0,3

Таблица 14. Компенсации за оказанные услуги

Год	Предусмотрено, тыс. руб.	Выплачено, тыс. руб.	Некоммерческая организация	Кол-во, чел.
2017	651,0	639,179	АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия»	50
2018	1 803,1	1 116,0 687,1 <i>перераспределены на</i>	АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия»	66

		<i>другие мероприятия</i>	АНО «Инклюзивный Центр Раннего Развития «Росток Надежды»	13
2019	1 700,0	1 699,9	АНО «Инклюзивный Центр Раннего Развития «Росток Надежды» АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия»	86 74
2020	26 066,8	-	-	-

На следующие финансовые периоды финансирование значительно увеличено, так в 2020 году оно составит 26 066,8 тыс. руб., в 2021 году – 52 133,6 тыс. руб., в 2022 году – 86 889,3 тыс. руб.

Реализация стратегических, программных документов

В государственной программе Краснодарского края «Социальная поддержка граждан», утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 года № 938 (далее – государственная программа), министерством предусмотрены мероприятия по выплате компенсаций организациям, включенным в Реестр поставщиков и не участвующим в выполнении государственного задания (заказа). Объем региональной поддержки, предусмотренный мероприятиями государственной программы, на 2019 год составил 1 700 тыс. руб. (в 2018 году – 1 116,0 тыс. руб.).

В 2019 году негосударственным организациям (АНО «Центр благотворительных программ «Край милосердия», АНО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток Надежды») выплачена компенсация, за предоставленные социальные услуги в общем объеме 1 699,9 тыс. руб., что составляет 100% от запланированных средств. На следующие финансовые периоды финансирование значительно увеличено в 2020 году составляет 26 066,8 тыс. руб., 2021 году – 52 133,6 тыс. руб., 2022 году – 86 889,3 тыс. руб.

Нормативно-правовая база по содействию развитию конкуренции

На территории Краснодарского края разработаны и действуют следующие нормативно-правовые акты в части реализации внедрения Стандарта:

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 июня 2015 года № 575 «О межотраслевом совете потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий при главе администрации (губернаторе) Краснодарского края»;

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2016 года № 64 «О Совете по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае»;

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 15 марта 2016 года № 79-р «Об утверждении перечня социально значимых и приоритетных рынков для содействия развитию конкуренции в Краснодарском крае»;

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 1 февраля 2017 года № 41-р «Об оценке деятельности муниципальных образований Краснодарского края по содействию развитию конкуренции и обеспечению условий для благоприятного инвестиционного климата».

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 января 2019 года № 7-р «О мерах, направленных на создание и организацию системы внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края».

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 сентября 2019 года № 284-р «Об утверждении перечня товарных рынков для содействия развитию конкуренции в Краснодарском крае».

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 4 декабря 2019 года № 402-р «Об оценке деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по реализации государственной политики по содействию развития конкуренции в Краснодарском крае»;

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 416-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Краснодарского края»;

Приказ Министерства экономики Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 148 «Об утверждении Методики оценки деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по реализации государственной политики по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае»;

Приказ Министерства экономики Краснодарского края и Департамента ин-

вестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 2 декабря 2019 года №145/154 «Об утверждении Методики оценки деятельности муниципальных образований Краснодарского края по содействию развитию конкуренции и обеспечению условий для благоприятного инвестиционного климата»;

Приказ Министерства экономики Краснодарского края от 12 февраля 2019 года № 23 «Об организации системы внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства в министерстве экономики Краснодарского края»;

Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 12 декабря 2019 года № 146 «Об утверждении Положения об организации системы внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства в министерстве труда и социального развития Краснодарского края»;

Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24 декабря 2019 года № 2472 «Об утверждении ведомственного плана министерства труда и социального развития Краснодарского края по реализации плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае».

Оценка конкурентной среды на рынке социальных услуг региона

Всего:
185
организаций

15%
частный
бизнес



85%
государственные
учреждения

Территория
опроса:
Краснодарский
край



Оценка бизнеса

Оценка потребителей

Оценка
конкуренции



Нет конкурентов – 19%
От 1 до 3 конкурентов – 37%
4 и более конкурентов – 38%
Большое число – 2%
Затрудняюсь ответить – 4%

Удовлетворенность
уровнем цен



Удовлетворен – 83%
Не удовлетворен – 6%
Затрудняюсь ответить – 11%

Количество
конкурентов



Увеличилось – 70%
Сократилось – 0%
Не изменилось – 24%
Затрудняюсь ответить – 6%

Удовлетворенность
качеством услуг



Удовлетворен – 88%
Не удовлетворен – 2%
Затрудняюсь ответить – 10%

Административные
барьеры



Сложный админ. процесс – 33%
Избыточные требования НПА – 24%
Нет доступа к фин. ресурсам – 17%

Удовлетворенность
выбором услуг



Удовлетворен – 81%
Не удовлетворен – 3%
Затрудняюсь ответить – 16%

Важнейшие факторы
конкурентоспособности



Низкая цена – 44%
Высокое качество – 31%
Доверительные отношения – 23%

Оценка количества
организаций



Избыточно много – 5%
Достаточно – 87%
Мало – 8%

Итоги мониторинга состояния конкурентной среды на рынке социальных услуг региона по результатам опросов потребителей услуг

Характеристика базы респондентов

С целью оценки конкурентной среды на рынке социальных услуг Краснодарского края в течение 2019 года проводился опрос потребителей услуг. Респондентам было предложено заполнить анкету, составленную с учетом рекомендаций Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации.

Отдельные вопросы анкеты сформулированы таким образом, что позволяют уточнить содержательные аспекты ответа. В других случаях респонденты имели возможность давать несколько ответов на один вопрос, а при отсутствии опыта по данному вопросу – оставлять его без ответа. В течение 2019 года в опросе приняли участие свыше 45 тыс. человек из всех муниципальных образований Краснодарского края, таким образом объем выборочной совокупности составляет более 40% размера генеральной совокупности.

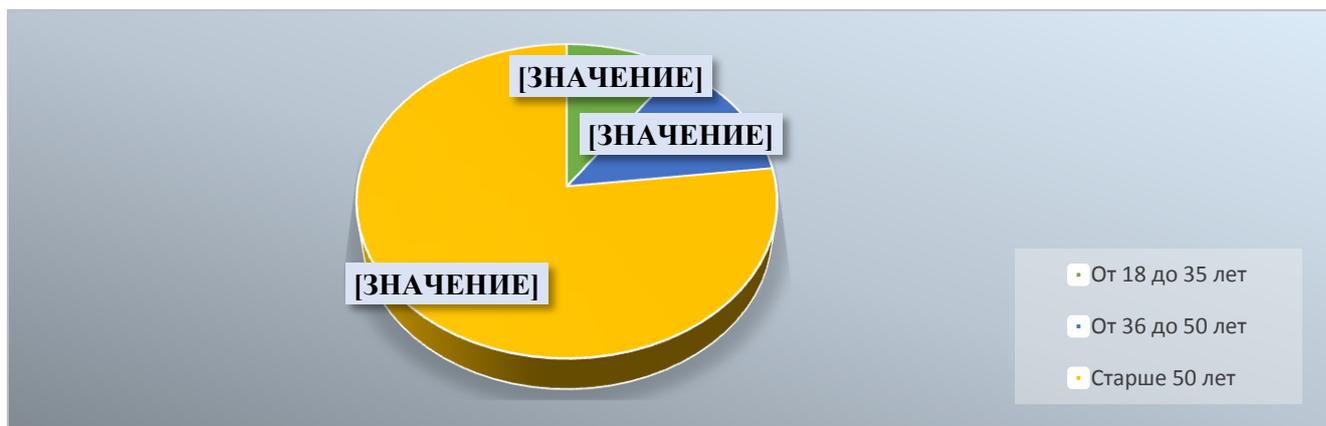
В анкетировании приняли участие граждане различных возрастных групп, социального статуса и материального положения.

Характеристика базы респондентов установлена в ходе анализа сведений, представленных в вводных частях анкет. В 2019 году большинство опрошенных представлены возрастной группой старше 50 лет – 76,9%.

Таблица 15. Возрастные группы респондентов

Возрастная группа	2018 год	2019 год
От 18 до 35 лет	14,8%	9,7%
От 36 до 50 лет	19,8%	13,4%
Старше 50 лет	65,4%	76,9%

Диаграмма 13. Возрастные группы респондентов



Анализ распределения опрошенных по полу показал, что, как и в 2018 году, большинство респондентов – женщины (68,9%).

Диаграмма 14. Распределение опрошенных по полу



Таблица 16. Распределение опрошенных по полу

Пол	2018 год	2019 год
Мужской	37,6%	31,1%
Женский	62,4%	68,9%

На вопрос об определении социального статуса, участники опроса могли выбрать несколько подходящих категорий. Анализ результатов показал, что большинство опрошенных относят себя к статусу «пенсионер» – 67,7%.

Диаграмма 15. Социальный статус

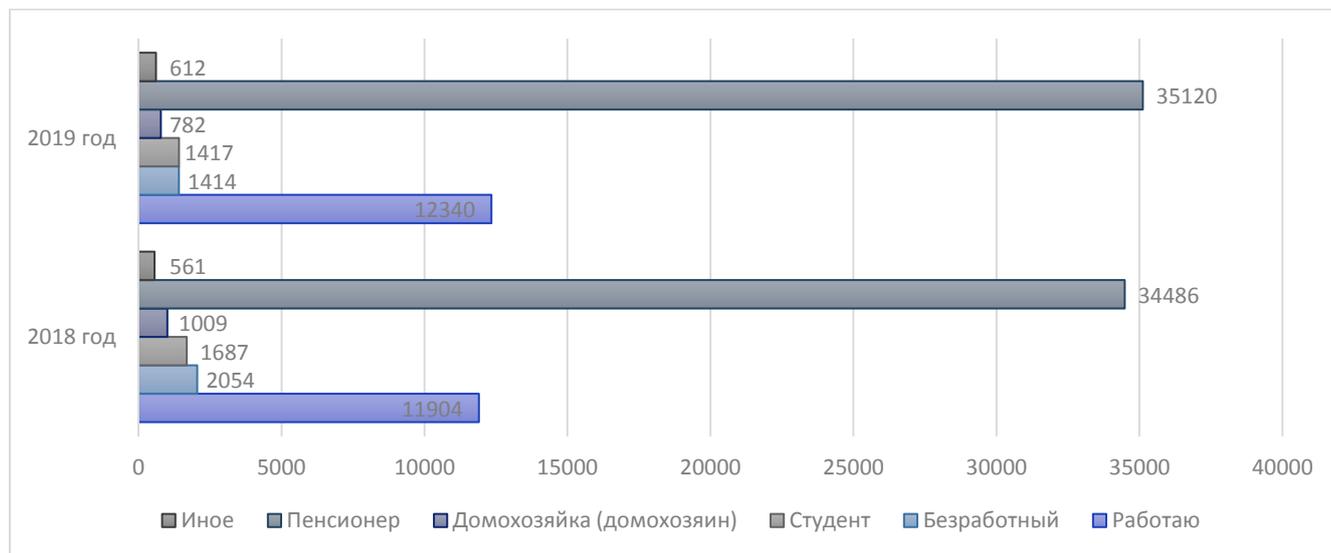


Таблица 17. Социальный статус

Статус	2018 год	2019 год
Работаю	23%	23,8%
Безработный	4%	3,1%
Студент	3,3%	2,7%
Домохозяйка (домохозяин)	2%	1,5%
Пенсионер	66,7%	67,7%
Иное	1%	1,2%

В категории иное опрошенные указывали следующее: «Нахожусь в декретном отпуске», «Предприниматель или самозанятый», «Несовершеннолетний» и др. Большинство опрошенных потребителей услуг имеют высшее (47,8%) и среднее специальное образование (47,2%).

Диаграмма 16. Распределение респондентов по уровню образования

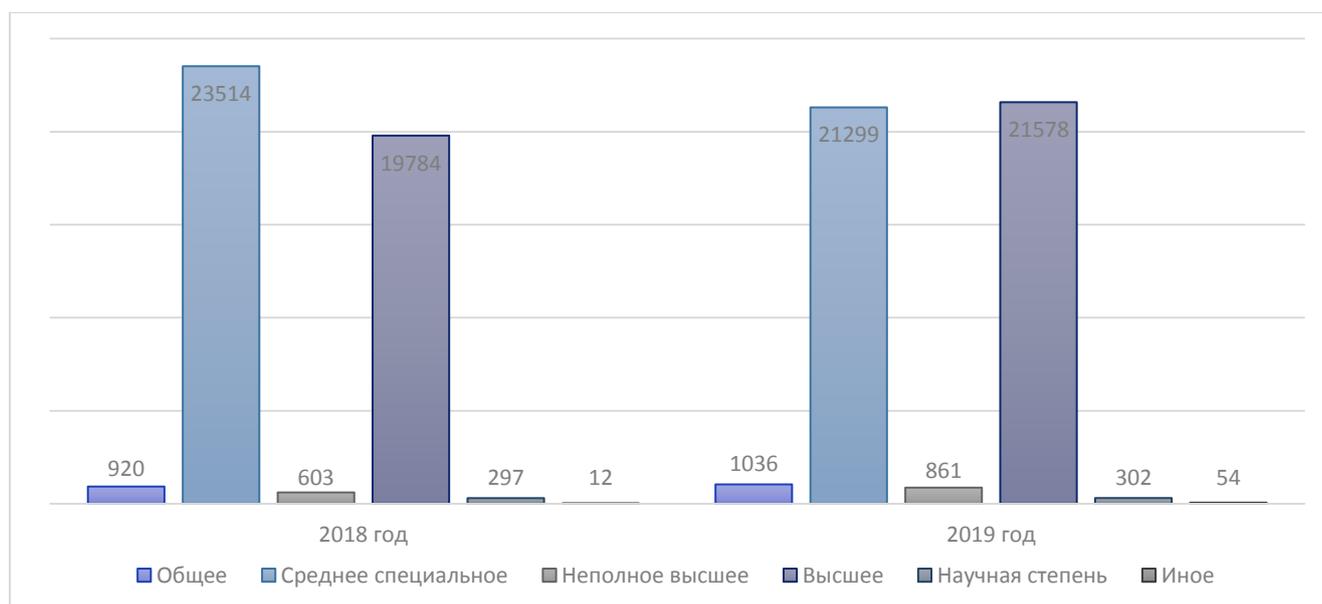


Таблица 18. Распределение респондентов по уровню образования

Образование	2018 год	2019 год
Общее образование	2%	2,3%
Среднее специальное	52,1%	47,2%
Неполное высшее	1,3%	1,9%
Высшее	43,8%	47,8%
Научная степень	0,7%	0,7%
Иное	0,1%	0,1%

Большинство опрошенных в 2019 году имеют доход на 1-го члена семьи от 5 до 15 тыс. рублей в месяц – 67,6%. Меньше всего анкетированием выявлено тех, чей доход составляет свыше 30 тыс. рублей на 1-го члена семьи – 0,8%.

Диаграмма 17. Уровень дохода на 1-го члена семьи

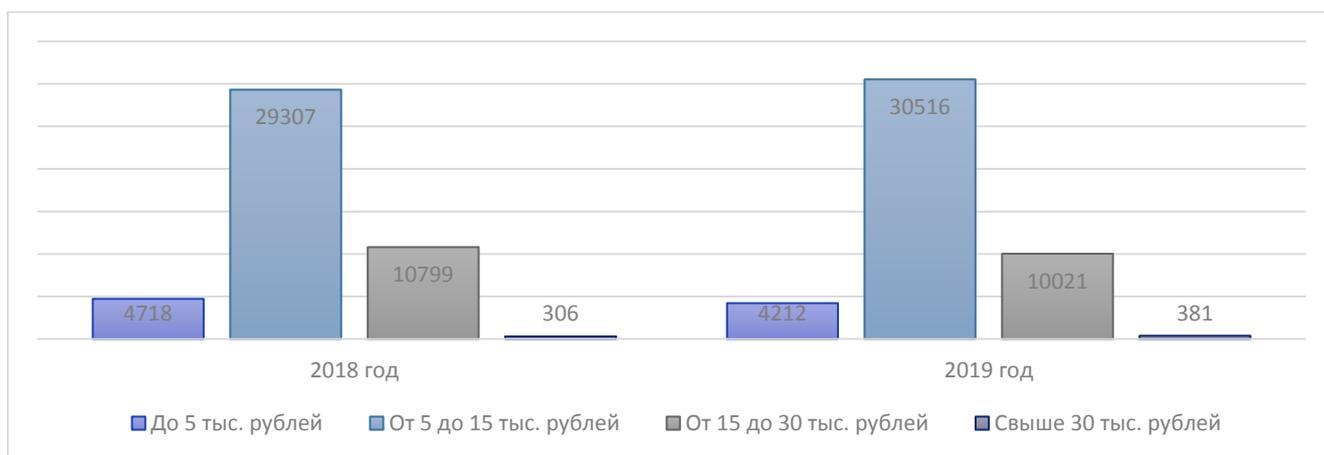


Таблица 19. Уровень дохода на 1-го члена семьи

Среднемесячный доход на одного члена семьи	2018 год	2019 год
До 5 тыс. рублей	10,5%	9,3%
От 5 до 15 тыс. рублей	64,9%	67,6%
От 15 до 30 тыс. рублей	23,9%	22,2%
Свыше 30 тыс. рублей	0,7%	0,8%

Согласно результатам опроса, преобладающее большинство потребителей – семьи с двумя детьми (45,4%).

Диаграмма 18. Количество детей в семье

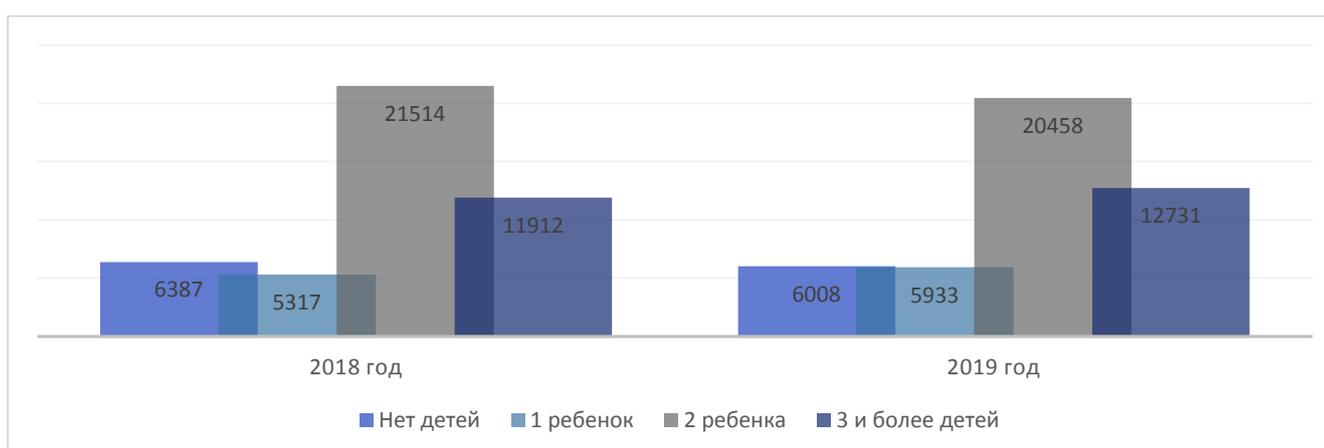


Таблица 20. Количество детей в семье

Количество детей	2018 год	2019 год
Нет детей	14,2%	13,3%
1 ребенок	11,8%	13,1%
2 ребенка	47,6%	45,4%
3 и более детей	26,4%	28,2%

Обобщая полученные данные о социальных характеристиках базы респондентов, принявших участие в опросе в течение 2019 года, следует отметить, что наибольшее представительство в нашей выборке имеют *женщины старше 50 лет, пенсионеры, с высшим образованием и ежемесячным доходом на 1-го члена семьи от 5 до 15 тысяч рублей.*

Удовлетворенность качеством предоставленных услуг

Мониторинг проводился по единой форме анкетирования, разработанной министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Объектом мониторинга являлось мнение получателей социальных услуг о качестве предоставления социальных услуг, а субъектом мониторинга выступали получатели социальных услуг разных типов организаций социального обслуживания Краснодарского края (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, комплексные центры социального обслуживания населения, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и др.).

Полученные статистические данные распределялись по трем формам социального обслуживания:

- надомной;
- полустационарной;
- стационарной.

В первую очередь получателям социальных услуг предлагалось ответить на следующий вопрос: «Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?» – положительный ответ дали 99,99% от числа граждан, принявших участие в данном опросе.

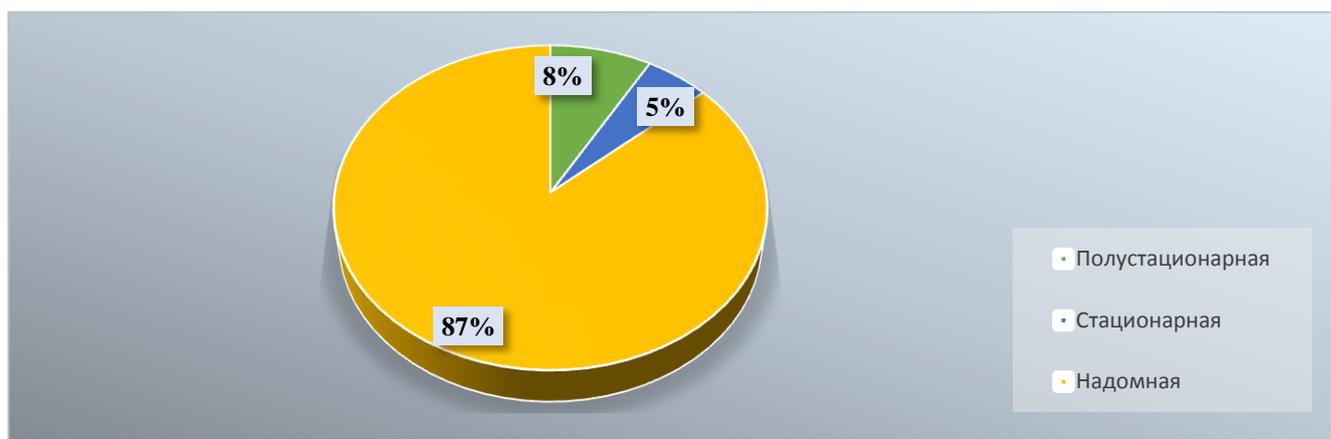
По формам социального обслуживания динамика выглядит следующим образом:

надомная форма обслуживания – 86,45%;

полустационарная форма обслуживания – 8,3%;

стационарная форма обслуживания – 5,25%.

Диаграмма 19. Распределение респондентов по формам обслуживания



Удовлетворенность получаемыми социальными услугами выразило более 99,99% опрошенных граждан.

Респонденты отмечают высокий уровень качества социальных услуг и комфортные условия их предоставления во всех формах обслуживания. Кроме того, анкетированием не выявлены случаи длительного ожидания оказания услуг, либо отсутствия доброжелательности и компетентности работников организаций социального обслуживания.

Вместе с этим, 1 респондент (менее, чем 0,01%) выразил неудовлетворенность качеством предоставленных услуг, поскольку считает, что в ГБУ СО КК «Надежненский спец. ДИПИ» не созданы комфортные условия предоставления социальных услуг, а именно: нет отдельной (одноместной) комнаты для проживания инвалида-колясочника, специализированного транспорта для его перевозки и оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

По факту выявления неудовлетворенности получателя социальных услуг администрацией ГБУ СО КК «Надежненский спец. ДИПИ» подана заявка на вы-

деление денежных средств для обеспечения учреждения доступным для инвалидов-колясочников санитарно-гигиеническим помещением и специализированным автотранспортом. Также установлена невозможность одноместного проживания, поскольку в учреждении отсутствуют одноместные комнаты, что не противоречит требованиям действующего СП 2.1.2.3358-16.

На вопрос «Есть ли трудности при получении социальных услуг?» – 100% опрошенных ответили, что трудности при получении услуг отсутствуют.

Данные показатели в соответствии с формами социального обслуживания выглядят следующим образом:

надомная форма обслуживания – 86,4%;

полустационарная форма обслуживания – 8,3%;

стационарная форма обслуживания – 5,3%.

Отметим, что среди опрошенных 55,82% граждан получали социальные услуги на платной основе, а 44,18% респондентов обслуживались бесплатно.

Диаграмма 20. Получение услуг за плату и бесплатно

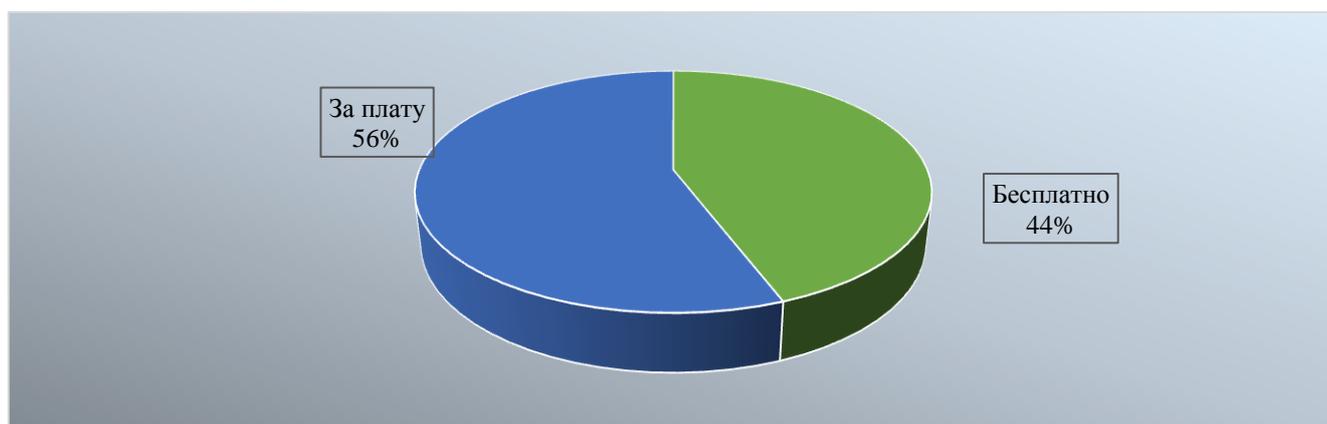


Таблица 21. Получение услуг за плату и бесплатно

Форма обслуживания	За плату	Бесплатно
На дому	52%	34,44%
Полустационарная	0,42%	7,88%
Стационарная	3,4%	1,86%

Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в 44-х муниципальных образованиях Краснодарского края за

2019 года показал, что более чем 99,99% респондентов в полной мере удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

Это свидетельствует об эффективности осуществляемой организациями социального обслуживания работы, направленной на контроль и повышение качества предоставляемых ими услуг.

Мониторинг доступности социальных услуг

Объектом мониторинга стало мнение респондентов о доступности предоставляемых социальных услуг, а субъектом мониторинга выступили семьи, состоящие на учете в отделениях помощи семье и детям комплексных центров социального обслуживания населения Краснодарского края.

В первую очередь респондентам предлагалось идентифицировать категорию своей семьи (см. Таблицу 22).

Таблица 22. Категория семьи

Категория семьи	Кол-во (чел.)*
Многодетная семья	5 751
Опекунская семья	425
Семья с ребенком-инвалидом	421
Обеспеченная семья	1 912
Малообеспеченная семья	9 333
Полная семья	5 025
Неполная семья	6 391
Семья, потерявшая кормильца	528
Другая категория**	197

* *Примечание: один опрошенный мог отметить в нескольких категориях.*

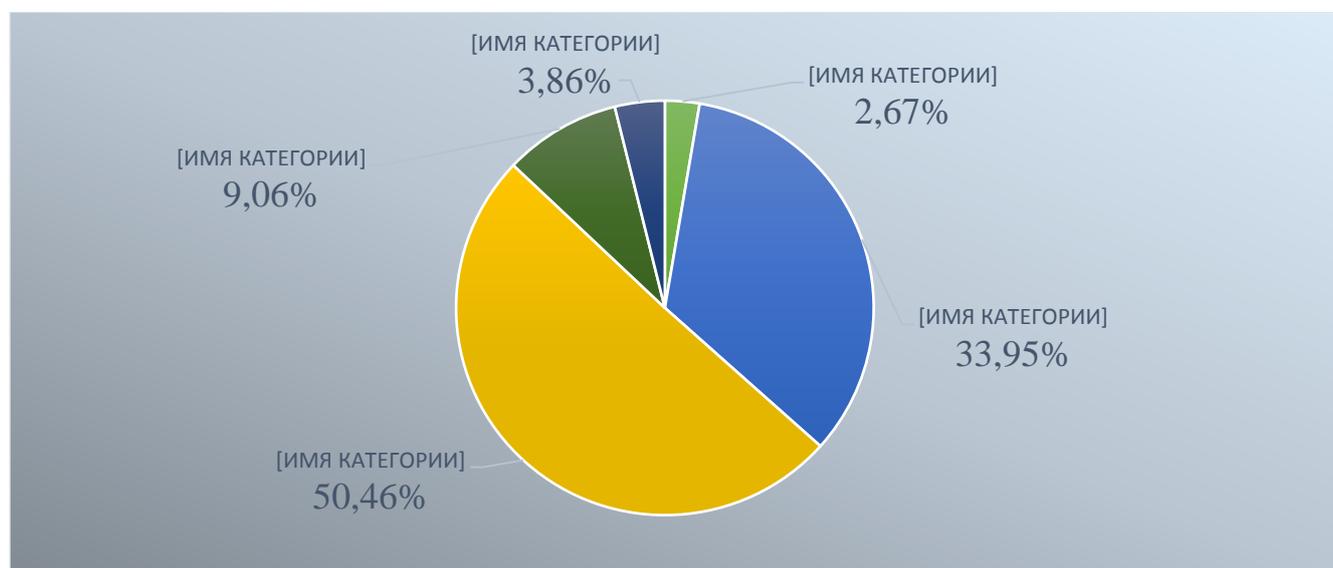
** *Другая категория: бывшие дети-сироты; несовершеннолетние мамы; одинокие мамы-инвалиды; дети проживают с бабушкой.*

Материальное положение своих семей респонденты определили следующим образом:

Таблица 23. Материальное положение

Материальное положение	Кол-во (чел.)	Процент от общего числа опрошенных
За гранью бедности	358	2,67%
Хватает только на питание	4 552	33,95%
Нормальное, но экономим	6 765	50,46%
Особо не экономим	1 214	9,06%
Живем состоятельно	518	3,86%

Диаграмма 21. Материальное положение



8 673 респондента (64,69%) получают услуги в организации социального обслуживания менее одного года; от года до трех лет услугами пользуются 3 777 граждан (28,17%); в промежутке от трех до пяти лет услуги получают 668 респондентов (4,98%); а 289 человек (2,16%) получает социальные услуги более пяти лет.

Наиболее значимые услуги, по мнению опрошенных семей, находящихся в социально-опасном положении или трудной жизненной ситуации, представлены в Диаграмме 22.

Диаграмма 22. Значимые услуги



* *Примечание: один опрошенный мог выбрать несколько категорий услуг.*

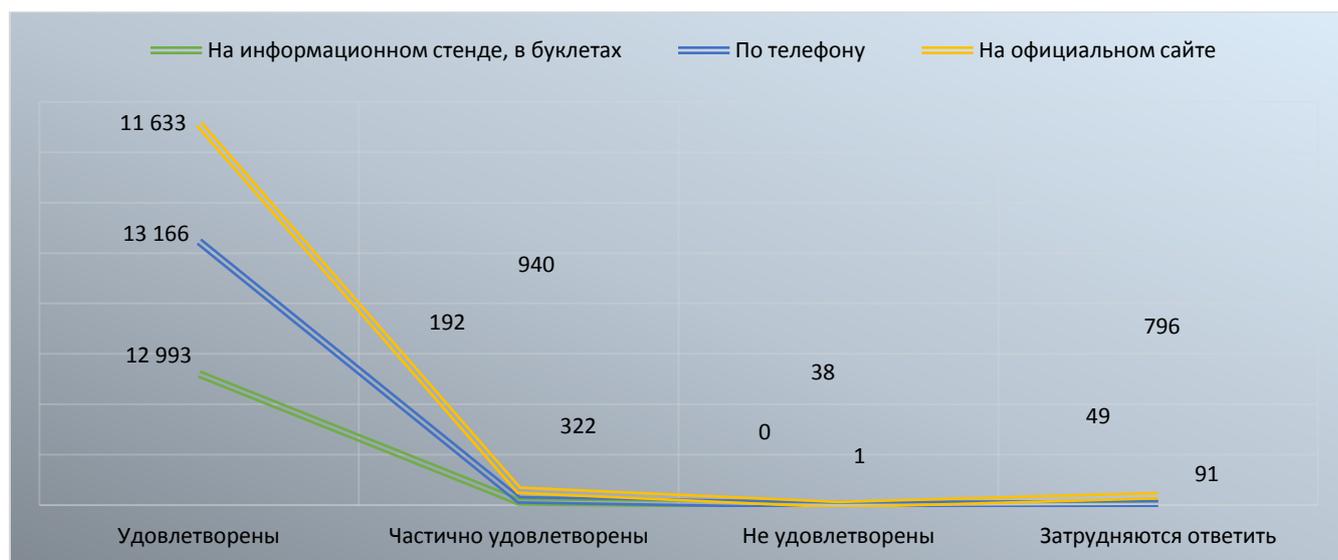
** *В категории «другое» респонденты отмечали следующие услуги: акция «вторые руки»; спонсорская помощь; содействие при устройстве ребенка в детский сад; помощь в трудоустройстве; сопровождение семьи; улучшение условий проживания; обеспечение топливом; погашение задолженности ЖКХ; лечение алкоголизма.*

Качество информации о предоставляемых услугах, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания, а также разработанные буклеты и другие раздаточные материалы полностью удовлетворяют 12 993 человека (96,91%), что говорит о добросовестном подходе организаций к оформлению стендов и своевременному обновлению представленной на них информации в соответствии с федеральным законодательством; частично удовлетворяют – 322 гражданина (2,4%), считающих, что информация, представленная на стенде, должна быть понятнее простому обывателю; не удовлетворяют – 1 респондента в ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН» (0,01%), в связи с тем, что в буклетах используется мелкий шрифт; затрудняются ответить на данный вопрос 91 человек (0,68%), поскольку им не приходилось обращаться ни к стенду организации, ни к выпускаемой ею методической продукции.

Развернутую и компетентную информацию об услугах, предоставляемых организациями социального обслуживания, при обращении по телефону получили 13 166 опрошенных (98,2%) – это свидетельствует о высоком уровне профессионализма сотрудников организаций, а также о соблюдении ими телефонного этикета; частично удовлетворены полученной информацией 192 респондента (1,43%),

которые не смогли дозвониться в организацию с первого раза; затрудняются ответить на данный вопрос 49 опрошенных (0,37%), поскольку им не пришлось обращаться в организацию по телефону; неудовлетворенных по данному направлению анкетированием не выявлено.

Диаграмма 23. Мера удовлетворенности качеством информации



Помимо стендов, буклетов и телефонных консультаций, граждане имеют возможность получить интересующую их информацию о предоставляемых услугах и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а именно: в Реестре поставщиков социальных услуг, на официальном сайте организации социального обслуживания – качеством информации, представленной на упомянутых ресурсах, полностью удовлетворены 11 633 опрошенных (86,77%), ответственные специалисты данных организаций ведут сайты в строгом соответствии с требованиями приказа Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н; частичную удовлетворенность высказали 940 респондентов (7,01%), которые считают, что информация, представленная на сайте, зачастую сложна для восприятия; не удовлетворены возможностью получить необходимую информацию 38 человек (0,28%) – эти респонденты считают, что навигация сайтов слишком сложна для начинающего пользователя; 796 опрошенных (5,94%) затрудняются ответить на данный во-

прос, в связи с отсутствием у них опыта получения информации с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На вопросы, касающиеся вежливости, компетентности и внимательности сотрудников организаций, были получены следующие ответы:

Таблица 24. Мера удовлетворенности

В какой мере вы удовлетворены...	Удовл. (чел.)	Частично удовл. (чел.)	Не удовл. (чел.)	Затрудн. ответить (чел.)
...вежливостью и доброжелательностью сотрудников	13 279 (99,04%)	120 (0,90%)	0 (0%)	8 (0,06%)
...компетентностью и профессионализмом сотрудников	13 324 (99,38%)	70 (0,52%)	0 (0%)	13 (0,10%)
...стремлением специалистов помочь вам в сложной жизненной ситуации	13 368 (99,71%)	33 (0,24%)	1 (0,01%)	5 (0,04%)

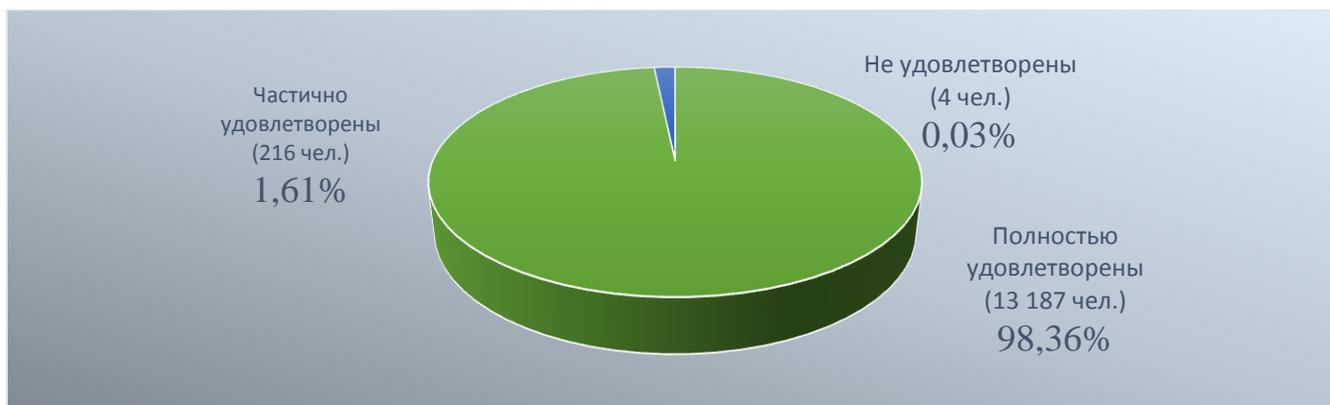
Полученные данные позволяют сделать вывод, что специалисты, предоставляющие услуги, вежливы, доброжелательны, соблюдают этику делового общения, а также компетентны, профессиональны и действительно стремятся помочь обратившимся к ним в организацию гражданам.

Тем не менее, 1 респондент, обслуживаемый в ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН», выразил неудовлетворенность стремлением сотрудников организации помочь ему, поскольку в момент бракоразводного процесса они поддержали супругу, а не его.

Наряду с доступностью информации о деятельности организации, а также профессионализмом и внимательностью ее сотрудников, одним из критериев качества предоставления услуг является удовлетворенность граждан местонахождением организации и состоянием ее помещений.

Динамика удовлетворенности опрошенных по данному направлению в процентном соотношении представлена в Диаграмме 24.

Диаграмма 24. Удовлетворенность местонахождением организации



Полученный результат свидетельствует о высоком уровне благоустроенности территории и эстетическом состоянии внутренних помещений организаций социального обслуживания, однако 4 человека высказали неудовлетворенность:

у 3 опрошенных в ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН ЗО» она связана с большой удаленностью организации от их места проживания,

а у 1 человека в ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН» с неблагоустроенностью входной зоны (крутой подъем и спуск).

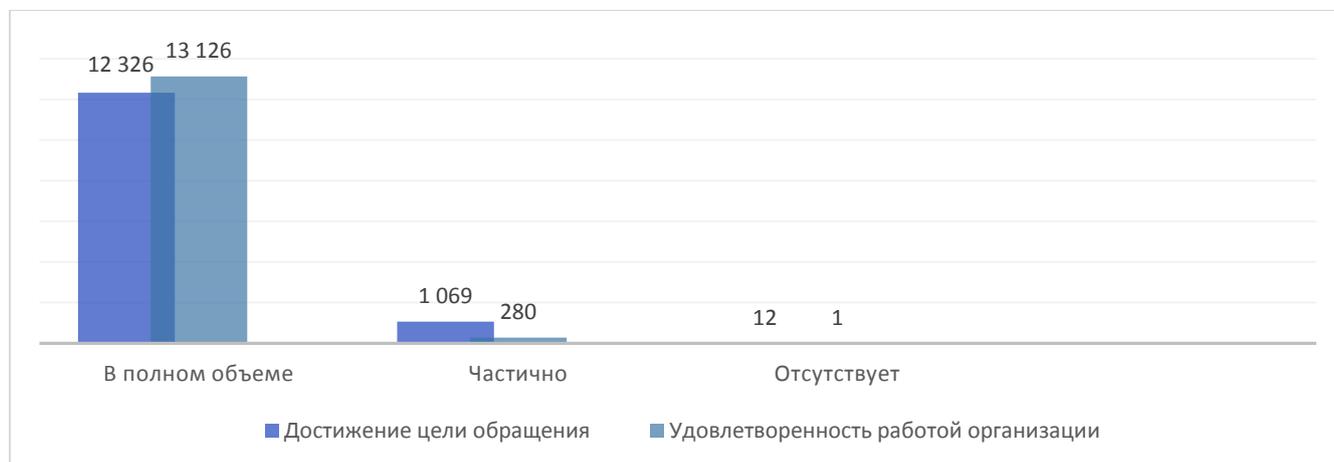
Вместе с этим, важно отметить, что 12 326 человек (91,94%) достигли цели своего обращения в организацию социального обслуживания в полном объеме, цель достигнута частично для 1 069 респондентов (7,97%), а не достигли цели своего обращения 12 граждан (0,09%) – ввиду кратковременного пользования услугами организации.

В целом, полностью удовлетворены работой организации 13 126 человек (97,9%), частичную удовлетворенность отметили 280 человек (2,09%) – свое недовольство они обосновали следующими причинами: необходимо собирать большое количество документов, слишком частое посещение семьи сотрудниками организации, нет постоянного обеспечения продуктами питания и хозяйственными товарами, низкие выплаты за опеку. Не удовлетворен работой организации 1 респондент (0,01%), обслуживаемый в ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН», который считает, что в момент бракоразводного процесса сотрудники центра должны были поддержали его, а не супругу.

Упомянутый выше респондент также обратился с жалобой на качество услуг в ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН», однако в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной. Более мониторингом не выявлены случаи, в которых полу-

чателям социальных услуг приходилось бы обращаться с жалобами на качество обслуживания.

Диаграмма 25. Достижение цели обращения

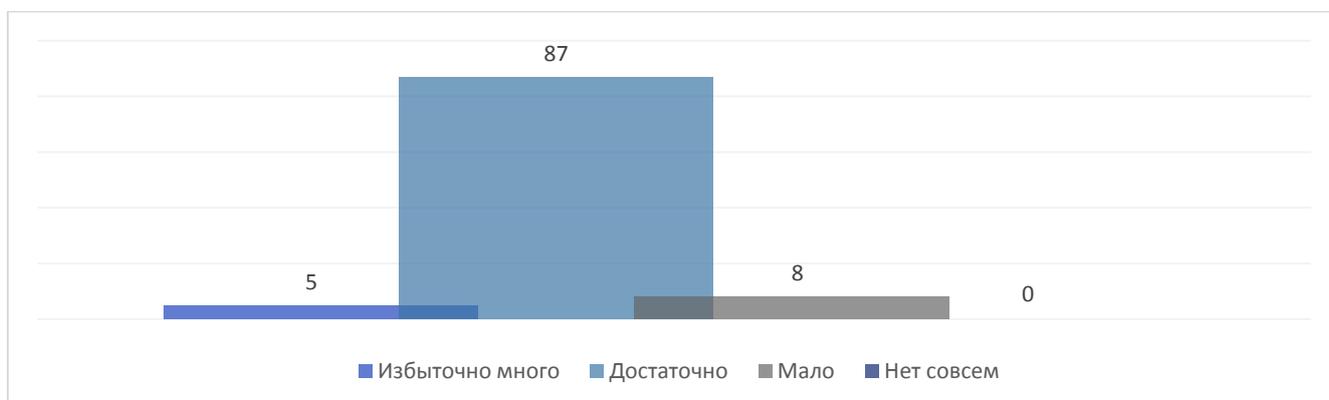


Результаты мониторинга свидетельствуют о добросовестности и профессионализме сотрудников организаций социального обслуживания Краснодарского края, а также об эффективности проделываемой ими работы по поддержанию и повышению уровня доступности предоставляемых социальных услуг для семей, находящихся в социально-опасном положении и трудной жизненной ситуации. Кроме того, предоставляемые услуги действительно актуальны – они способствуют выведению семей из сложившихся кризисных ситуаций, а также оказывают содействие в профилактике их повторного возникновения.

Мониторинг состояния конкурентной среды на рынке социальных услуг региона по результатам опросов потребителей услуг

В рамках опроса потребителей услуг в 2019 году респондентам было предложено оценить количество организаций социального обслуживания, представленных на рынке социальных услуг Краснодарского края. Результаты анализа свидетельствуют о том, что степень удовлетворенности количеством организаций данного профиля находится на высоком уровне – 92% респондентов считают, что организаций, оказывающих социальные услуги в муниципальных образованиях края, достаточно или даже избыточно много.

Диаграмма 26. Оценка количества организаций



Высокая степень удовлетворенности количеством профильных организаций обусловила широкие возможности выбора поставщика услуг. Так, по результатам мониторинга большая часть опрошенных удовлетворена уровнем цен, качеством социальных услуг, а также возможностью выбора поставщика услуг.

Ответы респондентов на вопрос «Насколько вы удовлетворены характеристиками услуг на рынках вашего района (города) по следующим критериям?» – иллюстрирует Диаграмма 27.

Диаграмма 27. Удовлетворенность характеристиками услуг

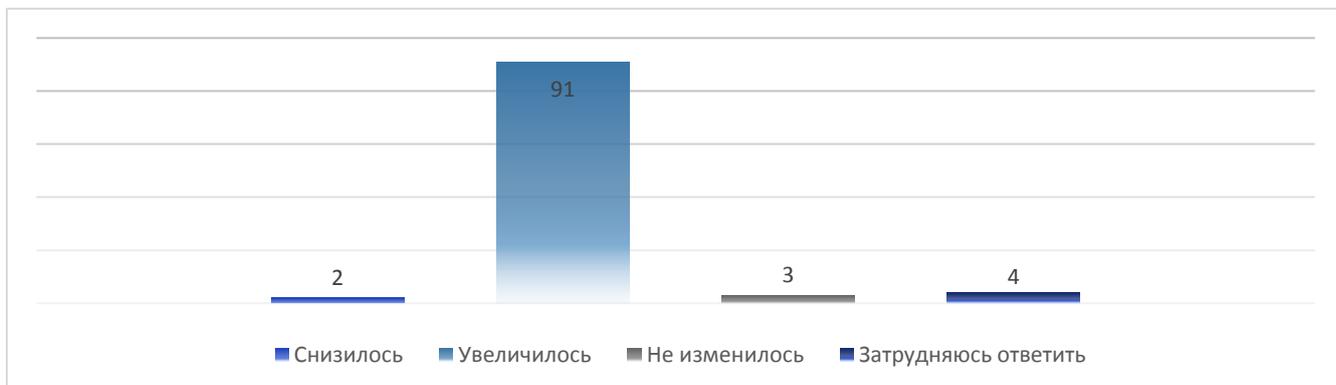


Так, 84% респондентов отмечают удовлетворительный уровень цен и качества, а также довольны возможностью выбора поставщика услуг.

На вопрос: «Изменилось ли количество организаций, представляющих социальных услуги на рынке Вашего муниципального образования, в течение послед-

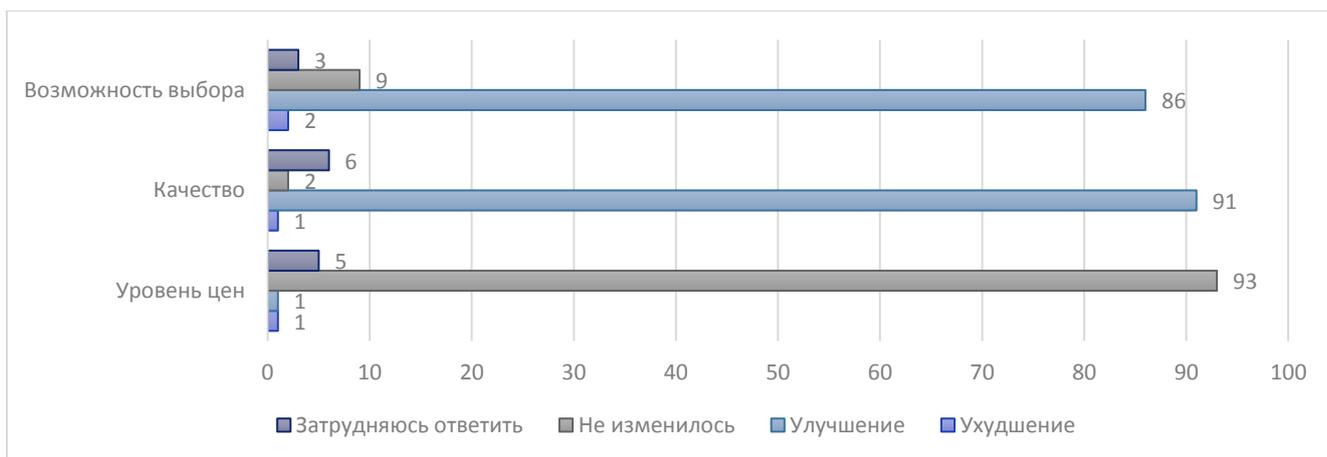
них 3 лет?» – 91% опрошенных ответили, что количество организаций увеличилось.

Диаграмма 28. Изменение количества организаций



Увеличение хозяйствующих субъектов способствует расширению рынка социальных услуг, положительно влияет на их качество и ценовую политику. Это подтверждает и мнение опрошенных, которые считают, что за последние 3 года качество предоставления социальных услуг, а также возможность их выбора выросли. Но в то же время изменение уровня цен не заметили 93% получателей услуг.

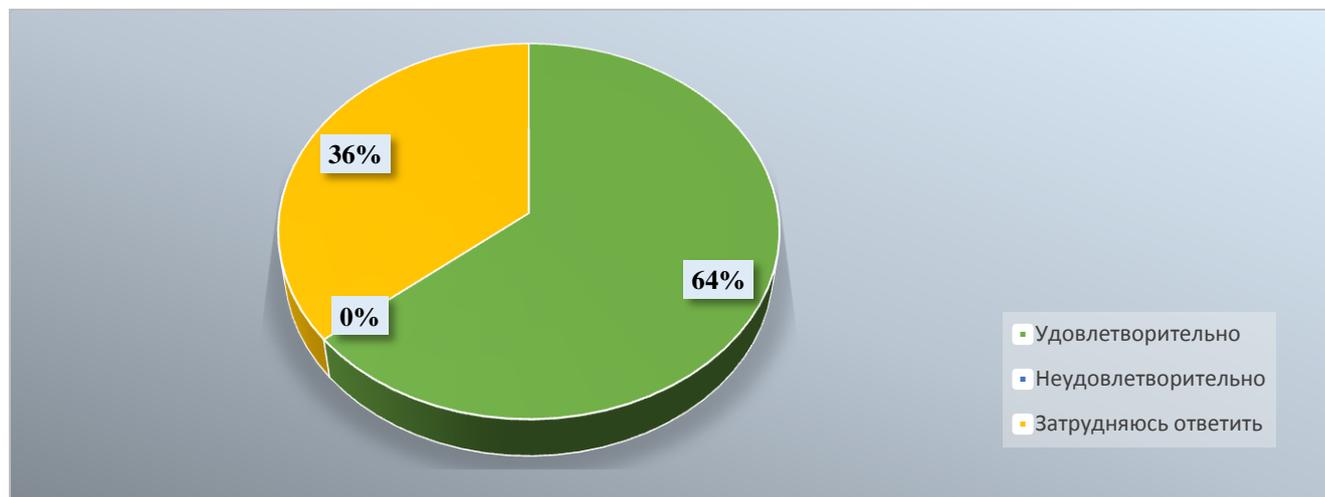
Диаграмма 29. Изменение характеристик услуг



Качеством информации, размещаемой в открытом доступе о деятельности негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги в муници-

пальных образованиях Краснодарского края, довольны 64% опрошенных. Остальные респонденты отмечают, что не интересовались подобной информацией, поэтому не имеют возможности ее оценить.

Диаграмма 30. Удовлетворенность информацией



Согласно проведенному исследованию, большинство опрошенных считают, что качество услуг на рынке социального обслуживания населения улучшилось. Оценка удовлетворенности потребителей уровнем цен, действующих на данном товарном рынке, и возможностью выбора поставщика услуг также несет позитивный характер. В целом, анализ результатов опроса показал, что около 80% граждан устраивает ситуация, сложившаяся на рынке социальных услуг региона.

Мнение потребителей о рынке социальных услуг региона

Краснодарский край	Удовлетворённость уровнем цен	Удовлетворённость качеством услуг	Удовлетворённость возможностью выбора услуг	Оценка достаточности количества организаций
	Удовлетворен 83%	Удовлетворен 88%	Удовлетворен 81%	Удовлетворен 92%



уровень удовлетворенности **аналогичный** или **выше**, чем в целом по краю



уровень удовлетворенности **ниже**, чем в целом по краю

Абинский район	✗	80%	✓	88%	✓	87%	✓	96%
Апшеронский район	✓	84%	✓	90%	✓	83%	✗	90%
Белоглинский район	✗	77%	✓	92%	✗	76%	✗	88%
Белореченский район	✓	85%	✓	89%	✓	86%	✓	94%

Брюховецкий район	✗	79%	✓	88%	✗	77%	✗	91%
Выселковский район	✓	83%	✓	91%	✓	81%	✓	95%
Гулькевичский район	✓	85%	✓	90%	✓	83%	✓	93%
Динской район	✓	85%	✓	89%	✓	85%	✗	87%
Ейский район	✓	84%	✓	90%	✓	84%	✓	97%
Кавказский район	✓	86%	✓	88%	✓	86%	✓	95%
Калининский район	✗	81%	✓	88%	✗	75%	✗	90%
Каневской район	✓	84%	✗	84%	✓	82%	✓	92%
Кореновский район	✓	83%	✓	91%	✓	83%	✓	94%
Красноармейский район	✗	79%	✓	89%	✗	74%	✗	87%
Крыловский район	✗	80%	✓	89%	✓	83%	✗	89%
Крымский район	✗	78%	✗	83%	✓	88%	✓	93%
Курганинский район	✓	83%	✓	88%	✓	86%	✓	95%
Кущевский район	✓	86%	✓	91%	✓	82%	✗	86%

Лабинский район	✓	84%	✓	90%	✗	77%	✗	89%
Ленинградский район	✓	87%	✓	89%	✓	83%	✓	92%
Мостовский район	✓	84%	✓	88%	✓	87%	✓	92%
Новокубанский район	✓	83%	✗	82%	✓	84%	✓	95%
Новопокровский район	✗	80%	✓	90%	✗	75%	✗	90%
Отраденский район	✓	84%	✓	88%	✓	82%	✓	93%
Павловский район	✗	80%	✓	91%	✓	87%	✓	94%
Прим.-Ахтарский район	✓	87%	✓	88%	✓	85%	✓	96%
Северский район	✗	77%	✓	90%	✓	81%	✓	92%
Славянский район	✓	84%	✓	88%	✓	84%	✓	95%
Староминский район	✗	80%	✓	90%	✗	74%	✗	87%
Тбилисский район	✓	88%	✓	89%	✗	76%	✗	91%
Темрюкский район	✓	85%	✓	89%	✓	81%	✓	92%
Тимашевский район	✓	86%	✓	90%	✓	84%	✓	95%

Тихорецкий район	✓	89%	✓	89%	✓	82%	✓	93%
Туапсинский район	✓	87%	✓	90%	✗	74%	✗	88%
Успенский район	✓	84%	✓	89%	✓	83%	✗	91%
Усть-Лабинский район	✓	85%	✗	85%	✓	81%	✓	96%
Щербиновский район	✗	80%	✓	88%	✗	77%	✗	89%
Город-курорт Анапа	✓	83%	✗	84%	✗	75%	✗	87%
Город Армавир	✓	85%	✗	83%	✓	83%	✓	92%
Город-курорт Геленджик	✓	88%	✓	90%	✗	76%	✗	90%
Город Горячий Ключ	✓	85%	✓	88%	✗	78%	✗	87%
Город Краснодар	✓	83%	✓	89%	✓	82%	✓	94%
Город Новороссийск	✓	87%	✗	86%	✓	86%	✓	92%
Город-курорт Сочи	✓	85%	✓	88%	✗	76%	✓	95%

Заключение

В целях регионального развития по формированию благоприятной среды для деятельности предпринимательства в сфере социального обслуживания министерством труда и социального развития Краснодарского края с 2014 года осуществляется работа по внедрению в регионе Стандарта развития конкуренции. Непосредственно в министерстве, а также в администрациях муниципальных районов (городских округов) края на постоянной основе определены сотрудники, ответственные за ведение и координацию работы по содействию развитию конкуренции на товарных рынках региона, в т.ч. на рынке социальных услуг.

В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды исполнительным органом государственной власти при содействии органов местного самоуправления в течение 2019 года проводились опросы предпринимательского сообщества и жителей края по вопросам оценки условий ведения бизнеса, наличия административных барьеров, затрудняющих предпринимательскую деятельность, а также эффективности мер поддержки предпринимательства и удовлетворенности уровнем развития конкурентной среды в регионе.

Для обеспечения максимальной объективности и достоверности результатов мониторинга была проведена широкомасштабная исследовательская работа. Исследованиями были охвачены все муниципальные районы и городские округа Краснодарского края. Всего в опросах приняли участие свыше 45-ти тыс. человек. Анализ результатов мониторинга свидетельствует об улучшении общей ситуации по всем направлениям оценки:

- потребители услуг удовлетворены уровнем цен, качеством обслуживания и возможностью выбора поставщика социальных услуг;

- число конкурентов бизнеса увеличилось;

- нет дискриминации на стадии открытия и первого года работы;

- предприниматели отмечают отсутствие опыта обращения с жалобами об устранении каких-либо административных барьеров и пр.

О планомерном и стабильном развитии конкурентной среды в регионе свидетельствуют также результаты ежегодного ранжирования субъектов Российской Федерации: если в 2017 году Краснодарский край занимал 15-е место среди 85-ти субъектов, то в 2018 году – уже 10-е (подробнее на Рисунках 2, 3).

Рисунок 2. Рейтинг за 2017 год

Ранг (место)	Наименование субъекта Российской Федерации	Реализация составляющих Стандарта развития конкуренции			Достижение установленных целевых значений		Итоговое значение оценки	
		Ранг	Значение (ед.)	Значение (%)	Ранг	Значение (%)	Ранг	Значение (%)
1	Республика Татарстан	1-2	61,5	96,39	2	114,20	↑ 1 (1)	105,30
2	Московская область	10	53,75	84,25	1	114,55	↑ 2 (4)	99,40
3	г. Москва	6	55,98	87,74	5	104,57	↑ 3 (5)	96,16
4	Омская область	1-2	61,5	96,39	14	95,04	↓ 4 (2)	95,72
5	Удмуртская Республика	12	52,1	81,66	3	105,46	↑ 5 (22)	93,56
6	Тюменская область	5	56,2	88,09	15-16	94,57	↑ 6 (10)	91,33
7	Республика Башкортостан	8	55,3	86,68	13	95,36	↑ 7 (35)	91,02
8	Тамбовская область	14	51,9	81,35	8	99,99	↑ 8 (19)	90,67
9	Белгородская область	4	57,4	89,97	21	89,22	↑ 9 (24)	89,59
10	г. Санкт-Петербург	30	47,05	73,75	4	105,35	↑ 10 (16)	89,55
11	Томская область	15	51,35	80,49	11	96,55	↑ 11 (36)	88,52
12	Республика Мордовия	11	52,8	82,76	18	92,81	↑ 12 (43)	87,78
13	Алтайский край	32	46,73	73,24	7	101,43	↑ 13 (39)	87,34
14	Республика Крым	24	48,45	75,94	9	98,27	↑ 14 (70)	87,11
15	Краснодарский край	27	47,55	74,53	12	95,65	↑ 15 (21)	85,09
16	Смоленская область	17	50,9	79,78	24	88,03	↓ 16 (15)	83,91
17	Ульяновская область	34	46,31	72,59	15-16	94,57	↓ 17 (17)	83,58
18	Чувашская Республика	19	49,95	78,29	26	87,26	↓ 18 (6)	82,78
19	Пензенская область	35	46,1	72,26	17	92,87	↑ 19 (47)	82,56
20	Магаданская область	42	42,55	66,69	10	97,40	↑ 20 (26)	82,05

Рисунок 3. Рейтинг за 2018 год

Ранг (место)	Наименование субъекта Российской Федерации	Реализация составляющих Стандарта			Достижение установленных целевых значений		Итоговое значение оценки	
		Ранг	Значение (ед.)	Значение (%)	Ранг	Значение (%)	Ранг	Значение (%)
1	Омская область	1	62,4	97,81	1	105,89	↑ 1 (4)	101,85
2	Воронежская область	6	58,05	90,99	3	103,13	↑ 2 (34)	97,06
3	Московская область	3	60,2	94,36	13	95,20	↓ 3 (2)	94,78
4	Республика Башкортостан	10-11	56,3	88,24	5	100,16	↑ 4 (7)	94,20
5	Республика Мордовия	15	55,65	87,23	7	97,74	↑ 5 (12)	92,48
6	г. Москва	14	55,7	87,30	9	96,89	↓ 6 (3)	92,09
7	Удмуртская Республика	5	58,1	91,07	14	92,89	↓ 7 (5)	91,98
8	Белгородская область	4	58,65	91,93	15	91,51	↑ 8 (9)	91,72
9	Нижегородская область	21	52,35	82,05	4	100,90	↑ 9 (45)	91,48
10	Краснодарский край	18	54,2	84,95	6	97,86	↑ 10 (15)	91,41
11	Республика Татарстан * (см. примечание)	2	62,25	97,57	41	82,07	↓ 11 (1)	89,82
12	Тюменская область	7	57,8	90,60	26	88,24	↓ 12 (6)	89,42
13	Челябинская область	22	52,05	81,58	12	95,75	↑ 13 (21)	88,67
14	Хабаровский край	8	57,35	89,89	28	87,30	↑ 14 (55)	88,60
15	Оренбургская область	16	55,6	87,15	20	90,00	↑ 15 (22)	88,58
16	Республика Крым	19	54,15	84,87	23	89,40	↓ 16 (14)	87,14
17	Томская область	13	55,75	87,38	31	86,44	↓ 17 (11)	86,91
18	Липецкая область	25	51,1	80,09	16	91,12	↑ 18 (26)	85,61
19	Астраханская область	12	55,8	87,46	36	83,50	↑ 19 (24)	85,48
20	Чувашская республика	20	53,35	83,62	30	87,04	↓ 20 (18)	85,33

С целью сохранения положительной динамики развития конкуренции на территории Краснодарского края в 2020 году планируется продолжить работу по следующим направлениям:

поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в сфере социального обслуживания населения;

развитие практики государственно-частного партнерства в сфере социального обслуживания населения;

снижение административных барьеров;

участие в реализации Национального плана развития конкуренции в Российской Федерации на 2018-2020 годы, утвержденного Указом Президента РФ от 21 декабря 2017 года № 618 «Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции»;

достижение ключевых показателей развития конкуренции согласно плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае, утвержденного распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 416-р;

внедрение лучших практик содействия развитию конкуренции.

Список использованных источников

1. Указ Президента РФ от 21 декабря 2017 года № 618 «Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции».
2. Распоряжение Правительства РФ от 17 апреля 2019 года № 768-р «Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации».
3. Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 4 декабря 2019 года № 402-р «Об оценке деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по реализации государственной политики по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае».
4. Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 416-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Краснодарского края».
5. Приказ Министерства экономики Краснодарского края от 16 декабря 2019 года № 148 «Об утверждении Методики оценки деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по реализации государственной политики по содействию развитию конкуренции в Краснодарском крае».
6. Внедрение стандарта конкуренции в муниципальных образованиях Краснодарского края: Рекомендации для местных органов власти – https://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/files/POsobie_2017.pdf.
7. Рекомендации по составлению выборки респондентов для проведения опросов в субъектах РФ – https://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/files/Rekomendacii_po_sostavleniiu_vyborki_respondentov.pdf.
8. Рекомендации органам государственной власти субъектов РФ по мониторингу административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды – https://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/files/Rekomendacii_FAS_OI_V_po_monitoringu.pdf.
9. Инструментарий для оценки воздействия на конкуренцию – https://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/files/Printcipy_OESR_tom1.pdf.
10. Национальный план развития конкуренции: тезисы – https://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/files/doc_110718-03.pdf.
11. Интерактивный опрос потребителей услуг – <https://kmc23.ru>.

12. Реестр поставщиков социальных услуг Краснодарского края – <http://rpsu.krasnodar.ru>.
13. Перечень учреждений СОНКО на территории Краснодарского края – http://sznkuban.ru/ministerstvo/otkrytye-dannye/perechen-uchrezhdeniy-sonko/index.php?sphrase_id=39873.
14. Независимая оценка качества работы учреждений – <http://sznkuban.ru/sotsialnaya-zashchita/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-uchrezhdeniy>.
15. Региональная статистика – https://gks.ru/regional_statistics.
16. Инфографика – <https://admkrain.krasnodar.ru/content/1140>.