

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

**ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С
МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 1408170

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

**ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С
МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 1408170

Исполнитель: студент группы СР-404	_____	А.В.Мальцев
Руководитель: канд. ист. наук, доцент	_____	Н.С. Сажина
Нормоконтролер: ст.преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретико-методологические подходы к исследованию малообеспеченных семей.....	6
1.1. Общая характеристика малообеспеченных семей.....	6
1.2. Проблемы малообеспеченных семей.....	13
1.3. Нормативно-правовое урегулирование социальной защиты малообеспеченных семей.....	18
Глава 2. Основные направления социальной работы с малообеспеченными семьями.....	30
2.1. Особенности социальной работы с малообеспеченными семьями на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».....	30
2.2. Рекомендации по совершенствованию социальной работы в ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».....	49
Заключение.....	54
Список источников и литературы.....	56
Приложение.....	59

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении всей истории человечества, родственные отношения, и в первую очередь семья, играли важную роль в становлении и социализации личности. В дальнейшем институт семьи становился той самой «ячейкой общества», которая и составляла фундамент для формирования цивилизованного и процветающего общества. Конечно же в современном мире семья занимает особое место в создании благоприятной социальной, экономической и политической сферы страны.

Стоит отметить, что по своей значимости институт семьи сегодня, по сравнению с другими социальными институтами, имеет большое влияние на развитие будущего. Ведь именно в семье закладываются основы нравственности, мировоззрения человека, формируются нормы поведения в обществе, раскрываются внутренний мир и индивидуальные качества личности. Именно в семье происходит полная подготовка нового члена общества. Кроме этого, семья на протяжении всей жизни человека способствует его самоутверждению, стимулирует социальную и творческую активность личности, раскрывает его индивидуальность.

Переход к рыночной системе хозяйствования, а также длящийся в настоящее время мировой финансовый кризис болезненно отразились на состоянии семьи как социального института. Демографические исследования показывают, что происходит катастрофическое падение рождаемости, а социологические исследования отмечают рост числа асоциальных семей и предсказывают снижение жизненного уровня¹.

Актуальность проблемы: В современных условиях семья переживает серьезные проблемы, которые всецело влияют на ее благополучие, а также негативно сказываются не только на каждом ее члене, но и влияют на стабильность и развитие всего общества. Различного рода проблемы не дают полноценно реализовывать семье ее функции, поэтому институт семьи

¹ Киров П. Какую семью можно признать малоимущей. Помощь малоимущим семьям / П. Киров. Москва: Колос, 2014. 62 с.

нуждается в помощи и поддержке со стороны государства, для безболезненного преодоления различных трудных жизненных ситуаций.

На сегодняшний день в поддержке и помощи нуждаются большое количество семей, которым необходимо преодолеть социально-экономические, социально-бытовые, социально-психологические и прочие проблемы. Семьи, находящиеся в кругу выше перечисленных проблем, относятся к категории малообеспеченных семей.

Особое значение в процессе оказания социальной помощи малообеспеченным семьям занимает социальная работа, которая и направлена на решение социальных проблем семьи и восстановления ее социально-экономического благополучия¹.

Объект исследования: особенности социальной работы с малообеспеченными семьями.

Предмет исследования: социальная работа с малообеспеченными семьями.

Цель: изучить меры социальной поддержки малообеспеченных семей и разработать рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».

Задачи исследования:

- проанализировать состояние и проблемы малообеспеченных семей в современном обществе РФ;
- проанализировать нормативно-правовую базу социальной защиты малообеспеченных семей;
- описать меры социальной поддержки и основные направления социальной работы с малообеспеченными семьями;

¹ Попов М.Ю. Малообеспеченные в России: Кто они? Как живут? К чему стремятся? // Теория и практика общественного развития. 2008. № 1. - С.12.

- изучить опыт деятельности социальной работы с малообеспеченными семьями на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»;

- разработать рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».

Экспериментальной базой исследования является ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».

Методы исследования составили: методы анализа анкеты, синтеза, классификации, обобщения, интервьюирования персонала, наблюдения за работой учреждения.

Теоретическую основу выпускной квалификационной работы составили работы А.А. Варызкиной¹, А.В. Караевой, Э.З. Сагаевой, М.Ю. Попова, О.С. Кострикиной и других. Также были проанализированы следующие нормативно-правовые акты: Федеральный закон «О государственной социальной помощи» от 17.07.1999 №-178, ФЗ от 28.12.2013 №-442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». ФЗ от 29 декабря 2006 г. № - 255 «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством» и Федеральным законом от 19 мая 1995 года № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» и другие федеральные законы регулирующие социальную помощь и поддержку малообеспеченных семей.

¹ Варызгина А.А. Превентивные стратегии избегания бедности, избираемые семьями с несовершеннолетними детьми / А.А. Варызгина. Нижний Новгород: Знания, 2015. 23 с.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

1.1. Общая характеристика малообеспеченных семей

Основная цель любого государства, стремящегося к прогрессу, является повышение благосостояния населения. На сегодняшний момент, общество, где все слои обеспечены, представляется нам некой утопией.

Однако, стоит отметить, что государство в нашей стране делает все необходимое для улучшения жизни каждого члена общества. Поэтому социальная политика является одним из основных направлений государственной политики, которая направлена на предотвращение появления малообеспеченных слоев населения.

Реализация социальной политики во многом зависит от экономического развития страны. Ее уровень благосостояния характеризуют следующие показатели: доходы населения, общественные фонды потребления, общий объем потребления основных товаров, благ и услуг (на душу населения), обеспеченность разными видами социального и коммунально-бытового обслуживания, социальное обеспечение, потребительский бюджет, нормативы социального обслуживания основных видов потребления услуг, степень удовлетворения потребностей, а также некоторые показатели образа жизни такие как социальные условия жизни и труда, количественная и качественная характеристики учреждения социального обслуживания и т.п.¹

Несомненно, от социально-экономического развития страны и регионов напрямую зависит социальное самочувствие различных категорий населения, их удовлетворенность различными сферами жизнедеятельности, а также деятельностью органов власти. Следует отметить, что не во всех регионах страны активно осуществляется социальная политика, поскольку уровень жизни в регионах разный, и не все регионы отличаются высоким

¹ О социальной поддержке населения при оплате жилья и коммунальных услуг: закон крас. кр. от 17.12.2004 № 13-2804 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>

социально-экономическим положением. Именно данное обстоятельство и сказывается на проведении эффективной социальной политики. Поэтому для ее реализации следует параллельно развивать и экономику страны в целом, чтобы повысить уровень и благосостояние жизни населения, а главным образом малообеспеченных слоев населения.

А.К. Караева отмечает, что существует 5 групп населения с разным уровнем обеспеченности, который выделяет Всероссийский центр уровня жизни:

I группа - бедные семьи, душевой доход в которых ниже или соответствует стоимостной оценке бюджета прожиточного минимума.

II группа - малообеспеченные семьи, душевой доход в которых находится в интервале между стоимостной оценкой бюджета прожиточного минимума и стоимостной оценкой минимального потребительского бюджета.

III группа - обеспеченные семьи, душевой доход в которых выше стоимостной оценки МПБ и колеблется вокруг уровня среднедушевого дохода и соответственно среднего бюджета.

IV группа - состоятельные семьи, душевой доход в которых находится в интервале между уровнями среднего душевого дохода, среднего бюджета и рационального потребительского бюджета.

V группа - богатые семьи, уровень дохода в которых выше рационального бюджета¹.

По мнению Н.Ф. Басова, малообеспеченность - это особое состояние материальной необеспеченности людей, когда доходы человека или семьи не позволяют поддерживать необходимое для жизнедеятельности потребление, что и выступает фактором социального риска. На сегодняшний день, малообеспеченность является актуальной проблемой, так как она ограничивает доступ к качественным социальным услугам как образование, здравоохранение, а также доступ к успешной социализации детей и

¹ Караева А.К. Социальная поддержка / А.К. Караева. Пенза: Российская Академия Естествознания, 2014. 45 с.

молодежи, который включает в себя посещение детского сада, спортивных секций, музыкальной школы и других мест для развития ребенка.

К малообеспеченным категориям населения относятся те категории граждан, чей доход меньше прожиточного минимума. К этим категориям можно отнести и семьи, средний доход которых на одного человека не превышает прожиточного минимума.

А.А. Варызгина отмечает, что малообеспеченные семьи традиционно составляют самую массовую долю бедного и проживающего в условиях риска бедности населения страны. К группе семей с несовершеннолетними детьми, находящиеся в зоне риска бедности относятся малообеспеченные семьи с высоким риском бедности (с уровнем душевого дохода от 1 до 1.5 ПМ), а также малообеспеченные семьи, уровень дохода которых не превышает 2 ПМ¹.

Согласно «ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Термины и определения», малообеспеченная семья - семья, среднедушевой доход которой не достигает прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации².

Малообеспеченными семьями можно считать семьи, члены которой полностью или частично нетрудоспособные, семьи пенсионеров, многодетные семьи, неблагополучные семьи, семьи безработных, молодые семьи, студенческие семьи, семьи беженцев и вынужденных переселенцев.

В докладе министерства труда и социальной защиты населения «О положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации» отмечено, что в 2017 г. численность населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума, по предварительным данным, составила 19.1 млн. человек или 13.3% от общей численности населения (2016 г. - 16.1 млн. человек или 11.2%; 2015 г. - 15.5 млн. человек или 10.8%).

¹ Варызгина А.А. Превентивные стратегии избегания бедности, избираемые семьями с несовершеннолетними детьми / А.А. Варызгина. Нижний Новгород: Знания, 2015. 13 с.

² ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации.

Дефицит денежного дохода малоимущего населения в 2018 г., по предварительным данным, увеличился и составил 1,3% (2016 г. - 1%; 2015 г. - 0.9%) от общего объема денежных доходов населения. В 2018 г. в России насчитывалось 22.7 млн. человек с доходами ниже прожиточного минимума.

Одной из причин резкого увеличения числа малоимущих стало повышение уровня прожиточного минимума: в первом квартале 2018 г. он составляет 9776 руб., тогда как в четвертом квартале 2017 г. равнялся 9452 руб.¹.

Приведенные данные говорят о том, что социально-экономическое положение семей изменилось по сравнению с предыдущими годами. И это в первую очередь связано с изменением уровня доходов семьи, а, следовательно, и увеличением прожиточного минимума населения, снижения цен на товары потребительской корзины.

Э.З. Сагаева пишет, что в Центральном Федеральном округе наибольший уровень прожиточного минимума за 2016 г. отмечается в Москве - 12180 руб.. что на 27,65% больше, чем в 2014 г. Наименьший размер прожиточного минимума - 6695 руб., в Тамбовской области. В Северо-Западном Федеральном округе один из наименьших уровней прожиточного минимума приходится на Санкт-Петербург, который составил 8015 руб.. увеличившись по сравнению с 2014 г. на 23.65%. В Южном Федеральном округа размер прожиточного минимума для всех регионов практически на одном уровне. Так, в Краснодарском крае он составил 7701 руб., что на 24.89% больше, чем в 2014 г. Для Северо-Кавказского Федерального округа значения прожиточного минимума нестабильны. Так, в Чечне отмечено понижение уровня прожиточного минимума на 1.16% по сравнению с 2014 г.. а в Ингушетии, наоборот, зафиксирован самый высокий прирост - 44,13%. В Приволжском Федеральном округе один из самых невысоких уровней прожиточного минимума, в республике Марий-Эл в 2016

¹ Информация Свердловской области в государственный доклад о положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации: министерство труда и соц. защиты населения. - 2015. URL: <https://www.ugrasu.m/news/docs/doklad%20deti%202014.pdf>

г. он составил 7014 руб., увеличившись на 32.24%. Уральский Федеральный округ также находится примерно на среднем уровне по величине прожиточного минимума. Однако, если выделять отдельные округа, такие как Ямало-Ненецкий АО, то уровень прожиточного минимума там составил 13617 руб. Один из наиболее высоких уровней прожиточного минимума в Свердловской области - 8987 руб. при росте в 21.02%. Камчатский край в Дальневосточном округе имеет самый высокий уровень прожиточного минимума в 15428 руб. (рост на 18.6%).

Видим, что цены на услуги и товары потребительской корзины в каждом регионе различаются, а, следовательно, и прожиточный минимум для каждого региона свой собственный. Данный показатель рассчитан для того, чтобы оценить уровень жизни населения каждого региона в отдельности и всей страны в целом.

Также Э.З. Сагаева отмечает, что наиболее благополучными для жизни можно признать крупнейшие города России - Москву и Санкт-Петербург, а также такие мегаполисы как Екатеринбург (Свердловская область) и Казань (Татарстан). Величина их средних совокупных доходов превышает уровень прожиточного минимума более чем в 4 раза. Самые благополучные федеральные округа - Центральный и Уральский. Наиболее неблагополучные регионы - Калмыкия и республика Тыва, а округ - Сибирский ФО¹.

Следует отметить, что на благополучие регионов напрямую влияет территориальный фактор. К примеру, благоприятное географическое положение Центрального округа резко превалирует над расположением Сибирского округа, поэтому большое количество людей целенаправленно едут в центральную часть России. Все это, в конечном счете, влияет на развитие рынка труда в различных сферах, а также на производительность, тем самым повышая благосостояние населения.

¹ Сагаева Э.З. Изучение малообеспеченных слоев населения в Российской Федерации // Актуальные вопросы экономических наук. 2016. № 48. - С. 16.

П. Киров отмечает, чтобы определить считается ли семья малообеспеченной, необходимо для начала высчитать общий семейный доход, полученный в натуральном и денежном виде за предыдущие 3 месяца.

Учитываются заработные платы, пособия, выплаты, доходы от имущества (например, от аренды), авторские вознаграждения, прибыль по акциям и др.

Общая сумма дохода делится на 3 и количество человек в семье. Полученное значение должно быть меньше прожиточного минимума, который устанавливается 2-3 раза в год для каждого региона в отдельности.

Следующий важный критерий, которому должна соответствовать семья для признания ее малоимущей. - наступление тяжелого материального положения по причинам, от них не зависящим. Это означает, что семьи, в которых трудоспособные люди не трудоустроены из-за своего нежелания (например, алкоголики или наркоманы), не вправе претендовать на льготы, предназначенные для действительно нуждающихся семей. Быть признанной малообеспеченной и рассчитывать на государственную поддержку может только та семья, в которой все взрослые работают или, по крайней мере, числятся на учете в службе занятости. Исключение составляют женщины, находящиеся в декретном отпуске.

К числу малообеспеченных может быть отнесена семья:

- с одним родителем, воспитывающим одного или нескольких детей:
- с двумя родителями и с детьми либо без них:
- многодетная:
- состоящая из бабушек/дедушек и внуков: мачех/'отчимов и пасынков: опекунов и подопечных¹.

К малообеспеченным семьям относятся также семьи инвалидов I и II группы, безработных, студенческие семьи, а также семьи пенсионеров, которые нуждаются в поддержке государства.

¹ Киров П. Какую семью можно признать малоимущей. Помощь малоимущим семьям / П. Киров. Москва: Колос, 2014. 34 с.

Следует отметить, что к малообеспеченным семьям можно отнести и неблагополучные семьи, такие как кризисная семья, асоциальная семья, аморальная семья, антисоциальная семья. Данные семьи имеют различного рода проблемы, которые сопровождаются возникновением малообеспеченности. К таким проблемам можно отнести развод родителей, смерть одного из родителей, алкоголизм, наркоманию и т.д. Все это сказывается не только на благополучии семьи и ее нормальном функционировании, но и на здоровье и психике ребенка. В таких семьях чаще всего воспитываются дети с девиантным поведением. В данном случае помощь таким семьям, оказывается через различные центры помощи семье и детям, молодежные центры, которые направлены на поддержку семьи и детей, укрепление семейных ценностей, отношений, профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетними¹.

Таким образом, малообеспеченная семья - это семья, в которой среднедушевой доход составляет ниже прожиточного минимума, и имеющая право на предоставление социальной помощи установленной российским законодательством. Для того чтобы семью признать малообеспеченной, семье следует предоставить определенные документы в органы социальной защиты, а данный статус, семья приобретает по решению органов местного самоуправления. Отметим, что семья, в которой члены данного института не стоят на учете в службе занятости, а страдают алкоголизмом и тунеядством, не вправе считаться малообеспеченной. Статус малообеспеченной семьи приобретает та семья, которая по независящим от них обстоятельствам попала в трудное материальное положение, и нуждается в помощи со стороны государства.

¹ Гусева Т.С. Социальное обеспечение семьи, материнства, отцовства и детства в России: теоретические и практические проблемы: автореф. дис. ... доктор юрид. наук / М., 2012. 32 с.

1.2. Проблемы малообеспеченных семей

В институте семьи одной из значимых социальных проблем является малообеспеченность семей. Такие семьи, как и любые другие, испытывают ряд проблем, которые помимо существующих проблем влекут за собой проблемы с семейным благополучием и целостностью семьи.

В России активно идет процесс перехода к платному образованию, платной медицине, приобретению платного жилья и пр. И значительная часть населения не может активно участвовать в этих процессах, так как обладает очень низким уровнем доходов и социально зависит от помощи государства.

В настоящее время российские семьи в связи с экономической ситуацией в стране, испытывают материальные трудности, которые связаны с минимальным размером регулярных доходов. Как считает Д.Е. Кожевников целями государственной социальной помощи являются удовлетворение основных потребностей малоимущих и доведение их доходов до прожиточного минимума. Т.С. Гусева полагает, что данные цели являются промежуточными, а главное предназначение государственной социальной помощи - преодоление бедности, переход из категории социальных иждивенцев на самообеспечение¹.

Низкое материальное положение населения влияет на уровень благополучия и статус страны в целом. Следует отметить, что низкое материальное обеспечение является следствием семейной напряженности, что влечет за собой ряд других проблем.

Выявляя и анализируя проблемы малообеспеченных семей можно подробно рассмотреть малообеспеченную семью, как категорию семьи, нуждающейся в социальной помощи, а также рассмотреть ее в качестве объекта социальных проблем.

Г.Е. Пляскина пишет, что малообеспеченные семьи полагают, что их жизнь отличается от жизни обеспеченных, прежде всего, качеством жилья, отдыхом и досугом, а также возможностями для обучения детей. О различиях

¹ Гусева Т.С. Указ. соч.

в питании говорят только те, кто находится в крайней нужде. Целый ряд эффективных элементов экономического поведения - сбережения, инвестиции, эксплуатация накопленного имущества - для малообеспеченных российских семей изначально оказывается недоступен. Лишь 7.1 % малообеспеченных располагают хоть какими-то сбережениями (в отличие от четверти населения в целом и 80.9 % богатых). Более того, у малообеспеченных наблюдается тенденция постепенного накопления долгов (треть бедных, то есть в два раза больше, чем по населению в целом, для поддержания уровня своего материального благосостояния, вынуждены регулярно занимать деньги). Для каждой второй малообеспеченной семьи в

России не доступно большинство платных услуг. Так, около 90 % малообеспеченных не пользуется платными образовательными услугами, свыше 95% - оздоровительными услугами, и почти 60% - медицинскими услугами. Низкие возможности получения хорошего образования, неравенство жизненных шансов и перспектив усугубляют положение малообеспеченных семей¹.

Бюджет малообеспеченной семьи не рассчитан на дополнительное образование и развитие детей, а тем более взрослых членов семьи.

Неспособность удовлетворять потребности детей в одежде, еде, отдыхе и т.д. развивает у детей из малообеспеченных семей чувство зависти, которое сопровождается агрессией и ненавистью в отношении сверстников. Родители больше внимания уделяют работе, нежели детям, таким образом дети не получают достаточного и должного внимания от родителей, не получают ту любовь и ласку, которая им необходима. Дети из малообеспеченных семей в большинстве случаев плохо успевают в школе, у них появляются вредные привычки, падает самооценка, напряженные отношения с одноклассниками и сверстниками являются следствием постоянных драк и агрессивного поведения. Следует отметить, что трудное материальное положение влияет и

¹ Пляскина Г.Е. Социальная адаптация малообеспеченных семей в новых социально-экономических условиях: дис. ... канд. социол. наук / Москва, 2007. 19 с.

на психическое здоровье человека. Взрослые члены семьи начинают употреблять психоактивные вещества, таким образом, уходя от реальности и забывая о своих проблемах.

М.Ю. Попов пишет, что экономическое поведение малообеспеченных довольно пассивное, поскольку у них нет как свободных денег, так и возможности рационального распределения своих доходов, которые у них практически отсутствуют. У малообеспеченных худшие стартовые возможности для получения образования. Основная часть малообеспеченного населения все больше сосредотачивается в малых городах и селах: 70% собственно малообеспеченных и 75% нуждающихся, что составляет более 60 % населения страны. У этих людей отсутствует выбор в работе, что вынуждает их трудиться на условиях работодателя. Для досуговой сферы характерно заметное смещение от интеллектуальных к обыденно духовным интересам, среди которых преобладает стремление просто расслабиться. Отмечается также резкое падение у них интересов к самообразованию (от 23 % и ниже)¹.

Следует отметить, что малообеспеченные семьи испытывают трудности в трудовой сфере (состояние рынка труда, уровень зарплат, наличие рабочих мест, число функционирующих предприятий). В связи с этим в семье возникают материальные трудности, так как заработная плата низкая, и удовлетворить потребности всех членов семьи не удастся.

Образование родителей не соответствует современным требованиям трудоустройства, что приводит к безработице. Трудоспособные члены семьи ищут постоянные подработки, отказываются от ночных смен, командировок, так как наличие детей не позволяет работать ночью и в других городах.

В связи с трудным материальным положением, малообеспеченные семьи сталкиваются с медицинскими проблемами, связанные со здоровьем каждого члена семьи. В таких семьях дети болеют чаще других детей, так как

¹ Попов М.Ю. Малообеспеченные в России: Кто они? Как живут? К чему стремятся? // Теория и практика общественного развития. 2008. № 1. - С.29.

отсутствуют средства на приобретение лекарств, которые на сегодняшний день являются достаточно дорогостоящими, родители находятся постоянно на работе, и тем самым не могут улаживать за больным ребенком. Также недостаточное внимание уделяется больному ребенку из-за наличия большого количество других детей, которым требуется забота и уход.

Большинство родителей занимаются самолечением, и из-за недостатка времени в большинстве случаев не обращаются в медицинские учреждения, что сопровождается осложнениями¹.

Одной из основных проблем малообеспеченных семей является жилищная проблема. Для многодетных малообеспеченных семей данная проблема является достаточно острой, так как в тесных условиях члены семьи находятся в постоянном конфликте друг с другом, напряженные взаимоотношения влияют на развитие детей, а также на психику ребенка, что вызывает тревожное состояние у ребенка и психологический дискомфорт.

Большинство малообеспеченных семей живут в неблагоприятных жилищных условиях, которые можно назвать аварийными, где зимой в квартирах очень холодно и нет возможности нормально помыться. Такие условия жилья вызывают дискомфорт у людей, а также влияет на здоровье каждого члена семьи. Также большинство семей не имеют собственного жилья и вынуждены арендовать жилую площадь, так как материальное положение семьи не позволяет малообеспеченным семьям приобрести новую квартиру или дом. Данная проблема влияет на нормальное функционирование семьи, как социального института современного общества.

Большое количество малообеспеченных семей испытывают трудности и в образовательной сфере, так как не имеют возможность оплачивать обучение детей. Родители не в состоянии обеспечить ребенка детским садом, подготовительными курсами к школе, дополнительными занятиями

¹ Кудинова К.В. Социальный контракт как инструмент сокращения бедности малоимущих горожан : Автореф. дис. ... канд. социолог, наук / Нижний Новгород, 2015. 52 с.

связанные со спортивной и культурной деятельностью. Все это влияет на успеваемость ребенка в школе, а также из-за неорганизованного досуга, дети большую часть проводят на улице, что приводит к вредным привычкам и правонарушениям¹.

Также следует отметить проблему, связанную с незнанием российского законодательства. Не все малообеспеченные семьи имеют представление о том, какие льготы, пособия и выплаты им положены настоящим законодательством. Многие семьи отказываются от различной социальной помощи, в связи с затрудненным сбором документов для реализации своих прав, а также с отсутствием представления о необходимых документах.

Поэтому обращение и принятие помощи социального работника в различных ситуациях является одним из самых верных и надежных решений.

Из всего вышесказанного следует отметить, что малообеспеченные семьи имеют ряд проблем, которые влияют на нормальное функционирование семьи. Основной проблемой является низкое материальное обеспечение, что влечет за собой и другие проблемы, влияющие негативно на всю семью в целом. Для того чтобы предотвратить и предупредить появление вышеперечисленных проблем в малообеспеченных семьях, государственная социальная и семейная политика разрабатывает систему мер для повышения уровня и качества жизни каждой семьи.

Таким образом, малообеспеченные семьи нуждаются в помощи, как со стороны государства, так и со стороны общества, путем предоставления качественных социальных услуг и социальной помощи, а также технологий, применяемых в социальных учреждениях. Социальная работа направлена на то, чтобы помочь каждому члену семьи справиться со сложившейся ситуацией самостоятельно. так как проблемы, возникающие в малообеспеченных семьях, сказываются на функционировании семьи и всего общества в целом.

¹ *Кадошцева С.В.* Социальная защита населения / Кадошцева С.В. М.: РАГС, 2003. 84 с.

1.3. Нормативно-правовое урегулирование социальной защиты малообеспеченных семей

Малообеспеченные семьи как социально уязвимая группа населения, обладают повышенной иждивенческой нагрузкой, которая повышает риск бедности и ограничивает возможности использования ресурсов семьи. К.В. Кудинова пишет, что современная социальная политика включает в себя как конкретные экономические меры поддержки не государственного бюджета, так и меры социального, идеологического характера, направленные на изменение массового сознания и развитие социальной активности населения, на создание условий для эффективного использования имеющихся у семьи реальных и потенциальных ресурсов.

Малообеспеченные семьи предъявляют основные требования к обществу, к уровню государственной поддержки, к оказанию целенаправленной социальной помощи: повышение уровня социальных гарантий (в области оплаты труда, социальной поддержки), сохранение бесплатности базовых социальных услуг.

Конституция Российской Федерации является основным нормативно-правовым актом, который имеет высшую юридическую силу, действует на всей территории РФ. закрепляет правовой статус человека и гражданина, а также гарантирует защиту со стороны государства. Согласно Конституции РФ. обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, развивается система социальных служб, устанавливаются гарантии социальной защиты. Именно на этой основе формируется государственная политика в сфере социальной поддержки граждан, находящаяся в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации¹.

В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в ред. №145-ФЗ от

¹ Конституция Российской Федерации: федер. Конституционный закон от 12.12.1993 ред. от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ. от 05.02.2014 N 2-ФКЗ. от 21.07.2014 N 11- ФКЗ // справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <https://74vww.consultant.ru/>

4 июня 2014 г.) положены меры социальной поддержки. Меры социальной поддержки - это мероприятия, направленные на предоставление нуждающимся гражданам социальной помощи, предоставляемой органами социальной защиты населения. Видами социальной поддержки являются денежные выплаты, различного рода пособия, льготы, а также предоставление социальных услуг и прочие меры социальной поддержки¹.

Ниже в таблице 1 приведены основные формы и меры социальной поддержки малообеспеченным семьям.

Таблица 1

Формы и меры социальной поддержки малообеспеченных семей

Формы социальной поддержки	Меры социальной поддержки малообеспеченным семьям
Денежная форма	Единовременные выплаты при рождении ребенка, материнский капитал, ежемесячные выплаты, социальные пособия, субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг и т.д. психологическая помощь, юридическая консультация и т.д.
Социальные льготы	Налоговые льготы, содействие в предоставлении льготных кредитов, обучение в высших учебных заведениях за счет средств бюджета и т.д.
Натуральная форма	Жилье, лекарственные препараты (по рецепту врача), предоставление путевки на санаторно-курортное лечение, проездные документы для бесплатного транспортного обслуживания. предоставление продуктов питания на т.н. «молочных кухнях», бесплатное обеспечение школьной формой и т.д.

Для признания семьи нуждающейся в социальной помощи, разработан Федеральный закон «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» от 24.10.1997 N 134-ФЗ, который устанавливает правовую основу для определения прожиточного минимума. В настоящем законе используются такие понятия как потребительская корзина, прожиточный минимум, предназначенный для оценки уровня жизни населения, а также для установления минимального размера оплаты труда и других социальных выплат, а также среднедушевой доход семьи, рассчитываемый совокупность

¹ О государственных пособиях гражданам, имеющим детей: фед. закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ ред. От 4.06.2014 №145-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>

всех доходов семьи и деленный на всех членов семьи. Если же среднедушевой доход семьи ниже прожиточного минимума, то семья считается малообеспеченной и нуждается в помощи со стороны государства¹.

С. В. Кадомцева утверждает, что определяющее значение в поддержке малообеспеченных категорий населения имеет государственная экономическая и социальная политика. Существует Федеральный закон «О государственной социальной помощи» от 17.07.1999 N 178-ФЗ, который устанавливает организационные и правовые основы оказания государственной социальной помощи малообеспеченным семьям. Данная помощь предоставляется в виде денежных выплат, натуральной, гуманитарной помощи, а также в виде услуг и льгот, для преодоления или смягчения жизненных трудностей, для поддержания их социального статуса и полной жизнедеятельности, а также адресного и рационального использования бюджетных средств².

Стоит отметить, что каждая семья имеет право на социальную поддержку со стороны государства в виде различных форм, о которых упоминалось выше. Поэтому государству необходимо разрабатывать различные нормативно-правовые акты, регулирующие систему социальной защиты и поддержки населения, а также правовой статус различных категорий населения.

Несмотря на разнообразие видов пособий, предназначенных для малообеспеченных семей, их доля в доходах семьи незначительна, а уровень выплат остается недостаточным для создания условий воспитания и достойного проживания. Как отмечает Т.С. Гусева, «размер нестрахового пособия по беременности и родам не адекватен потребностям матери и новорожденного ребенка. Единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности, не стимулирует их к обращению в медицинские учреждения. Единовременное пособие при рождении ребенка

¹ О прожиточном минимуме в Российской Федерации: фед. закон от 24.10.1997 № 134-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>

² Кадомцева С.В. Указ. соч.

не компенсирует семье расходы на покупку товаров первой необходимости для новорожденного. Пособия по уходу за ребенком в возрасте до полутора лет не решают проблемы повышения уровня жизни семей с детьми, поскольку уровень бедности в старших возрастных группах детей существенно превышает среднероссийские показатели. Ежемесячные пособия на ребенка, несмотря на адресный характер, не улучшают условия жизни малообеспеченных семей»¹.

Согласно подпункту 24 части второй статьи 26.3 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» решение вопросов социальной поддержки отдельных категорий граждан, лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, семей с детьми, в том числе многодетных семей, одиноких родителей, а также малоимущих граждан относится к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляемым данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта РФ.

Органы государственной власти субъектов РФ оказывают социальную помощь малоимущим гражданам с учетом среднедушевого дохода семьи в соответствии с нормативными правовыми актами и региональными программами субъектов РФ за счет средств бюджетов субъектов РФ.

Федеральный закон Российской Федерации от 05.04.2003 года № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи» определяет материальное обеспечение всех семей, для того чтобы признать ту или иную семью малообеспеченной, и предоставить право на получение социальной помощи, социального обеспечения и поддержки. Семья является малообеспеченной если среднедушевой доход семья ниже прожиточного минимума, который

¹ Гусева Т.С. Указ. соч.

устанавливается для каждого региона отдельно с учетом регионального коэффициента¹.

Федеральный закон от 29 декабря 2006 г. № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» устанавливает дополнительные меры государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий, обеспечивающих этим семьям достойную жизнь.

Дополнительной мерой государственной поддержки семей является предоставление материнского капитала.

В нашей стране основным законом о социальном обслуживании граждан является Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ.

Данный закон определяет тех категорий граждан, которые могут быть признаны нуждающимися в социальном обслуживании. Малообеспеченные семьи, в которых один из членов признан инвалидом или имеется ребенок-инвалид, имеют право на предоставление социального обслуживания.

Таковыми же правами обладают семьи, в которых отсутствуют средства к существованию, либо отсутствует работа у кормящих членов семьи.

Социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому, полустационарной или стационарной форме. Также должны предоставляться такие виды социальных услуг как социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, срочные².

Таким образом, на сегодняшний день проблему малообеспеченности на федеральном уровне регулируют два основных закона, такие как «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» N 442-ФЗ и

¹ О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи: фед. закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

² Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации Федеральный закон: фед. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

ФЗ-№ 178 «О государственной социальной помощи». Данные нормативные акты определяют общее положение социальной помощи и социального обслуживания малообеспеченных семей на федеральном уровне. Другие вышеупомянутые законы также непосредственно связаны с проблемой малообеспеченности, что позволяет в полной или частичной мере улучшить материальное обеспечение семей и их благосостояние.

Информацию о нормативно-правовой базе, регулирующую проблемы малообеспеченных семей, действующей на территории Свердловской области, можно извлечь из доклада «О положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации» за 2016 г. В нем говорится о том, что система социальной защиты и поддержки семей с детьми имеет довольно проработанную нормативно-правовую базу, основанную на общефедеральном, региональном законодательстве. Однако в настоящее время в Свердловской области нет определенной нормативно-правовой базы, регуливающей социальную защиту малообеспеченных семей. Тем не менее малообеспеченные семьи не остаются без социальной помощи и поддержки со стороны государства. Существует множество нормативно-правовых актов регулирующих социальную защиту семьи и детей, положения которых можно отнести и к социальной защите малообеспеченной семьи¹.

В целом, приоритетным направлением семейной политики в Свердловской области является повышение уровня жизни семей с детьми. На 01.01.2017 г. по данным информационного банка данных «Адресная социальная помощь» на учете в органах социальной защиты населения Свердловская область состоит 307 966 семей, в которых воспитывается 467 086 детей (на 01.01.2016 г. - 309 144 семей, в которых воспитывалось 461 517 детей). Доля малоимущих семей составляет 29.63% от общего числа

¹ Астахова Ю.Г. Социология семьи. / Ю.Г. Астахова. Липецк: Издательство ЛГТУ, 2012. 11 с.

семей с детьми, состоящих на учете в органах социальной защиты населения Свердловской области (в 2018 году - 21.7%)¹.

Согласно закону Свердловской области от 17.12.2004 № 13-2804 «О социальной поддержке населения при оплате жилья и коммунальных услуг», субсидии предоставляются многодетным семьям, имеющим трех или четырех детей, не достигших восемнадцатилетнего возраста и проживающих совместно. Отличительная черта субсидии - четко обозначенная в законодательстве цель ее предоставления. Субсидии предоставляются на безвозмездной основе из бюджетных средств, предназначенную для использования строго в целях, установленных в законе, и в случае нарушения требования о целевом использовании, подлежащую возврату. Закон Свердловской области от 09.12.2010 N 11-5393 (ред. от 07.07.2016) «О социальной поддержке семей, имеющих детей, в Свердловской области» устанавливает меры социальной поддержки такие как:

- единовременное пособие при рождении одновременно двух и более детей в размере 37940 рублей на каждого ребенка;

- ежегодное пособие на ребенка школьного возраста в размере 1192.40 рубля на каждого ребенка. Ежегодное пособие назначается и выплачивается один раз в течение календарного года;

- ежемесячное пособие семьям, имеющим детей, в которых родители (лица, их заменяющие) - инвалиды в размере 1166.38 рубля;

- предоставление бесплатных путевок на санаторно-курортное лечение и компенсация стоимости проезда к месту амбулаторного консультирования и обследования, стационарного лечения, санаторно-курортного лечения и обратно. Орган исполнительной власти края в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения предоставляет бесплатные путевки на санаторно-курортное лечение состоящим на учете в органах социальной защиты населения детям из малоимущих семей, в возрасте от 3 до 18 лет.

¹ Информация Свердловской области в государственный доклад о положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации: министерство труда и соц. защиты населения. - 2015. URL: <https://www.ugrasu.m/news/docs/doklad%20deti%202014.pdf>

Меры социальной помощи регулируются Постановлением Правительства Свердловской области от 25.01.2011 № 40-п «Об утверждении Порядков предоставления мер социальной поддержки семьям, имеющим детей, в Свердловской области», в частности, на приобретение новогодних подарков для детей-инвалидов и детей из семей, в которых оба родителя (лица, их заменяющие) - инвалиды, или неполных семей, в которых родитель (лицо, его заменяющее) - инвалид¹.

Распоряжение администрации от 16.09.2011 N 67 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи многодетным семьям», определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи многодетным семьям, имеющим доход, не превышающий 1,5-кратную величину прожиточного минимума и многодетным семьям, имеющим 5 и более детей в возрасте до 18 лет и доход, не превышающий 1,5-кратную величину прожиточного минимума, в размере 5500 рублей на ребенка, рожденного с 01.01.2017 г. и позднее. Единовременная адресная материальная помощь семьям, имеющим детей-инвалидов и доход, не превышающий 1,5-кратную величину прожиточного минимума, в размере 5000 рублей на ребенка-инвалида².

В соответствии с приказом от 17 октября 2012 г. N 118-Н «Об утверждении административного регламента предоставления органами местного самоуправления по переданным полномочиям государственной услуги по назначению и выплате ежегодного пособия на ребенка школьного возраста», заявителем на получение государственной услуги является один из родителей многодетной семьи, семьи, в которой оба родителя инвалиды,

¹ О социальной поддержке семей, имеющих детей, в Свердловской области от 09.12.2010 № 11-5393 ред. от 07.07.2016 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

² Попов М.Ю. Указ. соч.

неполной семьи, в которой родитель - инвалид, совместно проживающий с ребенком (детьми)¹.

Законом «О ежемесячном пособии на ребенка» от 13.06.2013 N 4-1386 и постановлением Правительства от 29.01.2013 № 28-п «Об утверждении перечня документов, необходимых для назначения ежемесячного пособия на ребенка, и порядка назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка» ежемесячное пособие на ребенка предоставляется семьям, среднедушевой доход которых не превышает величину прожиточного минимума на душу населения, установленную по соответствующей группе территорий Свердловской области. Размер ежемесячного пособия на ребенка с 01.01.2017 составляет: 294.66 руб. + районный коэффициент. Ежемесячное пособие на ребенка в повышенном размере составляет: 412,52 руб. + районный коэффициент и предоставляется:

- на детей одиноких матерей:
- на детей, у которых оба родителя - инвалиды, или детей из неполных семей, в которых родитель - инвалид:
- на детей из многодетных семей².

Муниципальной программой «Социальная поддержка населения города Свердловской области на 2017 г. и плановый период 2018-2019 гг.», предусмотрено предоставление единовременной адресной материальной помощи одиноким матерям, впервые родившим ребенка и имеющим доход, не превышающей величины прожиточного минимума, на приобретение для ребенка товаров первой необходимости. Также, государственной программой «Развитие системы социальной поддержки граждан» предусмотрено предоставление единовременной адресной материальной помощи обратившимся гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

¹ Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления по переданным полномочиям государственной услуги по назначению и выплате ежегодного пособия на ребенка школьного возраста: приказ от 17.10.2012 № 118-Н // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

² О ежемесячном пособии на ребенка: закон от 13.06.2013 № 4-1386 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

Муниципальной программой «Социальная поддержка населения Свердловской области» предусмотрено предоставление единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации.

На сайте министерства социальной политики представлена следующая мера социальной поддержки малообеспеченных семей: ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 1.5 до 3 лет, которому временно не предоставлено место в государственной (муниципальной) образовательной организации предоставляется одному из родителей многодетной семьи, студенческой семьи, одинокой матери¹.

Среднедушевой доход семьи не должен превышать величину прожиточного минимума. Размер денежной выплаты 4109 руб. Данная мера поддержки регулируется Подпрограммой «Социальная поддержка семей, имеющих детей» государственной программы «Развитие системы социальной поддержки граждан», утвержденная постановлением Правительства от 30.09.2014 № 507-п и Постановлением Правительства от 25.01.2011 № 43-п «Об утверждении Порядка учета и исчисления величины среднедушевого дохода семьи для определения права на получение мер социальной поддержки семьям, имеющим детей, в Свердловской области». Оказание единовременной адресной материальной помощи является одной из мер социальной поддержки малообеспеченных семей, которая предоставляется семьям, имеющим несовершеннолетних детей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Социальный контракт является важным инструментом социальной политики государства. Закон «Об оказании государственной социальной помощи на основании социального контракта» № 8-3588 от 25.06.2015 г. позволяет сочетать активные меры поддержки (социальные услуги) и пассивные (социальные выплаты). Заключение социальных контрактов и предоставление целевых выплат, по мнению Т.С. Гусевой, не решит

¹ Астахова Ю.Г. Указа. соч.

проблемы социального иждивенчества. «Если социальный контракт преследует цель трудоустройства граждан, то низкий уровень оплаты труда и здесь окажет свое негативное воздействие на преодоление бедности семьи. Организация предпринимательской деятельности невозможна на длительный период, поскольку суммы пособий не велики и не могут выполнить функцию «стартового капитала»¹.

Таким образом, меры социальной поддержки устанавливаются в соответствии с нормами законов, гарантируются государством, а размер денежных выплат устанавливается законами в твердой денежной форме, которые предоставляются различным категориям населения как малообеспеченные семьи.

В Свердловской области существуют различные нормативные акты, устанавливающие социальные гарантии и меры социальной поддержки отдельным категориям населения, а также формы социальной поддержки, к которым относится денежная форма, социальная поддержка в форме услуг, натуральная форма и социальная поддержка в форме социальных льгот.

¹ Гусева Т.С. Указ. соч.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ

2.1. Особенности социальной работы с малообеспеченными семьями на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»

Социальная защита и поддержка семей предполагает формальную и неформальную деятельность, а также проведение специалистами по социальной работе профилактических и реабилитационных мероприятий с малообеспеченными семьями¹.

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района» создано в 1993 г. С целью осуществления комплексной социальной помощи семье, детям и отдельным гражданам, проживающим на территории города Красноуфимска и Красноуфимского района и имеющим обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности. При взаимодействии с семьями специалисты центра совместно с государственными и общественными организациями, органами системы профилактики содействуют в улучшении социального и психологического статуса семьи. Для организации благоприятной среды семьям с детьми в учреждении разработаны и действуют программы по работе с несовершеннолетними и их родителями, функционируют студии и клубы, ведется консультативная работа юрисконсультom, социальными педагогами и психологами.

В структуру учреждения входит 7 отделений:

- отделение социальной реабилитации;
- отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями;
- отделение сопровождения замещающих семей;

¹ Варызгина А.А. Указ. соч.

- консультативное отделение;
- отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
- отделение психолого-педагогической помощи;
- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Учреждение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, доступом к сети «Интернет», соответствует санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

Социальные услуги предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату. Размер платы за предоставление социальных услуг и порядок ее взимания устанавливается Правительством Свердловской области.

Условием принятия на обслуживание граждан является их пребывание в трудной жизненной ситуации (инвалидность, болезнь, безработица, малообеспеченность, отсутствие определенного места жительства, безнадзорность, конфликты и жестокое отношение в семье, потеря кормильца, социальное сиротство и т.д.)¹.

Центр проводит реабилитацию семей с детьми, организует досуг, отдых и оздоровление детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в форме нестационарного социального обслуживания.

Социальное обслуживание и услуги предоставляются малообеспеченным семьям, многодетным семьям, семьям с детьми-инвалидами, семьям с неблагоприятным психическим микроклиматом, детям из малоимущих семей и др. Условием для принятия на обслуживание является заявление гражданина, поданное в письменной или электронной

¹ Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи многодетным семьям: распоряж. админ от 16.09.2011 № 67 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

форме, либо обращение в его интересах иных граждан, органов местного самоуправления¹.

Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района предоставляет следующие услуги: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, срочные, дополнительные, социально-трудовые, социально-правовые.

К социально-бытовым услугам относится такая услуга как обеспечение кратковременного присмотра за детьми на дому. Чаще, к данной услуге обращаются матери одиночки, у которых нет возможности оставить ребенка на кого-либо из родственников или знакомых, и нет возможности обеспечить достойную жизнь ребенку, живя только на пособия и выплаты, поэтому данная услуга является распространенной для тех семей, которые в силу своих обстоятельств не могут нанять няню или же самим сидеть дома с ребенком.

К социально-медицинским услугам относится такая услуга как проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни. В рамках этой услуги проводятся такие мероприятия как:

- выполнение процедур, связанных с наблюдением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств);
- проведение оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- консультирование по социально-медицинским вопросам оказывается клиентам по следующим направлениям: санитарно-гигиеническое просвещение; физиологическое развитие; информирование о правах и гарантиях в сфере здравоохранения и социальной защиты; порядке их

¹ Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи многодетным семьям: распоряж. админ от 16.09.2011 № 67 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.m>.

реализации с учетом специфики проблемы; информирование о перечне предоставляемых медико-социальных услугах; формирование установки на здоровый образ жизни; оказание психосоциальной поддержки в период реабилитации; предупреждение и преодоление социально значимых заболеваний. Консультирование по медико-социальным вопросам осуществляется квалифицированными специалистами по конкретным проблемам, возникшим у клиентов;

- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;

- проведение занятий по адаптивной физической культуре, целью которого является социализация людей с ограниченными возможностями.

Ребенок получает комплексную помощь, направленную на индивидуальное развитие и успешную адаптацию ребенка в обществе. Создается комфортная среда на занятиях по физической культуре для развития детей и компенсация имеющихся недостатков. Формируется у детей двигательные навыки, улучшается координация движений, увеличиваются силы и выносливость мышц.

К социально-психологическим услугам относятся социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений: проведение воспитательно-психологической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии психического здоровья; психодиагностика и обследование получателей социальных услуг в целях выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности, влияющих на отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений и социально-психологический патронаж. Данные услуги связаны с оказанием социально-психологической помощи семьям с детьми, которые повышают психологическую устойчивость семьи в сферах межличностного, семейного

и родительского общения, а также психологическая адаптация граждан к изменяющимся социально-экономическим условиям.

Вышеперечисленные услуги оказываются отделением психолого-педагогической помощи. целью которого является взаимодействие с организациями для оказания помощи в проведении мероприятий с малообеспеченными семьями.

Малообеспеченные семьи имеют большое количество социальных проблем, которые связаны непосредственно с их низким материальным обеспечением. Эти проблемы могут влиять на внутрисемейные отношения, которые могут повлечь за собой развод родителей, что впоследствии будет негативно влиять на психику ребенка. Многие семьи с низким материальным уровнем испытывают депрессию, связанную с нехваткой денежных средств, с постоянным поиском высокооплачиваемой работы. Дело таких семей часто испытывают зависть в отношении сверстников, агрессию и т.д. Данное поведение детей сказывается и на состоянии родителей, которые начинают винить себя в том, что не могут дать детям то, чего они хотят. Поэтому социально-психологические услуги являются важной составляющей деятельности центра, так как психологическое здоровье и состояние семьи влияет на ее дальнейшее функционирование.

К социально-педагогическим услугам относятся социально-педагогическая коррекция, включая диагностику, обследование личности и консультирование, формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, спорта, здорового образа жизни, организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия); социально-педагогическое консультирование по различным вопросам отношений родителей с детьми, методике семейного воспитания, организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых

дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и самоконтроля, направленным на развитие личности¹.

К социально-трудовым услугам относятся оказание помощи в трудоустройстве: организация помощи в получении образования и (или) профессии получателями социальных услуг, в том числе инвалидами (детьми-инвалидами), в соответствии с их способностями. Данные услуги актуальны для трудоспособных членов малообеспеченных семей. Стоит отметить, что малообеспеченность семей, во многом связана с низкооплачиваемым местом работы. Поэтому социально-трудовые услуги являются значимыми, так как переобучение или новое место работы, может повлиять на материальное обеспечение семьи.

К социально-правовым услугам относятся оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно: оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг (содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с действующим законодательством); консультирование по социально-правовым вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, получением мер социальной поддержки; оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг.

Многие семьи не имеют представления о том, какие льготы, пособия, выплаты, а также услуги им положены по закону. Поэтому социально-правовая помощь направлена на помощь семье в получении мер социальной помощи, а также просвещению о социально-правовом статусе малообеспеченных семей.

К срочным социальным услугам относятся содействие в сборе и оформлении документов для признания граждан нуждающимся в социальном обслуживании, определения права на меры социальной поддержки:

¹ *Кожевников Д.Е.* Государственная социальная помощь малоимущим гражданам: правовые вопросы: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Екатеринбург, 2010. 15 с.

- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей; содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность получателей социальных услуг;

- содействие в предоставлении временного жилого помещения.

Дополнительные услуги в центре являются платными и рассчитываются руб/час.

К дополнительным услугам относятся:

- консультация логопеда, педагога-психолога, психолога, социального педагога, проходит беседа с родителями, ребенком, выявляются проблемы, и выдается первичная рекомендация;

- консультации мультидисциплинарной командой специалистов.

- осуществляется работа совместно с логопедом, педагогом-психологом и социальным психологом;

- обследование и диагностика развития логопедом, педагогом-психологом, социальным педагогом;

- разработка развивающей программы логопедом, педагогом-психологом, психологом, социальным педагогом;

- индивидуальные и групповые развивающие занятия с педагогом-психологом, психологом, логопедом, социальным педагогом;

- индивидуальные и групповые развивающие занятия, ребенок и родитель;

- развитие творческих способностей, посредством организации клубов, творческих мастерских для населения.

Все вышеперечисленные услуги являются важными в оказании социальной помощи семье и детям. Малообеспеченные семьи испытывают не только материальные трудности, но и психологические расстройства,

которые, так или иначе, сказываются на семейных отношениях и ее функционировании.

Организация ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района» ведет достаточно активную деятельность, к примеру, за 2018 г. специалистами отделения принято и обслужено получателей социальных услуг, договорников - 273 человека, по срочным услугам обслужено 196 человек. Из 469 посетителей, обратившиеся за помощью, малообеспеченные составляют 232 семей.

Также для определения эффективности работы были составлены анкеты для сотрудников ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района» (приложение 1) и клиентов (приложение 2).

Опрос сотрудников был реализован методом формализованного интервью и был направлен на выявление установок работников в отношении оценки качества и эффективности социального обслуживания. В результате опроса получено 60 заполненных анкет от работников Центра.

В ходе исследования подтвердилось предположение о том, что проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, социальной работы с различными группами пользователей услуг, разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей, актуализирована в социальных службах, однако не операционализирована для повседневной работы.

Исходя из полученных анкет сотрудников, можно сделать вывод, что чуть более половины опрошенных имеют высшее образование (52,9%) и неоконченное высшее (13,9%), у 10,3% и 22,9% опрошенных среднее и среднее специальное образование соответственно. Средний возраст опрошенных 37,8 лет, в том числе 30% в возрасте от 18 до 34 лет, 32% от 35 до 44 лет, 25% от 45 до 54 лет, старше 55 лет – 3%. Такие данные позволяют говорить о приходе в отрасль «социальная защита» довольно молодых людей, что несколько противоречит стереотипу восприятия социального

работника как «женщины в возрасте далеко за сорок». Средний стаж работы в учреждении составляет 6 лет, в нынешней должности – 5 лет. В целом, по мнению подавляющего большинства респондентов (88,5%), услуги их организаций доступны тем, кому они необходимы. Ответ «Нет, не доступны» - 7,1%, «Затрудняюсь ответить» - 4,4%.

Несмотря на такую высокую оценку собственной квалификации, более половины заполнивших анкету (54,4%) высказали мнение о необходимости регулярно повышать квалификацию сотрудников для того, чтобы улучшить социальное обслуживание. Отметим, что квалификация кадров до недавнего времени признавалась болевой точкой отрасли «социальная защита». При этом такой атрибут корпоративной идентичности, как повышение квалификации, лишь недавно занял относительно устойчивое положение в дискурсе социальных служб. Правда, приглашение для консультации исследователей и преподавателей социальной работы лишь для каждого пятого (19,5%) из числа респондентов привело бы к улучшению социального обслуживания. И хотя нашей исследовательской группе хорошо известны факты проведения курсов, тренингов, семинаров для специалистов социальных служб, герметичность этой системы пока еще довольно велика.

В таблице 2 представлено мнение респондентов на вопрос «Что препятствует доступности социальных услуг?».

Таблица 2

Распределение ответов на вопрос «Что препятствует доступности социальных услуг?»

Что препятствует доступности социальных услуг?	%
нежелание клиентов что-то делать самим	56,2
слабая обеспеченность транспортом	32,3
нехватка работников в социальных службах	24,3
низкое качество технической оснащённости работников	23,5
недостаток квалифицированных кадров	20,8
заявительный принцип оказания услуг	19,5
Другое	3,0

Такой фактор низкой доступности социальных услуг, как недостаток квалифицированных кадров в социальных службах, признается лишь каждым

пятым опрошенным 20,8%. Нежелание клиентов что-то делать самим, на взгляд 56,2% респондентов.

По мнению большинства информантов, социальное обслуживание может считаться эффективным, если оно достигает поставленных целей (71,1%), при этом 88,5% опрошенных считают, что услуги, оказываемые их учреждением, в большинстве случаев соответствуют этому критерию.

Опрошенные уверены в том, что социальное обслуживание клиентов в их организации «имеет четко сформулированную цель и назначение» (84,1%) и «ведется с учетом индивидуальных потребностей клиентов» (83,2%), в том числе «организовано удобно по времени для клиентов» (73,9 %).

В таблице 3 представлено мнение респондентов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов...»

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов...»

В вашей организации обслуживание клиентов...	%
основывается на уважении к личности каждого клиента	95,1
имеет четко сформулированную цель и назначение	84,1
ведется с учетом индивидуальных потребностей клиентов	83,2
ведется персоналом соответствующей квалификации	74,8
регулярно оценивается и анализируется	74,3
организовано по времени удобно для клиентов	73,9
ведется в соответствии с современными принципами и технологиями	58,0
не вызывает недовольства клиентов	47,8
оказывает заметное положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение клиентов	44,7
концентрируется на профилактике	44,2
приводит к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, они больше не нуждаются в социальной помощи	20,8

Выяснилось, что наиболее безупречно выглядит такая характеристика их работы, как обслуживание на основе уважения личности каждого клиента (95,1%). В свою очередь, самую низкую оценку получил такой параметр, как влияние на изменение статуса получателей услуг. Вариант «обслуживание приводит к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, они больше не нуждаются в социальной помощи» получил

наименьшее число голосов (20,8%), далеко отстав от таких показателей, как ориентация на профилактику (44,2%) и отсутствие недовольства клиентов (47,8%).

Распределение ответов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов ведется персоналом соответствующей квалификации?» дало следующие результаты: «Да» - 75,1%, «Нет» - 12,9%, «Затрудняюсь ответить» - 12,0%.

Распределение ответов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов концентрируется на профилактике?» дало следующие результаты: «Да» - 44,2%, «Нет» - 25,2%, «Затрудняюсь ответить» - 30,5%.

В таблице 4 представлено мнение респондентов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов концентрируется на профилактике?» в зависимости от образования.

Таблица 4

Распределение ответов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов концентрируется на профилактике?» в зависимости от образования

Вариант ответа	Ваше образование				В целом
	среднее	среднее специальное	незаконченное высшее	высшее	
Да	21,7	49,0	45,2	46,6	44,4
Нет	52,2	19,6	19,4	23,7	25,1
Затрудняюсь ответить	26,1	31,4	35,5	29,7	30,5

В таблице 5 представлено мнение респондентов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов концентрируется на профилактике?» в зависимости от должности.

Таблица 5

Распределение ответов на вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов концентрируется на профилактике?» в зависимости от должности, %

Вариант ответа	Ваша должность							В целом
	Соц. работник	Спец. по соц.	Соц. педагог	Психолог	Юрист	Зав. отделением	Другое	

		работе						
Да	36,9	42,5	64,7	70,0	40,0	42,3	33,3	44,6
Нет	30,8	26,3	5,9	20,0	20,0	26,9	22,2	25,2
Затрудняюсь Ответить	32,3	31,3	29,4	10,0	40,0%	30,8%	44,4%	30,2

Вообще, оценка качества в системе социального обслуживания является, безусловно, важной проблемой для 58% опрошенных, к ним присоединяется 36,7% умеренно ратующих за оценку, что оставляет в абсолютном меньшинстве тех, кто считает ее неважной или затрудняется сформулировать свое мнение по этому поводу, однако четко сформулированных критериев качества и эффективности своей работы не имеет половина респондентов (49,6%).

Способы улучшить работу сотрудников обсуждаются в коллективе организации 73% участников опроса.

На вопрос «В вашей организации обслуживание клиентов регулярно оценивается и анализируется?» были получены результаты: «Да» - 74,3%, «Нет» - 4,4%, «Затрудняюсь ответить» - 21,2%.

На вопрос отсутствия четких критериев оценки качества работы ответили: «Да» - 49,6%, «Нет» - 20,4%, «Затрудняюсь ответить» - 30,1%.

Наиболее четкая и внятная зависимость проявилась в сравнении мнений респондентов с разным образовательным и должностным статусом. В частности, среди работников с высшим, нежели средним образованием (86,4% против 69,6%), больше тех, кто считает, что в их организации учитываются индивидуальные потребности клиентов.

Вообще, в целом по опросу работники центра выступают за демократические подходы к оценке социального обслуживания, предлагая привлекать к оцениванию клиентов (65,2%) и сотрудников учреждений (46,4%). И все же, подход TQM пока еще не нашел себе сторонников среди работников Центра: лишь 15,2% опрошенных указали, что жители района должны принимать участие в оценке социального обслуживания.

В таблице 6 представлены ответы на вопрос «Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...».

Таблица 6

Результаты ответов на вопрос «Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...»

Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...	%
обслуживание достигает поставленных целей	70,8
улучшается самочувствие клиента	48,7
стоимость услуг приемлема	36,3
тенденции стабилизируются, ухудшения не происходит	34,0
расходы на обслуживание целесообразны	13,3
удаётся обслужить большое количество клиентов за то же время	12,4

Стандартизация социальных услуг выходит на повестку дня в учреждениях отрасли «социальная защита». Актуализация этого процесса получила отражение в ответах наших респондентов, которые полагают, что для улучшения социального обслуживания необходимо распространять положительный опыт работы среди сотрудников Центра (35,4%), дать более четкие инструкции и технологии работы по каждой услуге (35,0%), более четко оговаривать цели обслуживания и способы их достижения (27,4%). Правда, особых любителей совещаний по проблемам качества не так много (16,4%).

Клиенты Центра также прошли анкетирование. Участие в анкетировании приняли 57 респондентов, ответы на вопросы расположились следующим образом.

С 1 по 14 и с 17 по 18 вопросы ответы были получены от 57 респондентов, на 15 и 16 вопросы отвечали 8 респондентов.

Таблица 7

Распределение ответов на вопрос на вопрос «Ваш пол»

Женский	73%
Мужской	27%

Ответ на данный вопрос позволяет сделать вывод о том, что в Центр за помощью в большей степени обращаются женщины.

Таблица 8**Распределение ответов на вопрос на вопрос «Ваш возраст»**

До 18 лет	0%
18-30 лет	23%
30-45 лет	32%
45-60 лет	20%
60-79 лет	21%
Старше 80 лет	4%

Ответы на данный вопрос свидетельствуют о том, что наиболее массово в Центр обращаются люди в возрасте от 30 до 45 лет, несовершеннолетние самостоятельно не обращаются в Центр, примерно в равной степени за оказанием помощи обращаются люди в возрасте от 18 до 30 лет, от 45 до 60 лет и от 60 до 79 лет, в меньшей степени за помощью обращаются люди старше 80 лет.

Таблица 9**Распределение ответов на вопрос на вопрос «Семейное положение»**

Не замужем (не женат), детей нет	1%
Женат (замужем), есть ребенок (1-2)	22%
Женат (замужем), многодетная семья	29%
Не замужем (не женат)/в разводе/вдовец(вдова), воспитываю ребенка (1-2)	20%
Не замужем (не женат)/в разводе/вдовец(вдова), многодетная семья	26%
Вдовец/вдова (без детей/взрослые дети)	2%

В большой степени в Центр обращаются многодетные семьи (полные и не полные), на втором месте – семьи (полные и не полные), в которых один или двое детей, в меньшей степени обращаются одинокие и бездетные люди.

На четвертый вопрос «Получаете ли Вы услуги в Центре»? – 69% ответили, что они являются получателями услуг, 31% сказали, что получателями услуг являются их родственники.

Таблица 10

Распределение ответов на вопрос «Первичная причина обращения за социальной помощью (возможно несколько вариантов)»

Неспособность к самообслуживанию	3%
Нуждаемость в постоянном уходе	2%
Отсутствие ухода со стороны родственников	4%
Сложные отношения с родственниками	18%
Отсутствие (нехватка) средств к существованию	73%

Основная причина обращения в Центр связана со сложным финансовым положением граждан.

Ответы на вопрос № 6 «Услуги предоставляются» распределились следующим образом:

- 1) На дому – 9%;
- 2) В стационарной форме – 79%;
- 3) В полустационарной форме – 12%.

Таблица 11

Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили степень своего знакомства с перечнем услуг Центра?»

Очень хорошее	5%
Хорошо	18%
Удовлетворительное	40%
Слабое	31%
Очень слабое	8%

Результаты ответов свидетельствуют о том, что информированность населения о перечне услуг «Центра» средняя, малый процент людей очень хорошо осведомлен об оказываемых услугах.

На вопрос «Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и внимательность работников Центра?» респонденты ответили:

- 1) Высоко оцениваю – 41%;
- 2) Поставлю среднюю оценку – 33%;
- 3) Низко оцениваю – 14%;
- 4) Затрудняюсь ответить – 12%;

В целом больший процент людей оценили работу специалистов хорошо, не большой процент людей не удовлетворен работой специалистов, малая часть респондентов не смогли оценить работу специалистов.

Таблица 12

Распределение ответов на вопрос «Столкнулись ли Вы с фактами некомпетентности работников Центра?»

Нет	72%
Да	17% – основные причины, которые указывали граждане, связаны с невозможностью выполнения их просьбы или потребности
Затрудняюсь ответить	11%

В большой степени люди не сталкивались в Центре с некомпетентностью работников.

Таблица № 13

«Степень удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в Центре»

№ п/п	Критерии/показатели	Полностью удовлет.	Частично удовлет.	Не удовлет.	Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4
1	помещением	11%	61%	28%	0%
2	имеющимся оборудованием для предоставления социальных услуг	15%	70%	10%	5%
3	мебелью, мягким инвентарем	10%	55%	18%	17%
4	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	11%	14%	5%	70%
5	конфиденциальностью оказания услуг	45%	28%	13%	14%
6	графиком посещений (периодичностью прихода социальных работников на дом)	30%	39%	24%	7%
7	сроками предоставления услуг	34%	42%	13%	9%
8	оперативностью решения вопросов	25%	39%	28%	8%
9	качеством проводимых мероприятий, имеющих	32%	28%	13%	27%

	групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно- профилактических и др.)				
--	---	--	--	--	--

Ответы на данный вопрос свидетельствуют о том, что ни по одному показателю количество удовлетворенных респондентов не достигает половины, преимущественно, люди частично удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в Центре, наибольшие проценты неудовлетворённости связаны помещением Центра, графиком посещений (периодичностью прихода социальных работников на дом), оперативностью решения вопросов.

По результатам ответов на вопрос «Откуда Вы впервые узнали (получили информацию) о возможности получения социальных услуг?» можно сделать вывод о том, что наибольшее количество людей узнали об этом от друзей, соседей, знакомых, родственников (51%), 24% узнали о данной возможности из сети Интернет и регионального портала государственных и муниципальных услуг, 12% из средств массовой информации (телевидение, радио, газет), 8% из информационных стендов Центра, 3% из сайта Центра, 2% из сайта Министерства труда и социального развития области, никто не узнал о возможности получения социальных услуг из почтового письма, электронной почты, брошюр, буклетов.

На вопрос «Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на получение социальных услуг в Центре?» респонденты ответили следующим образом:

- 1) очередь отсутствует – 11%;
- 2) незначительный период ожидания (ждал менее 15 мин.) – 31%;
- 3) в целом жду редко, но бывают случаи, когда приходится подождать – 36%;
- 4) длительный период ожидания (укажите сколько минут) – 22%, временной промежуток, указанный респондентами варьировался от 30 минут до 1,5 часа.

Наблюдается тенденция ожидания очереди клиентов – это возможно по нескольким причинам: большой поток граждан, нехватка специалистов, уровень материально-технических условий для оказания социальных услуг.

Таблица 14

Распределение ответов на вопрос «Устраивает ли Вас, результат представленной Вам социальной помощи в целом?»

Да (проблема, с которой я обращался, решена)	54%
Не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью)	29%
Нет (проблема, с которой я обращался, не решена)	17%

Работа по оказанию помощи респондентам ведется, больше половины респондентов полностью удовлетворены решением своих проблем, меньше 20% респондентов не удовлетворены решением своей проблемы.

На вопрос «Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по поводу оказания социальных (ой) услуг (и)? «Да» – ответили 14% опрошенных людей.

На вопрос «Если да, то, как сотрудники и руководство учреждения отнеслись к этому?» респонденты ответили следующее:

- 1) Положительно, поблагодарили за проявленную инициативу, пообещали рассмотреть мое предложение – 39%;
- 2) Положительно, поблагодарили за проявленную инициативу – 41%;
- 3) Нейтрально, приняли информацию к сведению – 15%;
- 4) Негативно, начали приводить доводы о том, что это нереально осуществить – 5%.

Таблица 15

Распределение ответов на вопрос «В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?»

Да	59%
Нет	41%

На основании данных ответов можно сделать вывод о том, что Центром ведется работа по удовлетворению жалоб и предложений респондентов, но не в полном объеме.

При обобщении данных на вопрос «Как можно улучшить обслуживание Центра?» получились следующие ответы:

- 1.) Повысить уровень удовлетворенности клиентов Центра – 24%;
- 2) Расширить спектр оказываемых социальных услуг – 37%;
- 3) Оказывать социальные услуги и консультативные помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах – 7%;
- 4) Улучшить качество оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) – 2%;
- 5) Улучшить организацию информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в Центре, видах и условиях предоставления социальных услуг – 30%.

На вопрос «Чтобы вы хотели добавить в работу Центра?» респонденты предложили следующие варианты (некоторые предложения повторялись, поэтому представлена выборка самых уникальных и обобщенных вариантов ответов):

1. Проведение выездных досуговых мероприятий для клиентов центра – 23%;
2. Организация консультационных встреч клиентов Центра с юристами по вопросам права социального обеспечения граждан – 34%;
- 3) Создание в летний период лагерей дневного пребывания для детей из малообеспеченных семей – 17%;
- 4) Организация бесплатного горячего благотворительного питания малообеспеченным семьям за счет средств местных бюджетов, территориальных фондов социальной поддержки населения – 7%;
- 5) Организация бесплатных кружков для детей и помощь педагогов по общеобразовательным предметам в течение учебного года – 18%.

Исходя из выше изложенного, можно сделать вывод, что центр старается предложить реальную помощь в сложной ситуации, а также всегда открыт для сотрудничества.

Анкетирование помогло выявить плюсы и минусы работы центра, которые в дальнейшем можно будет использовать для совершенствования социальной работы ГАУ СО "Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района".

2.2. Рекомендации по совершенствованию социальной работы в ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»

В ходе анализа работы центра были выявлены следующие проблемы организации деятельности в основном заключающиеся в недостатке профилактики. К таким проблемам можно отнести:

1. Отсутствие опыта выстраивания процесса профессиональной консультационной, коррекционной и профилактической работы с семьями находящихся в трудной жизненной ситуации.

Сотрудники центра отмечают, что ранее данный вид деятельности сводился лишь к виду профессиональной помощи семье в решении ее проблем. На сегодняшний день создана служба психолого-педагогического и правового сопровождения малообеспеченных семей, в которой специалисты взаимодействуют с родителями с целью развития их воспитательного потенциала, родительской компетентности посредством специальной подготовки, а также поддержки в трудных ситуациях. Это система психолого-педагогических, социально-правовых мер, направленных на предотвращение семейного неблагополучия, преодоление трудностей воспитания в семье, предполагающая активную позицию родителей.

2. Недостаточный уровень готовности специалистов.

В данной ситуации требуется прохождение специальной профессиональной подготовки для работы с детьми и семей. Специалисты по сопровождению призваны понимать всю технологическую цепочку действий от первого сообщения о неблагополучии ребенка до контроля его жизни и развития в семье, а также осознавать психологические, педагогические и юридические основания своих действий и их последствий для ребенка и родителей. По мнению сотрудников центра, профессионально грамотное сопровождение детей и родителей могут обеспечить специалисты, профессионально компетентные в вопросах общей, социальной и коррекционной педагогики, общей, возрастной и специальной психологии, семейного, жилищного и гражданского права, управления системой социальной защиты детства.

3. Проблемы межведомственной координации.

Ключевыми субъектами системы профилактики являются органы управления и учреждения образования, органы управления и учреждения социальной защиты населения, органы внутренних дел, а также органы опеки и попечительства. Способом преодоления межведомственной разобщенности должна быть деятельность, основанная на соглашении о совместной деятельности. В настоящее время в центре подготовлен проект такого соглашения с отделом по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Красноуфимского района. В дальнейшем, на основе накапливаемого опыта решения проблем семей, будет разработан проект многостороннего соглашения о совместной деятельности с включением субъектов системы профилактики, при непосредственном участии которых, решались указанные проблемы.

4. Межведомственное взаимодействие.

В течение 2018 г. центр активно осуществлял взаимодействие с негосударственными организациями с целью привлечения их в сферу предоставления социальных услуг, повышения качества и эффективности, а

также расширения возможностей оказания социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

По результатам анализа выявившихся проблем центра были составлены следующие рекомендации по улучшению эффективности деятельности центра помощи семье и детям ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»:

1. Привлечение специалистов и улучшение кадровой политики центра.

Одним из основных факторов, влияющих на качество оказания услуг, является укомплектованность учреждения кадрами и квалификация специалистов.

В данном направлении следует провести дополнительную работу по увеличению количества сотрудников, прошедших повышение квалификации и принявших участие в обучающих семинарах, для этого необходимо максимально использовать возможности и ресурсы бюджетных учреждений системы социального обслуживания, высших учебных заведений, некоммерческих и иных организаций.

Профилактическую деятельность в центре могут осуществлять бакалавры и магистры с базовым профильным психолого-педагогическим или юридическим образованием, владеющие научно-теоретическими основами и технологиями построения различных моделей сопровождения семей. Также очень важна деятельность по профессиональной подготовке специалистов центра. Профессиональную подготовку возможно организовать на базе учреждения путем проведения семинарских занятий с использованием кадрового ресурса учреждения.

Реализуя кадровую политику учреждения необходимо усилить работу, направленную на сохранение работоспособности сотрудников, профилактику синдрома профессионального выгорания и повышения стрессоустойчивости путем организации выездных мероприятий, тренингов и т.д. Эффективность данных мероприятий может оцениваться по результатам мониторинга.

2. Организация бесплатных занятий в спортивных секциях и кружках.

Необходимо чтобы у детей из малообеспеченных семей был организован досуг, так как большинство детей из-за материальных трудностей родителей не могут посещать различные кружки и секции.

Большое количество свободного времени детей, остающихся, зачастую, без присмотра родителей, приводит к социальным проблемам и противоправным действиям. Организованный досуг позволяет детям сконцентрироваться на определенных занятиях и всесторонне развиваться.

В решении данного вопроса необходимо сотрудничество с различными развлекательными, развивающими, спортивными организациями города. Это позволит не только разнообразить спектр предоставляемых учреждением услуг, расширить возможности проведения свободного времени несовершеннолетним и членам их семей, но и компенсировать недостаток площадей учреждения.

Также в целях профилактики правонарушений несовершеннолетних, повышении культурного и социального уровня малообеспеченных семей, пропаганде здорового образа жизни и физической культуры, социальной адаптации детей-инвалидов, необходима организация свободного времени, досуга и занятости, в том числе и в летний период.

Таким образом, необходимо укреплять сотрудничество с некоммерческими, общественными и благотворительными организациями, занимающимися решением социальных проблем семей с детьми.

3. Привлечение волонтеров для работы в центре.

Данная рекомендация непосредственно вытекает из предыдущей. Поскольку организация большого количества массовых мероприятий для детей и их родителей, конечно же, требует работы волонтеров.

4. Повышение информационной обеспеченности центра.

Поскольку многие семьи не имеют выхода в интернет, а вся важная информация содержится только на сайте центра, необходимо усилить информационную деятельность центра другими способами передачи информации о деятельности центра (привлекать СМИ, проводить регулярно

различные информационные акции и т.п.), чтобы семьи Красноуфимского района знали, какие услуги они могут получить, обратившись в центр помощи семье и детям ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».

5. Расширение филиалов центра.

В Красноуфимском районе работают всего два отдела помощи семье и детям, которые занимают маленькую квадратную площадь. И это обстоятельство ведет за собой различные проблемы. Необходимо в дальнейшем обязательно создавать и укрупнять филиалы центра.

В дальнейшем разработанные рекомендации будут переданы работникам центра помощи семье и детям, которые помогут центру развиваться в лучшую сторону и решать проблемы малообеспеченных семей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были изучены меры социальной поддержки малообеспеченных семей, социальная работа в отношении малообеспеченных семей и разработаны рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в г. Красноуфимск (на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»).

Цель была достигнута в результате четко выполненных поставленных задач.

Основная проблема малообеспеченных семей в современном обществе РФ заключается в том, что такие семьи имеют трудное материальное положение, в связи с чем, они не могут полностью реализовывать свои функции. Малообеспеченные семьи в большинстве случаев рассчитывают только на материальную помощь и редко обращаются за социальной помощью в центры, которые предоставляют семьям социальные услуги, психологическую, педагогическую помощь.

Нормативно-правовая база социальной защиты малообеспеченных семей является достаточно широкой. Конституция РФ дает право каждому человеку на защиту и гарантирует помощь и поддержку со стороны государства. Основным законом, регулирующий социальную помощь и поддержку населению, является Федеральный закон №442 «О социальном обслуживании населения».

Меры социальной поддержки и основные направления социальной работы с малообеспеченными семьями заключаются в адресности оказания социальной помощи и поддержки. Адресная помощь малообеспеченным семьям предполагает предоставление пособий, выплат, услуг, льгот, которые направлены на улучшение уровня и качества жизни малообеспеченных семей. Социальная работа с малообеспеченными семьями включает в себя комплекс мероприятий, проводимые с целью повышения благосостояния

семей, поддержание семейных ценностей, а также самостоятельное преодоление трудной жизненной ситуации.

Анализ опыта деятельности социальной работы с малообеспеченными семьями в г. Красноуфимск (на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района») показал, что социальная работа в отношении малообеспеченных семей проводится достаточно хорошо, но имеются определенные трудности и проблемы, которые не позволяют в полной мере осуществлять социальную работу с семьей.

Из анализа деятельности ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района» были выделены определенные проблемы и были разработаны рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в г. Красноуфимск. Перед сотрудниками центра ставится задача улучшить качество социального обслуживания путем усиления кадрового состава, дальнейшего развития технологий социальной работы, принятия дополнительных мер по организации системной деятельности, направленной на укрепление института семьи, пропаганду семейных ценностей и здорового образа жизни получателей социальных услуг. Одновременно в рамках уставной деятельности, необходимо развивать деятельность по «социальному сопровождению» нуждающихся семей, это позволит оперативно реагировать на обращение граждан и своевременно оказывать необходимую социальную помощь малообеспеченным семьям.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Астахова Ю.Г.* Социология семьи. / Ю.Г. Астахова. Липецк: Издательство ЛГТУ, 2012. 64 с.
2. *Басов Н.Ф.* Основы социальной работы / Н.Ф. Басов. М. : Издательский центр «Академия», 2007. 288 с.
3. *Варызгина А.А.* Превентивные стратегии избегания бедности, избираемые семьями с несовершеннолетними детьми / А.А. Варызгина. Нижний Новгород: Знания, 2015. 123 с.
4. *ГОСТ Р 52495-2005.* Национальный стандарт Российской Федерации.
5. *Гусева Т.С.* Социальное обеспечение семьи, материнства, отцовства и детства в России: теоретические и практические проблемы: авторефер. дне. ... доктор юрид. наук / М., 2012. 32 с.
6. “*Информация* Свердловской области в государственный доклад о положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации: министерство труда и соц. защиты населения.” - 2015. - Режим доступа: <https://www.ugrasu.m/news/docs/doklad%20deti%202014.pdf>
7. *Кадомцева С.В.* Социальная защита населения / Кадомцева С.В. М.: РАГС, 2003. 264 с.
8. *Караева А.К.* Социальная поддержка / А.К. Караева. Пенза: Российская Академия Естествознания, 2014. 144 с.
9. *Киров П.* Какую семью можно признать малоимущей. Помощь малоимущим семьям / П. Киров. Москва: Колос, 2014. 161 с.
10. *Кожевников Д.Е.* Государственная социальная помощь малоимущим гражданам: правовые вопросы: Автореф. дне. ... канд. юрид. наук /Екатеринбург, 2010. 15 с.
11. *Конституция* Российской Федерации: федер. Конституционный закон от 12.12.1993 ред. от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ. от 05.02.2014 N 2-ФКЗ. от 21.07.2014 N 11- ФКЗ // справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <https://74vww.consultant.ru/>

12. *Кудинова К.В.* Социальный контракт как инструмент сокращения бедности малоимущих горожан : Автореф. дне. ... канд. социолог, наук / Нижний Новгород, 2015. 72 с.

13. “*Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации* Федеральный закон”: фед. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

14. “*Об утверждении* Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи многодетным семьям”: распоряж. админ от 16.09.2011 № 67 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

15. “*Об утверждении* Административного регламента предоставления органами местного самоуправления по переданным полномочиям государственной услуги по назначению и выплате ежегодного пособия на ребенка школьного возраста”: приказ от 17.10.2012 № 118-Н // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

16. “*О государственных* пособиях гражданам, имеющим детей”: фед. закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ ред. от 4.06.2014 №145-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

17. “*О ежемесячном* пособии на ребенка”: закон от 13.06.2013 № 4-1386 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

18. “*О порядке* учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи”: фед. закон от

05.04.2003 № 44-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». -
Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

19. “О прожиточном минимуме в Российской Федерации”: фед. закон от 24.10.1997 № 134-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

20. “О социальной поддержке населения при оплате жилья и коммунальных услуг”: закон крас. кр. от 17.12.2004 № 13-2804 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

21. “О социальной поддержке семей, имеющих детей, в Свердловской области” от 09.12.2010 № 11-5393 ред. от 07.07.2016 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.m>.

22. *Пляскина Г.Е.* Социальная адаптация малообеспеченных семей в новых социально-экономических условиях: дис. ... канд. социол. наук / Москва, 2007. 209 с.

23. *Попов М.Ю.* Малообеспеченные в России: Кто они? Как живут? К чему стремятся? // Теория и практика общественного развития. 2008. № 1. - С.44.

24. *Сагаева Э.З.* Изучение малообеспеченных слоев населения в Российской Федерации // Актуальные вопросы экономических наук. 2016. № 48. - С. 58.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Анкета опроса сотрудников социальных служб

Город Красноуфимск

Дата анкетирования

Что Вы думаете об эффективном и качественном социальном обслуживании?

Анкета сотрудников учреждений и организаций социальной поддержки
населения

Уважаемый сотрудник социальной службы!

Мы просим Вас принять участие в опросе о проблемах оценки результатов и успехов работы. Материалы этого исследования будут использоваться в научных целях и для совершенствования социального обслуживания. Отвечать на вопрос анкеты просто - внимательно прочитайте вопрос, найдите наиболее подходящий вариант ответа и обведите кружком цифру около него. Если подходящего варианта нет - разборчиво напишите его на свободном месте. Фамилии своей указывать не нужно - данные опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

1. Доступны ли услуги Вашей организации для всех тех, кому они необходимы?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

2. Что препятствует доступности социальных услуг? (можно выбрать три варианта ответа)

1. Заявительный принцип оказания услуг
2. Нежелание клиентов что-то делать самим
3. Нехватка работников в социальных службах
4. Недостаток квалифицированных кадров в социальных службах
5. Недостаточное количество социальных служб
6. Низкое качество технической оснащенности работников
7. Слабая обеспеченность транспортом
8. Другое _____

9. Затрудняюсь ответить

3. Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...

(можно выбрать три варианта ответа)

1. Негативные тенденции в обществе стабилизируются, ухудшения не происходит
2. Улучшается самочувствие клиента
3. Расходы на обслуживание целесообразны
4. Стоимость услуг приемлема
5. Обслуживание достигает поставленных целей
6. Удастся обслужить большое количество клиентов за то же время
7. Другое _____
8. Затрудняюсь ответить

4. В Вашей организации обслуживание клиентов... (ответьте по каждой строке)

№		Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	ведется персоналом соответствующей квалификации	1	2	3
2	организовано по времени удобно для клиентов	1	2	3
3	имеет четко сформулированную цель и назначение	1	2	3
4	ведется в соответствии с современными принципами и технологиями	1	2	3
5	основывается на уважении к личности каждого клиента	1	2	3
6	регулярно оценивается и анализируется	1	2	3
7	ведется с учетом индивидуальных потребностей клиентов	1	2	3
8	оказывает заметное положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение клиентов	1	2	3
9	концентрируется на профилактике	1	2	3
10	приводит к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, они больше не нуждаются в социальной помощи	1	2	3
10	не выбывает недовольства клиентов	1	2	3

5. Является ли на Ваш взгляд, оценка качества работы в системе социального обслуживания населения важной проблемой?

1. Очень важная
2. Скорее важная, чем не важная
3. Скорее не важная, чем важная

4. Совершенно не важная

5. Затрудняюсь ответить

6. Кто на Ваш взгляд, должен участвовать в оценке социального обслуживания?

(можно выбрать три варианта ответа)

1. Министерство

2. Учреждение социальной защиты

3. Администраторы учреждения

4. Сотрудники учреждения

5. Клиенты социальных служб

6. Жители района

7. Кто-то еще _____

8. Затрудняюсь ответить

7. Как контролировать качество обслуживания? (можно выбрать три варианта ответа)

1. Беседовать с клиентом, проводя контрольные посещения клиентов на дому

2. Проводить анонимный опрос клиентов

3. Совершенствовать отчетность сотрудников

4. Развивать систему взаимоконтроля работников

5. Другое (что?)

6. Затрудняюсь ответить

С КАКИМИ ИЗ СУЖДЕНИЙ ОБ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СОГЛАСНЫ, А С КАКИМИ НЕТ:

8. Деятельность по социальному обслуживанию, которая осуществляется Вашим учреждением, в большинстве случаев достигает поставленных целей

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

9. Четкие критерии оценки качества нашей работы пока отсутствуют

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

10. Оценка качества Вашей работы проводится руководством

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

11. Оплата Вашего труда напрямую зависит от качества проделанной работы

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

12. Мнение клиентов имеет минимальное значение в оценке качества нашей работы

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

13. Способы улучшить работу сотрудников обсуждаются в коллективе организации

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

14. Что нужно изменить в оценке социального обслуживания?

(можно выбрать три варианта ответа)

1. Учесть отзывы клиентов

2. Напрямую связать величину оплаты труда с оценкой качества работы

3. Оценивать работу сотрудников только внутри самой службы

4. Поручить оценку работы специалистам со стороны

5. Открыто обсуждать критерии оценки с привлечением всех сторон, включая клиентов

6. Ничего менять не нужно

7. Другое (что?)

8. Затрудняюсь ответить

15. Как улучшить социальное обслуживание?

(можно выбрать три варианта ответа)

1. Уменьшить количество клиентов

2. Дать более четкие инструкции и технологии работы по каждой услуге

3. Регулярно повышать квалификацию сотрудников

4. Более четко оговаривать цели обслуживания и способы их достижения

5. Приглашать для консультации исследователей и преподавателей социальной работы

6. Повысить зарплату работникам

7. Чаще проводить совещания по проблемам качества

8. Распространять положительный опыт работы среди сотрудников социальных служб

9. Другое _____

10. Затрудняюсь ответить

16. Сотрудник социальной службы успешен, если его или ее отличает (можно выбрать три варианта ответа)

1. Знания причин и характера социальных проблем
2. Навыки правильного ведения документации
3. Совершенство в овладении технологиями работы с клиентом
4. Умение покачать свою работу с лучшей стороны
5. Достижение целей социального обслуживания
6. Способность ладить с коллегами
7. Умеет находить общий язык с клиентом (индивидуальный подход к клиенту)
8. Имеет продолжительный опыт работы, обладает профессиональной интуицией
9. Другое _____
10. Затрудняюсь ответить

ТЕПЕРЬ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВАС

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Сколько Вам полных лет

19. Ваше образование

1. Среднее
2. Среднее специальное
3. Незаконченное высшее
4. Высшее

20. Ваша должность

1. Социальный работник
2. Специалист по социальной работе
3. Социальный педагог
4. Психолог
5. Юрист
6. Заведующая (ий) отделением
7. Другое (напишите, пожалуйста)

КАК ДАВНО ВЫ РАБОТАЕТЕ...

21. В этом учреждении _____ (укажите количество лет, месяцев)

22. На нынешней должности _____ (укажите количество лет, месяцев)

23. Каково материальное положение Вашей семьи?

1. Живем, ни в чем себе не отказывая

2. Хватает на все жизненно необходимое, но для крупных покупок приходится экономить

3. Денег хватает только на питание, ни на «сто другое не остается

4. Едва сводим концы с концами, вынуждены ограничивать себя даже в еде

5. Наша семья практически голодает

6. Затрудняюсь ответить

24. Как называется организация, в которой Вы работаете?

(напишите, пожалуйста)

25. Какие услуги оказываете лично Вы? (напишите, пожалуйста, о содержании услуг)

26. Что еще Вы бы хотели добавить по теме этого исследования?

Спасибо за участие в опросе!

Опросный лист получателей конкретного вида услуг

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать имя. Ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать наше обслуживание лучше, мы просим Вас ответить на вопросы, связанные с работой Центра помощи семье и детям, все данные опроса будут рассматриваться только в обобщенном виде. Ваше имя и личное мнение нигде не прозвучит. Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочитайте вопрос, выберите подходящий вариант ответа и обведите его кружком, используя шариковую ручку. Заполненную анкету положите в конверт, который к ней прилагается, заклейте и опустите в почтовый ящик.

1. Ваш пол:

- 1) Мужской;
- 2) Женский;

2. Ваш возраст:

- 1) До 18 лет;
- 2) 18-30 лет;
- 3) 30-45 лет;
- 4) 45-60 лет;
- 5) 60-79 лет;
- 6) Старше 80 лет;

3. Семейное положение:

- 1) Не замужем (не женат), детей нет;
- 2) Женат (замужем), есть ребенок (1-2);
- 3) Женат (замужем), многодетная семья;
- 4) Не замужем (не женат)/в разводе/вдовец(вдова), воспитываю ребенка (1-2);
- 5) Не замужем (не женат)/в разводе/вдовец(вдова), многодетная семья;

6) Вдовец/вдова (без детей/взрослые дети)

4. Получаете ли Вы услуги в Центре?

1) Да;

2) Нет;

3) Получают услуги родственники, знакомые;

**5. Первичная причина обращения за социальной помощью
(возможно несколько вариантов):**

1) Неспособность к самообслуживанию;

2) Нуждаемость в постоянном уходе;

3) Отсутствие ухода со стороны родственников;

4) Сложные отношения с родственниками;

5) Отсутствие (нехватка) средств к существованию;

6. Услуги предоставляются:

1) На дому;

2) В стационарной форме;

3) В полустационарной форме;

**7. Как бы Вы оценили степень своего знакомства с перечнем услуг
Центра?**

1) Очень хорошее;

2) Хорошо;

3) Удовлетворительное;

4) Слабое;

5) Очень слабое;

**8. Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость
и внимательность работников Центра?**

1) Высоко оцениваю;

2) Поставлю среднюю оценку;

3) Низко оцениваю;

4) Затрудняюсь ответить;

9. Столкнулись ли Вы с фактами некомпетентности работников Центра?

- 1) Нет;
- 2) Да (поясните с какими) _____;
- 3) Затруднюсь ответить;

10. В какой мере Вы удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в Центре? (Сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

Таблица № 1 «Степень удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в Центре»

№ п/п	Критерии/показатели	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4
1	помещением				
2	имеющимся оборудованием для предоставления социальных услуг				
3	мебелью, мягким инвентарем				
4	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования				
5	конфиденциальностью оказания услуг				
6	графиком посещений (периодичностью прихода социальных работников на дом)				
7	сроками предоставления услуг				
8	оперативностью решения вопросов				
9	качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических и др.)				

11. Откуда Вы впервые узнали (получили информацию) о данной(ых) услуге (услугах)?

- 1) Из почтового письма;
- 2) Из электронной почты;
- 3) Из сети Интернет и регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- 4) Из средств массовой информации (телевидение, радио, газет);
- 5) Из сайта Министерства труда и социального развития области;
- 6) Из сайта Центра;
- 7) Из брошюр, буклетов;
- 8) Из информационных стендов Центра;
- 9) От друзей, соседей, знакомых, родственников;

12. Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на получение социальных услуг в Центре?

- 1) Очередь отсутствует;
 - 2) Незначительный период ожидания (ждал менее 15 мин.);
 - 3) В целом жду редко, но бывают случаи, когда приходится подождать;
 - 4) Длительный период ожидания (укажите сколько минут)
-

13. Устраивает ли Вас, результат представленной Вам социальной помощи в целом?

- 1) Да (проблема, с которой я обращался, решена);
- 2) Не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью);
- 3) Нет (проблема, с которой я обращался, не решена);

14. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по поводу оказания социальных (ой) услуг (и)?

- 1) Да;
- 2) Нет (переход к вопросу № 17);

15. Если да, то, как сотрудники и руководство учреждения отнеслись

к этому? _____;

16. В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?

1) Да;

2) Нет;

17. Как можно улучшить обслуживание Центра?

_____;

18. Что бы вы хотели добавить в работу Центра?

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 70 страницах, содержит 13 нормативных правовых актов и 12 научных источника.

Ключевые слова: МАЛООБЕСПЕЧЕННЫЕ СЕМЬИ, МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОМОЩЬ, ПОСОБИЯ, ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Объект исследования: особенности социальной работы с малообеспеченными семьями

Предмет исследования: социальная работа с малообеспеченными семьями

Цель работы: изучить меры социальной поддержки малообеспеченных семей и разработать рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района».

В ходе работы были изучены меры социальной поддержки малообеспеченных семей, социальная работа в отношении малообеспеченных семей и разработаны рекомендации по совершенствованию социальной работы с малообеспеченными семьями в г. Красноуфимск (на примере ГАУ СО «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»).