

5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста" [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

УДК 36:364.04

**Расулов И.А., Сысоева Т.В.**  
**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ**  
**СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА**  
**ЕКАТЕРИНБУРГА**

Кафедра социальной работы и социологии медицины  
Уральский государственный медицинский университет  
Екатеринбург, Российская федерация

**Rasulov I.A., Sysoyeva T.V.**  
**CURRENT PROBLEMS OF DEVELOPMENT SOCIAL INSURANCE**  
**SYSTEMS ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF YEKATERINBURG**

Department of social work and sociology of medicine  
Ural state medical university  
Yekaterinburg, Russian Federation

Email: rasulov\_ia@mail.ru

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены вопросы, касающиеся актуальных проблем развития системы социального страхования на примере города Екатеринбурга. Проведено анкетирование. Описываются результаты анкетирования студентов «Уральский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации».

**Annotation.** This article discusses issues related to current problems of development of the social insurance system on the example of the city of Yekaterinburg. A survey was conducted. Describes the results of the survey of students "Ural State Medical University, Ministry of Health of the Russian Federation."

**Ключевые слова:** Социальное страхование, проблемы социального страхования, развитие социального страхования.

**Key words:** Social insurance, problems of social insurance, development of social insurance.

**Введение**

Система социального страхования участвует в реализации ряда функций по охране здоровья, социальной защиты населения, а также оказывает влияние на качество жизни граждан. Согласно данным ООН от 2014 года, Россия находится на 57-й позиции из 144 в общем списке рейтинга по уровню и качеству жизни населения. Данный факт позволяет предположить о том, что российская система социальной защиты и система социального страхования недостаточно развита и обладает слабыми и проблемными местами, что и определяет основную цель и проблему данного исследования [5].

Исследование заявленной темы крайне актуально, так как выявление проблем системы социального страхования позволит специалистам разработать комплекс мер по их устранению, что приведет к развитости института социального страхования. Высокий уровень развития системы социального страхования является основой социальной справедливости и стабильности в стране. Выявление и устранение проблем системы социального страхования давно является одной из приоритетных задач социальной политики, как в зарубежных странах, так и в России [2].

Степень разработанности проблемы. Так как исследуемая проблема обеспечения социальной защиты населения от возможных рисков актуальна, то теоретические подходы к исследованию данной темы в достаточной мере освещены в современной научной литературе. Теоретические аспекты государственной политики по социальной защите населения отражены в трудах таких отечественных и зарубежных авторов, как Миронова Т.К., Гусов К.М., Холостова Е.И., Горкин А.П., Карелова Г.Н., Катульский Е.Д., Роик В.Д., Антропов В.В. и др. [1].

Более глубоко проблемы социальной защиты представлены в работах Холостовой Е., Тишиной Е.К., Кукушина В.В. и др. В зарубежной науке вопросами социальной защиты населения углубленно занимались В. Роик, Дж. Сакс [4].

В меньшей степени в литературе представлены практические аспекты деятельности механизма социального страхования, выступающего в качестве основного элемента системы социальной защиты. Наиболее полно эти вопросы описаны в трудах Федоровой Т.А., Кричевского Н.А., Павлюченко В.Г., Косаренко Н.Н. Также практические вопросы достаточно широко освещаются средствами массовой информации [3].

**Цель исследования** – выявление и анализ основных проблем социального страхования в современном российском обществе.

#### **Материалы и методы исследования**

В исследовании, посвященном выяснению актуальных проблем системы социального страхования г. Екатеринбурга, был применен метод анкетирования. Анкетирование проходило по месту учебы студентов – Уральском государственном медицинском университете.

#### **Результаты исследования и их обсуждение**

В анкетировании приняли участие 100 человек в возрасте от 18 до 25 лет, средний возраст по выборке составил 23 года.

Все испытуемые являются студентами-медиками Уральского государственного медицинского университета. В данный момент получают высшее медицинское образование. Таким образом, особенностью выборки является то, что в ее составе существенно преобладают студенты-медики.

В состав выборки вошли 48 юношей (48%) и 52 девушки (52%).

После проведения анкетирования были подробно проанализированы его результаты. Наибольшие опасения у студентов-медиков вызывает возникновение болезни (80%), дорожно-транспортные происшествия (75%), потеря трудоспособности из-за травмы (68%). Данные группы возможных негативных событий занимают первое для причин социального страхования.

Результаты по оставшимся событиям распределились следующим образом. Так, внезапного получения травмы боятся 55 % опрошенных, терактов и стихийных бедствий боятся половина опрошенных (50%) опрошенных, пожара, квартирной кражи и залива квартиры боятся треть испытуемых (35%).

Менее всего испытуемые боятся уличного бандитизма (25%), также некоторые дополнительно отмечали, что боятся домашнего насилия и травм из-за плохих погодных условий. Только 5% студентов ответили, что ничего не боятся.

Анализируя дальнейшие ответы студентов, можно отметить, что большинство опрошенных (65%) считают, что смысл социального страхования заключается в экономически обоснованном способе борьбы с опасностями. 20% студентов отметили, что смысл социального страхования заключается в обретении психологической уверенности. Оставшиеся 15% опрошенных ответили, что социальное страхование является пустой тратой времени. Ни один студент не ответил «Не знаю» на данный вопрос. Таким образом, судя по результатам можно отметить, что, в целом, студенты осведомлены о сущности социального страхования.

Затем были проанализированы ответы студентов на вопрос «Какие страховые компании в г. Екатеринбург вы знаете?».

Так, выяснилось, что практически все студенты сумели назвать более двух страховых компаний города. Наиболее известные среди студентов такие страховые компании как «ВТБ Страхование», «Гинькофф», с данными страховыми компаниями знакомы 80% опрошенных. Также студенты знакомы с такими страховыми компаниями как «Страхование Зета», «Либерти страхование», «ЭРГО» и «Страхование Альфа». Всего 15 % знают о существовании таких страховых компаний как «Арсенал» и «Орбита». Некоторые страховые компании города не были названы ни одним студентом.

Несколько студентов (5%) ответили, что не знают ни одной страховой компании в городе Екатеринбурге.

Затем были изучены ответы на вопрос «Застрахованы ли вы по какому-либо виду страхования?». Анализ ответов позволил сделать вывод о том, что большинство студентов (85%) были застрахованы или застрахованы в настоящее время по какому-либо виду страхования. Анализ данных позволил определить по какому-либо виду чаще всего застрахованы студенты. Так, 70%

ответили, что они или их родственники были застрахованы по добровольному медицинскому страхованию за свой счет или за счет предприятия. Наличие страхования автомобиля КАСКО отметили 60% (это студенты, у которых имеется автомобиль или у их родителей). Также эти студенты отметили, что застрахованы по обязательному страхованию автогражданской ответственности ОСАГО. Всего 10 % страховали собственную жизнь на несколько лет.

Далее мы выявили причины основных недовольств студентов, которые являлись или являются клиентами страховых компаний. Так выяснилось, что основными причинами недовольств являются отказ в выплате (61%) и неполные выплаты возмещения (67%), также часто причиной недовольств, по мнению студентов, являются длительные сроки разбирательств (43%). Треть испытуемых отметили, что не пользовались больше услугами страховых компаний из-за хамского и неопытного персонала (32%).

Также важным для нашего исследования являлось выявить критерии, которыми руководствуются студенты при выборе страховой компании.

Так, наиболее значимыми критериями при выборе страховой компании являются гарантированность выплат (78%), а также приемлемые цены (71%) и качество сервиса (67%). Однако, интересным является тот факт, что известность марки также является довольно значимым критерием у многих студентов (45%). Остальные критерии также являются значимыми, однако, не настолько, как вышеизложенные.

Также был проанализирован и аспект того, откуда студенты получают информацию о деятельности страховых компаний и насколько они доверяют этим источникам. Так, оказалось, что чаще всего студенты узнают информацию о страховых компаниях их телевизионной рекламы и рекламы в интернете, также часто они ориентируются на отзывы пользователей в интернете на сайте компаний. Реже всего студенты узнают информацию о деятельности страховых компаний на улице и от родственников.

Результаты анкетирования позволили сделать вывод о том, что 36% студентов оценивает качество обслуживания в системе социального страхования на этапе приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления услуги как хорошее. Затем перед нами стояла задача выявить существует ли проблема качества обслуживания в страховой компании на этапе рассмотрения заявления и представленных документов. Так, испытуемые отметили, что на данном этапе качество обслуживания, в целом, среднее (39%). Четверть оценила качество обслуживания как хорошее (25%). Особое внимание следует оценить на показатели низкие, так как это свидетельствует о наличии проблем в данной области. Итак, 21% отметил, что столкнулись с плохим качеством обслуживания на данном этапе. Также всего несколько студентов оценили качество обслуживания как очень хорошее (7%) и как очень плохое (8%).

Далее были проанализированы ответы респондентов на вопрос о качестве обслуживания (оперативности) на этапах получения ответа о назначении / отказе в назначении страховых выплат и получения назначенных страховых

выплат. Прежде всего, студенты оценивали оперативность в предоставлении данной информации и услуги. Результаты распределились следующим образом. На этапе получения ответа о назначении / отказе в назначении страховых выплат: 34% - хорошее, 40% - среднее, 10% - отличное, 9% - плохое, 7 - очень плохое. На этапе получения назначенных страховых выплат: 24% - хорошее, 38% - среднее, 8% - отличное, 21% - плохое, 9% - очень плохое.

Таким образом, мы отмечаем, что на этапе назначенных выплат качество обслуживания значительно хуже, нежели на предыдущих этапах. Далее оценили деятельность страховых компаний по таким параметрам как доступность, понятность и простота. Результаты анкетирования позволили констатировать, что в целом, пользователи оценили деятельность страховых компаний по этим критериям как среднюю и хорошую. Также, большинство (61%) отмечают, что процедура предоставления услуги отмечается простотой, однако 23% все же столкнулись со сложностями в процессе предоставления им услуги. В завершении данного исследования перед нами стояла задача выяснить с какими проблемами столкнулись студенты при получении услуги страховых компаний. Анализ ответов респондентов позволил выявить, что наиболее часто студенты встречались с такими проблемами как: затянутые сроки оказания услуги (35%), с низкой квалификацией специалистов (33%), с неоправданно долгим ожиданием в очередях (29%), с грубостью специалистов страховой компании (17%), с неоправданным отказом в выплатах (22%). Лишь 19% всех опрошенных студентов, которые являлись клиентами страховых компаний, отметили, что не столкнулись с проблемами в процессе предоставления им услуги.

### **Выводы**

Важно знать, что социальное страхование занимается страхованием населения на случай разных неизбежных рисков, потери трудоспособности или важного источника доходов. Основными функциями социального страхования являются: защитная, компенсирующая, воспроизводительная, стабилизирующая. В нашей стране России резерв социального страхования еще формируется.

Основным отличием социального страхования от других форм социальной защиты, является тот факт, что основной защитой финансовой основы являются страховые взносы. Согласно законодательству, страховые взносы являются платежами на обязательное социальное страхование, уплачиваемые совместно сотрудниками и работодателями (такая система действует за рубежом, в нашей стране уплачивается только работодателями), лишь при страховании от производственного травматизма страховые взносы практически везде осуществляются только за счет работодателей [2, 26].

Рассматривая роль и место социального страхования в системе социальной защиты населения важно понять, что оно является отдельным звеном системы и имеет равные организационно-правовые основы наряду с социальным обеспечением (предоставление социальных гарантий гражданам при возникновении социальных рисков), но различные экономические основы,

так как финансовые механизмы двух представленных звеньев не одинаковы.

**Список литературы:**

1. Архипов А.П. Социальное страхование. Здоровье, пенсии, профессиональные риски: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.П. Архипов. - М.: Юрайт, 2016.- 145 с.
2. Мандель Б.Р. Социальная реклама: учебное пособие / Б.Р. Мандель  
Издательство: "Вузовский учебник, Инфра-М", 2012.- 304 с.
3. Никишина О.В. Социальное страхование в современной России как основной институт социальной защиты населения / О.В. Никишина // Научная мысль Кавказа. - 2008. - № 2. - С.130-134.
4. Романов А.А. Социальная реклама: проблемы и перспективы / А.А. Романов // Экономика, статистика информатика. – 2010.- № 6.- С. 13-45.
5. Социальное страхование: учебник / под ред. Н. А.Кричевского. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 316 с.

УДК 36: 364.04

**Рахматуллина Р.Ш., Шкиндер Н.Л.  
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ И ИНВАЛИДАМ, В  
ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ**

Кафедра социальной работы и социологии медицины  
Уральский государственный медицинский университет  
Екатеринбург, Российская Федерация

**Rahmatullina R.SH., Shkinder N. L.  
ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES  
PROVIDED TO THE ELDERLY AND DISABLED PEOPLE IN THE  
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICE AT HOME**

Department of social work and sociology of medicine  
Ural state medical university  
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: rimma.maniapova.89@mail.ru

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены вопросы, касающиеся оценке удовлетворенности качеством социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому. Описываются результаты анкетирования оценки удовлетворенности качеством социальных услуг с точки зрения пожилых людей и инвалидов и работников по вопросам оценки качества предоставления социальных услуг с точки зрения учреждения. Даны рекомендации по повышению качества социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

**Annotation.** This article addresses issues related to the assessment of