

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность 39.03.02 Социальная работа

Кафедра ИФНТ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Социальная защита семей с детьми в г. Томске

УДК 364.442.6–0.55(571.16)

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11A11	Зоркальцева Елена Анатольевна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Чмыхало Александр Юрьевич	к.ф.н., доцент		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	д.ф.н., профессор		

Томск – 2016 г.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП

Указаны результаты по ФГОС ВПО и ООП по направлению 39.03.02 – «Социальная работа».

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P1	Применять гуманитарные и естественнонаучные знания в профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (п. 1.1), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,2,3,4,5,6,15,16,22 ПК10)
P2	Применять профессиональные знания в области организационно-управленческой и экономической деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 5,7,8, 9, 10, 11, 12,13,14,17,18,19,20,21,23,24 ПК 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23,24,25,26,27, 28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,4 1,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54 ,55,5,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,6 8,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78)
P3	Применять профессиональные знания в области информационно-аналитической деятельности	Требования ФГОС (ОК 5,17,18,19,20 ПК 36,41,45,48,49,50,61,62)
P4	Применять профессиональные знания в области социальной деятельности (участие в разработке и внедрении планов социального развития организации; формирование трудового коллектива; управление этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами)	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 14,20,21,22,24 ПК 1,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 28,29,30,31,33,34,35,39,46,47,57,63,64,6 5,73)
P5	Применять профессиональные знания в области социально-психологической деятельности по управлению персоналом (применение современных методов управления персоналом; участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом; участие в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации)	Критерий 5.2 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК7,21,23 ПК 2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,19,20,21,22,2 3,24,25,26,27,43,70,71)
P6	Применять профессиональные знания в области проектной деятельности (оценивать эффективность проектов, подготовку отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности, оценку эффективности	Критерий 5.2.6. АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 15,16ПК 44,58,74,75,76,77,78)

	управленческих решений)	
Р 7	Применять профессиональные знания в сфере управления персоналом с учетом мировых, региональных, местных и иных (культурных, этнических, религиозных и др.) особенностей	Критерий 5.2.10, 5.2.12 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,22 ПК 37,38,68,69)
Р 8	Разрабатывать способы профессионального развития персонала, мотивировки и стимулирования управления персоналом организации, направленных на достижение стратегических и оперативных целей	Критерий 5 АИОР (п. 1.4.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК8,22 ПК 15,16,17,18,32,40,42,51,52,53,54,55,56,59,60,63,67)
<i>Универсальные компетенции</i>		
Р 9	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК- 8,10, 11,12) Критерий 5 АИОР (п. 2.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> (ОК 1,12 , ПК 72)
Р 10	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем разрабатывать документацию, презентовать результаты профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.2.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 10,15 ПК72,74)
Р11	Эффективно организовывать и проводить индивидуальную и коллективную работу, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.3.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 3,9,24 ПК 66,68)

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность 39.03.02 Социальная работа

Кафедра ИФНТ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ИФНТ

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврской работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-11А11	Зоркальцева Елена Анатольевна

Тема работы:

Социальная защита семей с детьми в г. Томске	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	3224/с от 27.04.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:	23.06.2016 г.
--	---------------

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе (наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).	1.Материалы курсовых работ по дисциплинам «Технология социальной работы», «Опыт социальной работы с различными группами населения», « Опыт социальной работы в различных сферах жизнедеятельности» 2.Монографии. 3.Статьи периодических изданий 4.Учебники.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов (аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).	1.Теоретические основы технологий социальной работы с безработными 2. Оценка эффективности реализации технологий социальной работы с безработными в городе Томске 3.Рекомендации по совершенствованию технологий социальной работы с безработными в ОГКУ «Центр занятости населения города Томска».
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
Теоретические аспекты социального обслуживания семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и помощи	
Анализ работы с семьями, нуждающимися в социальной поддержке и помощи на примере ОГКУ ЦСПН Томского района	
Мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми и обоснование их эффективности	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	20.01.2016
---	------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Чмыхало Александр Юрьевич	к.ф.н., доцент		20.01.2016

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Зоркальцева Елена Анатольевна		20.01.2016

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность подготовки – 39.03.02 Социальная работа

Уровень образования – бакалавр

Кафедра ИФНТ

Период выполнения – весенний семестр 2015/2016 учебного года

Форма представления работы:

Бакалаврская работа

КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН

выполнения выпускной квалификационной работы

Срок сдачи студентом выполненной работы:		
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
20.02.2016	Составление библиографии, обзор литературы	10
10.03.2016	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	5
15.05.2016	Написание чернового варианта ВКР	15
01.06.2016	Литературное оформление ВКР, подготовка доклада, раздаточных листов	10
Итого:		40
Схема оценивания		
39 – 40	– отлично	
35 – 38	– очень хорошо	
31 – 34	– хорошо	
27 – 30	– удовлетворительно	
22 – 26	– посредственно	
17 – 21	– условно неудовлетворительно	
0 – 16	– безусловно неудовлетворительно	

Составил преподаватель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Чмыхало Александр Юрьевич	к.ф.н., доцент		

СОГЛАСОВАНО:

Зав. кафедрой		Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.н., профессор		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 81 с., 10 рис., 9 табл., 54 источника, 3 прил.

Ключевые слова: социальная работа, социальная защита, трудная жизненная ситуация, социальная помощь, социальное обслуживание.

Объектом исследования является ОГКУ ЦСПН Томского района.

Цель работы – изучить технологии социальной защиты и осуществить поиск новых форм защиты семей с детьми, обосновать их эффективности (на примере ОГКУ ЦСПН Томского района).

В процессе исследования проводился опрос (анкетирование).

В результате исследования были разработаны мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми.

Основные конструктивные, технологические и управленческие характеристики: процесс реализации социальных функций осуществляется при помощи определенных технологий и программ.

Степень внедрения: разработанные мероприятия планируются к внедрению в ОГКУ ЦСПН Томского района.

Практическая значимость работы: предложенные материалы могут представлять интерес для социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов, работающих с семьями, нуждающимися в социальной защите.

Определения

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Социальная защита населения – это совокупность социально-экономических мероприятий, проводимых государством и направленных на обеспечение нетрудоспособных граждан Российской Федерации трудовыми пенсиями по старости, инвалидности, по случаю потери кормильца, за выслугу лет, социальными пенсиями, пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на содержание детей, по безработице, на погребение, оказание адресной помощи малоимущим слоям населения, помощи гражданам, попавшим в экстремальные ситуации, в том числе беженцам и переселенцам, на санаторно-курортное лечение, содержание в домах для престарелых и инвалидов, обеспечение инвалидов транспортными средствами, протезно-ортопедическими изделиями, профессиональное обучение и переобучение инвалидов, их трудоустройство, на создание комплекса новых социальных служб – Центров социального обслуживания населения, социальную помощь на дому, социальные приюты для детей, социальные гостиницы и т. д

Семья, нуждающаяся в социальной защите – это семья, попавшая в ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность членов семьи (инвалидность, болезнь, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую семья не может преодолеть самостоятельно.

Оглавление

Введение	10
1. Теоретические аспекты социального обслуживания семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и помощи	14
1.1 Семьи, нуждающиеся в социальной защите: понятия и основные проблемы	14
1.2 Нормативно-правовое обеспечение социальной защиты семей с детьми	24
1.3 Предоставление социального обслуживания семьям с детьми на территории Российской Федерации	28
2. Анализ работы с семьями, нуждающимися в социальной поддержке и помощи на примере ОГКУ ЦСПН Томского района	38
2.1 Социальная деятельность ОГКУ ЦСПН Томского района	38
2.2 Правовые основы работы ОГКУ ЦСПН Томского района	44
2.3 Эффективность реализации социальных функций ОГКУ ЦСПН Томского района	50
3. Мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми и обоснование их эффективности	59
3.1 Выявление мероприятий по внедрению новых форм защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района	59
3.2 Обоснование эффективности предложенных мероприятий	68
Заключение	72
Список использованной литературы	76
Приложение А Блок-схема	
Приложение Б Расчет субсидии	
Приложение В Анкета	

Введение

Роль семьи в обществе несравнима по своей силе ни с какими другими социальными институтами. Именно в семье формируется и развивается личность человека, происходит овладение им социальных ролей, необходимых для безболезненной адаптации ребёнка в обществе. Семья выступает как первый воспитательный институт, связь с которым человек ощущает на протяжении всей своей жизни.

Улучшение положения детей, семей с детьми является приоритетным направлением в государственной социальной политике России последних лет. Основные задачи семейной политики сосредоточены на повышении благосостояния семьи, ее значимости для воспитания детей, социальной поддержки семей с детьми. Вместе с тем положение детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, неизменно остается предметом особой озабоченности, как органов власти Российской Федерации, так и широкой общественности. Этим обусловлена актуальность выпускной квалификационной работы.

Озабоченность этой проблемой можно проследить в интенсивных дискуссиях о будущем детей – с одной стороны, и активностью в модернизации нормативно-правовой базы защиты детства и модернизации инфраструктуры социальных услуг семьям с детьми – с другой стороны.

Научные разработки проблем семьи на разных этапах ее жизнедеятельности представлены в исследованиях многих ученых.

Мусина Вера Петровна, кандидат психологических наук, доцент СПбГИПСР проводила исследования в областях психологии социальной работы, системной семейной психотерапии.

Александр Анатольевич Беженцев, кандидат юридических наук, доцент кафедры административной деятельности органов внутренних дел Санкт-Петербургского университета МВД России. Проводил исследования проблемы

административно-правового регулирования системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Крисань Т.В, исследовала формировании представлений брачно-семейных отношений у детей и подростков старшего возраста. Автор тренинга для старших подростков по формированию информационного поля о благополучной семье и раскрытию сути готовности к брачно-семейным отношениям.

Проблема исследования: недостаточная эффективность работы социальных служб, снижение финансирования служб приводит к тому, что решаются проблемы не каждой семьи, в некоторых случаях происходит нехватка квалификации персонала и современных методик.

Сегодня, в условиях экономической и бытовой неустроенности, психологических стрессов и растерянности состояние семьи можно охарактеризовать как кризисное. Современной семье присущ ряд тенденций: снижение уровня брачности, нуклеаризация семей, рост числа разводов, неполных семей и малообеспеченных семей, одиноких людей, снижение рождаемости до депопуляции, упрощение функций и структуры семьи, обесценивание смысла семейной жизни, её ориентации на воспитание детей.

Семья, нуждающаяся в социальной защите – это семья, попавшая в ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность членов семьи (инвалидность, болезнь, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую семья не может преодолеть самостоятельно [39, с. 14].

В настоящее время всё яснее становится необходимость ранней, длительной и систематической помощи семье извне. Социальные службы обладают возможностями, которые позволяют им выступать посредником между семьей и обществом в оказании необходимой помощи. Работа служб, возлагающих на себя в этом случае более широкие и специфические функции, чем обычная квалифицированная и в основном разовая или периодическая помощь,

оказываемая родителям и детям, расширяет масштабы, возможности и содержание социального обслуживания семей.

Объект исследования – ОГКУ ЦСПН Томского района.

Предмет исследования – формы защиты семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи.

Цель работы – изучить технологии социальной защиты и осуществить поиск новых форм защиты семей с детьми, обосновать их эффективности (на примере ОГКУ ЦСПН Томского района).

В соответствии с объектом, предметом и целью исследования поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты социального обслуживания семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и помощи;
- провести анализ работы с семьями, нуждающимися в социальной поддержке и помощи на примере ОГКУ ЦСПН Томского района;
- разработать мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми и обосновать их эффективность.

Характер задач исследования определил отбор используемых в работе методов.

Были использованы следующие методы: изучение и анализ научной литературы; описание, сравнение, обобщение, систематизация; опрос (анкетирование).

Научная новизна: В работе осуществлен поиск новых форм защиты семей с детьми и обоснование их эффективности. Кроме того, предложена позитивная психолого-педагогическая коррекция, как базовый принцип работы с семьей, нуждающейся в социальной защите, при оказании помощи ее членам путем актуализации потенциальных ресурсов родителей.

Практическая значимость: Предложенные материалы могут представлять интерес для социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов, работающих с семьями, нуждающимися в социальной защите.

Гипотеза исследования: эффективность новых форм защиты способствуют своевременно оказывать помощь в решении проблем семей с детьми, нуждающихся в социальной защите.

1. Теоретические аспекты социального обслуживания семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и помощи

1.1 Семьи, нуждающиеся в социальной защите: понятия и основные проблемы

Семья – основанная на браке или кровном родстве малая группа, члены которой связаны общностью быта, взаимной помощью, моральной и правовой ответственностью [29, с. 59]. В жизни каждого человека семья занимает особое место. В семье растёт ребёнок и с первых лет своей жизни он усваивает нормы общежития, человеческих отношений, впитывает из семьи, добро, зло, всё, чем характерна его семья. Став взрослыми дети повторяют в своей семье всё то, что было в семье их родителей. В семье регулируются отношения ребёнка к окружающему, в семье он получает опыт нравственности, моральных норм поведения. В семье находят отражения все основные достижения, трудности и противоречия общественной жизни.

Семьи, социальное функционирование которых по субъективным или объективным причинам затруднено или нарушено, а их существование как семей находится под угрозой, характеризуются как семьи в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной защите.

Под трудной жизненной ситуацией понимается ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно [37, с.6].

Трудная жизненная ситуация – ситуация, которая субъективно воспринимается человеком как трудная лично для него или является объективно нарушающей его нормальную жизнедеятельность [37, с. 7].

Право граждан Российской Федерации на социальную защиту закреплено в Конституции Российской Федерации, которая провозгласила, что Российская Федерация является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ст. 7). Конкретизация этого положения

содержится в ст. 39 Конституции, в соответствии с которой каждому гарантируется социальное обеспечение в случае нетрудоспособности, для воспитания детей и иных случаях, установленных законом [1].

Социальная защита населения в широком смысле этого понятия – это совокупность социально-экономических мероприятий, проводимых государством и направленных на обеспечение нетрудоспособных граждан Российской Федерации трудовыми пенсиями по старости, инвалидности, по случаю потери кормильца, за выслугу лет, социальными пенсиями, пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на содержание детей, по безработице, на погребение, оказание адресной помощи малоимущим слоям населения, помощи гражданам, попавшим в экстремальные ситуации, в том числе беженцам и переселенцам, на санаторно-курортное лечение, содержание в домах для престарелых и инвалидов, обеспечение инвалидов транспортными средствами, протезно-ортопедическими изделиями, профессиональное обучение и переобучение инвалидов, их трудоустройство, на создание комплекса новых социальных служб – Центров социального обслуживания населения, социальную помощь на дому, социальные приюты для детей, социальные гостиницы и т. д [1].

К семьям, нуждающимся в социальной защите, согласно Федеральному закону «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» №124-ФЗ от 24.07.1998г. (с изменениями и дополнениями), относятся следующие семьи:

- опекунские семьи с детьми-сиротами или с детьми, оставшимися без попечения родителей;
- семьи с детьми – инвалидами, с детьми с физическими недостатками, семьи с тяжело больными людьми;
- семьи, в которых родители являются безработными;
- многодетные семьи (3 и более детей);
- неполные семьи (семьи, где родители разведены или один из родителей умер);

- матери – одиночки [12].

В научной литературе рассмотрены факторы, влияющие на формирование данной ситуации семьи [26]:

- экономические факторы (низкий материальный уровень жизни семьи, плохие жилищные условия и др.);
- медико-демографические факторы (неполная семья, многодетная семья, семья с ребенком-инвалидом, семья с родителями-инвалидами и др.);
- социально-психологические факторы (алкоголизм, аморальный образ жизни родителей и др.).

В России около 40 миллионов семей, из них имеет детей около 21 миллиона семей. 60% пар растят одного ребенка, 28% - двоих детей, 6,8% - троих. Каждая четвертая российская семья неполная, причем тут преобладает с подавляющим преимуществом (в 95% случаев) модель матери-одиночки с ребенком [51].

К детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной защите можно отнести:

- детей, оставшихся без попечения родителей;
- детей-инвалидов;
- детей, с ограниченными возможностями здоровья, имеющих недостатки в физическом и (или) психическом развитии;
- детей-жертв вооружённых и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных конфликтов, стихийных бедствий;
- детей из семей беженцев и вынужденных переселенцев;
- детей, оказавшихся в экстремальных условиях;
- детей, отбывших наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях;
- детей, проживающих в малоимущих семьях;
- детей с отклоняющимся поведением;
- детей, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате

сложившихся обстоятельств и которые не могут предотвратить данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

- детей, воспитывающихся отцом;
- детей из многодетных семей;
- детей, где родители (ль) являются инвалидами 1-ой и 2-ой группы [50].

В семье, оказавшейся в трудной жизненной ситуации и нуждающейся в социальной помощи и защите, существуют значительные трудности, с которыми она самостоятельно не может справиться, и которые влияют на ребёнка; если не оказать помощь, есть риск, что ребёнок окажется в социально опасном положении. В этой семье отсутствуют признаки, указывающие на то, что ребёнку грозит опасность серьёзных физических травм и смерти. Родители могут быть мотивированы в решении своих проблем и при необходимой поддержке исполняют свои родительские обязанности.

С понятием трудной жизненной ситуации неразрывно связано понятие «психическая травма» как результат воздействия ситуации.

На сегодняшний день можно выделить трудные жизненные ситуации, которые в большинстве своем приводят к психотравмирующим переживаниям [40, с.6]:

- ситуация насилия в семье;
- ситуация утраты;
- ситуация развода;
- ситуация семей, воспитывающих ребенка с отклонениями в развитии;
- ситуация семей, где член семьи страдает алкоголизмом и другие.

Существуют психотравмирующие ситуации, специфичные для ребенка:

- несоответствие школьных требований возможностям ребенка;
- конфликт с учителем;
- стойкое нарушение межличностных отношений со сверстниками и некоторые другие.

Однако в каждом случае необходимо учитывать конкретную семью и

конкретную личность (ее особенности): насколько значима для нее та или иная ситуация, имеет ли она психотравмирующее влияние.

Едино для всех этих ситуаций то, что семья не может справиться с проблемой самостоятельно.

Сопровождение семьи невозможно рассматривать, не отталкиваясь от критериальной базы выявления семьи группы риска и профилактики трудной жизненной ситуации.

Критерий – признак, мерило трудной жизненной ситуации. Выделение критериев позволяет сделать выбор точек идентификаторов, по которым можно отслеживать трудные жизненные ситуации в семье, оценивать наблюдаемые признаки изменений.

Социальные критерии обусловлены поведенческими и личностными особенностями родительской и детской подструктуры, детско-родительских взаимоотношений.

Чтобы выделить критерии трудной жизненной ситуации, необходимо в целом определиться в классификации критериев. В учебниках по социальной работе и социальной педагогике классификация определяется дежурной фразой «мнения расходятся». Тем не менее рассмотрим критерии трудной жизненной ситуации по трем основаниям [38, с.15-16].

Во-первых, универсальными критериями будут служить собственно основания для классификации типов трудной жизненной ситуации семьи. Основные критерии, определяющие тип трудной жизненной ситуации семьи складываются в три интегративных показателя: качество и особенности общения в семье, семейных отношений и взаимодействия с социумом.

Во-вторых, рассматривать критерии трудной жизненной ситуации в трех подструктурах: детская, родительская, детско-родительская (структура семьи в ее дисфункциях). Детская подструктура включает личностную, поведенческую критериальную базу, продуцирующую детскую трудную жизненную ситуацию; родительская – трудная жизненная ситуация со стороны родителей (мотивы, стрессовые ситуации, негативные личностные качества, социально-

экономическая несостоятельность, семейная деградация); детско-родительская – нарушение семейного благополучия в детско-родительских отношениях. В таблице 1 рассмотрим критерии для выделения типа трудной жизненной ситуации семей.

Таблица 1 – Критерии для выделения типа трудной жизненной ситуации семей: качество отношений, общения, взаимодействия [38, с.17]

Предмет трудной жизненной ситуации	Социально-психологическое содержание
Семья с низким экономическим уровнем (малообеспеченная семья, семья, страдающая от бедности).	Материально-бытовые условия жизнедеятельности и жизнеобеспечения на низком уровне. 1) Озабоченность финансовыми проблемами: материальный недостаток, отсутствие материальных средств на покупку одежды, питания, соблюдение санитарно-гигиенических условий; 2) Неудовлетворительные жилищные условия; 3) Домашнее ограничение семейного досуга, трудности соблюдения режима дня ребенка; 4) Степень зависимости жизнедеятельности семьи от общества: вынужденная миграция семьи; частые переезды; частая смена места работы; безработные.
Семья с недостатком воспитательных ресурсов	Низкий уровень психолого-педагогической культуры: слабый общий уровень образования и развития родителей, переключение родителей на свои личные проблемы и предоставление ребенка самому себе в течение длительного времени, перекалывание воспитания на бабушку и дедушку без соответствующей поддержки их.
Неполная	Гендерный дефицит подражания, нарушен процесс поло-ролевой идентификации, низкая самооценка, избыточная привязанность к родителю, отсутствие навыков общения ребенка со сверстником противоположного пола.
Семья с отклонением социальной нормы в семейной идеологии (нравственных устоев)	Культурные установки (косвенное воздействие), нормы, правила (жесткие или размытые, нечеткие или противоречивые); в семье отсутствуют традиции.
Социально-запущенная семья, ведущая асоциальный образ жизни	Безнравственная обстановка в семье: пьянство, ссоры, негативный пример для подражания и формирования соответствующего мировоззрения. В семье, злоупотребляющей алкоголем преобладает функциональное состояние тревожности, стыда, страха.
Семья с нарушением партнерства между родителями «доминирование-подчинение»	Потоки циркуляции информации внутри семьи нарушены. Контрактно-договорные ограничения брака. Образование межпоколенных коалиций и непонимание между ними. Отсутствие взаимности, неумение сотрудничать. Несовместимость супругов. Манипулятивное общение.

Продолжение таблицы 1

Семья с сексуальным насилием	– ребенок эмоционально невосприимчив, равнодушен; – грустен, субдепрессивен или у него выраженная депрессия; – замкнут в себе, задумчив или, наоборот, агрессивен; – отчуждение от братьев и сестер, – жестокость по отношению к игрушкам – общее избегание физического контакта.
Многодетная семья	Не хотят нести ответственность за детей.
Семья с физическим насилием	– ребенок не хочет уходить домой и долго кружит и ищет причины; – страх темноты; – повышенная слезливость, дрожание – голоса, прячут глаза при разговоре.

В-третьих, рассматривать критерии трудной жизненной ситуации необходимо в соответствии с источником происхождения и факторами развития: социально-экономические (жизнеобеспечение); социально-медицинские (здоровье); социально-правовые (юридические); социально-педагогические (обучение и воспитание); социально-психологические (адаптация, социализация) [38, с.22].

1. Социально-экономические критерии трудной жизненной ситуации составляют критерии жизнеобеспечения:

- низкий уровень материально-бытовых условий и жизнедеятельности (отсутствие материальных средств на покупку одежды, питания, соблюдения санитарно-гигиенических условий и режима дня ребенка.
- домашнее ограничение семейного досуга.
- степень зависимости от общества: вынужденные миграции, частые переезды, смена места работы, отсутствие работы (безработица).
- внешний вид ребенка: неопрятность в одежде и обуви (грязная, старая, рваная, не по возрасту, с чужого плеча), несоблюдение культурно-гигиенических навыков. Голодные обмороки.

2. Медицинские критерии трудной жизненной ситуации:

- Пьянство, алкоголизм и употребление наркотиков, ранняя половая жизнь, ВИЧ-инфицированность и венерические заболевания.

– Генетическая предрасположенность к психическим заболеваниям. Соматическое и психологическое здоровье ребенка: невротические состояния, эмоциональная неустойчивость. Нарушения физического здоровья (дети инвалиды), хронические заболевания, детская гиперактивность, повышенная утомляемость, эмоциональная возбудимость.

– Внешний вид: бледные, круги под глазами, чрезмерно активная жестикуляция, двигательная расторможенность, физические повреждения и травмы.

3. Правовые критерии трудной жизненной ситуации:

– Ситуативные (единичные случаи проявления) девиантные и делинквентные поступки: приводы в полицию, жестокость по отношению к животным и человеку, участие в групповых кражах, хулиганство, вымогательство, вандализм, бродяжничество.

– Возвращение одного из родителей или ребенка из мест заключения в семью.

4. Социальные критерии трудной жизненной ситуации:

– Вовлечение детей в противоправные или антиобщественные действия: втягивание в криминальное окружение, асоциальные группировки, игровую, нарко- и алкогольную зависимость.

– Социально опасное положение ребенка в семье, разрыв и утрата социальных связей: злоупотребление родителями алкоголем, употребление наркотиков; аморальный образ жизни, физическое психическое и сексуальное насилие над детьми; неисполнение обязанностей родителей по жизнеобеспечению детей; игнорирование культурных установок, ценностей, социальных норм поведения.

– Неудовлетворительное ролевое положение и социальный статус в референтной группе и семейных отношениях (пренебрегаемый, отверженный, изолированный, изгой, «козел отпущения» «марионетка»).

– Неумение выстраивать отношения с окружающими, нарушение отношений со сверстниками, родителями, взрослыми: озлобленность,

черствость, замкнутость, яркое проявление индивидуализма, дефицит общения.

- Поколенный конфликт в ценностях.

- Внешний вид ребенка (следование внешней атрибутике асоциальных группировок, спортивной команде, религиозным сектам, деструктивным молодежным движениям); физические признаки насилия, явные признаки алкогольного опьянения и употребления наркотических средств, половой распущенности (запах, нарушение вегетативных реакций, координации движений, искажение эмоциональной и логической стороны речи, невнятность речи, сленговое и жаргонное проявление, сквернословие, следы от уколов, яркий макияж, откровенная форма одежды).

5. Педагогические критерии трудной жизненной ситуации:

- Воспитательные позиции находятся в противоречии с социально-педагогическими нормами.

- Неправильный тип семейного воспитания: эмоциональное отвержения, гипер и гипопротекция, жестокое отношение, повышенная моральная ответственность.

- Отношение к учебной деятельности: не подготовлен к занятиям, трудности в обучении, уклонение от учебы, отсутствие интереса и учебно-познавательной мотивации, неуспешность в учебе, труде, игровой деятельности, слабое овладение учебной программой, недобросовестность, лень.

- Конфликт с родителями и учителями

- Нравственные искажения (привычки): лживость, жадность, лицемерие, нескромность, грубость.

- Отсутствие социальной и интеллектуальной подготовленности к школе.

- Невнимание родителей к успеваемости ребенка.

- Низкий уровень психолого-педагогической культуры родителей и коммуникативности (стереотипы, идеология, традиции).

- Дистантное пространство межличностных отношений «Родитель-

ребенок».

- Отрицательный пример родителей.
- Незнание и неумение владения методами и приемами воздействия на детей (система наказания, родительского контроля).

6. Психологические критерии трудной жизненной ситуации:

– Личностные особенности ребенка: повышенная акцентуированность, заниженная или завышенная самооценка, слабый самоконтроль (неорганизованность, гиперактивность, безответственность, зависимость от взрослого, несамостоятельность, безволие, упрямство, трусость, безинициативность).

– Плохое настроение, подавленное настроение, эмоциональная нестабильность, психическое напряжение, доминирующие состояния агрессивности, тревожности, угнетенности, усталости, подавленности, раздражительности, боязливости, угрюмости.

– Интеллектуальные особенности: низкая обучаемость, невнимательность, нарушения в познавательных процессах.

– Негативные поведенческие проявления: ябедничество, невоспитанность, грубость, непослушание, склонность к регрессивному, нарциссическому, фанатическому, суицидальному, конформистскому поведению.

– Негативный эмоционально-психологический климат в семье.

– Низкие адаптивные способности и низкие возможности адаптационного потенциала личности.

В работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, необходимо соблюдать следующие принципы: необвинительность, индивидуальный подход, объективный и двусторонний (родители, дети) характер изучения семьи, систематический и пролонгированный контакт с семьей [27, с.34].

Семья связана с различными сторонами действительности и в совокупности взаимодействия и отношений получает возможности изменить

ситуацию трудной жизненной ситуации за счет динамической перестройки и мобилизации ресурсов адаптации в сторону благополучия или коррекции признаков трудной жизненной ситуации.

Большую роль в помощи семьям с трудной жизненной ситуацией оказывает социальная работа специалистов службы помощи. Основная их помощь заключается в грамотном консультировании родителей и детей по той проблеме, с которой они обратились. Родители являются важными субъектами консультирования. Выход из трудной ситуации зависит именно от них.

1.2 Нормативно-правовое обеспечение социальной защиты семей с детьми

Деятельность социальных служб по защите семей с детьми, строится на основании федеральных законов, регламентирующих предоставление социальных услуг населению и деятельности учреждений помощи семье и детям. Для эффективной работы социальных служб крайне важно наличие хорошо продуманной нормативной базы: положение, должностные обязанности специалистов и др.

Нормативно-правовое обеспечение социальной защиты семей с детьми, включает в себя основные меры социальной поддержки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Федерально-нормативная база представлена следующими актами:

1. Конституция Российской Федерации, 12.12.1993 [1].
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1 от 30.11.1994 №51, часть 2 от 26.01.1996 №14-ФЗ, часть 3 от 26.11.2001 № 146-ФЗ, часть 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ) [2].
3. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ [3].
4. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (принят ГД ФС РФ 08.12.1995) (действующая редакция от 20.04.2015) [4].
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ

(принят ГД ФС РФ 21.12.2001) (действующая редакция от 08.06.2015) [5].

6. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 31.12.2014, с изм. от 02.05.2015) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2015) [9].

7. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» [10].

8. Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» [11].

9. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» [12].

10. Федеральный закон от 05.12.2006 № 207-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части государственной поддержки граждан, имеющих детей».

11. Федеральный закон от 29.12.2006 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей».

12. Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».

13. Федеральный закон от 29.06.2009 № 130-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» по вопросам установления трудовой пенсии по случаю потери кормильца детям, потерявшим обоих родителей, и восстановлении пенсии».

14. Федеральный закон от 17.07.2009 № 169-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об актах гражданского состояния».

15. Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

16. Федеральный закон от 29.02.2012 № 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части обеспечения жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

17. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

18. Постановление правительства Российской Федерации от 24.05.2014 №481 «О деятельности организаций для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей».

19. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы».

В каждом субъекте РФ принимаются законы и постановления, направленные на регулирование и контроль системы работы с семьями, разрабатываются и внедряются социальные программы и проекты, призванные содействовать разрешению существующих проблем.

Особое место в иерархии нормативно-правовой документации занимают ведомственные и инструктивные документы, которые направлены на конкретизацию различных аспектов работы специалистов с детьми в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении, и их семьями:

1. Приказ Минобразования России от 22 октября 1999 г. № 636 «Положение о службе практической психологии в системе образования Российской Федерации»;

2. Письмо Минобразования России от 24 декабря 2001 г. № 29/1886-6 «Об использовании рабочего времени педагога-психолога образовательного учреждения»;

3. Письмо Минобразования РФ от 27 июня 2003 г. № 28-51-513/16 «Методические рекомендации по психолого-педагогическому сопровождению обучающихся в учебно-воспитательном процессе в условиях модернизации образования»;

4. Письмо Минобразования России от 01 октября 2009 г. № 06-14-23 «Об организации работы по профилактике жестокого обращения с детьми».

Так как вторая глава работы рассматривается на примере учреждения Томского района, то рассмотрим нормативно-правовое обеспечение социальной

защиты семей с детьми в Томске. На Томском уровне государственная услуга осуществляется в соответствии с:

- Законом Томской области от 16.08.2005 № 135-ОЗ «О социальном обслуживании населения в Томской области» («Официальные ведомости» (сборник нормативно-правовых актов, подписанных Главой Администрации Томской области), 19.08.2005, № 21(136), «Официальные ведомости Государственной Думы Томской области» (сборник нормативных правовых актов), 25.08.2005, № 44(105), «Томские новости», № 34, 25.08.2005, «Собрание законодательства Томской области», 31.08.2005, № 1);

- Законом Томской области от 26.08.2002 № 68-ОЗ «Об основных гарантиях прав ребенка на территории Томской области» («Официальные ведомости Государственной Думы Томской области» (сборник нормативных правовых актов), 30.08.2002, № 9(70), «Официальные ведомости» (сборник нормативно-правовых актов, подписанных Главой Администрации Томской области), 04.09.2002, № 14(19);

- Законом Томской области от 08 октября 2014 года № 127-ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»;

- Приказом Департамента социальной защиты населения Томской области от 31.10.2014 № 27 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» [47].

- Административным регламентом Томской области.

Блок-схема последовательности административных процедур при исполнении государственной услуги «Зачисление на социальное обслуживание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по заявлениям граждан» представлена в приложении А.

Предполагаемыми заявителями государственной услуги являются родители ребенка, находящегося в трудной жизненной ситуации, или иные его законные представители с учетом мнения ребенка, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения ребенка противоречит его интересам.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления гражданина является его заявление в Учреждение.

Специалист Учреждения осуществляет регистрацию поступившего заявления в Журнале учета регистрации входящих заявлений граждан при предоставлении государственной услуги [47].

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 минут. В течение 2 рабочих дней с момента регистрации заявления гражданина Специалист Учреждения направляет ему письменный ответ о регистрации заявления в произвольной форме.

Надлежащая организация деятельности социальной службы предполагает наличие следующих нормативных документов:

- Приказ об открытии социальной службы;
- Положение о социальной службе, утверждённое директором;
- Должностные инструкции специалистов социальной службы (копии);
- Штатное расписание (копия);
- Приказ «О создании межведомственных рабочих групп по реабилитационной работе с семьями и несовершеннолетними».

Таким образом, нормативно-правовое обеспечение социальной защиты состоит не столько в том, чтобы формально закрепить те или иные нормы, регулирующие права и обязанности субъектов, сколько в том, чтобы создать и обеспечить эффективное функционирование правовых механизмов, позволяющих субъекту реализовать максимум своих правовых возможностей. Менее защищенные индивиды должны получать своевременную и качественную правовую и социальную защиту со стороны государства.

1.3 Предоставление социального обслуживания семьям с детьми на территории Российской Федерации

Далеко не всегда семья выполняет жизненно важные для развития и социального становления ребёнка функции. Семьи, испытывающие временные

трудности называю «семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации» и нуждающимися в социальной поддержке.

Раннее выявление семей, находящихся в трудной жизненной ситуации является одной из важнейших форм первичной профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Поэтому в теории и практике социальной работы остро стоит вопрос о поиске таких семей и своевременной оказанной помощи [40, с.16].

Социальная работа в данном аспекте представляет собой комплекс мер по оказанию помощи некоторым группам семьям, временно оказавшихся в тяжелом экономическом или социальном положении путем предоставления им информации, финансовых средств, кредитов, обучения и переобучения и других льгот. Отличительными признаками социальной поддержки являются временный или частичный характер; активное участие нуждающегося в решении проблемы; использование принципа возвратности выделяемых финансовых средств. Составным элементом социальной поддержки семьи является социальная помощь. Согласно российскому законодательству, «государственная социальная помощь - предоставление малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам ... социальных пособий, социальных доплат к пенсии, субсидий, социальных услуг и жизненно необходимых товаров. Получателями государственной социальной помощи могут быть малоимущие семьи и малоимущие одиноко проживающие граждане, которые имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте РФ» [26, с. 28].

К настоящему времени сложились и действуют следующие основные формы государственной помощи семьям, имеющим детей:

- денежные выплаты семье на детей в связи с их рождением, содержанием и воспитанием (пенсии, пособия, субсидии);
- трудовые, налоговые, жилищные, медицинские, кредитные и другие льготы родителям и детям;
- социальное обслуживание семьи (оказание социальных услуг и

консультативной помощи) и т.д. [26, с.30].

Также российским законодательством определены меры социального обслуживания, на которые имеет право семья, попавшая в трудную жизненную ситуацию:

1. Единовременная адресная материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2. Ежемесячная денежная выплата семьям, состоящим исключительно из неработающих инвалидов с детства.

3. Обеспечение детей первого и второго года жизни специальными молочными продуктами детского питания.

4. Обеспечение питанием детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, без взимания платы.

5. Единовременная адресная материальная помощь на ремонт жилого помещения.

В настоящее время невозможно идти по пути ликвидации малообеспеченности с помощью доплат из бюджета всем семьям с доходами ниже официального прожиточного минимума. Социальная помощь в современных условиях может быть только конкретной и оказываться в индивидуальной форме как адресная. Только в этом случае весьма ограниченные средства на социальную защиту могут быть использованы оптимально [25, с.45].

Органы социальной защиты охватывают все категории семей: малообеспеченные, неполные, многодетные, неблагополучные и семьи группы риска.

Основными направлениями по социальной защите семьи и детей являются:

– профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства с внедрением современных технологий;

– комплексная материальная поддержка семьи и детей, в том числе малообеспеченных и многодетных семей;

– организация работы по отдыху и оздоровлению детей.

Основной задачей является выявление семьи с трудной жизненной ситуации на раннем этапе, когда вмешательство может быть особенно эффективным, активизировать с такими семьями работу, развивать семейно-воспитательные группы в приютах и социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних.

Реабилитационная работа с семьей начинается с планирования, составления совместных мероприятий по этапам, обозначения сроков реализации намеченных мероприятий. Все намеченные услуги и действия представляются в виде программы профилактической и реабилитационной работы с семьей.

Структура программы включает в себя разделы, представленные в таблице 2 [28, С. 106].

Таблица 2 – Структура программы

Задачи коррекционной работы	Ожидаемый результат
Характеристика семьи	
1. Состав семьи, категория, социальный статус. 2. Изучение образа жизни семьи. 3. Изучение прошлого семьи. 4. Изучение особенностей личности членов семьи. 5. Выяснение общих проблем семьи. 6. Выяснение особенностей семейного воспитания. 7. Выявление положения детей в системе внутрисемейных взаимоотношений. 8. Выявление близкого окружения семьи. 9. Изучение ресурсов, рисков семьи.	1. Создание банка данных семей. 2. Анализ полученных сведений: - определение типа семьи; - определение проблемы; - определение путей решения с целью организации оказания помощи
Межведомственное взаимодействие	
1. Сбор дополнительной информации о ситуации в семье через запросы. 2. Выявление учреждений, ранее оказывавших помощь семье. 3. Изучение результатов работы учреждений с семьей	1. Анализ результатов работы. 2. Определение реабилитационных мероприятий.
Реабилитационные мероприятия	
1. Мотивация на изменение ситуации. 2. Оказание помощи в соответствии с проблемой. 3. Изменение отношения родителей к проблеме. 4. Соблюдение принципов работы. 5. Осуществление межведомственного взаимодействия. 6. Оказание необходимого набора услуг	1. Включение семьи в реабилитационную работу. 2. Решение семейных проблемы. 3. Принятие родителями ответственности за ситуацию в семье на себя. 4. Изменение ситуации в семье. 5. Снятие семьи с сопровождения.

Продолжение таблицы 2

Мониторинг	
1. Анализ коррекционной работы	1 Внесение корректировок. 2. Выявление степени решения проблем. 3. Составление промежуточного заключения.

Курирующий семью специалист по социальной работе несёт ответственность за координацию программы, ведение необходимой документации, отслеживает его выполнение в том случае, если семья испытывает трудную жизненную ситуацию и не требует помощи сторонних специалистов.

Рассмотрим перечень работ, проводимых с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации социальными органами и являющиеся наиболее эффективными.

Методы работы с семьей на 1 этапе:

- патронатное посещение семей с целью обследования условий проживания и воспитания несовершеннолетних детей;
- знакомство с семьями;
- метод совместного планирования;
- работы с семьей;
- экспресс-диагностика детско-родительских отношений в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- консультации специалистов;
- сопровождение семей в виде консультаций, наблюдений специалистов.

При работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации на первый план выступают этические аспекты. Каждый специалист, хоть один раз работавший с семьей, знает, как непросто войти в закрытую систему семейных отношений, разобраться в причинах неблагополучия. Но даже если семья его «впустит» доверится ему, необходимо осознавать всю меру своей

ответственности, понимать, ради чего и для чего проводится сопровождение.

На втором этапе работы, также как и на предыдущем этапе, проводятся индивидуальные и семейные консультации, осуществляется патронаж семей. Выясняются трудности, возникшие при реализации ранее поставленных целей, пути их устранения, возможно коррекция самой цели. Основной идеей этого этапа видится развитие у родителей уверенности (подведение к мысли, что можно быть разным, не бояться делать ошибок и простить себя за ранее сделанные), умений достижения цели, постановка ближайших целей, прописывание шагов их достижения, добавление ресурсов к достижению целей, работа с тем, что мешает достичь цели, поиск дополнительных ресурсов, согласно тех ролей, которые играет человек [29, с.59].

Методы работы с семьей на 2 этапе:

- патронажные посещения;
- консультации специалистов;
- сопровождение семей в виде консультаций, наблюдений специалистов;
- подключение к решению проблем семьи органов самоуправления, работников культуры, медицины;
- вовлечение в досуговую деятельность членов семей по месту жительства.

Третий этап в работе с семьей направлен на принятие окружающего мира, изменение ограничивающих представлений, расширение модели мира, перспектива развития семьи (материальная, духовная, участники решают сами с чего начать), повышение ее социального статуса по месту жительства.

Методы работы с семьей на 3 этапе:

- патронажные посещения;
- экспресс-диагностика детско-родительских отношений в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- консультации специалистов;
- сопровождение семей в виде консультаций, наблюдений

специалистов-координаторов;

- подключение к решению проблем семьи органов самоуправления, работников культуры, медицины;

- вовлечение в досуговую деятельность членов семей по месту жительства.

Конечным итогом работы считается снятие семьи с учета как семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации [30].

Итак, основными задачами сопровождения детей из семей находящимися в трудной жизненной ситуации являются:

- выявление семей, способных принять социально-психологическую помощь, определение причин трудной жизненной ситуации, планирование и проведение с ними работы;

- содействие созданию в семье обстановки психологического комфорта и безопасности личности ребенка;

- помощь в решении личностных трудностей и проблем социализации, в построении конструктивных отношений с родителями и сверстниками;

- предоставление ребенку реальных возможностей самоутверждения в наиболее значимых для него сферах жизнедеятельности, где в максимальной степени раскрываются его способности и возможности (средствами индивидуальной и групповой коррекционно-развивающей работы, консультативной помощи);

- психологическая помощь в профессиональном самоопределении и профориентации;

- профилактика учебной и социальной дезадаптации, девиантного поведения;

- работа по повышению социального статуса ребенка из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- содействие созданию в школе обстановки психологического комфорта и безопасности личности обучающегося;

- помощь в решении личностных проблем и проблем социализации, в

построении конструктивных отношений с родителями и сверстниками.

В связи с масштабностью стоящих задач сопровождения, большое значение приобретает профессионально-личностная готовность специалиста к работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, что подразумевает [30]:

- владение методиками установления контакта с детьми и родителями;
- компетентность сопровождения;
- зрелость самосознания специалиста по социальной работе.

Диагностика является начальным звеном процесса психологического сопровождения. Она органически сочетает в себе знание проблемной ситуации и поддержку семьи.

Работа может вестись как с родителями, так и с обратившимися в социальную службу, детьми.

Основные проблемы, с которыми обращаются дети – это нарушения на физиологическом, эмоциональном и поведенческом уровнях. Методами работы с этими состояниями могут выступить арт-терапия, игровая терапия, релаксационные мероприятия и др. Основная стратегия консультирования – показать ребенку как можно больше способов, вариантов противостояния опасности, расширить его представления о способах преодоления трудных ситуаций. Информирование ребенка дошкольного и младшего школьного возраста происходит в метафорической форме, знание минует сознательные барьеры и проникает непосредственно в подсознание ребенка, начинает питать его творческий и аналитический ресурсы [33, с.28]. Таким образом, на консультации достигаются две цели – видимая (изменение поведения ребенка) и невидимая (актуализация конструктивных механизмов психологической защиты).

Работа с родителями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, проходит несколько иначе. Родители должны, прежде всего, найти ресурсы в самих себе: раскрыть важные личностные особенности, обрести уверенность в себе, успокоиться и т.д.

Родители находят необходимые ресурсы вовне и внутри себя с помощью консультанта. Внешними ресурсами могут выступить книги, видеоматериалы, общение со специалистом, новые взаимоотношения с супругом/супругой и др. членами семьи, участие в тренинговых группах для родителей. Все это помогает родителям открыть внутренние резервы и стратегии совладания с той ситуацией, в которой они оказались, и помочь ребенку справиться с ее последствиями. Причем это касается абсолютно всех ситуаций, хотя большая часть из них, казалось бы, затрагивает только ребенка. Если ситуация коснулась ребенка, значит она коснулась и родителей.

Консультационная помощь родителю в зависимости от запроса может оказываться специалистами разного профиля: врачами, психологами, дефектологами, психотерапевтами.

Итак, главная цель социального обслуживания семьи – мобилизовать внутренние силы семьи на преодоление кризиса. Конкретное содержание социальной поддержки семьи в каждом отдельном случае обусловлено её индивидуальными особенностями: структурой, материальным положением, характером внутренних отношений, спецификой проблем, степенью их остроты, аспектом неблагополучия.

Семья – это общество в миниатюре, от целостности которого зависит безопасность всего большого человеческого общества. Достичь возрождения авторитета российской семьи, укреплению базовых семейных ценностей и традиций возможно путем совершенствования семейной политики, развития содержания социальной поддержки семьи, духовно-нравственного воспитания населения, совершенствования социальных отношений, приобщения детей и молодежи к семейным ценностям, через сохранение культурных традиций и изучение родословия. Без крепких и сильных семей никогда не будет сильного и крепкого государства. Основной целью государственной социальной поддержки семьи и детей является благополучие семьи. Государственная семейная политика должна постоянно развиваться и совершенствоваться, опираясь на научные исследования, вводить новые

государственные стандарты, формировать новые механизмы взаимодействия с семьей, тем самым обеспечивая необходимые условия для реализации семьей ее основных функций.

2. Анализ работы с семьями, нуждающимися в социальной поддержке и помощи на примере ОГКУ ЦСПН Томского района

2.1 Социальная деятельность ОГКУ ЦСПН Томского района

Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Томского района» является некоммерческой организацией, возникшей на основании распоряжения Администрации Томской области от 15.12.2005 г. № 346-ра.

Учредителем ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» является Департамент социальной защиты населения Томской области.

Миссия Учреждения: Обеспечение реализации прав граждан на получение государственной социальной поддержки, социальной помощи, социального обслуживания, субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг, иных форм социальной поддержки населения, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Томской области.

Основные направления работы:

- прием, рассмотрение и обработка документов и информации, содержащих сведения о праве граждан на меры социальной поддержки и социальной помощи, определение размера мер социальной поддержки и социальной помощи;
- принятие решений в соответствии с действующим законодательством о предоставлении (приостановлении, прекращении) гражданам мер социальной поддержки и социальной помощи;
- оформление и выдача документов, подтверждающих право граждан на меры социальной поддержки и социальной помощи;
- ведение автоматизированной системы учета и обработки информации о предоставленных гражданам мерах социальной поддержки и социальной помощи, банка данных о детях находящихся в трудной ситуации;
- организация разъяснительной работы о видах, порядке и условиях предоставления мер социальной поддержки и социальной помощи гражданам;

- оказание материальной и иной помощи, мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе семьям с несовершеннолетними детьми;

- осуществление контроля правильности сведений, представляемых гражданами, влияющих на получение мер социальной поддержки и социальной помощи;

- осуществление контроля за соблюдением действующего законодательства при предоставлении гражданам мер социальной поддержки и социальной помощи, целевым использованием денежных средств, предназначенных для реализации мер социальной поддержки и социальной помощи;

- предоставление государственной услуги «Зачисление на социальное обслуживание на дому»;

- «Направление на стационарное социальное обслуживание в областные государственные учреждения социального обслуживания населения»;

- организация культурно-досуговых мероприятий с привлечением граждан старшего поколения и инвалидов в рамках работы Социальной комнаты;

- организация и проведение социально значимых мероприятий, праздничных мероприятий, приуроченных к памятным датам;

- обеспечение органов ЗАГС подарочными наборами детского ассортимента;

- учет и обеспечение граждан преклонного возраста путевками в ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»;

- проведение кампании по организации летнего отдыха детей [48].

Учреждение располагается по адресу: 634009, Томская область, г. Томск, ул. Р. Люксембург, 19

Организационная структура ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» линейно-функциональная и представлена на рисунке 1 [48].

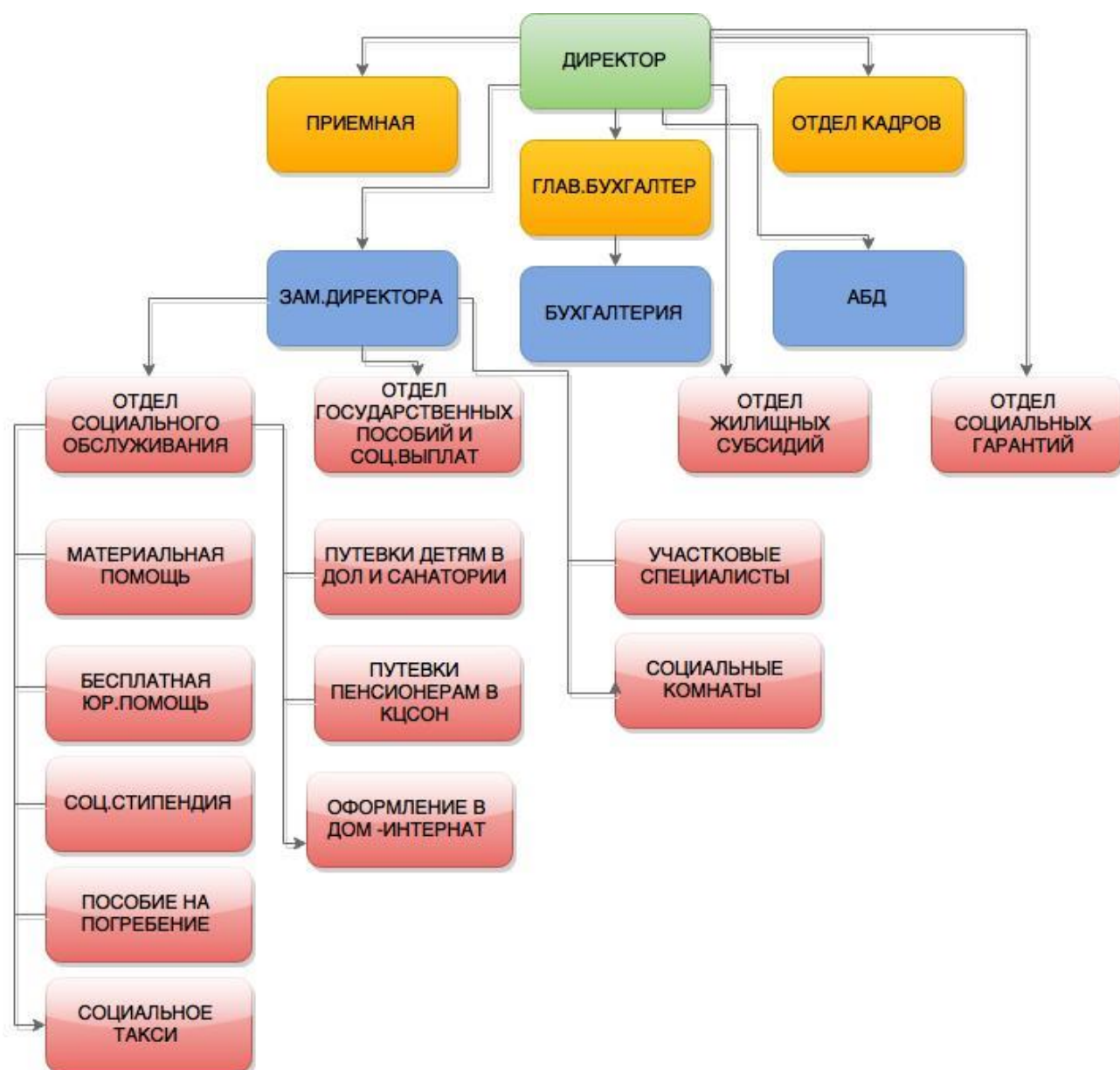


Рисунок 1 - Организационная структура ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района»

Социальные услуги учреждением предоставляются гражданам в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, на условиях социального договора. При оказании социальных услуг соблюдается конфиденциальность получаемой информации и персональных данных получателей.

Населенные пункты Томского района, где предоставляются социальные услуги: с. Рыболово, с. Воронино, с. Корнилово, п. Копылово, с. Курлек, с. Калтай, с. Межениновка, с. Коларово, п. С.Утес, п. Молодежный, с. Новорождественское, с. Мазалово, д. Романовка, д. Белоусово, с. Карбышево, с.

Моряковский Затон, с. Александровское, с. Зоркальцево, с. Итатка, с. Наумовка, п. Октябрьское, с. Семилужки, д. Халдеево, Кафтанчиково, Кандинка, Барабинка, Березкино, Сухоречье, Томское, Верхнее-сеченово, Мирный, Рассвет, Петухово, Басандайка, Турунтаево, Малиновка.

Услуги предоставляются тем семьям, которые испытывают финансовые трудности. Некоторые выплаты зависят от дохода семьи. Чтобы получать государственную помощь, семья должна быть признана малоимущей.

Малоимущая семья – семья, в которой среднедушевой доход по независящим от нее причинам, ниже прожиточного минимума.

Величина прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группам населения Томской области за IV квартал 2015 год представлена в таблице 3 [48].

Таблица 3 – Величина прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группам населения Томской области

На душу населения	10387 руб.
Трудоспособное население	10951 руб.
Для детей	10672 руб.
Для пенсионеров	8318 руб.

Прожиточный минимум устанавливается на один квартал, поэтому для получения льгот среднедушевой доход пересчитывается раз в квартал.

Малоимущая семья должна будет подтверждать свое право на получение государственной помощи каждый раз в три месяца.

За последние пять лет, опыт работы ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» показал, что самыми востребованными остаются социально-бытовые услуги, услуги срочной социальной помощи, реже социально-правовые услуги, меньше всего оказываются социально-трудовые и социально-педагогические услуги. Приоритетной формой социальной помощи пожилым людям и инвалидам является предоставление им социально-бытовых услуг на дому. По-прежнему эта форма обслуживания остается самой востребованной и экономически выгодной. Надомное социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов стало для всех

привычным явлением, так как эта технология социальной работы внедрена в практику социальных служб уже довольно давно. В ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» работают 47 социальных работников, на обслуживании находится 387 человек.

Центром ставится задача повышения качества предоставляемых социальных услуг, их доступность и адресность. Одновременно не прекращается поиск новых подходов к обеспечению высокого качества социального обслуживания, новых форм предоставления услуг.

В структуре документооборота ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» обращения граждан составляют порядка 6%. В 2015г. в Центр поступило 1917 обращений. Из них на личном приеме 484, письменных – 1433. В целом, по сравнению с 2014 г. общее число обращений уменьшилось на 9,6 %, количество письменных обращений уменьшилось на 3,6% (рисунок 2). Порядка 70% обращений от общего числа, как правило, связанных с оказанием материальной помощи, удовлетворяются. Обоснованных жалоб на ненадлежащее качество социального обслуживания не поступало [48].

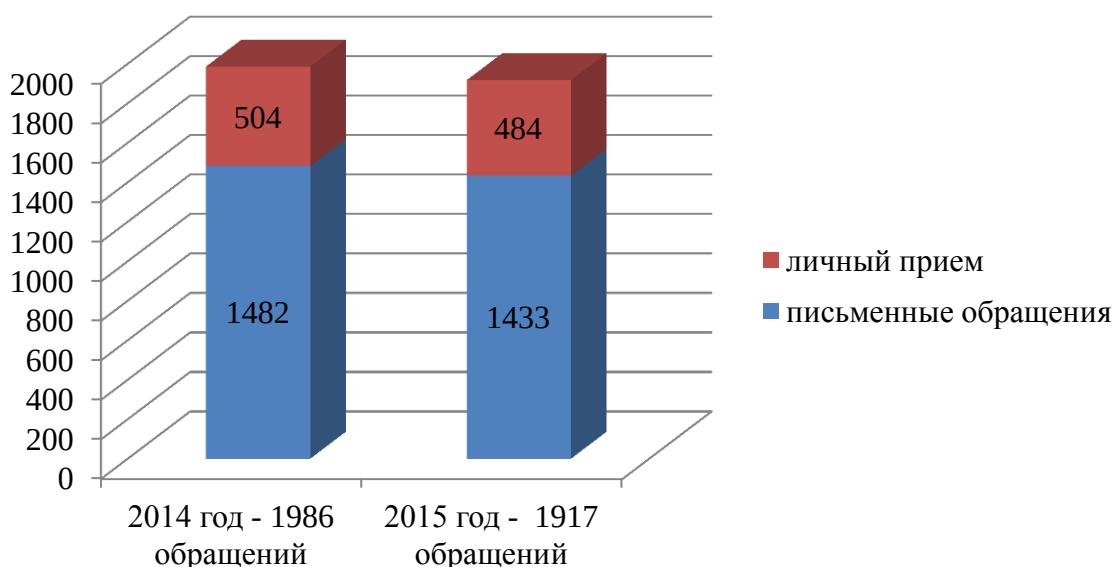


Рисунок 2 – Динамика обращений в ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района»

Более половины (56,0%-690) от общего числа письменных обращений

составляют вопросы обеспечения государственными пособиями и социальными выплатами.

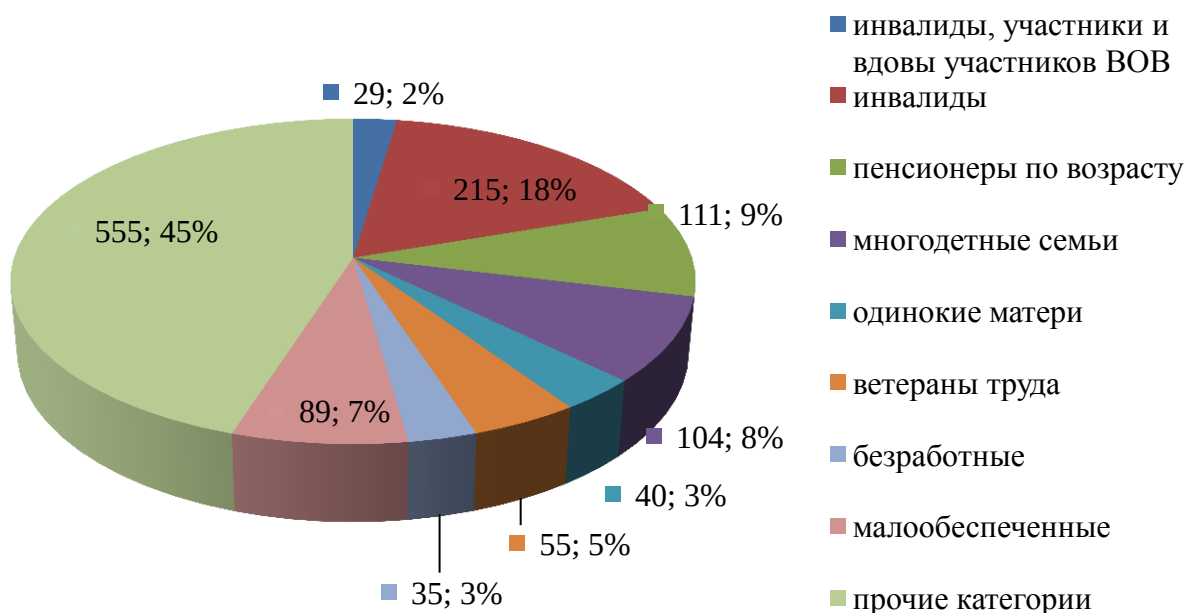


Рисунок 3 – Обращения по категориям заявителей

За последние годы учреждением расширен перечень дополнительных платных услуг для граждан, осуществляется социальное обслуживание на дому силами выездной мобильной бригады, которое пользуется большим спросом у граждан. За 2014-2015 годы значительно расширилась география обслуживаемой территории мобильной бригадой, почти вдвое увеличилось количество обслуживаемых граждан [47].

Размер пособий и льгот можно рассчитать на сайте Учреждения, в специальной форме (Приложение Б).

Специфика работы отделения помощи семье и детям предусматривает тесное сотрудничество и взаимодействие с органами и учреждениями, непосредственно решающими проблемы семьи и детей. Это образовательные и лечебно-профилактические учреждения, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы внутренних дел (рисунок 4).

Совместно с данными органами и учреждениями проводятся рейды и выходы в семьи, осуществляется обмен информацией по семьям и детям, участие специалистов в межведомственных мероприятиях и акциях.

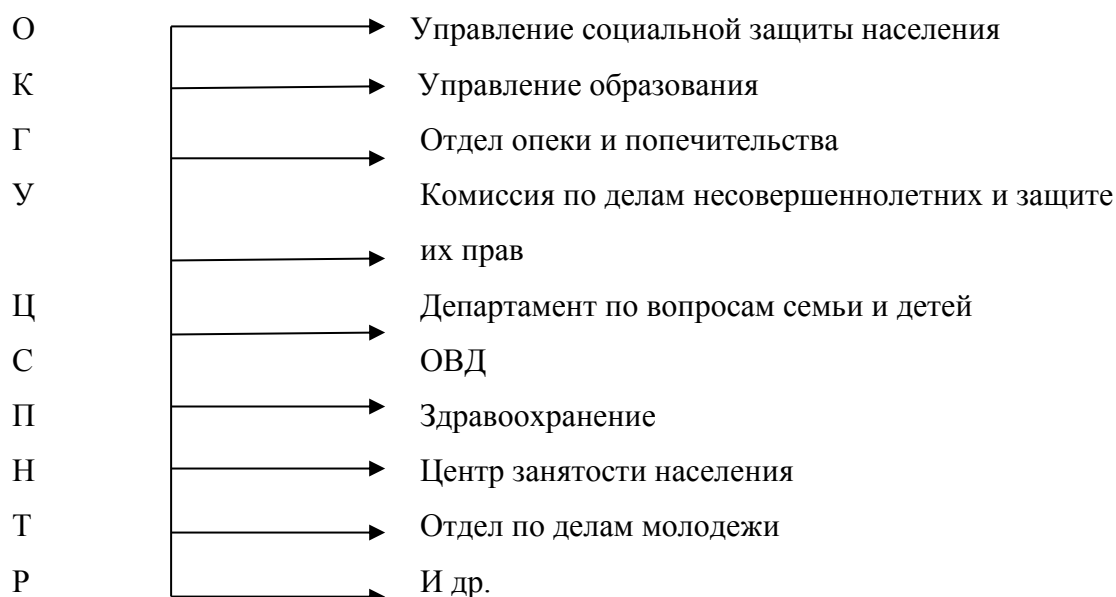


Рисунок 4 – Взаимодействие ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района»

Социальная поддержка ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» представляет собой комплекс мер по оказанию помощи некоторым группам населения, временно оказавшихся в тяжелом экономическом положении путем предоставления им информации, финансовых средств, кредитов, обучения и переобучения и других льгот. Отличительными признаками социальной поддержки являются временный или частичный характер; активное участие нуждающегося в решении проблемы.

2.2 Правовые основы работы ОГКУ ЦСПН Томского района

Основной закон, регламентирующий деятельность ОГКУ ЦСПН Томского района – Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [18].

Закон направлен на развитие системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации, повышение его уровня, качества и эффективности.

Закон сохраняет все права граждан на социальное обслуживание, которые были предусмотрены ранее, а также расширяет их возможности при

получении социальных услуг.

Законом, наряду с уже существующими принципами социального обслуживания, такими как: равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию, добровольность, конфиденциальность, адресность при предоставлении социальных услуг, устанавливаются новые принципы социального обслуживания, а именно:

- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг;
- достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;
- достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде (принцип подразумевает приоритет надомных форм социального обслуживания).

Кроме этого, каждое направление деятельности ОГКУ ЦСПН Томского района регламентируют дополнительные законодательные акты.

1. Отдел жилищных субсидий

Функции отдела:

- предоставление субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг;
- предоставление дополнительной меры социальной поддержки отдельных категорий граждан при предоставлении субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг (выплаты на дополнительную площадь и компенсационную выплату на приобретение и доставку твердого топлива).

Выплата производится в соответствии с:

- постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (в редакции постановлений Правительства Российской Федерации от 18.06.2007 № 379, от 24.12.2008 № 1001);
- Закон Томской области от 08.06.2006 года N 123-ОЗ «О

дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

2. Отдел по выплате пособий по беременности и родам.

Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»:

- пособие по беременности и родам;
- единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности;
- единовременное пособие при рождении ребенка;
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет.

Постановление Правительства от 03.11.1994 г. № 1206 «Об утверждении Порядка назначения и выплаты ежемесячных денежных компенсационных выплат отдельным категориям граждан»:

- ежемесячная компенсация лицам, осуществляющим уход за ребенком до достижения им 3-летнего возраста.

Закон Томской области от 16.12.2004 № 253-ОЗ «О социальной поддержке граждан, имеющих несовершеннолетних детей»:

- подарочный набор для новорожденного [48].

Закон Томской области от 07.11.2008 № 200-ОЗ «О мерах социальной поддержки беременных женщин и кормящих матерей на территории Томской области»:

- ежемесячные денежные выплаты для беременных и кормящих женщин.

Закон от 21.12.2010 № 55 «Об оказании мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории муниципального образования «Город Томск»:

- компенсация родителям (законным представителям) расходов на приобретение детского питания для детей первого и второго года жизни.

3. Бесплатная юридическая помощь

Бесплатная юридическая помощь оказывается в виде:

- правового консультирования в устной и письменной форме;
- составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;
- представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях в случаях и в порядке, которые установлены настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации [48].

Нормативные документы:

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 02.07.2013, 28.12.2013, 21.07.2014).
- Закон Томской области от 13 августа 2012 года № 149-ОЗ «Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Томской области» (с изменениями и дополнениями от 29.05.2014).
- Постановление Администрации Томской области от 23 ноября 2005 г. №118а «О порядке предоставления гражданам справки о среднедушевом доходе семьи (одиноко проживающего гражданина) для оказания бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам» (в редакции от 16.05.2006 №61а, от 03.07.2007 № 107а).
- Постановление Администрации Томской области от 18 февраля 2015 г. № 45а «Об утверждении перечня документов, необходимых для получения бесплатной юридической помощи гражданами на территории Томской области» [48].

4. Обслуживание инвалидов и сопровождающих их лиц легковым автомобильным транспортом (социальное такси).

Получатели услуги:

- инвалиды всех категорий, имеющих соответствующие медицинские

показания и право на получение транспортного средства, состоящие на учете в органах социальной защиты населения по состоянию на 1 января 2005 года, до момента получения ими бесплатно в безвозмездное пользование транспортного средства;

- инвалиды 1 и 2 групп всех категорий и детей-инвалидов, имеющих нарушения функций опорно-двигательного аппарата, значительно затрудняющие стояние и ходьбу;

- инвалиды 1 группы всех категорий и дети-инвалиды по зрению.

Правовое основание предоставления услуги:

- Федеральным законом Российской Федерации от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- Федеральным законом от 2.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Закон Томской области от 16.08.2005 № 135-ОЗ «О социальном обслуживании населения в Томской области» [48].

5. Назначение и выплата социального пособия на погребение.

В ходе услуги осуществляется прием документов для назначения и выплаты социального пособия на погребение, принимается решение о назначении либо об отказе в назначении пособия.

Правовое основание предоставления услуги:

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

- Закон Томской области от 12.01.2005 № 6-ОЗ «О погребении и похоронном деле в Томской области».

- Административный регламент предоставления государственной услуги «Назначение и выплата социального пособия на погребение умерших граждан (включая несовершеннолетних) в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196

дней беременности» (в ред. приказа Департамента социальной защиты населения Томской области от 11.11.2010 № 323) [48].

6. Социальная стипендия.

Заявителями являются учащиеся федеральных государственных образовательных учреждений начального профессионального образования, студенты федеральных государственных образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования, аспиранты и докторанты, студенты областных государственных образовательных учреждений среднего профессионального образования из числа: детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; лиц признанных в установленном порядке инвалидами I и II групп, пострадавших в результате аварии на Чернобыльской АЭС и других радиационных катастроф, инвалидов и ветеранов боевых действий, членов малоимущих семей, одиноко проживающих малоимущих граждан, проживающие на территории Томской области.

Правовое основание предоставления услуги:

- Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
- Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;
- Закон Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 N 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина, для оказания им государственной социальной помощи»;
- Постановление Правительства РФ от 27.06.2001 № 487 «Об утверждении типового положения о стипендиальном обеспечении и других

формах материальной поддержки учащихся федеральных государственных образовательных учреждений начального профессионального образования

– Постановление Администрации Томской области от 18.02.2005 № 30а «Об обеспечении стипендией студентов областных государственных образовательных учреждений среднего профессионального образования».

7. Материальная помощь.

Основной закон, регламентирующий предоставление материальной помощи – Закон Томской области от 8 октября 2014 года № 130-ОЗ «Об оказании материальной помощи в Томской области».

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления гражданина является его заявление в Учреждение.

Специалист Учреждения осуществляет регистрацию поступившего заявления в Журнале учета регистрации входящих заявлений граждан при предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 минут. В течение 2 рабочих дней с момента регистрации заявления гражданина специалист Учреждения направляет ему письменный ответ о регистрации заявления в произвольной форме [47].

Контроль предоставления государственной услуги в части социальной защиты семей с детьми осуществляется Департаментом по вопросам семьи и детей Томской области.

2.3 Эффективность реализации социальных функций ОГКУ ЦСПН Томского района

Критерии эффективности социальной деятельности ОГКУ ЦСПН Томского района обусловлены целями и задачами оказания социальных услуг населению и степенью их реализации.

Оценку социальной эффективности целесообразно осуществлять путем анализа:

– достижения целевых ориентиров, обеспечивающих социальную поддержку населения (количество обратившихся граждан и удовлетворенных обращений, количество проведенных мероприятий по социальной поддержке и т.д.);

– общественного мнения.

Для оценки эффективности деятельности рассмотрим обращений в ОГКУ ЦСПН Томского района за 2013-2015 года (таблица 4) [48].

Таблица 4 – Динамика обращений в ОГКУ ЦСПН Томского района

Показатели, чел.	2013 год	2014 год	2015 год
Количество обращений	1924	1917	1986
Удовлетворено обращений	1812	1794	1891
Уровень удовлетворенных обращений, %	0,88	0,87	0,90
Зачислено на социальное обслуживание на дому	162	184	175
Количество организованных культурно-досуговых мероприятий для инвалидов	3	3	4
Оказание материальной и иной помощи, мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе семьям с несовершеннолетними детьми	759	764	773
Количество подарочных наборов детского ассортимента, переданных в ЗАГС	1400	1315	1380
Количество удовлетворенных обращений по денежным компенсациям по детским путевкам	222	113	102

Эффективность деятельности ОГКУ ЦСПН Томского района по предоставлению социальных услуг можно оценить по количеству граждан: обратившихся, удовлетворенных, количество оказанной материальной помощи.

Количество обращений в ОГКУ ЦСПН Томского района в 2014 году осталось практически на прежнем уровне по сравнению с 2013. Однако в 2015 году количество обращений возросло на 3,6%. Также количество удовлетворенных обращений в 2015 году больше всего – 95%.

За 2015г. материальную помощь получили 773 человека, что на 9 человек больше, чем в 2014 году.

В 2015 году произошло увеличение количества организованных культурно-досуговых мероприятий для инвалидов.

Количество подарочных наборов детского ассортимента, переданных в

ЗАГС в 2014 году снизилось, однако в 2015 году достигло 1380 штук.

Из года в год происходит сокращение количества удовлетворенных обращений по денежным компенсациям по детским путевкам [48].

Далее проведем анализ общественного мнения.

В мае 2016 г. в ОГКУ ЦСПН Томского района проведено анкетирование на предмет удобства и эффективности его работы. Количество опрошенных респондентов составило 270 человек. Это посетители Центра в возрасте от 18 лет.

По форме проведения анкетирование было прямым (личным), специфика которого состоит в непосредственном, личном взаимодействии интервьюера и респондента в процессе их целенаправленного общения в холле Центра.

Прямое анкетирование позволяет собеседникам наладить контакт между собой, что способствует наиболее продуктивному общению, а, следовательно, и более объективному и тщательному анализу. Бланк анкеты находится в Приложении В.

Анкеты были обработаны и сведены в единую таблицу результата опроса (таблица 5).

Таблица 5 – Результаты опроса

Вопрос/ответ	Количество (чел.)	Процент (%)
1. Приходилось ли Вам ранее обращаться в ОГКУ ЦСПН Томского района за получением каких-либо социальных услуг?		
Да	221	82
Нет, впервые	49	18
2. За какими услугами вы обратились в ОГКУ ЦСПН Томского района?		
За бесплатной юридической помощью	24	9
За денежными компенсациями по детским путевкам	29	11
За материальной помощью, в связи с трудной жизненной ситуацией	145	54
За пособием по беременности и родам	56	21
По вопросам социального обслуживания на дому	4	1
За консультацией	12	4
3. Достигнута ли цель получения услуг ОГКУ ЦСПН Томского района?		
Да	219	81
Нет	34	13
Достигнута частично	17	6

Продолжение таблицы 5

4. Оцените уровень удовлетворенности услугами:		
Все устраивает	199	74
Услуги меня не устроили	28	10
Двойное впечатление	43	16
5. Откуда Вы чаще всего узнаете об услугах ОГКУ ЦСПН Томского района?		
Сайт	107	40
Знакомые / родственники / друзья	24	9
Стенды, вывески, плакаты, а также раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, памятки и т.п.) в ОГКУ ЦСПН Томского района и вне его	70	26
Телевидение	15	6
Периодические издания (газеты, журналы)	10	4
Радио	16	6
Другое	28	10
6. Организация и время ожидания в очереди		
Удовлетворен	166	61
Не удовлетворен	6	2
Затрудняюсь с ответом	98	36
7. Взаимодействие с работниками ОГКУ ЦСПН Томского района в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро)		
Удовлетворен	253	94
Не удовлетворен	10	4
Затрудняюсь с ответом	7	2
8. Что следует улучшить в работе ОГКУ ЦСПН Томского района?		
Повысить качество предлагаемых услуг	89	33
Предоставить возможность удаленного (через Интернет) контактирования и подачи заявок	30	11
Увеличить размер пособий по беременности и родам, пособий по уходу за ребенком	72	27
Внести в график работы ОГКУ ЦСПН Томского района субботу (-ы)	9	3
Предоставлять больше информации об услугах в ОГКУ ЦСПН Томского района в СМИ	51	19
Улучшить вентиляцию, освещение в помещениях ОГКУ ЦСПН Томского района	19	7
9. Какой вид PR-инструментов Вы считаете наиболее эффективным для ОГКУ ЦСПН Томского района?		
Интернет-сайт	113	42
Социальные сети	4	1
Газеты/ журналы	25	9
Телевидение	32	12
Радио	27	10
Вывески/ плакаты	69	26

Продолжение таблицы 5

10. Ваш возраст?		
От 18 до 24 лет	52	19
От 25 до 39 лет	117	43
От 40 до 54 лет	79	29
Старше 55 лет	22	8
11. Ваш род деятельности?		
Студенты	12	4
Работающие	40	15
Безработные	206	76
Пенсионеры	8	3
Инвалиды	4	2
12. Ваш пол?		
Мужской	95	35
Женский	175	65
13. Семейное положение?		
Холост/ не замужем	80	30
Женат/ замужем	106	39
В «гражданском браке»	84	31
14. Есть ли у Вас дети?		
Есть дети	186	69
Нет детей	84	31
15. Материальное положение?		
Малый доход	192	71
Средний доход	73	27
Высокий доход	5	2

Итак, в результате анкетирования, для оценки эффективности реализации социальных функций ОГКУ ЦСПН Томского района, выяснилось, что среди посетителей (95 мужчин и 175 женщин) 78% безработные, 15% работающих, 4% студентов и 3% пенсионеры. У 69% опрошенных есть дети. Также 71% признались в том, что имеют маленький доход. На вопрос о том, приходилось ли ранее обращаться в ОГКУ ЦСПН Томского района за получением каких-либо социальных услуг, 82% ответили положительно, 18% сказали, что обращаются за услугами впервые.

Опрос показал, что большинство обратились в ОГКУ ЦСПН Томского района за материальной помощью – 54%. 21% за пособием по беременности и родам, 11% обратились за денежными компенсациями по детским путевкам.

На рисунке 5 показано, как распределились ответы опрошенных участников.



Рисунок 5 – Диаграмма, показывающая, за какими услугами жители Томского района обратились в ОГКУ ЦСПН Томского района

Среди опрошенных 81% достигли цели получения услуг, 6% заявили, что цель достигнута частично. Как распределились ответы опрошенных участников наглядно можно увидеть на рисунке 6.

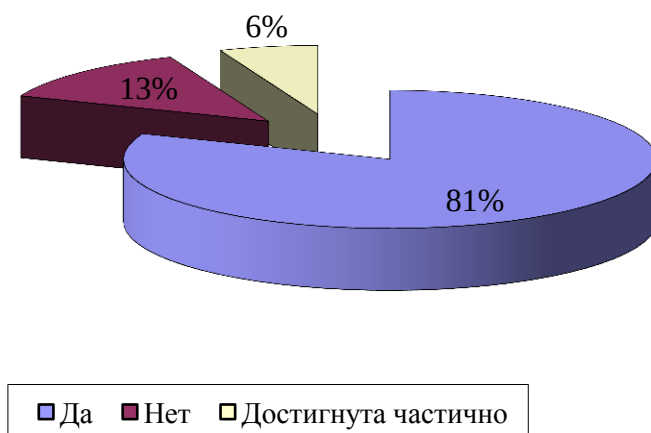
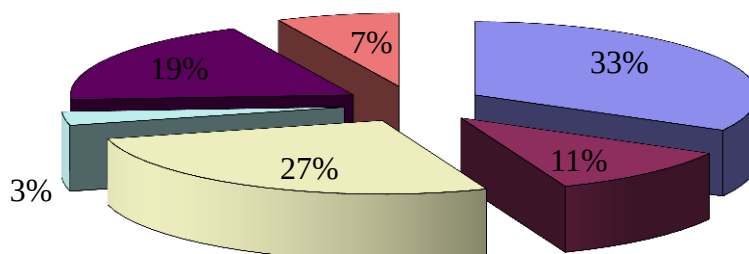


Рисунок 6 – Достигнута ли цель получения услуг ОГКУ ЦСПН Томского района

На рисунке 7 показано, как распределились голоса на вопрос «Что следует улучшить в работе ОГКУ ЦСПН Томского района?»

На данном рисунке видим, что большинство говорит о необходимости повысить качество предлагаемых услуг – 33%, далее посетители говорят об увеличении размера пособий по беременности и родам, пособий по уходу за ребенком – 27%, 11% сказали о предоставлении возможности удаленного доступа подачи заявлений и получения услуг, 19% ощущают недостаточную информативность об имеющихся услугах ОГКУ ЦСПН Томского района.



- Повысить качество предлагаемых услуг
- Предоставить возможность удаленного доступа подачи заявлений и получения услуги
- Увеличить размер пособий и компенсаций
- Внести в график работы субботы
- Предоставлять больше информации об услугах в ОГКУ ЦСПН Томского района в СМИ
- Улучшить вентиляцию, освещение в помещениях ОГКУ ЦСПН Томского района

Рисунок 7 – Что следует улучшить в работе ОГКУ ЦСПН
Томского района?

Большое время ожидания в очереди отметило лишь 2% респондентов, 61% удовлетворены небольшой очередью в ОГКУ ЦСПН Томского района и 36% затруднились с ответом.

На рисунке 8 наглядно показано, как распределились голоса.

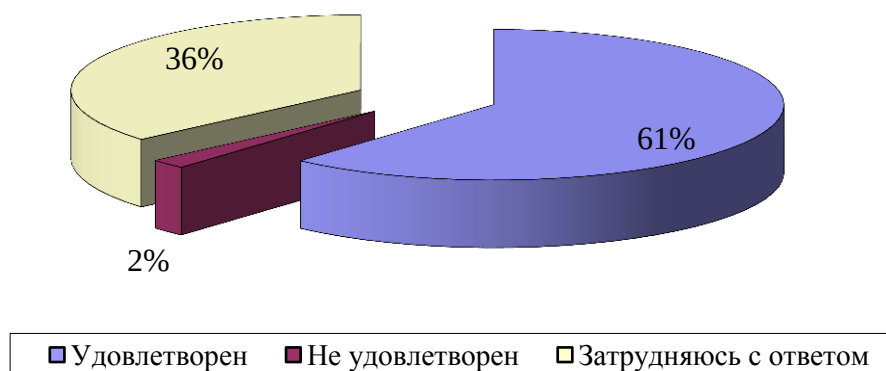


Рисунок 8 – Результат опроса о том, удовлетворены ли вы организацией и временем ожидания в очереди

На рисунке 9 изображен график, на котором показано как взаимодействие клиентов с работниками ОГКУ ЦСПН Томского района в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро) и уровень удовлетворенности услугами взаимосвязано между собой.

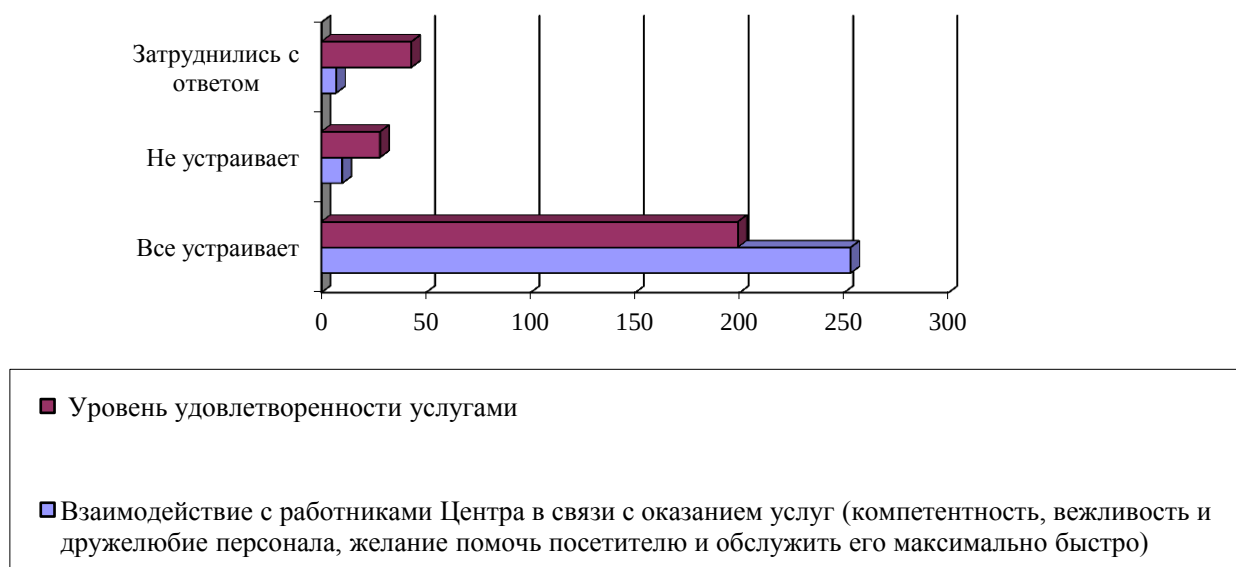


Рисунок 9 – Взаимосвязь взаимодействия клиентов с работниками ОГКУ ЦСПН Томского района в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро) и уровня удовлетворенности услугами

Отсюда видно, что наибольшее количество людей положительно оценили взаимодействие с работниками ОГКУ ЦСПН Томского района в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро) и данное взаимодействие оказалось ценнее и оценено выше, чем уровень удовлетворенности услугами.

Из опроса также стало понятно, что большая часть населения черпает информацию об услугах ОГКУ ЦСПН Томского района из интернета, в том числе с сайта Центра. ОГКУ ЦСПН Томского района необходимо начать уделять более тщательное внимание своему сайту.

Не смотря на удовлетворенность большинства посетителей ОГКУ ЦСПН Томского района и в целом эффективными социальными услугами, ключевой проблемой в сфере социальных услуг остается качество оказываемых услуг. Кроме того можно выделить следующие проблемные ситуации:

- несвоевременное решение проблем обратившихся;
- отсутствие должной обратной связи;
- нет достаточной информации об услугах ОГКУ ЦСПН Томского района в сети Интернет;
- множество бюрократических препятствий для получения услуги;
- сайт ОГКУ ЦСПН Томского района не обладает достаточной информативностью для понимания к кому, за какой услугой можно обратиться.

ОГКУ ЦСПН Томского района следует обратить внимание на практики других подобных учреждений. Использование опыта лучших практик будет стимулировать создание, внедрение, совершенствование и распространение инновационных социальных технологий, моделей и методик, направленных на расширение перечня и повышение качества услуг, предоставляемых детям и (или) семьям с детьми, нуждающихся в социальной защите.

3. Мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми и обоснование их эффективности

3.1 Выявление мероприятий по внедрению новых форм защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района

Внедрение инноваций предполагает существенные изменения в деятельности различных ведомств, а также совершенствование системы межведомственного взаимодействия. Поэтому очень важно, чтобы решение о внедрении инноваций нашло поддержку на уровне первых лиц Томской области. Проектирование изменений, как правило, включает определение содержания изменений (какие конкретно изменения необходимо внедрить), масштаба изменений (внедрение происходит на всей территории региона, либо в пилотном варианте на части его территории), разработку организационно-управленческой модели, определяющей, какие ведомства, организации, учреждения будут вовлечены в изменения, каким образом они вовлекаются, а также ресурсное обеспечение процесса. Как показывает практика, план действий по внедрению изменений обычно включает несколько основных направлений:

- совершенствование нормативно-правовой базы в целях создания условий для внедрения инновационных методов раннего выявления семей группы риска, закрепления нового порядка межведомственного взаимодействия;
- формирование института кураторов случая и обучение этих специалистов;
- информационная работа со специалистами учреждений и организаций, вовлеченных в деятельность по раннему выявлению [54].

Разработаем новую форму защиты семей с детьми для ОГКУ ЦСПН Томского района – создание реабилитационной среды для семей с детьми (семейный клуб).

Семейный клуб – средовая форма работы с семьями группы риска по

социальному сиротству, позволяет сформировать навыки позитивного социального взаимодействия, конструктивного разрешения конфликтов, организации досуга семьи.

Целевая группа услуги – семьи на ранней стадии кризиса, в которых выявлены факты нарушения прав ребенка (в том числе, в форме жесткого обращения), или установлен средний или высокий риск их возникновения, испытывающие дефицит ресурсов, в том числе:

- семьи с низкой родительской компетентностью;
- малоимущие семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
- семьи, где родители являются выпускниками детских домов;
- семьи опекунов;
- малоимущие неполные семьи;
- семьи с отцами-алкоголиками;
- семьи с родителями-инвалидами.

К основным характеристикам семей целевой группы можно отнести дефицит родительской компетентности. Родители в этих семьях плохо умеют наблюдать и интерпретировать сигналы ребенка, адекватно удовлетворять потребности ребенка, особенно потребности в общении, игре.

Другая общая характеристика – наличие у семей дефицита опыта организации совместного конструктивного досуга, опыта позитивного выстраивания социальных отношений внутри и вне семьи, отсутствие семейных традиций. Оказание психолого-педагогической поддержки семье в период преодоления кризиса.

Задачи мероприятия:

1. Создание реабилитационной развивающей среды общения для детей и взрослых членов семей-получателей услуги.
2. Предоставление психолого-педагогической и социальной поддержки для налаживания внутрисемейных отношений получателям услуги
3. Организация совместных мероприятий членов семейного клуба, в том числе по средствам интернета.

Клубная работа способствует преодолению изолированности семей, повышению уверенности родителей в решении социально-психологических проблем, более глубокому осознанию ими своей родительской роли. Работа клуба позволит детям и родителям овладеть способами конструктивного общения друг с другом, адекватными способами реагирования в конфликтных ситуациях, приобрести позитивный совместный опыт досуга и взаимоотношений и способствует профилактике жестокого обращения с ребенком. Все это будет происходить в ходе неформального взаимодействия детей и родителей друг с другом, с другими семьями и специалистами ОГКУ ЦСПН Томского района.

Важное качество клубного общения – его добровольный характер, атмосфера принятия и признания в социуме, чувство взаимного участия, взаимной ответственности, поддержки и безопасности. Для семей целевой группы услуги посещения клубных мероприятий привлекательно тем, что в процессе общения снимается целый ряд, так называемых, «личностных напряжений».

Услуга предполагает проведение регулярных групповых встреч семей с участием специалистов в условиях специально организованной реабилитационной среды общения. Встречи должны организовываться с периодичностью до 4-х раз в месяц.

В ходе этих встреч будут проводиться тематические занятия, тренинги и консультации для семей, мероприятия по организации семейного досуга, по обмену позитивным родительским опытом.

Программа мероприятий клуба должна адаптироваться в соответствии с потребностями и реабилитационными задачами в работе с каждой семьей и строиться поэтапно. В начале предоставления услуги проводится исследование особенностей семей и составляется план работы с семьей в рамках клуба, который периодически пересматривается и изменяется в соответствии с происходящими в семье изменениями. Специалистам ОГКУ ЦСПН Томского района необходимо регулярно анализировать динамику изменений у

получателей услуги.

Количество планируемых семей в клубе – 7 – 25 получателей услуги.
Период получения услуги для одной семьи – 12 месяцев.

Для того чтобы семейный клуб мог начать свою работу, необходимо подобрать (приспособить) помещения для различных видов клубной деятельности. С одной стороны, помещения должны быть физически доступными и привлекательными для получателей услуги, с другой - должны быть удобными для приема семей с маленькими детьми и с детьми старшего возраста. Поэтому необходимо использовать зонирование помещений для различных видов.

Основные этапы и мероприятия приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Основные этапы и мероприятия

Этап	Мероприятие	Результат
Подготовительный	Прием обращений/направлений от семей. Информирование обратившейся семьи о порядке и условиях предоставления услуги	Определены семьи – потенциальные получатели услуги. Члены семей знают порядок и условиях оказания услуги
	Проведение собрания членов клуба	Установлен личный контакт специалистов с семьями. Составлен график собеседований с семьями с целью выявления индивидуальных потребностей
	Проведение оценки индивидуальных потребностей ребенка и семьи, характера и объема помощи. Составление плана работы с каждой семьей-получателем услуги	Специалисты составили представление о характере и объеме помощи, необходимой для снижения риска нарушения прав ребенка в семье. План работы разработан совместно с семьей. План групповой работы и расписание работы специалистов составлены с учетом индивидуальных потребностей семей и утверждены
	Заключение договоров (соглашений) с семьями о выполнении плана работы с семьей	Договора с семьями заключены
Создание реабилитационной среды для семей Реализация планов работы с семьями	Проведение встреч членов клуба для свободного общения	Установлены доверительные отношения между участниками клуба. Сеть социальных контактов семей расширена
	Проведение тематических семейных занятий и семейных тренингов	Члены семьи владеют базовыми навыками конструктивного взаимодействия друг с другом и с окружающими в конфликтных ситуациях. Социальные контакты семьи позволяют получать необходимую поддержку. Семьи обсудили применяемые

Продолжение таблицы 6

		ими стратегии воспитания. Родители осознали свое родительское поведение и его влияние на детей
	Проведение семейных занятий в мастерских	Семьи освоили и применяют новые способы совместного времяпрепровождения Родители и дети мотивированы на использование полученных навыков в жизни семьи
	Проведение групповых занятий по повышению родительской компетентности	Родители владеют базовыми компетенциями, необходимыми для заботы и ухода за ребенком, для ненасильственного управления его поведением, для эффективного решения конфликтных ситуации, для организации его обучения и развития с учетом его индивидуальных особенностей
	Проведение семейных консультаций по итогам участия семей в работе клуба	Родители получили рекомендации по выстраиванию родительско-детских отношений
	Проведение досуговых мероприятий реабилитационной направленности	Семья практикует новые формы семейного досуга и отдыха, в том числе, с ориентацией на развитие детей и с учетом их индивидуальных потребностей. Укреплены функциональные связи внутри семейных подсистем и между ними
	Проведение тематических встреч с приглашенными специалистами (юрист, врач, др.) по запросам семей (по согласованию)	Родители получили новые знания и навыки по вопросам организации заботы и ухода за детьми в соответствии с их возрастными потребностями, регулярно применяют их в процессе воспитания детей
Мониторинг изменений в семейной ситуации в семьях получателей услуги	Проведение анализа и оценки реализации плана работы каждой семьи, оценки изменений семейной ситуации у получателей услуги	Сформированы рекомендации по дальнейшей работе с семьей
	Проведение консилиума для оценки результатов работы клуба и изменений в семьях	Рекомендации по работе с семьями согласованы всеми специалистами. Внесены коррективы в планы работы с семьями и в тематику семейных занятий и мероприятий клуба. Члены семей-членов семейного клуба осознают изменения, произошедшие за время посещения клуба в их семьях
Обеспечение качества оказания услуги	Самооценивание специалистом своей работы. Подготовка случая к супервизии. Прохождение специалистом супервизии	Осуществлен контроль качества оказания услуги. Определено соответствие деятельности требованиям стандарта Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей Проведена профилактика профессионального выгорания

В силу того, что родители могут не иметь устойчивых социальных связей, избегать контакта со специалистами, испытывать трудности в целенаправленной самоорганизации, их мотивация может быть снижена.

Способы мотивирования данным случае:

- мотивирующая беседа;
- пробное занятие с ребенком;
- пробное посещение клубных мероприятий или встреча в семейной гостиной;
- обращение к опыту и положительным историям других семей, посещающим клуб;
- вовлечение в клубную деятельность за счет дополнительных социальных услуг или сформированного контакта с социальным работником и т.д.

Для разных семей процесс вовлечения может продолжаться различное время.

Предоставление новой формы защиты должно предоставляться:

- на основании обращения гражданина (родителя, другого законного представителя ребенка). Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации и рассмотрению. Регистрация обращения о предоставлении услуги осуществляется в момент его поступления;
- по решению органа государственной власти, выполняющего полномочия по опеке и попечительству, в рамках принятия мер, направленных на защиту прав и законных интересов детей [54].

Качество оказания услуги зависит не только от соблюдения требований стандарта, но и от множества приходящих условий. Наиболее распространенные из них указаны в таблице 7.

В начале деятельности по услуге требуется провести ряд мероприятий, связанных с выявлением и привлечением потенциальных клиентов и их информированием об услуге. Для этого налаживаются контакты и заключается договор о сотрудничестве ОГКУ ЦСПН Томского района с органом,

осуществляющим полномочия по защите прав и законных интересов детей, так как услуга предназначена семьям, в которых дети признаны нуждающимися в государственной защите.

Таблица 7 – Типичные трудности при реализации услуги

Типичные трудности	Рекомендации по преодолению
Деструктивное поведение клиента в группе, нарушение правил клуба, потребительская позиция в отношении мероприятий семейного клуба	1. Восстановление и удерживание правил, регламента работы группы ведущими 2. Индивидуальная консультация психолога, совместное обсуждение позиции, намерений и результатов участия семьи в деятельности клуба 3. Создание ситуации успеха и активного действия, частичное делегирование допустимого уровня ответственности получателю услуги при проведении мероприятий клуба 4. Временно вывести клиента из группы и проводить с ним индивидуальную работу 5. Вынести данный случай на супервизию
Снижение посещаемости группы некоторыми родителями	1. Рекомендуется провести анализ причин, создать дополнительные условия для посещения мероприятий семейного клуба (в случае, когда семье не с кем оставить ребенка). 2. Создание дополнительной мотивации (создание ситуации заинтересованности, успеха)
Проявления синдрома эмоционального выгорания у специалиста	1. Увеличение числа супервизий, совместный разбор трудностей и поддержка в их преодолении 2. Повышение квалификации специалиста по темам, определенным супервизором для данного специалиста 3. Развитие навыков стрессоустойчивости и самовосстановления у специалистов 4. Методическое сопровождение и образовательная поддержка специалистов, развитие необходимых профессиональных навыков и компетенций 5. Развитие профессиональных коммуникаций специалистов, укрепление мотивации и повышение статуса специалистов

Помимо рассмотренной программы рассмотрим дополнительные направления и мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района (таблица 8).

Источники финансирования – бюджет Томской области, государственные внебюджетные фонды, иные источники в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таблица 8 – Направления и мероприятия по внедрению новых форм защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района

№	Направления	Мероприятия
1.	Совершенствование системы учета семей и правового регулирования их государственной поддержки	Разработка сайта с подробно выложенной информацией и онлайн консультациями; Организация и выпуск своей газеты, где были бы разъяснены права и льготы различных категорий семей
2.	Помощь семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в решении возникших проблем	Проведение тренингов помогающих преодолеть кризисную ситуацию в семье, и проведение обучающих тренингов; Увеличение выплат государственных пособий и компенсаций для семей, попавших в трудную жизненную ситуацию.
3.	Обеспечение совместного досуга и отдыха семей, пережившим или находящимся в кризисном состоянии	Проведение концертов для семей «Семейные ценности», пропаганда семейного благополучия
4.	Распространение новых технологий работы с семьей и детьми, повышение профессиональной компетенции специалистов, работающих с семьей и детьми	Проведение семинаров, круглых столов по проблемам семей с детьми, по проблемам семей, попавших в трудную жизненную ситуацию
5.	Повышение общественного статуса семьи, престижа семейного образа жизни и семейных ценностей у населения	Выпуск и размещение социальной рекламы, направленной на укрепление института семьи (плакаты, баннеры и другое)

Исполнители программы: ОГКУ ЦСПН Томского района при поддержке Департамента по вопросам семьи и детей по Томской области.

Разработанный учебно-методический план по внедрению новых форм защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Учебно-методический план

Направление	Содержание занятий	Количество занятий			
		1 год		2 год	
		Теория	Практика	Теория	Практика
Дополнительные мероприятия	Опросы и анкетирование	ежемесячно		ежемесячно	
	Наблюдение	ежедневно		ежедневно	
	Информационный стенд	ежемесячно		ежемесячно	
	Родительские собрания	2	-	2	-
	Благодарственное письмо	в течение года		в течение года	
	Индивидуальные беседы и консультации	по запросу		по запросу	
	Выпуск газет	по полугодиям		по полугодиям	
	Прогулки и экскурсии	-	8	-	8

Продолжение таблицы 9

	Совместные детско-родительские занятия	-	2	-	2
	Совместные детско-взрослые проекты	2	18	2	18
	ИТОГО:	32 занятия		32 занятия	
Семейный клуб	Вводное занятие	1	-	1	-
	Анкетирование, родительские сочинения	-	2	-	4
	Лекции	12	-	2	-
	Семинары-практикумы	2	1	1	1
	Тренинги	-	5	-	2
	Совместные детско-родительские тренинги	-	-	-	10
	Групповые консультации	-	8	-	10
	Индивидуальные консультации, беседы	по запросу		по запросу	
	Итоговое занятие	1	-	1	-
	ИТОГО:	32 занятия		32 занятия	

Ожидаемые результаты:

- уменьшение количества семей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- увеличение резервов семьи для самостоятельного преодоления в будущем кризисных ситуаций, и как следствие уменьшение количества обращений;
- повышение качества жизни семей, попавших в трудную жизненную ситуацию (увеличение среднедушевых денежных доходов; уменьшение семей с доходами ниже прожиточного минимума; снижение такого показателя как разводимость).

Таким образом, совершенствуя работу с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, грамотно выстраивая алгоритм работы, внедряя новые формы защиты, подключив к ней компетентных специалистов, постоянно анализируя каждый проведенный этап работы, можно рассчитывать на поддержание стабильности в таких семьях, что считается большим достижением и положительной оценкой работы ОГКУ ЦСПН Томского района.

3.2 Обоснование эффективности предложенных мероприятий

Анализ результатов работы специалистов ОГКУ ЦСПН Томского района по внедрению новых форм защиты семей с детьми завершается обоснованием эффективности предложенных мероприятий. В процессе реализации мероприятий результаты всей работы с каждой семьей фиксируются в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Это позволяет на всех уровнях провести анализ достигнутых результатов и оценку эффективности совместных действий специалистов при работе с семьей и ребенком.

Эффективность работы по социальной защите оцениваются по достигнутым результатам. Важным показателям того, что работа проведена успешно, является заинтересованность семьи в сотрудничестве. У многих семей меняется установка на здоровый образ жизни, восстанавливаются утраченные семейные связи, появляется контроль за учебной деятельностью детей, положительно меняется психологическая атмосфера семьи.

Наблюдая такие показатели у семей по итогу реабилитационного сезона, ОГКУ ЦСПН Томского района может завершать работу с такими семьями и не рекомендовать их на следующий реабилитационный сезон.

Семья является самым главным институтом социализации, через который ребенок усваивает основные социальные знания, приобретает нравственные умения и навыки, воспринимает ценности и идеалы, необходимые ему для жизни в обществе.

Непосредственный результат деятельности ОГКУ ЦСПН Томского района новых форм защиты по программе «Семейный клуб» – объем (количество) предоставленных услуг, измеряемый, как правило, числом потребителей, получивших услугу соответствующего качества.

Единицей измерения объема предоставления услуги является группа семей-получателей услуги по программе «Семейный клуб» в количестве 25 семей, получающих услугу в течение одного года. Именно по ней рассчитаем

предварительные результаты. В таблице 9 видим прогнозируемые результаты мероприятий.

Таблица 9 – Предварительные результаты мероприятий по программе «Семейный клуб»

Показатели	Количество обратившихся семей	Количество получивших положительный результат	Доля
Улучшение детско-родительских отношений и эмоционального микроклимата в семье	25	23	90%
Семьи, посетившие занятия клуба в полном объеме в соответствии с планами работы	25	20	80%
Семьи, в которых наблюдается расширение позитивных социальных связей и улучшение коммуникативных навыков	25	18	70%
Родители, которые демонстрируют навыки конструктивного общения с ребенком и навыки разрешения конфликтов	25	23	90%

Показатели оценки эффективности:

- доля семей, в которых наблюдается улучшение детско-родительских отношений и эмоционального микроклимата в семье, составляет не менее 90%;
- доля семей, посетивших занятия клуба в полном объеме в соответствии с планами работы, составляет не менее 80%;
- доля семей, в которых наблюдается расширение позитивных социальных связей и улучшение коммуникативных навыков, составляет не менее 70%;
- доля родителей, которые демонстрируют навыки конструктивного общения с ребенком и навыки разрешения конфликтов, составляет 90%;
- конечный социально значимый результат.

Кроме того, по прогнозам, возрастет количество проводимых мероприятий в ОГКУ ЦСПН Томского района. На протяжении нескольких лет в Учреждении культурно-досуговые мероприятия, в большинстве своем, проводились для старшего поколения и для инвалидов, начиная с 2016 года необходимо в большей степени внедрять и популяризовать мероприятия для семей с детьми. Таким образом, результативность предложенных мероприятий

будет заключаться еще и в количестве проведенных мероприятий для семей с детьми (Таблица 10).

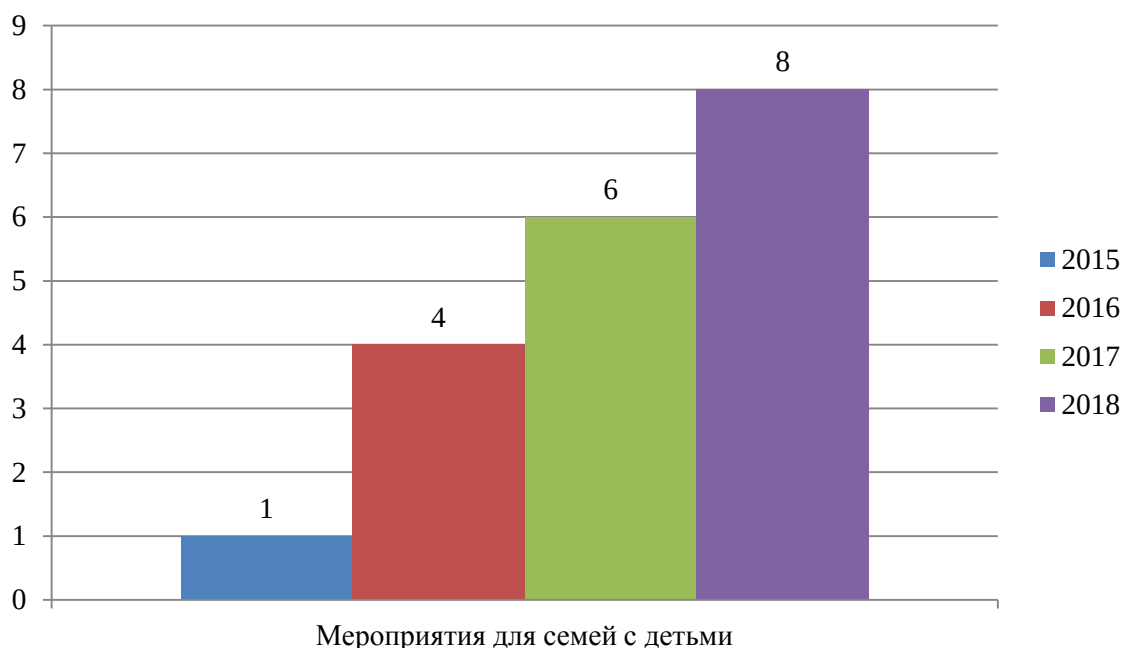


Рисунок 10 – Результативность успешно проведенных мероприятий
Ожидаемые эффекты предложенных мероприятий для ОГКУ ЦСПН
Томского района следующие:

1. Работа семейного клуба, как постоянно действующей структуры.
2. Распространение лучшего опыта семейного воспитания в семейных объединениях.
3. Обогащение совместного досуга родителей и детей.
4. Повышение педагогической компетентности семей по вопросам развития и воспитания детей.
5. Повышение результативности участия в конкурсах декоративно – прикладной и технической направленности.
6. Активизация деятельности родительской общественности по воссозданию лучших отечественных традиций семейного воспитания.
7. Создание передвижных тематических библиотек.
8. Пополнение фонда методических материалов по работе с семьей.
9. Освоение родителями приемов конструктивного разрешения конфликтов с ребенком, коррекция взаимоотношений, влияющих на

возникновение риска жестокого обращения с ребенком

10. Создание положительного эмоционального фона в семье, восстановление позитивных родительно-детских отношений, умение родителей распознавать эмоциональное состояние ребенка

11. Расширение позитивных социальных связей семьи и развитие навыков установления социальных связей и конструктивных коммуникативных навыков

12. Развитие навыков организации досуга семьи, способствующего развитию детей в соответствии с их возрастными потребностями.

Анализ эффективности проводимых мероприятий и внесение на его основе изменений в процесс реабилитации и функционирования разработанной модели способствует росту эффективности реализации социальных функций ОГКУ ЦСПН Томского района.

Заключение

В последние годы меры государственной поддержки семей с детьми стали более системными: реализован ряд приоритетных национальных проектов, вводятся новые виды материальной помощи, ежегодно с учетом инфляции индексируются размеры пособий и единовременных выплат семьям с детьми, материнский (семейный) капитал, развивается инфраструктура социальных услуг. Дополнительно к мерам государственной поддержки, оказываемым на федеральном уровне, субъектами Российской Федерации разрабатываются и реализуются собственные программы по поддержке детства, включающие региональные меры поддержки семей с детьми, различные виды помощи многодетным семьям, улучшение жилищных условий молодых семей и др.

Анализ теоретических источников, научной информации и имеющегося опыта работы с семьями позволяет сделать вывод о том, что семья «группы риска», нуждающаяся в поддержке, представляет собой сложное социальное образование. В процессе работы с семьей у специалиста по социальной работе, психолога и социального педагога возникает необходимость выявить и понять истинные мотивы, побуждающие родителей реализовывать тот или иной тип поведения по отношению к собственным детям, а также основное содержание родительской позиции. Основываясь на данных знаниях и объективных сведениях об особенностях семьи можно выстроить и реализовать комплекс эффективных мероприятий, позволяющих повысить уровень социальной устойчивости семьи.

Обеспечение реализации прав граждан на получение государственной социальной поддержки, социальной помощи, социального обслуживания, субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг, иных форм социальной поддержки населения, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Томской области на территории Томского района реализует ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района».

За последние пять лет, опыт работы ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Томского района» показал, что самыми востребованными остаются социально-бытовые услуги, услуги срочной социальной помощи, реже социально-правовые услуги, меньше всего оказываются социально-трудовые и социально-педагогические услуги.

Основной закон, регламентирующий деятельность ОГКУ ЦСПН Томского района – Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Количество обращений в ОГКУ ЦСПН Томского района в 2014 году осталось практически на прежнем уровне по сравнению с 2013. Однако в 2015 году количество обращений возросло на 3,6%. Также количество удовлетворенных обращений в 2015 году больше всего – 95%.

Проведенное исследование показало, что чаще всего томики обращаются за материальной помощью в ОГКУ ЦСПН Томского района - 54%. 21% за пособием по беременности и родам, 11% обратились за денежными компенсациями по детским путевкам.

Среди опрошенных 81% достигли цели получения услуг, 6% заявили, что цель достигнута частично.

Большинство респондентов говорят о необходимости повысить качество предлагаемых услуг – 33%.

Основными технологиями социальной защиты семей с детьми в ОГКУ ЦСПН Томского района являются: профилактика семейного неблагополучия с выявлением семей на ранней стадии кризисной ситуации, путем выявления таких семей и постановке их на учет и комплексная материальная поддержка семей с детьми в соответствии с действующими программами и законодательством Томской области.

Однако этих мер не достаточно. Основные проблемы ОГКУ ЦСПН Томского района – это недостаточная эффективность работы и снижение финансирования. Учреждению необходимо обращать на современные технологии социальной поддержки и внедрять удачные практики с подобных

учреждений других регионов. Один из источников подобных практик – журнал «Беспризорник».

С целью совершенствования мероприятия по социальной защите семей с детьми, предложена новая форма защиты – создание реабилитационной среды для семей с детьми – «Семейный клуб». Данный клуб должен позволить сформировать навыки позитивного социального взаимодействия, конструктивного разрешения конфликтов, организации досуга семьи.

Услуга предполагает проведение регулярных групповых встреч семей с участием специалистов в условиях специально организованной реабилитационной среды общения.

В ходе этих встреч проводятся тематические занятия, тренинги и консультации для семей, мероприятия по организации семейного досуга, по обмену позитивным родительским опытом.

Программа мероприятий клуба адаптируется в соответствии с потребностями и реабилитационными задачами в работе с каждой семьей и строится поэтапно. В начале предоставления услуги проводится исследование особенностей семей и составляется план работы с семьей в рамках клуба, который периодически пересматривается и изменяется в соответствии с происходящими в семье изменениями. Специалисты регулярно анализируют динамику изменений у получателей услуги.

Кроме этого, рекомендованы и дополнительные мероприятия:

- разработка нового более современного сайта с подробно выложенной информацией и онлайн консультациями;
- организация и выпуск своей газеты, где были бы разъяснены права и льготы различных категорий семей;
- проведение концертов для семей «Семейные ценности», пропаганда семейного благополучия;
- проведение семинаров, круглых столов по проблемам семей с детьми, по проблемам семей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- выпуск и размещение социальной рекламы, направленной на

укрепление института семьи (плакаты, баннеры и другое).

Предварительный расчет эффективности предложенных мероприятий показал положительный результат. В результате мероприятий на 90% возрастет доли семей, в которых наблюдается улучшение детско-родительских отношений и эмоционального микроклимата в семье, на 70% произойдет расширение позитивных социальных связей и улучшение коммуникативных навыков в семьях, которые демонстрируют навыки конструктивного общения с ребенком и навыки разрешения конфликтов.

Кроме того, по прогнозам, возрастет количество проводимых мероприятий в ОГКУ ЦСПН Томского района.

В качестве дополнительных эффектов можно назвать следующее:

1. Клуб позволит распространить лучший опыт семейного воспитания и начнет работать на постоянной основе, обогащая досуг семей с детьми.

2. Повысится педагогическая компетентность семей с детьми, в том числе в плане разрешения конфликтов.

3. Произойдет развитие навыков организации досуга семьи, способствующего развитию детей в соответствии с их возрастными потребностями.

Вместе с тем, эффективность реализации данных мероприятий во многом определяет возможность достижения целей и задач социальной политики государства в целом.

Список использованной литературы

1. Конституция РФ Правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru /document/cons_doc_LAW_28399/ (дата доступа 06.04.2016)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1 от 30.11.1994 № 51, часть 2 от 26.01.1996 №14-ФЗ, часть 3 от 26.11.2001 № 146-ФЗ, часть 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ).
3. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ.
4. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (принят ГД ФС РФ 08.12.1995) (действующая редакция от 20.04.2015).
5. Трудовой кодекс РФ [Электронный ресурс] // URL: <http://base.garant.ru/12125268/> (дата доступа 06.04.2016)
6. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023 (дата доступа 18.02.2016)
7. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями)
8. Федеральный закон от 2 апреля 2014г. № 62-ФЗ «О внесении изменений в статьи 25 и 251 Федерального закона «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
9. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 31.12.2014, с изм. от 02.05.2015) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2015).
10. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей».

11. Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».
12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 05.12.2006 № 207-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части государственной поддержки граждан, имеющих детей».
14. Федеральный закон от 29.12.2006 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей».
15. Федеральный закон от 29.06.2009 № 130-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» по вопросам установления трудовой пенсии по случаю потери кормильца детям, потерявшим обоих родителей, и восстановлении пенсии».
16. Федеральный закон от 17.07.2009 № 169-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об актах гражданского состояния».
17. Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».
18. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
19. Закон Томской области от 8 октября 2014 года № 127-ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области» (постановление Законодательной Думы от 25.09.2014 № 2240).
20. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы».
21. Абанкина И.В. Дискуссионные вопросы экономики в проекте Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» // Народное образование. – 2011. – №8. – С. 94-98
22. Беженцев А. Культурно-досуговая деятельность несовершеннолетних в летний период как фактор формирования правопослушной личности

подростков // Беспризорник. – 2013. – №1 – С. 59-63

23. Бердышев И.С. Проблемы здорового развития ребенка и детская психотравма. Материалы Интернет-семинара для специалистов в области социальной работы по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних / И.С. Бердышев М.Б Казакова., А.Г Малышев., Г.В Соловьева. – СПб: Изд-во Санкт-Петербургское бюджетное учреждение социальной помощи семье и детям «Региональный центр «Семья», 2012. – 96 с.

24. Гордиевская Д. Площадка профилактики... // Беспризорник. – 2012. – №5 – С. 54-61

25. Дерябина В.В. Современные технологии комплексной работы с несовершеннолетними и их семьями, оказавшимся в социально-опасной ситуации./ В.В. Дерябина, А.Н. Михайлов, А.В. Кобелева, К.В. Романовская – М., Центр коррекционных технологий, 2010. – 149 с.

26. Дети в трудной жизненной ситуации: новые подходы к решению проблемы. – М.: 2010. – 91 с.

27. Жеребин В.М. Индикаторы качества жизни населения // Научно-информационный журнал «Вопросы статистики». – 2012. – №3. – 88 с.

28. Зайцев Д. В. Сиротство в России: причины, отношение в обществе, социальная профилактика (по результатам обзора исследований и анализа мнений) / Д. В. Зайцев // Отечественный журнал социальной работы. – 2013. – № 1. – С. 106–117.

29. Крисань Т.В. Технологии работы психолога с семьями, находящимися в социально опасном положении.// Работник социальной службы. – 2012. – № 10. – С. 59-62.

30. Методическое пособие по практическому использованию модели механизма «субъектной» социализации в целом и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении/ Под ред. академика РАН М.К. Горшкова. – М.: Институт социологии РАН, 2015. – 215 с.

31. Мусина В.П. Социальное сопровождение детей из неблагополучных семей на примере подросткового центра//Ученые записки, СПбГИПСР Выпуск 2. Том

22, 2014. – С. 87-90.

32. Наилова, М.Л. Социально-педагогические технологии работы с «трудными» детьми [Текст] / М.Л. Наилова. – Волгоград: Учитель, 2011. – 232 с.

33. Обеспечение социально-правовых и психолого-педагогических условий социализации детей: состояние, проблемы, современные подходы: Материалы научно-практической конференции 6-7 декабря 2011 г. – 2 ч. – Салехард. – 92 с.

34. Осипова И. И. Система предотвращения социального сиротства: дис. д-ра социологических наук: код специальности ВАК: 22.00.04 / И. И. Осипова. – Нижний Новгород, 2009. – 329 с.

35. Ослон В.Н. Организационная модель психосоциального сопровождения замещающей семьи// Психологическая наука и образование, 2015. – №2. – С. 1-13.

36. Проблемы моделирования социальных процессов: Россия и страны АТР: материалы Всерос. научно-практич. конф. с междунар. участием, Владивосток, 11–13 ноября 2015 г.) / [отв. ред. И.Г. Кузина]. – Владивосток: Дальневост. федерал. ун-т, 2015. – 368 с.

37. Родионова В. Профориентационная работа // Беспризорник. – 2013. – №4 – С. 6-11

38. Система социального психолого-педагогического сопровождения семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации (Из опыта работы ЧОЦСЗ «Семья»)/ Методическое пособие. – Челябинск, 2015. – 136 с.

39. Социальные технологии по работе с семьей: традиции и инновации. – Кострома: ГКУ ОСРЦН «Добрый дом», 2012. – 47с.

40. Участковая социальная служба как эффективная технология предупреждения сложной жизненной ситуации. – Астрахань, 2013. – 78 с.

41. Филиппова Н. Алгоритм предупреждения социального сиротства // Беспризорник. – 2013. – №4 – С. 61-66

42. Филиппова Н. Приемная семья как способ решения проблемы социальной исключенности детей // Беспризорник. – 2013. – №6 – С. 36-37.

43. Шеметова Т. Социальный патронат семьи: помощь родителям и детям //

Беспризорник. – 2013. – №2 – С. 43-45.

44. Эффективные технологии профилактики социального сиротства и сохранения ребенка в кровной семье: Сборник материалов по итогам конкурса «Защитник детства» // Профессиональная библиотека работника социальной службы. – 2015. – № 2. – 256 с.

45. Доклад о результатах и основных направлениях деятельности на 2015-2017 годы Департамента по вопросам семьи и детей Томской области [Электронный ресурс] // URL: http://storage.esp.tomsk.gov.ru/files/71796/Drond_2015-2017.pdf (дата доступа 06.04.2016).

46. Основные направления деятельности Департамента по вопросам семьи и детей Томской области. [Электронный ресурс] // URL: <http://xn--d1acamtqo4g.xn--80aac8ahcndygbk4k9a.xn--p1ai/Osnovnie-napravleniya-deyatelnosti> (дата обращения 06.04.2016)

47. Официальный сайт Департамента по вопросу семьи и детей по Томской области. [Электронный ресурс] // URL: <http://family.tomsk.gov.ru/> (дата доступа 20.05.2016)

48. Официальный сайт ОКГУ «Центр социальной поддержки населения Томского района». [Электронный ресурс] // URL: <http://tom.social.tomsk.gov.ru/> (дата доступа 20.05.2016)

49. Пособие приемным родителям в 2016 году: единовременное и ежемесячное, как получить. [Электронный ресурс] // URL: <http://subsidi.net/рождение-ребенка/item/740-пособие-приемным-родителям.html> (дата доступа 20.05.2016).

50. Сколько в России детей сирот статистика на 2015 год [Электронный ресурс] // URL: <http://skolko-v-rossii-detey-sirot-statistika-na-2015-god.opentown.org/> (дата доступа 20.05.2016).

51. Социальная поддержка семей с детьми в Томской области [Электронный ресурс] // URL: http://sibmama.ru/posobiya_tomsk.htm (дата доступа 20.05.2016).

52. Социальное положение и уровень жизни населения России – 2014 г. // Сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс] // URL: http://www.gks.ru/bgd/regl/b14_44/Main.htm (дата доступа 10.05.2016).

53. Федеральное агентство по делам молодёжи [Электронный ресурс]. – Режим доступа. – URL: <http://www.fadm.gov.ru/regionmain/> (дата обращения 20.05.2016).

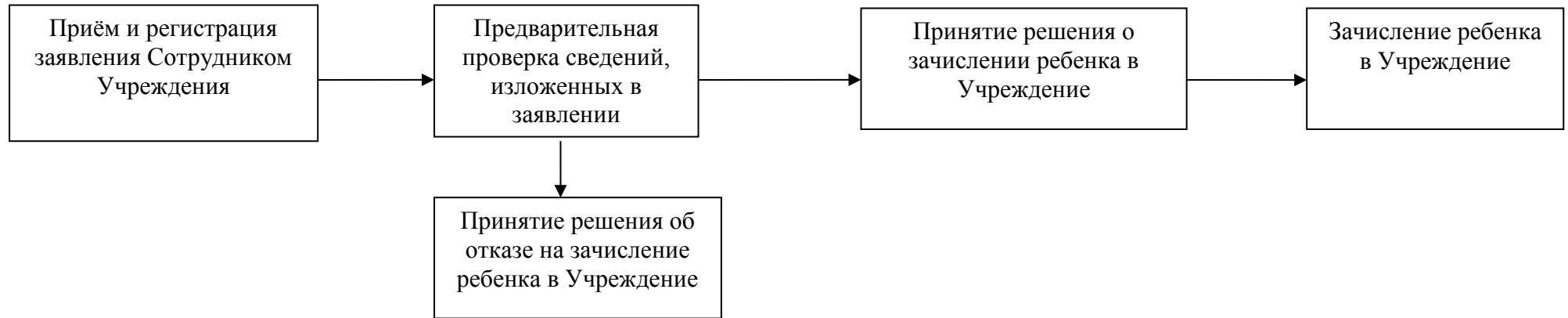
54. Фонд поддержки детей находящихся в трудной жизненной ситуации [Электронный ресурс] // URL: <http://fond-detyam.ru/> (дата доступа 20.05.2016).

Приложения

Приложение А

Блок-схема

последовательности административных процедур при исполнении государственной услуги
«Зачисление на социальное обслуживание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по заявлениям
граждан»



Расчет субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

← → ↻ socialwork.tomsk.gov.ru/subs/index.html ☆ 🌐 d p

Уважаемые жители Томской области!
Предлагаем Вам самостоятельно рассчитать субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Категория благоустройства жилого помещения

Муниципальное образование: Томск ▼	
Отопление	☒ Централизованное или электроотопление ☐ Отопление от газового оборудования ☐ Отопление от твердого топлива
Горячее водоснабжение	☒ Есть ☐ Нет
Холодное водоснабжение	☒ Есть ☐ Нет
Водоотведение	☒ Есть ☐ Нет
Электроснабжение	☒ Есть ☐ Нет
Лифт	☒ Есть ☐ Нет
Категория владения или пользования жилого помещения	пользователь жилого помещения в гос. или мун. жилищном фонде ▼
Тип дома: многоквартирный	☒ Да ☐ нет
Освобожден от взноса на кап. ремонт	☐ Да ☒ Нет
Освобожден от платы за наем	☐ Да ☒ Нет
Категория 1 (стандарты 3080 2370 2190), группа: 1 Прожиточный минимум: 11303	
Населенный пункт или поселение: Томск ▼	

Сведения о составе и доходах семьи

Количество членов семьи: 1 ▼	☐ Использовать льготную шкалу
Статус члена семьи	Среднемесячный доход члена семьи за последние 6 месяцев (в рублях)
1. Трудоспособный ▼	8000
Итого (совокупный/среднедушевой) доход:	8000/8000

Итоговые начисления из квитанций за последний месяц

Услуга	Начислено (руб.)	Без льгот (руб.)
Содержание жилья	1068	1068
Текущий ремонт	615	615
Отопление	216	216
Горячая вода	205	205
Очистка стоков	92	92
Мусор	10	10
Лифт	20	20
Холодная вода	215	215
Вода ГВС	98	98
Электроэнергия	206	206
Газ	0	
Канализация	84	84
Итого ЖК начислений	2829.00	2829.00
Сумма полученных мер социальной поддержки на оплату ЖКУ	0	
ЖК начисления минус МСП на оплату ЖКУ	2829.00	2829.00
Рассчитанная сумма субсидии: 2570.4 рублей		

Итоговая сумма субсидии (к выплате): 2570.4 рублей

Данный расчет носит информативный характер.

Анкета

Мнения посетителей ОГКУ ЦСПН Томского района о работе Центра

1. Приходилось ли Вам ранее обращаться в ОГКУ ЦСПН Томского района за получением каких-либо социальных услуг?

- а) да;
- б) нет, впервые.

2. За какими услугами вы обратились в ОГКУ ЦСПН Томского района?

- а) за бесплатной юридической помощью;
- б) за денежными компенсациями по детским путевкам ;
- в) за материальной помощью, в связи с трудной жизненной ситуацией;
- г) за пособием по беременности и родам;
- д) по вопросам социального обслуживания на дому;
- е) за консультацией;

3. Достигнута ли цель получения услуг ОГКУ ЦСПН Томского района?

- а) да;
- б) нет;
- в) достигнута частично.

4. Оцените уровень удовлетворенности услугами:

- а) все устраивает;
- б) услуги меня не устроили;
- в) двоякое впечатление.

5. Откуда Вы чаще всего узнаете об услугах ОГКУ ЦСПН Томского района?

- а) сайт;
- б) знакомые / родственники / друзья;
- в) стенды, вывески, плакаты, а также раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, памятки и т.п.) в ОГКУ ЦСПН Томского района и вне его;
- г) телевидение;
- д) периодические издания (газеты, журналы);
- е) радио;
- ж) другое.

6. Организация и время ожидания в очереди:

- а) удовлетворен;
- б) не удовлетворен;
- в) затрудняюсь с ответом.

7. Взаимодействие с работниками ОГКУ ЦСПН Томского района в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро):

- а) удовлетворен;
- б) не удовлетворен;
- в) затрудняюсь с ответом.

Приложение В (продолжение)

8. Что следует улучшить в работе ОГКУ ЦСПН Томского района?

- а) повысить качество предлагаемых услуг;
- б) предоставить возможность удаленного (через Интернет) контактирования и подачи заявок;
- в) увеличить размер пособий по беременности и родам, пособий по уходу за ребенком;
- г) внести в график работы ОГКУ ЦСПН Томского района субботу (-ы) ;
- д) предоставлять больше информации об услугах в ОГКУ ЦСПН Томского района и СМИ;
- е) улучшить вентиляцию, освещение в помещениях ОГКУ ЦСПН Томского района.

9. Какой вид PR-инструментов Вы считаете наиболее эффективным для ОГКУ ЦСПН Томского района:

- а) интернет-сайт;
- б) социальные сети;
- в) газеты/ журналы;
- г) телевидение;
- д) радио;
- е) вывести /плакаты.

10. Ваш возраст:

- а) от 18 до 24 лет;
- в) от 25 до 39 лет;
- г) от 40 до 54 лет;
- д) старше 55 лет.

11. Ваш род деятельности:

- а) студенты;
- б) работающие;
- в) безработные;
- г) пенсионеры.

12. Ваш пол:

- а) мужской;
- б) женский.

13. Семейное положение:

- а) холост/ не замужем;
- б) женат/ за мужем;
- в) в «гражданском браке».

14. Есть ли у Вас дети:

- а) есть дети;
- б) нет детей.

15. Материальное положение:

- а) малый доход;
- б) средний доход;
- в) высокий доход.

Спасибо!