

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Разработка маркетинговой программы по оказанию социальных услуг населению».**

Слайд 2

Итак, мой интерес к исследованию и совершенствованию маркетинговой программы управления социальной защитой населения обусловлен тем, что в последнее время наиболее ярко выражены процессы ухудшения жизни некоторых слоев населения, в том числе в условиях современной эпидемиологической ситуацией. Таким образом, **целью** работы является на основе анализа состояния и эффективности маркетинга в управлении социальной защитой населения в регионе разработать мероприятия по совершенствованию маркетинговой программы. Для реализации поставленной цели в выпускной квалификационной работе были поставлены следующие **задачи**:

- раскрыть особенности и классификацию социальных услуг населению;
- рассмотреть особенности разработки маркетинговой программы при оказании социальных услуг населению;
- провести анализ маркетинговой деятельности Управления социальной защиты населения по г. Москва;
- разработать мероприятия по совершенствованию маркетинговой программы Управления социальной защиты населения по г. Москва.

Итак, при разработке маркетинговой стратегии, как советует Н.П. Кетова, необходимо придерживаться 10 золотых правил. Рассмотрим их в таблице.

Слайд 3

Отметим, что нормативно-правовые основы социальной защиты населения России формируются исходя из схемы социальной защиты, представленной на рисунке, в частности составляющих социальные гарантии и социальное обеспечение. При этом под нормативно-правовой основой понимается совокупность правовых актов: Конституции России, федерального законодательства и законодательства субъектов федерации. В настоящее время единого сводного правового документа, регламентирующего деятельность государственных органов по социальной защите, нет, хотя и муссируется вопрос разработки и создания Социального кодекса, в котором бы сосредоточились вопросы реализации социальной политики государства, развития социальной сферы, в общем, и социальной защиты, социального обеспечения и социальной безопасности в частности.

Таким образом, можно сделать вывод, что в нашем государстве существует достаточное количество проблем, связанных с социальной поддержкой населения. Однако уже намечены пути решения данных проблем. Государство на данный момент делает акцент на социальной сфере нашей страны, ведь данная сфера для населения является самой важной. Оно дает человеку уверенность в своем государстве, чувство спокойности и желания развиваться и помогать своей стране «идти вперед».

Слайд 4

Итак, Управление социальной защиты населения Северо-Восточного административного округа города Москвы является территориальным подразделением Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, осуществляющим в пределах своей компетенции функции по реализации государственной политики в сфере социальной защиты граждан, в том числе семей с детьми, детей, оставшихся без попечения родителей, граждан пожилого возраста и инвалидов, иных граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, предоставлению в указанной сфере государственных услуг, а также по организации предоставления жителям города Москвы социальных услуг, профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Северо-Восточного административного округа города Москвы. Структура учреждения представлена на рисунке.

Слайд 5

Также в настоящее время в «ЦСО» работает: 4 отделения социального обслуживания на дому, плановая мощность - 510 пенсионеров и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию; 2 специализированных отделения социально – медицинского обслуживания на дому, плановая мощность - 83 граждан, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; одно отделение срочного социального обслуживания, в котором граждане получают необходимые разовые услуги; и одно отделение временного проживания на 25 мест, расположенное в области.

Слайд 6

Далее в планируемых периодах необходимо продолжить работу Школы социального предпринимательства и организовать Школу социально-ориентированных некоммерческих организаций, с выпуском не менее 30 и 15 проектов ежегодно соответственно. При этом организацию Школ социального предпринимательства необходимо осуществлять на основании собственной разработанной и прошедшей сертификацию образовательной программы и в этой связи, социальные инновации необходимо направить на

подготовку документации необходимой для получения лицензии на образовательную деятельность, а также прохождение сертификации образовательной программы, сформированной с учетом социально-экономической специфики региона. Необходимо продолжить практику мотивации субъектов предпринимательства посредством проведения конкурса на звание «Лучший социальный предприниматель» при защите проектов, как Школы социального предпринимательства, так и распространить аналогичную практику на Школу некоммерческих организаций.

Слайд 7

Кроме вышеуказанных мероприятий, на основе проведенного анализа современного состояния сферы социального обеспечения в городе Москва, предлагаем разработать проект «Резиденция для пожилых».

Слайд 8

Итак, для реализации проекта необходимо внедрение инновационной системы IT Solution Senior Care, которая будет включать три модуля:

1. Информационный:

- личная карта резидента.
- личная карта сотрудника (общие сведения).

2. Модуль учета и статистики расходов:

- учет продуктов питания, хоз. товаров, расходных материалов;
- учет и раскладка лекарств.

3. Модуль создания и оптимального распределения задач:

- создание и назначение задач в зависимости от степени самостоятельности подопечных, функции и квалификации сотрудника и времени выполнения задачи.

Слайд 9

Таким образом, объем инвестиций для строительства типового корпуса «под ключ» составляет порядка 1 млн. рублей на резидента.

Слайд 10

Далее для реализации проекта предлагается привлечь механизм государственно-частного партнерства на основе концессионного соглашения. Сроки реализации проекта приведены в таблице.

Слайд 11

Также укажем на слайде механизм концессионного соглашения по проекту «Резиденция детства».

Слайд 12

Таким образом, необходимость реализации маркетинговых подходов как инструмента улучшения экономических отношений в социальной сфере определяется следующими важными обстоятельствами:

1. Закупка социальных услуг входит в так называемый государственный сектор экономики, продукты которого относятся к категории общественных благ, большая часть которых не продается. Поэтому в этой области чрезвычайно важна роль государства, которое выполняет функции финансирования социальной сферы и является гарантом предоставления некоммерческих социальных услуг.
2. Важной особенностью социальных услуг является неисключительность. Этот фактор, несомненно, способствовал тому, что доля медицинских услуг, образования, услуг социального обеспечения, предоставляемых за счет бюджета и других источников, которая резко сократилась в годы реформ, привела к полной замене. с платными услугами.
3. Изменение социальных условий вызывает изменения в объеме и структуре услуг. Таким образом, развитию отношений с рынком способствовало расширение каталога и расширение сферы социальных услуг, наряду с этим усилилась отраслевая дифференциация всех услуг, включая социальные услуги. Произошло значительное увеличение объема социальных и рекреационных услуг, увеличение продолжительности жизни привело к увеличению объема услуг в системе здравоохранения и социального обеспечения.

Слайд 13

Таким образом, в процессе обоснования и разработки маркетинговой стратегии предприятия решаются три взаимосвязанные задачи:

- разработка комплекса маркетинговых мероприятий;
- адаптация деятельности предприятия к изменениям внешней среды;
- обеспечение адекватности маркетинговой политики предприятия меняющимся потребностям клиентов.

Таким образом, предложенные мероприятия имеют как социальную, так и системную эффективность.

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание! Доклад окончен.