

Олеся В. Скудалова

**ОЦЕНКА РАЗВИТИЯ УСЛУГ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ
НА УРОВНЕ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (РФ)**

Olesya V. Skudalova

**EVALUATION OF THE SERVICES' DEVELOPMENT OF SOCIALLY ORIENTED
ENTERPRISES AT THE LEVEL OF SUBJECTS AT RUSSIAN FEDERATION**

Abstract: The article analyzes the activities of socially oriented enterprises and the services they provide at the level of the constituent entity of the Russian Federation. The main scientific approaches among Russian and foreign practice are given. The possible methods for assessing the development of SOP services are considered. Identified criteria for evaluating the activities of socially oriented enterprises. The principles of evaluation of the development of services of socially oriented enterprises based on the use of organizational and economic drivers are proposed. The indicators included in the monitoring system for assessing the development of services of socially oriented enterprises based on the use of organizational and economic activators have been developed. The approbation of the main methodological approaches to assessing the development of DIS services at the level of a constituent entity of the Russian Federation is shown.

Keywords: socially oriented enterprises, assessment methodology, economic drivers, services, social problems, subject of the Russian Federation.

Введение

Социально-ориентированные предприятия (СОП) – хозяйствующие субъекты, деятельность которых связана с производством продукции, оказанием услуг, выполнением работ в целях получения дохода и прибыли, и нацелена на удовлетворение социальных потребностей общества и решение социальных проблем. Исходя из выделенных автором критериев отнесения к социально-ориентированным предприятиям можно отметить дуальность целей СОП, а именно: получение прибыли и решение социальных проблем.

Исследование научно-практических подходов к оценке услуг социально-ориентированными предприятиями, используемых в российской и зарубежной практике, показало, что при этом используются три параметра:

- качество;
- результативность;
- эффективность.

Представляется необходимым обозначить особенности указанных понятий.

В соответствии с ГОСТ Р 52113-2014 „Услуги населению. Номенклатура показателей качества“ понятие „качества предоставляемой услуги“ выражается в „количественной или качественной характеристике одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя“. Оценка качества услуги (процесса оказания услуги) выражается в „количественном или качественном определении степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям“.

Конкретизации двух других определений процесса оказания услуг в нормативно-правовой базе – результативность и эффективность – не выявлено.

В соответствии с ГОСТ Р 52113-2014 „Услуги населению. Номенклатура показателей качества“ результатом оказания услуги является „результат деятельности предприятия, занимающегося удовлетворением соответствующей потребности населения“. Результат оказания услуг СОП напрямую связан с достижением поставленных целей. В связи с этим результативность оказания услуг СОП целесообразно определить, как степень достижения целей хозяйствующих субъектов.

В современной научно-практической среде для оценки эффективности деятельности хозяйствующего субъекта используются разнообразные методические подходы.

В. В. Новожилов в своем фундаментальном труде „Проблемы измерения затрат и результатов при оптимальном планировании“ изложил научную концепцию эффективности: „Значение методов измерения затрат и результатов объясняется тем, что решение любого экономического вопроса – как общего, касающегося народного хозяйства в целом, так и частного, затрагивающего лишь небольшой участок социалистической экономики, – связано с измерением затрат и результатов. Поэтому правильность решения всех вопросов социалистической экономики зависит от правильности измерения затрат и результатов“. И. В. Кальницкая отмечает целевой подход к оценке эффективности деятельности хозяйствующего субъекта, предполагающий выявление целей организации и степени их достижения. Нам представляется, что в данном контексте определен подход к оценке результативности бизнес-деятельности¹.

Ю. В. Ямашкин, О. А. Новокрещенова используют многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), который заключается в определении относительных и сопутствующих показателей к ключевым целям организации.

Среди современных западных подходов к эффективности организации можно выделить подход с точки зрения удовлетворенности потребностей ее участников (Ч. Барнард, Г. Георгиу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан)².

Общий результат деятельности СОП представляется как суммарный результат оказания отдельных видов услуг СОП, направленных на удовлетворение соответствующей потребности населения.

Основная часть

Процедура оценки оказания услуг СОП предусматривает наличие определенной системы показателей, посредством применения и взаимоувязки которых возможно получить необходимый результат. В таблице 1. представлен обзор методик оценки эффективности деятельности различных экономических агентов.

Таблица 1. Исследование методик оценки деятельности хозяйствующих субъектов

Наименование методики, авторы	Сущность методики
1. Система сбалансированных показателей (Роберт С. Каплан, Дейвид П. Нортон)	Исследуемая система показателей является универсальным механизмом, описывающим стратегию компании через набор взаимозависимых составляющих: финансовая, клиентская, составляющая внутренних бизнес-процессов и составляющая обучения и развития персонала. Учет этих факторов обеспечивает стабильность внутренних процессов и выполнение долгосрочных целей компании.

<p>2. Ключевые показатели деятельности «Key performance indicators» (David Parmenter)</p>	<p>Система ключевых показателей обладает преимуществом универсальности. Она позволяет осуществлять необходимый анализ в любой момент и представить его в заранее выбранном формате. Это дает возможность прогнозирования дальнейшего развития, достижению тактических и стратегических целей.</p>
---	---

Относительно услуг на уровне субъектов РФ, как правило, проводится только оценка качества оказания услуг, что отражено, например, в Порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тверской области³.

Оценка оказания социально ориентированными предприятиями общественно полезных услуг может проводиться по критериям, приведенным в таблице 2.

Для отнесения предприятия к категории СОП в нормативно-правовых документах регионального уровня устанавливаются целевые значения приведенных в таблице 2. показателей. Например, на начальном этапе значения показателей могут быть установлены в размере 10% с постепенным ежегодным увеличением.

Общий объем льгот, предоставленных каждому СОП, не должен превышать объема экономии бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь, услугами СОП.

Таблица 2. Критерии оценки деятельности социально ориентированных предприятий

<p>Наименование критерия</p>	<p>Формула расчета</p>
<p>Доля трудоустроенных на предприятии граждан, нуждающихся в социальной помощи, в общей среднесписочной численности сотрудников</p>	$ТУ_{\Pi} = \frac{П_{CH}}{П_{CC}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $П_{CH}$ – численность сотрудников, относящихся к категории граждан, нуждающихся в социальной помощи; • $П_{CC}$ – общая среднесписочная численность сотрудников предприятия
<p>Доля услуг, оказанных бесплатно гражданам, нуждающимся в социальной помощи, в общем объеме оказанных услуг</p>	$ДУ_{\Pi} = \frac{У_{CH}}{У_{O}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $У_{CH}$ – стоимостное выражение объема услуг, оказанных бесплатно гражданам, нуждающимся в социальной помощи (определяется исходя из стоимости, которая могла бы быть взыскана с граждан в соответствии с прейскурантом и количеством оказанных услуг), тыс. руб.; • $У_{O}$ – общая стоимость услуг, оказанных предприятием (определяется как сумма выручки), тыс. руб.

	<ul style="list-style-type: none"> • U_o – общая стоимость услуг, оказанных предприятием (определяется как сумма выручки), тыс. руб.
Удельный вес средств, направленных предприятием на благотворительность	$B_c = \frac{\Phi_B}{Z_{оп}}$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Φ_B – объем средств, выделенных на благотворительность, тыс. руб.; • $Z_{оп}$ – общий объем затрат предприятия, тыс. руб.
Удельный вес средств, выделенных предприятием на развитие материальной базы для обслуживания граждан, нуждающихся в социальной помощи	$KB_c = \frac{KB_{сп}}{KB_{оп}}$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $KB_{сп}$ – объем средств, выделенных на развитие материальной базы для обслуживания граждан, нуждающихся в социальной помощи, тыс. руб.

Ключевой задачей развития услуг СОП в субъекте РФ должно стать вовлечение социально незащищенных слоев населения в процесс оказания услуг и обеспечение им соответствующего вознаграждения за их участие при условии минимизации увеличения нагрузки на региональный и местный бюджеты и максимизации социального, экологического и экономического эффектов для территории⁴.

Примером реализации проекта развития услуг СОП в рамках реализации положений концепции может быть строительство санаторно-курортного комплекса в Тверской области. В соответствии с законом № 224-ФЗ от 13.07.2015 (в редакции от 03.07.2016) „О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации“, строительство и эксплуатация данного объекта может быть предметом соглашения о государственно-частном или муниципально-частном партнерстве. Тверская область является территорией с богатым природным и культурным наследием, что делает ее привлекательной для развития услуг туристско-рекреационного комплекса. Однако, для г. Твери, как и для других территорий России, характерно недоиспользование природного потенциала вследствие недостаточного развития санаторно-курортной инфраструктуры⁵.

На основе соглашения о ГЧП публичный партнер передает землю под строительство санаторно-курортного комплекса, а частный партнер осуществляет непосредственно строительство, оснащение и эксплуатацию объекта за счет собственных средств. Выбрав для себя бизнес-модель деятельности СОП, частный партнер планирует оказание санаторно-курортных услуг бесплатно таким группам населения, как инвалиды, дети-инвалиды, дети из малообеспеченных семей. Таким образом, данное предприятие будет решать социальные проблемы Тверской области. Включение предприятия в категорию СОП позволит получить, например, льготы по налогу на имущество организаций.

Объем льгот в рамках его деятельности как СОП может быть ограничен размером уплачиваемого налога на имущество организаций и объемом экономии бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь, услугами санаторно-курортного комплекса.

Общий объем льгот, предоставленных каждому СОП не должен превышать объема экономии бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь, услугами СОП.

Для приведенного выше примера строительства санаторно-курортного комплекса в Тверской области объем льгот в рамках его деятельности как СОП может быть ограничен размером уплачиваемого налога на имущество организаций и объемом экономии бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь, услугами санаторно-курортного комплекса.

$$L_{\text{СОП}} \leq \sum_{\text{СП}=1}^{\text{П}} \mathcal{E}_B \text{ и } L_{\text{СОП}} \leq \sum_{\text{СП}=1}^{\text{П}} H_{\text{ИО}},$$

где:

- $L_{\text{СОП}}$ – общий объем льгот, полученных СОП, тыс. руб.;
- \mathcal{E}_B – экономия бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь, услугами СОП, тыс. руб.;
- $H_{\text{ИО}}$ – расчетная величина налога на имущество организаций подлежащая уплате в бюджет, тыс. руб.

В систему принципов оценки оказания услуг СОП целенаправленно включен принцип приоритетности отчетных и статических показателей, так как в настоящее время в статистической отчетности не выделен сектор услуг СОП, что затрудняет процессы оценки и приходится использовать данные первичного управленческого учета. Исходные положения оценки услуг СОП, представленных в таблице 3.

Таблица 3. Принципы оценки развития услуг социально ориентированных предприятий на основе использования организационно-экономических активаторов

Принцип	Краткая характеристика принципа
Комплексность оценочной процедуры	Проявляется в необходимости оценки степени реализации всех установленных показателей
Сбалансированность показателей	В связи с тем, что услуги СОП носят нематериальный характер, в системе показателей должны быть представлены как количественные, так и качественные показатели
Системная увязка показателей	Все используемые показатели должны формироваться в единую систему в целях возможности мониторинга
Приоритетность отчетных и статических показателей	В целях снижения затрат на оценочные процедуры целесообразно использовать показатели, которые представлены в отчетах о деятельности СОП

В качестве организационно-экономических активаторов выступают: государственно-частное партнерство и возможная поддержка государством с точки зрения финансов и инфраструктуры.

Для комплексной оценки услуг СОП отобраны оценочные показатели посредством обработки исходных статистических данных по исследуемым объектам и с учетом экспертных оценок. Отобранные показатели и их основные характеристики представлены в таблице 4.⁶

Таблица 4. Показатели, включенные в систему мониторинга оценки развития услуг социально ориентированных предприятий на основе использования организационно-экономических активаторов

Наименование показателя	Формула расчета
Доля граждан, нуждающихся в социальной помощи, трудоустроенных на всех СОП	$K_{TV} = \frac{T_{СОП}}{O_{СП}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $T_{СОП}$ – граждан, нуждающихся в социальной помощи, трудоустроенных на всех СОП; • $O_{СП}$ – общая численность граждан, требующих социальной поддержки
Доля услуг, оказанных всеми СОП гражданам, нуждающимся в социальной помощи, в общем объеме оказанных данным категориям граждан социальных услуг	$K_{ДУ} = \frac{C_{СОП}}{C_{У}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $C_{СОП}$ – стоимостное выражение объема услуг, оказанных СОП бесплатно гражданам, нуждающимся в социальной помощи (определяется исходя из стоимости, которая могла бы быть взыскана с граждан в соответствии с прейскурантом и количеством оказанных услуг), тыс. руб.; • $У_{О}$ – общая стоимость оказанных социальных услуг (определяется как себестоимость оказания услуг для Центров социальной помощи и Центров социальной реабилитации), тыс.руб.
Удельный вес средств, направленных всеми СОП на благотворительность в объеме средств, направленных всеми предприятиями региона на благотворительность	$K_{Б} = \frac{B_{СОП}}{B_{О}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $B_{СОП}$ – объем средств, выделенных всеми СОП на благотворительность, тыс. руб.; • $B_{О}$ – объеме средств, выделенных всеми предприятиями региона на благотворительность, тыс. руб.
Удельный вес проектов, реализованных СОП в рамках соглашений ГЧП и МЧП	$K_{ГЧП} = \frac{\Phi_{СОП}}{\Phi_{ГЧП}},$ <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\Phi_{СОП}$ – объем средств, вложенных СОП в реализацию проектов ГЧП и МЧП, тыс. руб.; • $\Phi_{ГЧП}$ – общий средств, вложенных частными партнерами в регионе в реализацию проектов ГЧП и МЧП, тыс. руб.

Уровень развития услуг СОП определяется на основе сравнения каждого частного показателя за два последовательных периода. В зависимости от выявленной тенденции изменения показателей возможна корректировка моделей государственной поддержки СОП, функционирующих в субъекте РФ⁷.

Заключение

В целях апробации разработанных методических подходов к оценке оказания услуг СОП в субъекте РФ проведен методический семинар с предпринимателями сферы услуг на предмет развития и активизации социальной направленности услуг. Также осуществлен социологический опрос предпринимателей сферы услуг Тверской области на основе программы исследования: «Активизация социальной направленности предприятий сферы услуг Тверской области: факторы, инструменты». Основные результаты, полученные в ходе апробации, и выявленная необходимость в:

1. Принятии нормативно-правовых актов субъектов РФ, регламентирующих деятельность СОП и процесс оказания их услуг, в котором будут прописаны их права и обязанности, а также модели поддержки со стороны государства.

2. Развитии инфраструктурного обеспечения деятельности предприятий сферы услуг социальной направленности⁸.

3. Применении на практике системы предпочтений для СОП.

4. В качестве ключевых, выделены следующие проблемы в сфере оказания услуг: высокий процент банковских кредитных ставок; отсутствие льготного предоставления помещений для ведения бизнеса; отсутствие субсидий для СОП сферы услуг.

После проведения методического семинара произошел рост на 5% числа предпринимателей Тверской области, желающих осуществлять реализацию проектов в сфере услуг социальной направленности.

Ожидаемый результат от развития услуг социального ориентированных предприятий на уровне субъекта РФ:

- решение социальных проблем общества;
- достижение целей предпринимательской деятельности собственников социального бизнеса;
- взаимоувязка выгод представителей всех заинтересованных сторон, принимающих участие в разработке и реализации социальных бизнес-проектов;
- формирование единой методической базы оценочных и мониторинговых процессов, результаты которых направлены на повышение качества услуг СОП и качества жизни населения;
- создание условий для обеспечения устойчивого развития субъектов социальной направленности среди предприятий сферы услуг;
- формирование условий для обеспечения экономического роста территориальных социально-экономических систем.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
2. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации: Федеральный закон Рос. Федерации от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ (с изм. и доп.).
3. **Антоникова, Н. А.** (2017) Использование концепции социального предпринимательства для решения социальных проблем: применимость в российском контексте [Электронный ресурс] / Н. А. Антоникова. – Москва, 2007. – Режим доступа: http://www.nb-forum.ru/thanalitic_391_3. Дата обращения: 28.09.2016 г.
4. **Гришина, Я. С.** (2012) Сравнительно-правовое исследование социального предпринимательства в странах Америки и Европы / Я. С. Гришина. // *Вестник Пермского университета. Юридические науки.* – № 2. – С. 111–121.
5. **Скудалова, О. В.** (2017) Разработка концепции развития услуг социально ориентированных предприятий (на примере Тверской области): дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / О. В. Скудалова. – Тверь. – 174 с.