

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

ПРАВОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДЫХ СЕМЕЙ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР:

Екатеринбург 2016
Министерство образования и науки 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
_____ Н.Ю. Масленцева
« ____ » _____ 2016 г.

ПРАВОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДЫХ СЕМЕЙ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР:

Исполнитель: студент группы СР _с -402	_____	Е.П. Илюшкина
Руководитель: канд. фил. наук, доцент	_____	Л.Э. Панкратова
Нормоконтролер: ассистент	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Правовое консультирование молодой семьи: теоретические и нормативно-правовые аспекты	7
1.1. Социальные проблемы современной молодой семьи и меры её социальной поддержки в рф.....	7
1.2. Сущность понятия правового консультирования в социальной работе	15
1.3 оценка качества правового консультирования молодых семей	19
Глава 2. Правовое консультирование молодых семей в управлении социальной политики по городу красноуфимску и красноуфимскому району.....	24
2.1. Опыт организации управления социальной политики по городу красноуфимску и красноуфимскому району в предоставлении социально- правовых услуг	24
2.2. Исследование качества правового консультирования молодых семей в управлении социальной политики по городу красноуфимску и красноуфимскому району	27
Заключение.....	35
Список источников и литературы	36
Приложения	40

ВВЕДЕНИЕ

Процесс длительного кризиса института семьи способствовал возникновению проблем, связанных с её социальной адаптацией. Особо остро он повлиял на молодую семью, которая в виду своего малого опыта семейной жизни, материальных и жилищных проблем в большей степени подвержена риску распада как новая ячейка общества.

В настоящее время социальная безопасность молодой семьи обозначает систему взаимодействия семьи как субъекта деятельности со средой, которая характеризуется защищенностью от рисков, свободой от угроз, сохранением ценностей, семейной интеграцией. Данная система реализуется государством посредством проведения активной семейной и молодежной политики. Согласно законодательству РФ обеспечение молодых семей не только социальными пособиями, льготами, но и социальными услугами в рамках социальной помощи позволит решить многие проблемы семейной социализации молодых граждан (прежде всего, социально-правовые, социальные, психолого-педагогические).

Одним из направлений социальной защиты молодой семьи является оказание бесплатной юридической помощи по социальным вопросам, реализуемой через систему учреждений социального обслуживания. Данное направление имеет определенное значение при работе с молодой семьей, так как в современных условиях для многих молодых супругов встает вопрос о реализации своих прав в социальной сфере и необходимость обладания определенным уровнем правовой грамотности в социальных вопросах.

Данная социально-правовая услуга чаще всего предоставляется в форме консультирования. Однако, в настоящее время существует проблема получения молодыми семьями не качественной правовой консультации. Это объясняет низкий уровень правовой грамотности и социальной адаптации современных молодых семей в обществе. Поэтому изучение качества предоставления данной социально-правовой услуги будет актуально.

Вопросами изучения правового консультирования и качества предоставления услуги занимались Федюнина Т.В., Хромушин П.Н., Топчий Л.В.

Объектом данного исследования является молодая семья, а *предметом* – правовое консультирование молодых семей.

Цель исследования – исследовать качество предоставления услуги правового консультирования молодым семьям.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд *задач*:

1. Проанализировать социальные проблемы современной молодой семьи и меры её социальной поддержки в РФ;
2. Рассмотреть сущность понятия правового консультирования в социальной работе;
3. Изучить информацию об оценке качества правового консультирования молодых семей;
4. Проанализировать опыт организации Управления социальной политики по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району в предоставлении социально-правовых услуг;
5. Исследовать качества правового консультирования молодых семей в Управлении социальной политики по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району.

Нормативной основой исследования являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Семейный, Жилищный, Гражданский, Трудовой кодексы Российской Федерации.
- Концепция государственной политики в отношении молодой семьи от 8 мая 2007 г. № АФ-163/06
- - Указ Президента РФ от 14.05.96 г. (ред. от 05.10.2002) № 712 «Об основных направлениях государственной семейной политики»
- ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг».

Для данного исследования применялись следующие методы: наблюдение за деятельностью специалиста-консультанта при оказании услуги правового консультирования молодой семье, анкетирование молодых семей после получения социально-правовой услуги, анализ документов.

ГЛАВА 1. ПРАВОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДОЙ СЕМЬИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ

1.1. Социальные проблемы современной молодой семьи и меры её социальной поддержки в РФ

Как известно, семья в своем развитии проходит ряд определенных этапов, первый из которых – молодая семья. Под молодой понимается семья в первые три года после заключения брака (в случае рождения детей – без ограничения продолжительности брака), в которой оба супруга не достигли 30-летнего возраста, а также семья, состоящая из одного родителя в возрасте до 30 лет и одного или более несовершеннолетних детей. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2007 г. № 979, предельный возраст молодых российских семей увеличивается до 35 лет как для участников подпрограммы «Жильё для молодых семей» [4].

В процессе своего функционирования у современной молодой семьи как социальной группы возникает ряд определенных потребностей: необходимость освоения новых ролей и умение разрешать внутрисемейные конфликты, приобретение жилья и материальная обеспеченность, потребность в дальнейшем саморазвитии и самореализации молодых супругов, освоение знаний в вопросах воспитания и ухода за детьми [18].

Однако, для молодой семьи очень часто свойственна нестабильность в виду различных социальных факторов, которые препятствуют развитию семейного благополучия (трудности трудоустройства, невысокие заработки и необходимость поиска дополнительных источников заработка, ограниченность свободного времени для семейного досуга, отсутствие отдельного жилья, кредитные обязательства и т.д.). Поэтому молодая семья по сравнению с более опытными семьями нуждается в помощи общества и государства, так как она имеет определенный социально значимый характер [4].

Все множество связанных с современной семейной жизнью проблем у молодых супругов следует разделить на следующие группы:

- Социально-экономические;
- Социально-бытовые;
- Социально-психологические;
- Проблемы стабильности семьи.

Социально-экономические проблемы.

К этой группе можно отнести проблемы, связанные с уровнем жизни молодой семьи, её бюджетом, со специфическими нуждами молодых супругов, государственной материальной помощью.

Не редко молодые супруги сталкиваются с проблемами при поиске или устройстве на работу. В основном молодая семья является низкодоходной. Причиной этого может выступать невостребованность молодого специалиста на рынке труда, либо низкая зарплата ввиду отсутствия должного опыта работы. Все это способствует ухудшению материального положения молодых семей и снижению жизненного уровня населения страны в целом [13].

Отсутствие достаточного заработка вынуждает многих молодых специалистов искать работу в другом городе, что ведет к длительному разрыву с семьей. Все это влияет на отсутствие условий по укреплению молодой семьи, созданию в ней атмосферы любви и взаимопонимания.

В научной литературе выделяют следующие группы семейной молодежи, которые наиболее уязвимы на рынке труда: студенческие семьи; семьи, в которых молодые супруги только что закончили учебные заведения; молодые женщины, воспитывающие малолетних детей; молодежь, проживающая в небольших городах, где количество вакансий крайне ограничено; сельская молодежь; лица, получившие профессию, не востребованную на региональном рынке труда [31, с.102].

По данным статистических данных уровень благосостояния молодых семей напрямую зависит от численности детей, воспитывающихся в них. В настоящий момент особенно тревожным является тот факт, что среднестатистические

денежные доходы ниже прожиточного минимума были зарегистрированы в 58,4 % семей, получивших пособие на период отпуска по уходу за ребенком до 1,5 лет, что и составляет основной контингент молодых семей [31,с. 476].

Социально- бытовые проблемы.

К этой группе относятся проблемы, связанные с обеспечением молодых семей жильем, с условиями проживания, с материальными трудностями молодых (многодетных) семей, государственная система помощи молодым (малообеспеченным) семьям [31,с.477].

Одной из самых острых проблем в данной группе выступает жилищный вопрос. Отсутствие жилья – это отсутствие планирования своего благосостояния, социально-экономической деятельности.

Согласно результатам социологического исследования, проведенного Центром социологии молодежи ИСПИ РАН в 2013 году, 68,5% молодых супругов вынуждены проживать с родителями в их квартире или доме, еще 0,3% - вместе с родителями в их коммунальной квартире. Только 20,6% молодых семей проживают отдельно в собственной квартире или доме, 4,9% снимают квартиру или комнату, 2% проживают у родственников, 1,5%- в отдельной коммунальной квартире, 1,4% - в общежитии, 0,1% у друзей или знакомых [17].

Исследователями отмечено, что большинство молодых семей не имеют достаточно собственных средств для улучшения своих жилищных условий. Кроме того, возможность таких семей в получении бесплатного государственного, муниципального жилья крайне ограничена [24].

Социально-психологические проблемы.

Данная группа включает в себя самый широкий круг проблем, связанных со знакомством, выбором брачного партнера и далее – брачно-семейной адаптацией, согласованием семейных и внутрисемейных ролей, личной автономией и самоутверждением в семье. Кроме того, сюда относятся проблемы супружеской совместимости, семейных конфликтов, сплоченности семьи как малой группы.

Психологами отмечено, что первые месяцы брака, на протяжении которых семья продолжает жить в праздничной атмосфере, являются самыми счастливыми для молодых супругов. С течением времени начинают появляться первые конфликты в процессе совместного решения материально-экономических и психологических проблем. По статистике 36% супругов склонны обвинять друг друга в том, что его (её) роль в семье принижена. Основной объем домашней работы по-прежнему ложится на плечи женщины. 55% женщин (56% мужчин) считают, что жена имеет больше возможностей для выполнения домашней работы и лишь 3% женщин (и мужчин) придерживаются такого же мнения относительно мужа [24].

По многочисленным социологическим опросам в настоящее время многие молодые супруги среди семейных ценностей на первое место ставят взаимопонимание, доброжелательность; на второе – эмоциональные отношения; на третье – материальное благополучие; и лишь четвертое место – детей [25].

Проблемы стабильности семьи.

Данная группа посвящена динамике семейных разводов, их социально-типологические аспекты, причины разводов, ценности супружества, удовлетворенность браком как фактор стабильности семейного союза, её социально-психологическая характеристика [19с. 478].

Проблемы этой группы обусловлены динамикой и факторами рождаемости, её социально-типологическим и региональными аспектами, а также проблемами планированием семьи.

Нестабильность семейных отношений проявляется, прежде всего, в возрастании числа разводов. По статистике на каждые три заключаемых брака фиксируется в среднем два развода. Причины разводов в молодых семьях часто обусловлены тем, что на протяжении первого этапа семейной жизни изменяется интенсивность чувств супругов, устанавливается пространственная и психологическая дистанция между молодоженами и их генетическими семьями. Чаще всего решение данных вопросов не проходит без конфликтов. Вследствие этого около 2% распадающихся браков существовали менее года. Основная

причина «быстрых» разводов – новая, отрицательная информация о супруге. Другая наиболее распространенная причина разводов в молодой семье – обман или недостаточные знания будущего супруга до брака [3, с. 206].

Еще один признак нестабильной семьи – убеждение, что одиночество является привлекательным и комфортабельным образом жизни. В настоящее время такой образ жизни получает все большую популярность среди современных молодых людей. Начинает складываться специальный рынок для их обслуживания: исследования показывают, что одинокие люди могут тратить на собственные развлечения гораздо больше денег, чем люди, имеющие семью. Подобное существование допускает возможность наличия устойчивых эмоциональных союзов двух одиночек, исключая один компонент семейной жизни – детей [19, с. 480].

Анализ современной ситуации состояния молодой семьи показывает необходимость государственной поддержки первичной ячейки общества путем создания благоприятного пространства для создания и функционирования благополучной семьи.

Согласно Концепции государственной политики в отношении молодой семьи от 8 мая 2007 г. № АФ-163/06 благополучная семья принимается в качестве исходного ориентира для создания концептуальной модели молодой семьи.

К основным показателям модели молодой благополучной семьи относятся:

- юридическая оформленность: благополучной считается та семья, члены которой проживают в зарегистрированном браке;
- полнота семьи: благополучная семья должна быть полной и состоять из супружеской пары (родителей) и детей;
- экономическая обеспеченность: среднедушевой доход на каждого члена семьи должен быть не ниже среднего душевого дохода в целом по данному региону;

- социальная активность: благополучная семья самостоятельно решает свои проблемы при получении законодательно закреплённой ее государственной поддержки;

- социальная направленность: основные направления и содержание жизнедеятельности молодой успешной семьи в основном должны совпадать с тенденциями развития российского государства и общества, соответствовать преобладающим в стране нормам нравственности и ценностям культуры.

Чтобы молодая семья соответствовала данной модели, необходимо наличие всех показателей, которые должны быть достигнуты комплексно и в равной степени. В ином случае низкий уровень развития любого из них создает возможность нестабильности функционирования молодой семьи, и тогда ее нельзя будет считать благополучной¹.

Государственная политика Российской Федерации в отношении молодой семьи строится в рамках семейной политики и молодёжной политики [20].

Проблемы молодой семьи решаются органами законодательной и исполнительной власти на федеральном уровне и на уровне субъекта Федерации.

На *федеральном уровне* интересы молодой семьи отражаются в основных документах, составляющих основу реализации государственной политики в отношении российских семей:

- Конституция Российской Федерации;
- Семейный, Жилищный, Гражданский, Трудовой кодексы Российской Федерации.
- Федеральные законы:
 - от 19 мая 1995 года № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»;
 - от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

¹ Письмо Минобрнауки РФ от 08.05.2007 N АФ-163/06 «О Концепции государственной политики в отношении молодой семьи»

- от 5 декабря 2006 г. № 207 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части государственной поддержки граждан, имеющих детей»;

- от 29 декабря 2006 г. № 255-ФЗ «Об обеспечении пособиями по временной нетрудоспособности, по беременности и родам граждан, подлежащих обязательному социальному страхованию»;

- Концепция государственной политики в отношении молодой семьи;

- Указ Президента РФ Об утверждении концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года ;

- Указ Президента РФ от 14.05.96 г. (ред. от 05.10.2002) № 712 «Об основных направлениях государственной семейной политики»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2010 года № 1050 «О федеральной целевой программе «Жилище» на 2015—2020 годы».

На уровне субъекта Российской Федерации интересы молодой семьи в части социальной защиты, государственной помощи и поддержки представлены рядом законодательных и нормативных актах, которые действуют в рамках федеральных законов.

Например, подпрограмма «Обеспечение жильем молодых семей» действует в рамках федеральной целевой программы «Жилище». Участникам данной подпрограммы предоставляются социальные выплаты для приобретения (строительства) жилых помещений [20].

Кроме того, согласно постановлению Правительства Свердловской области от 24 октября 2013 г. № 1296-ПП молодая семья, при наличии в ней трех и более детей, имеет право принять участие в подпрограмме «Стимулирование жилищного строительства», в рамках которой многодетным молодым семьям, вставшим на учет в качестве нуждающихся до 1 января 2014 года, предоставляются социальные выплаты за счет средств областного бюджета для строительства (приобретения на первичном рынке жилья) жилых помещений, реконструкции индивидуальных жилых домов. Кроме того, как и во

всех регионах в Свердловской области граждане, не достигшие возраста 35 лет, состоящие между собой в браке имеют право на получение земельного участка для ИЖС².

Оказание государственной социальной поддержки молодым семьям реализуется по следующим направлениям:

- обеспечение их доступным жильем. Данная мера осуществляется в следующих формах: предоставление жилья с рассрочкой оплаты его стоимости, льготное долгосрочное кредитование, предоставление безвозмездных субсидий на покупку жилья, социальные выплаты молодым семьям на селе, выделение материалов для индивидуального строительства жилья, предоставление жилья по договорам социального найма.

- развитие системы охраны репродуктивного здоровья, санитарного просвещения по вопросам безопасного материнства, профилактики ЗППП, укрепления службы планирования семьи, информирования населения о контрацептивных средствах, профилактике аборт. Оказание социально - психологической помощи молодым родителям по вопросам воспитания детей посредством обеспечения государственной финансовой поддержки изданий и распространение книг по воспитанию ребенка и уходу за ним, проблемам семейных взаимоотношений и организация совместного досуга родителей и детей. Например, фестиваль клубов молодых семей Свердловской области «Молодая семья – будущее Урала», цель которого пропаганда среди молодых супругов Свердловской области семейного образа жизни, семейных ценностей.

- Оказание адресной поддержки наиболее уязвимым категориям молодых семей: неполные семьи (матери и отцы одиночки) с несовершеннолетними детьми, разведенные матери (отцы) с несовершеннолетними детьми; семьи военнослужащих с малолетними детьми; многодетные семьи; студенческие семьи с детьми; семьи с детьми-инвалидами. Например, выплата различных

² Постановлению Правительства Свердловской области от 24 октября 2013 г. № 1296-ПП Об утверждении государственной программы СО «Реализация основных направлений государственной политики в строительном комплексе СО до 2020»

пособий на детей, выдача бесплатного питания для детей до года, получение материнского (семейного) капитала (в 2016 году 453 026 рублей при рождении (усыновлении) второго и последующих детей) [8].

- В отношении молодых семей социальной поддержка реализуется так же в виде развития инфраструктуры учреждений социального обслуживания и социального досуга, учреждений физической культуры и спорта, формирования здорового образа жизни, социально-психологического и правового консультирование по вопросам социальной защиты и т.д. [4]. Последнее из них имеет определенное значение при работе с молодой семьей, так как в современных условиях для многих молодых супругов встает вопрос о реализации своих прав в социальной сфере и необходимость обладания определенным уровнем правовой грамотности в социальных вопросах.

Таким образом, молодая российская семья относится к одному из основных объектов социальной защиты населения. Ориентация семейной и молодежной политики государства на создание молодыми супругами благополучной семьи реализуется путем оказания им социальной, медицинской, правовой, психологической и педагогической помощи. Результат всех указанных мер становится социальной безопасностью данной категории семьи, её защищенность от различных рисков, а так же сохранение и интеграция в ней семейных ценностей.

1.2. Сущность понятия правового консультирования в социальной работе

Молодая семья как новая ячейка общества обладает рядом специфических особенностей своего функционирования. В следствии этого, молодые супруги сталкиваются с определенными трудностями и нуждаются в помощи как со стороны общества, так и государства. Согласно законодательству РФ обеспечение молодых семей не только социальными пособиями, льготами, но и социальными услугами в рамках социальной помощи позволит решить многие

проблемы семейной социализации молодых граждан (прежде всего, социально-правовые, социальные, психолого-педагогические) [4].

Одним из форм оказания социальных услуг молодым семьям является консультирование.

Консультирование как технология социальной работы— это процедура, используемая в медицинской, психологической, юридической практике специалистами разных направлений с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, общин путем советов, указания на альтернативные формы оказания помощи, в определении целей и обеспечении необходимой информацией [32].

Таким образом, выделяются несколько видов консультирования. В рамках социального консультирования можно выделить следующие направления: медико-социальное, психолого-педагогическое, социально-правовое, социально-управленческое и др. В данном исследовании особо будет рассматриваться вид правового консультирования по социальным вопросам.

Рассматривая правовое консультирование как услугу, необходимо принимать во внимание двойственный характер данного явления: соединение признаков консультационных и правовых услуг. Это позволяет выделить функциональную и предметную составляющие правового консультирования. Можно сказать, что первая из них является формой явления, а вторая – его содержанием [32].

В различных современных исследованиях сложилось несколько подходов к пониманию феномена правового консультирования, цель которого формировать актуально необходимый уровень правовой культуры в обществе и у отдельного индивида.

Процессуально - функциональный подход, сторонники которого (Ф. Стил, К. Макхэм, Г. Липпит, Р. Липпит и др.) рассматривают консультирование как двухсторонний процесс поиска, представления и получения помощи, при которой консультант сам не отвечает за выполнение задачи, но помогает тем, кто ответственен за это.

Деятельностный подход, сторонники которого (Р.К. Юксвярав, М.Я. Хабакук, Я.А. Лейманн и др.) понимают консультирование как специализированную деятельность консультанта с использованием методов и подходов, требующую наличие определенных компетенций и индивидуальных качеств личности.

Профессиональный подход, подчёркивающий необходимость профессиональной подготовки консультантов, определяет консультирование как профессиональную службу.

Знаниевый подход означает, что консультирование рассматривается как индустрия знаний. Солодяшкина Ю.Е. называет консультирование эффективным способом внедрения новых знаний. Калюжнова Н.Я., Мрочковский Н.С. отмечают роль консультирования как одного из основных «проводников» внедрения теоретических знаний в жизнь, сферой накопления и применения практических знаний, сферой появления новых решений [30].

В контексте социальной работы социально-правовое консультирование это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные правовые знания специалиста - консультанта используются для оказания помощи консультируемому, испытывающему различные трудности с реализацией своих прав в связи с недостаточным уровнем своей правовой грамотности по социальным вопросам [33].

Не редко люди из-за незнания своих прав не могут решить или облегчить свои жизненные трудности. Еще одной проблемой является то, что многие не обращаются за разъяснением своих прав в специальные службы, а консультируются у своего ближайшего окружения. Это приводит к недостоверным знаниям и заблуждениям граждан о своих правах. Поэтому здесь необходимо просвещать населения через надежные источники информации для повышения осведомлённости граждан в юридических вопросах.

Ценность правового консультирования в том, что оно всегда дает достоверную информацию людям об их правах, при условии, что данная услуга оказывается специалистом. Правовая консультация должна опираться на

действующие положения, нормы, законы, а специалист-консультант должен обладать хорошей теоретической подготовкой и быстро ориентироваться в законодательной базе по определенным социальным вопросам [2].

Для проведения правовой консультации по социальным вопросам так же важно обладание специалистом – консультантом определенного уровня теоретической подготовки, который заключается в знании основополагающих моментов социальной деятельности и нормативно-правовой базы. Система общих и профессиональных требований к специалисту-консультанту заключается в следующем:

- консультант в своей профессиональной деятельности должен нести ответственность за те рекомендации, которые он предлагает клиенту;
- практическая консультативная деятельность должна основываться на соответствующие морально-этические и юридические основы;
- деятельность социального работника должна быть направлена на достижение исключительно гуманных целей;
- в работе с клиентом консультанту необходимо руководствоваться принципами честности и открытости (искренности), вместе с тем, он должен быть осмотрителен в советах и рекомендациях клиенту;
- специалист-консультант имеет право оказывать лишь такие услуги клиентам, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию;
- консультант обязан постоянно поддерживать на высоком уровне свои профессиональные знания и умения, а также их совершенствовать [30].

Кроме того, в процессе разговора клиенту может предоставляться не только правовое консультирование, либо социальное, но и психологическая поддержка. Консультации могут носить не только информативный характер, но и помогать в организационных вопросах, которые могут помочь решить возникшую проблему.

Следовательно, в условиях современного общества, в которых все больше людей в виду возникновения различных проблем нуждаются в помощи специально обученного профессионала в области социальной работы, правовое

консультирование приобретает особое значение. Данная технология призвана повысить правовую осведомленность граждан, а так же является инструментом внедрения каких-либо изменений в законодательной базе. Кроме того, она обладает определенными возможностями позитивного воздействия на граждан, нуждающихся в социальной поддержке, так как деятельность специалиста в социальной работе всегда опирается на морально-этические принципы.

1.3 Оценка качества правового консультирования молодых семей

Предоставление качественной социальной помощи и поддержки молодой семье может стать непосредственным фактором, влияющим на сохранение её как общественного института, а также повлиять на социальную безопасность молодой семьи и создание условий для активной жизненной позиции молодых супругов.

Согласно многочисленным исследованиям молодая семья имеет определенные, характерные для неё проблемы, решить которые часто возможно путем знания и применения своих прав [8]. В данном случае правовое консультирование в рамках оказания социальной помощи молодой семье является наиболее распространенной услугой, оказываемой социальной службой для преодоления или смягчения жизненных трудностей у данной категории семей.

Как говорилось в предыдущих параграфах, правовое консультирование имеет большие возможности при оказании социальной помощи клиентам. Но следует учитывать тот факт, что данная услуга будет иметь положительный результат и поможет клиенту решить (облегчить) свою трудную жизненную ситуацию, если будет предоставлена качественно и своевременно.

Понятие «качества социальных услуг» тесно связано со стандартизацией социальных услуг, которая гарантирует населению определенный уровень качества предоставляемых услуг.

Стандартизация социального обслуживания – это процесс установления в государственном и в региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности социальных служб, к объему и качеству социальных услуг, а государственный стандарт выступает как образец, нормативный документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству услуг [26].

Согласно ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» правовое консультирование относится к группе социально-правовых услуг и предназначено для оказания юридической помощи гражданам по социальным вопросам, для поддержания или изменения правового статуса, защиты законных прав и интересов граждан³.

Идеальный образ любой социальной услуги представляет собой совокупность связанных между собой таких составляющих как процесс, результат, эффективность.

Национальный стандарт ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг» определяет качество социальной услуги как совокупность свойств, определяющих её возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы [26]. Согласно данному нормативному документу правовое консультирование как социальная услуга должно соответствовать определенным требованиям:

1. дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений;
2. обеспечивать разъяснение клиентам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения;
3. гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав;

³ ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. № 327-ст URL: <http://www.gosthelp.ru/text/GOSTR521432003Socialnoeob.html> (дата обращения 14.06.2016).

4. обеспечивать систематическую юридическую помощь семьям социального риска;
5. давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов⁴.

Для контроля качества правового консультирования, как и любой другой социальной услуги, разработан свой стандарт - ГОСТ Р52496-2005 «Контроль качества социальных услуг».

1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

⁴ ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. № 326-ст URL: <http://www.gosthelp.ru/text/GOSTR521432003Socialnoeob.html> (дата обращения 14.06.2016).

3. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

4. При контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия⁵.

Социально-правовая услуга, которая осуществляется профессионально, приносит ощутимую пользу тем, для кого она предназначена, и положительно ими оценивается, является качественным. А если она к тому же осуществляется в рамках запланированных ресурсов и целей и ожидаемые результаты получены, то значит, услуга оказана эффективно. Доступность получения услуги так же подлежит оценке, так как это неотъемлемая часть всего процесса социально-правового обслуживания граждан [15].

⁵ ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 533-ст URL: <http://www.gosthelp.ru/text/GOSTR521432003Socialnoeob.html> (дата обращения 14.06.2016).

Таким образом, оценка качества социальной услуги происходит по следующим параметрам: полнота в соответствии с требованиями (стандартами), доступность и эффективность.

Рассматривая в качестве объекта правового консультирования молодую семью, следует учитывать определенный потенциал данной категории семьи (стремление быстро и четко получить нужную информацию, желание исполнить практические советы и рекомендации специалиста-консультанта в краткие сроки для разрешения каких-либо трудностей и т.д.), который будет влиять на весь процесс оказываемой услуги.

Следовательно, специалист в области социальной работы, оказывая правовое консультирование, должен уметь разбираться в сложных вопросах, возникающих в практике применения правовых норм, быть способным юридически грамотно давать первичную правовую оценку встречающихся в его работе ситуаций, решать практические вопросы профессиональной деятельности, связанные с защитой прав и интересов граждан, давать консультации по правовым проблемам.

ГЛАВА 2. ПРАВОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДЫХ СЕМЕЙ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ПО ГОРОДУ КРАСНОУФИМСКУ И КРАСНОУФИМСКОМУ РАЙОНУ.

2.1. Опыт организации Управления социальной политики по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району в предоставлении социально-правовых услуг

Управление социальной политики по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району является территориальным отраслевым исполнительным органом государственной власти Свердловской области, обеспечивающий в пределах своей компетенции проведение государственной политики и осуществляющий управление в сфере социальной политики на территории города Красноуфимска и Красноуфимского района.

Структура данного учреждения включает в себя:

- начальник Управления
- заместитель Начальника Управления
- ведущий специалист Управления (юрист)
- структурные подразделения (отделы) Управления.
 1. Отдел обеспечения мер социальной поддержки;
 2. Отдел семейной политики, профилактики социального сиротства и семейного неблагополучия, организации социального обслуживания, учета и отчетности
 3. Отдел опеки и попечительства;

Основными полномочиями Управления являются:

- 1) обеспечение в соответствии с действующим законодательством соблюдения прав и свобод человека и гражданина в пределах компетенции Управления;

2) обеспечение реализации текущих и перспективных государственных программ социально-экономического развития;

3) осуществление взаимодействия с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, миграционной службы, службы занятости, внутренних дел, Федеральной почтовой связи и другими), негосударственными организациями, а также общественными и религиозными организациями и объединениями по решению вопросов предоставления населению мер социальной поддержки и иных вопросов социальной политики;

4) реализация основных направлений и приоритетов государственной социальной политики на территории города Красноуфимску и Красноуфимскому району, участие в реализации областных и государственных целевых программ в сфере социальной политики;

5) организация государственной системы социального обслуживания населения на территории города Красноуфимску и Красноуфимскому району, содействие в ее развитии.⁶

В соответствии с установленными полномочиями Управление так же выполняет ряд функций:

1) проводит государственную политику в сфере социальной защиты населения, осуществляет мероприятия по повышению уровня социального обеспечения населения;

2) организует сбор, статистический анализ, обобщение информационно-аналитических материалов и формирование базы данных по категориям граждан, которым предоставляются меры социальной поддержки и социальные выплаты;

3) оказывает методическую помощь и контролирует работу подведомственных учреждений социального обслуживания;

⁶ Административный регламент территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району URL: <http://usp15.msp.midural.ru/ob-upravlenii15/reglament-upravleniya15.html>

4) организует работу по предоставлению материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

5) определяет необходимость предоставления социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, в том числе несовершеннолетним;

6) принимает решение о назначении социального пособия или об отказе в его предоставлении малоимущей семье или малоимущему одиноко проживающему гражданину, либо о проведении дополнительной проверки сведений, указанных в заявлении, организует осуществление выплаты;

7) осуществляет в пределах компетенции Управления выдачу удостоверений, дающих право на получение мер социальной поддержки, отдельным категориям граждан;

8) ведет учет льготных категорий граждан, проживающих на территории города Красноуфимска и Красноуфимского района, имеющих право на получение мер социальной поддержки, в соответствии с действующим законодательством;

9) осуществляет прием граждан, рассматривает предложения, заявления и обращения граждан в сроки, установленные законодательством;

10) оказывает гражданам, указанным в пункте 1 статьи 8 Закона Свердловской области от 05 октября 2012 года N 79-ОЗ "О бесплатной юридической помощи в Свердловской области", бесплатную юридическую помощь по вопросам, относящимся к компетенции Управления: в виде правового консультирования в устной и письменной форме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан; в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера [1].

В рамках последней функции правовое консультирование осуществляется в каждом из отделов Управления в соответствии с компетенцией специалиста. Например, в отделе семейной политики, профилактики социального сиротства и семейного неблагополучия граждане могут обратиться за бесплатной

консультацией по вопросам получения и распоряжения областного материнского капитала, назначения социального обслуживания; в отделе обеспечения мер социальной поддержки консультируют население по вопросам назначения пособий и компенсаций – предоставления государственных услуг; отдел опеки и попечительства – консультирование по вопросам получения разрешений на совершение сделок с имуществом несовершеннолетних, а так же граждан, находящихся под опекой или патронажем.

В соответствии с регламентом граждане могут обратиться за бесплатной юридической помощью по телефону или обратиться лично к специалисту. Согласно отчетной документации за 2016 год в Управление обратилось более 3000 граждан за консультацией по различным социальным вопросам.

Таким образом, Управление социальной политики по г. Красноуфимску и Красноуфимскому району действует согласно законодательству РФ и законам Свердловской области, осуществляет свою деятельность в соответствии с основными направлениями и приоритетами государственной социальной политики, а так же несет ответственность за предоставление всех социальных услуг, особенно социально – правовых.

2.2. Исследование качества правового консультирования молодых семей в Управлении социальной политики по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району

Управление социальной политики по г. Красноуфимску и Красноуфимскому району – это государственное учреждение, в котором преимущественно предоставляются социально-правовые услуги различным категориям граждан. Самой распространённой формой работы с клиентами является консультирование.

Исследование с целью оценки качества правового консультирования конкретно с молодыми семьями проводилось на базе данного учреждения с

применением следующих методов: наблюдение, анкетирование и анализ документов.

Метод анализ документов применялся для изучения различных отчетных документаций в отделах Управления: регистрационные журналы, сведения о количестве многодетных семей и детей в них, отчет о реализации закона СО №86-ОЗ «Об областном материнском (семейном) капитале», информация о семьях, находящихся в социально-опасном положении, показатели эффективности работы отдела обеспечения мер социальной поддержки. В результате было выявлено, что молодую семью не выделяют в отдельную категорию клиентов, обратившихся в Управление, так как работа с ней ведется в рамках семейной политики. Однако в ходе выполнения программы практики мною было замечено, что молодые супруги чаще всего обращаются за юридической помощью в отдел обеспечения мер социальной поддержки (оформление пособий, льгот, установление статуса многодетной семьи) и в отдел семейной политики, профилактики социального сиротства и семейного неблагополучия (консультации по вопросам оформления, получения и распоряжения ОМСК).

Метод наблюдение использовался с целью оценки действий специалиста-консультанта при оказании услуги правового консультирования молодой семье [см. прил. 1]. Основное содержание карты наблюдения состояло из двух частей. Первая часть заключалась в записи конкретных действий специалиста во время ведения консультации. Особое внимание здесь уделялось, соблюдает ли специалист регламент предоставления услуги, этапы проведения правового консультирования при работе с молодыми семьями, что существенно сказывалось на качестве предоставления услуги, и содержательная сторона предоставляемой для клиента информации.

В итоге были получены следующие результаты:

На первом этапе в 6 из 11 случаев специалист был недостаточно вежлив, а наоборот был равнодушен по отношению к клиентам, что очень влияло на их поведение: они нервничали при объяснении своего вопроса. Хотя 10 из 11

приветствовали клиента фразами «Здравствуйте» или «доброе утро». В 2\11 консультаций специалист, проводя рейд по молодым семьям группы риска, для избежания конфликтной ситуации и не принятия его для обследования условий проживания данной семьи применяла метод снятия эмоциональных трудностей у клиента при помощи слов: «Мы из УСП проводим проверку условий проживания вашей семьи. С результатами я выступлю на комиссии, и будет решаться вопрос о снятии Вас с учета».

На втором этапе во время выяснения проблем/вопросов клиента 8 из 11 проявляли вежливость, говоря «Какой у Вас вопрос?», «Что Вас интересует?», «По какому вопросу обратились?». Особенно отличились 2 из 11 правовых консультаций с молодыми семьями во время рейда по семьям группы социального риска, когда специалист проявляла особую толерантность и вежливость при предоставлении услуги и оказывала моральную и психологическую поддержку.

На этапе практических советов специалиста 7 из 11 предоставляли полную информацию в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг». Но в 4 из 11 случаев специалисты не в полной мере доводили до клиентов важную для них информацию (например, обязательное присутствие обоих супругов при подаче документов для написания согласие на обработку персональных данных; наличие действительными всех документов и справок на момент подачи заявления; не указана сумма получаемых пособий или сроков начала выплат, имеются ли доходы мамы для оформления пособия).

Кроме того, на завершающем этапе консультирования в 9 из 11 ситуаций не было выявлено, на сколько клиент уяснил всю полученную от специалиста информацию. Это давало основания считать, что консультация имеет средний уровень эффективности при решении проблем клиентов.

Согласно регламенту данного учреждения каждая консультация специалиста должна занимать не более 20 минут. В 10 из 11 случаев специалисты соблюдали это требование, за исключением одной, когда клиенту

предоставлялся большой объем информации по вопросу оформления усыновления.

Вторая часть карты наблюдения состояла в оценке консультации специалиста на полноту информации, доступность и эффективность услуги по 3-бальной шкале: 2 – высокий уровень, 1- средний уровень, 0 – низкий уровень. В итоге в 4\11 консультаций специалист предоставил не полную информацию клиенту, в 6\11 доступность услуги была на высоком уровне (клиент лично обращался к специалисту, проведя в очереди менее 20 минут), 8\11 консультаций имели средний уровень эффективности, исключение составили 2 случая с высоким уровнем при оказании бесплатной юридической помощи во время рейда по семьям социального риска в соответствии с рисунком 1.

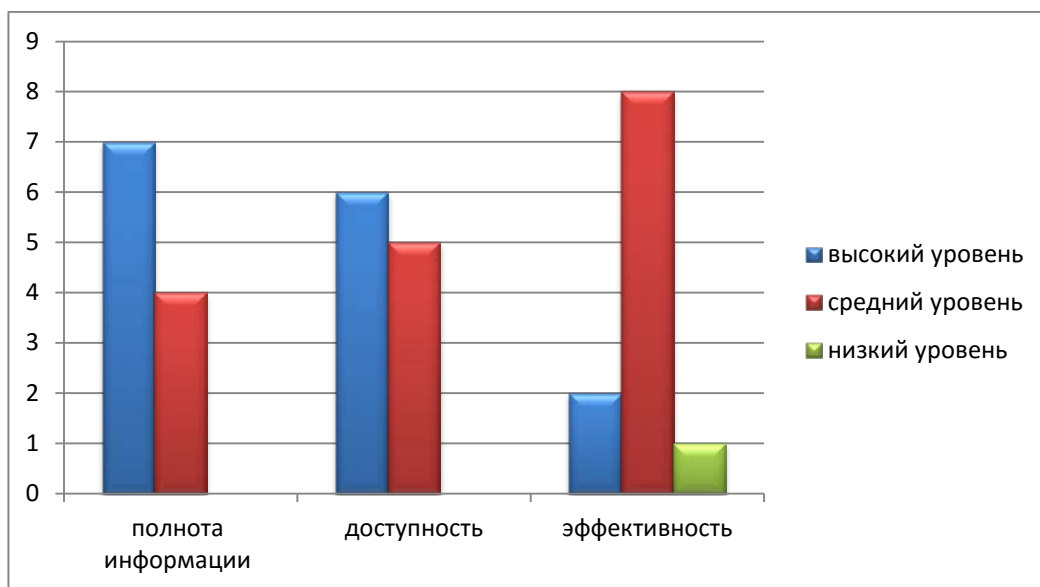


Рисунок 1. Результаты наблюдения за деятельностью специалиста-консультанта при оказании услуги правового консультирования молодой семье

Метод анкетирования молодых семей проводился с целью объективной оценки качества полученной услуги в данном учреждении самими клиентами [см. прил.2]. В анкетировании участвовало 10 молодых семей, 7\10 – полных, 3\10 – не полных (в разводе или отсутствие одного из супругов). Средний возраст всех респондентов составлял от 25-30 лет.

В результате анкетирования 6 из 10 опрошенных респондентов указали на невежливое поведение специалиста, так же 6 из 10 анкет показали не удовлетворенность клиентов компетентностью персонала и полнотой полученной информации, так как при личном обращении специалист либо отправляла клиентов ознакомиться самостоятельно с информацией (перечень документов, сумма пособий, меры социальной поддержки отдельным категориям граждан и т.п.), размещенной на стенде в коридоре, либо быстро проговаривала нужную информацию .

Самые низкие показатели качества предоставления данной социально-правовой услуги имели консультации по телефону 3\10, во время которых специалисты давали не полную информацию клиентам по интересующим их вопросам, не уточняли, насколько клиент уяснил всю полученную от специалиста информацию, и проявляли не доброжелательность в общении (не соблюдали этапы консультации, клали трубку не дослушав клиента).

Кроме того, в конце анкеты молодым семьям так же предлагалось оценить полученную услугу на полноту информации, доступность и эффективность по 3-бальной шкале: 2 – высокий уровень, 1- средний уровень, 0 – низкий уровень. В результате 4 из 10 респондентов оценили полноту полученной информации на высоком уровне, 5 из 10 – доступность получения услуги на среднем уровне (это связано с долгим ожиданием приема к специалисту, которое занимало более 30 минут), 6 из 10 – эффективность услуги на среднем уровне в соответствии с рисунком 2. Из всех 10 полученных анкет только 2 свидетельствовали об оказании качественной услуги по всем параметрам на высоком уровне.

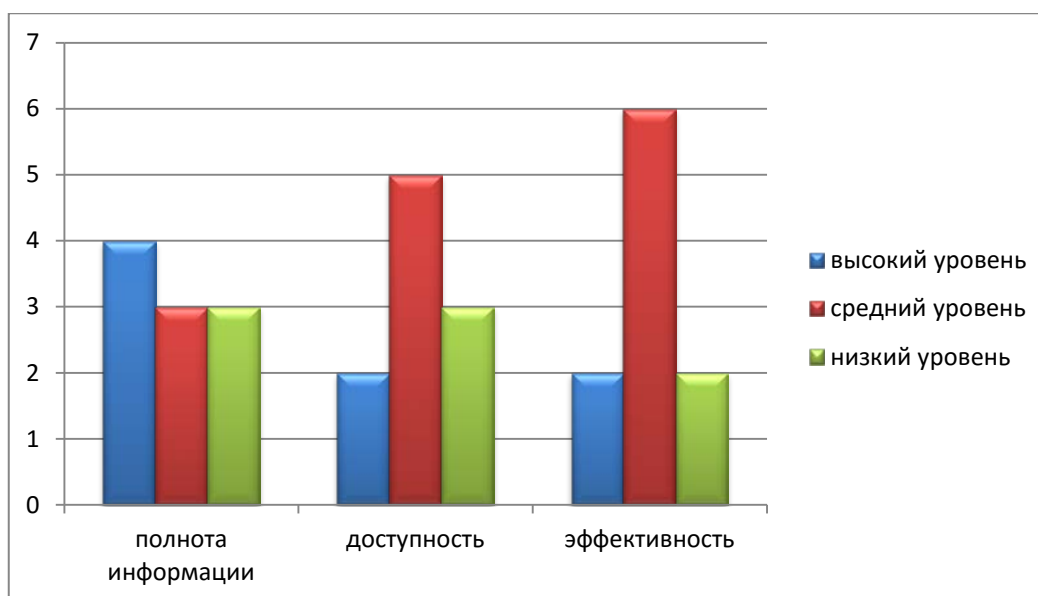


Рисунок 2. Результаты анкетирования молодых семей о качестве полученной услуги

Помимо оценивания, респонденты оставили свои пожелания по улучшению качества предоставления социально-правовых услуг в данном учреждении: ускорить процесс принятия документов, введение системы предварительной записи к специалисту, создание отдельного телефона консультирования, изменить график приемных дней, а так же сотрудникам быть вежливее к клиентам.

Таким образом, оценка качества услуги подразумевает разовый по своей сути характер анализа. При помощи последних двух указанных методов было выявлено различие между отношениями к качеству предоставления правовой консультации с позиции специалиста, и к качеству полученной услуги с позиции клиента. Возможно, это связано с эмоциональным состоянием специалистов, которые продолжительное время работают на одной должности, с внутреннем режимом работы учреждения, который практикует многочисленные очереди клиентов, частые перерывы специалистов, отсутствие отдельного телефона для консультирования граждан, в то время как эту функцию выполняет сам специалист одновременно ведя прием населения. Все эти факторы очень влияют

на процесс предоставления правового консультирования, тем самым значительно снижая качества данной социально-правовой услуги.

Для решения указанной проблемы были разработаны рекомендации для специалистов-консультантов при оказании бесплатной юридической помощи молодым семьям в Управлении социальной политики по г. Красноуфимску и Красноуфимскому району.

Для улучшения качества предоставления данной социально-правовой услуги необходимо следующее:

1. Соблюдать регламент приема клиентов (не более 20 минут).
2. Всегда приветствовать клиента доброжелательным тоном, быть тактичным и вежливым.
3. Для консультирования по телефону\лично всегда дослушивать клиента до конца, давать четкое представление о положенных клиенту правах, предоставляя полную, достоверную информацию по его вопросу, включая дополнительные требования (наличие оригиналов и копий документов, предъявление только действительных справок\документов, обязательное присутствие супругов\родственников для написания соглашения на обработку персональных данных согласно ФЗ N 152-ФЗ "О персональных данных", сообщать начало\конец предоставления льгот, выплат пособий и т.д.)
4. Предоставлять клиентам памятку с перечнем необходимых документов для оформления льготы, пособий, статуса многодетной семьи, меры социальной поддержки, о способах реализации ОМСК и т.п.
5. При необходимости всегда сообщать клиенту через сколько дней\часов ему снова нужно подойти к специалисту за получением разрешений, приказов и т.п.
6. Если того требует случай, перенаправлять клиента другому специалисту, который компетентен в решении его проблемы. Предоставить так же клиенту график работы данного учреждения, либо учреждения, куда направляется клиент с названиями отделов, номерами телефонов и ФИО специалистов.

7. По завершению консультации спрашивать клиентов, все ли им понятно и есть ли у них еще какие-то вопросы.

Для повышения качества предоставления правовой консультации в целом для учреждения необходимо сделать следующее:

1. Изменить график приема населения: убрать все технологические перерывы, исключая обед;

2. Ввести режим предварительной записи к специалистам;

3. Сделать отдельный телефон для консультации граждан;

4. Улучшить освещение в коридоре, где ведется очередь клиентов, для эффективной работы информационных стендов;

5. Улучшить качество работы технического оборудования для более быстрой работы специалистов.

Следовательно, правовое консультирование как услуга имеет двойственный характер: она включает в себя признаки консультационных и правовых услуг. Это говорит о том, что первое из них – это форма, а второе – содержание. Таким образом, для оказания качественной правовой консультации необходимо учитывать специфику формы консультирования с соблюдением всех этапов работы с клиентами, грамотной речи специалиста-консультанта и уважительному отношению его к клиенту, а так же большое значение уделять содержательной стороне услуги, которая предусматривает предоставление четкой, полной, достоверной информации согласно законодательству РФ и её субъектов и общих требований для получения услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Молодая семья как новая ячейка общества обладает рядом специфических особенностей своего функционирования.

Согласно законодательству РФ обеспечение молодых семей социальными услугами в рамках социальной помощи позволит решить многие проблемы семейной социализации молодых граждан (прежде всего, социально-правовые, социальные, психолого-педагогические). Одним из форм оказания социальных услуг молодым семьям является консультирование, как бесплатная юридическая помощь. Ценность правового консультирования в том, что оно всегда дает достоверную информацию людям об их правах, при условии, что данная услуга оказывается специалистом. Правовая консультация должна опираться на действующие положения, нормы, законы, специалист-консультант должен обладать хорошей теоретической подготовкой и быстро ориентироваться в законодательной базе по определенным социальным вопросам для оказания эффективной услуги, а работа учреждения должна создавать доступные условия для получателей услуг. Все эти факторы в совокупности составляют образ идеальной качественной услуги. Однако, данное исследование, проведенное в Управлении социальной политики по г. Красноуфимску и Красноуфимскому району, показало, что существует большое количество случаев, когда правовая консультация частично или полностью не соответствует стандартам качества, что дает основание считать правовую грамотность и социальную адаптацию современных молодых семей в обществе на низком уровне.

Для возможного способа решения указанной проблемы приведенные в исследовании рекомендации для специалиста-консультанта помогут повысить качество услуги правового консультирования молодых семей. Кроме того, указанные в работе предложения по совершенствованию системы предоставления бесплатной юридической помощи в форме консультации так же будут способствовать оптимизации работы всего учреждения в целом и, следовательно, отдельно каждой социально-правовой услуги.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Административный* регламент территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по городу Красноуфимску и Красноуфимскому району
URL: <http://usp15.msp.midural.ru/ob-upravlenii15/reglament-upravleniya15.html>

2. *Бугрова В.Р.* Бесплатная юридическая помощь: теория и практика / В.Р. Бугрова // Научный журнал «Сервис в России и за рубежом». 2015. № 1. С. 76-83

3. *Гаранина Е.Ю., Коноплева Н.А., Карабанова С.Ф.* Семейное воспитание: учебное пособие / Е.Ю. Гаранина, Н.А. Коноплева, С.Ф. Карабанова. 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. 384с.

4. *Глухова М.Ф.* К вопросу о развитии благополучия в молодежной среде: меры социальной поддержки молодых семей / М.Ф. Глухова // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. 2011. №8. С. 50-58

5. ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»

6. ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»

7. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.

8. *Губанов М. Ю.* Организация социально-правовой поддержки молодежи как направление социальной работы / М.Ю. Губанов // Вестник ТГУ. 2013. №1. С. 121-128

9. *Денисова Н.С.* Технологии социальной работы с молодежью / Н.С. Денисова // Педагогическое мастерство (II): материалы международной заочной научной конференции. М.: Буки-Веди, 2012. 276 с.

10. *Зайцева И.А.* Проблемы социальной адаптации современной молодой семьи / И.А. Зайцева // Научный журнал «Молодой ученый». 2015. № 23.2 (103.2). С. 56-60

11. *Закон Свердловской области* от 05 октября 2012 года N 79-ОЗ "О бесплатной юридической помощи в Свердловской области"

12. *Исакова Е.В.* Основные проблемы молодой семьи и пути их решения / Е.В. Исакова // Федеральный образовательный портал URL: <https://ecsocman.hse.ru/more/sociology/osnovnie-problemi-molodih-semej/>

13. *Карпунова Л.А., Самодурова Т.В.* Проблемы социальной адаптации молодой семьи в современном Российском обществе / Л.А. Карпунова, Т.В. Самодурова // научный журнал «Амурский научный вестник». 2014 №3. С 30-36

14. *Конституция* Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 05.02.2014) // Российская газета. 1993. 25 дек.

15. *Кыргыз А. В.* Правовые основы оценки качества социального обслуживания в регионе / А.В. Кыргыз // сборник статей по материалам XXVII международной научно-практической конференции «Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки» 09.12.2014 URL: [http://sibac.info/archive/social/12\(26\).pdf/](http://sibac.info/archive/social/12(26).pdf/)

16. *Маркова А. В.* Организация социальной защиты молодой семьи / А.В. Маркова // сборник статей по материалам LVI-LVII международной научно-практической конференции «Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии». 14.10.2015. URL: <http://sibac.info/conf/pedagog/lvi/43020/>

17. Молодежь в России 2013: Статистический сборник / ЮНИСЕФ, Росстат. М.: ИИЦ «Статистика России», 2013. – 166 с.

18. *Морозова О.В.* Социальная работа с молодой семьей / О.В. Морозова // Научно-популярный журнал «Социальная работа». 2010. №5. С. 43-44

19. *Павленок П.Д., Руднева М.Я.* Технологии социальной работы с различными группами населения: Учебное пособие / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 272с.

20. *Паршина В.В.* Государственная семейная политика в отношении молодой семьи: основные принципы и направления / В.В. Паршина // научный журнал «Современные проблемы науки и образования». 2013. №4. С.130-134

21. *Письмо Минобрнауки РФ* от 08.05.2007 N АФ-163/06 «О Концепции государственной политики в отношении молодой семьи»

22. *Постановление Правительства Свердловской области* от 24 октября 2013 г. № 1296-ПП Об утверждении государственной программы СО «Реализация основных направлений государственной политики в строительном комплексе СО до 2020»

23. *Постановление Правительства Российской Федерации* от 17 декабря 2010 года № 1050 «О федеральной целевой программе «Жилище» на 2015—2020 годы».

24. Социальная сущность брака. Социальные проблемы молодой семьи // Социология URL: <http://www.all socio.ru/asocs-145-2.html//>

25. *Тамилина О. В.* Проблемы молодых семей и пути их решения в современной России / О.В. Тамилина // сборник статей по материалам VI международной студенческой научно-практической конференции «Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки». 13.12.2012 URL: sibac.info/archive/social/6.pdf//

26. *Топчий Л.В., Романычев И.С., Стрельникова Н.Н.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / Л.В. Топчий, И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016.184 с.

27. *Указ Президента РФ* от 14.05.96 г. (ред. от 05.10.2002) № 712 «Об основных направлениях государственной семейной политики»

28. *Федеральный закон* от 19 мая 1995 года № 81-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»;

29. *Федеральный закон* от 29 декабря 2006 № 255-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»;

30. *Федюнина Т.В.* Феномен правового консалтинга и его актуально ценностные основания / Т.В. Федюнина // Вестник Оренбургского государственного университета. 2014. №3. С.98-102.

31. *Холостова Е.И., Кононова Л.И.* Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 470 с.

32. *Хромушин П.Н.* Правовой консалтинг как информационно-правовая услуга / П.Н. Хромушин // сборник статей IV Международной научно-практической конференции «Вопросы современной юриспруденции» 05.09.2011 URL: http://sibac.info/files/2011_09_05_Law/3_Hromushin.doc//

33. *Юрова О. А.* Консультирование как технология социальной работы /О.А. Юрова// сборник статей по материалам XVIII международной студенческой научно-практической конференции «Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки». 11.03.2014 URL: [http://sibac.info/archive/social/3\(18\).pdf//](http://sibac.info/archive/social/3(18).pdf//)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Карта наблюдения за деятельностью специалиста –консультанта при оказании услуги правового консультирования молодой семье

1. дата	
2. тип молодой семьи	
3. проблема \ вопрос клиента	
4. действия специалиста I этап Приветствие клиента	
II этап выяснение проблем или интересующих вопросов клиента практические советы специалиста	
III этап Ответная реакция клиента на полученную информацию уточнение, насколько клиент правильно понял всю полученную от специалиста информацию	
5. Время предоставления услуги	

2 – высокий уровень, 1 - средний уровень, 0- низкий уровень

полнота в соответствии с требованиями (стандартами)	
доступность	
эффективность	

Приложение 2

Здравствуйте, Уважаемый респондент!

В целях улучшения качества предоставления социальных услуг Вам предлагается ответить на нижеследующие вопросы, в которых необходимо выбрать один вариант или высказать свои предложения

Мы заранее благодарим Вас за участие !

1. Укажите Ваш пол

- Муж.
- Жен.

2. Укажите Ваш возраст _____

3. Ваше семейное положение

- Женат \ замужем
- Холост
- В разводе
- Иное _____

4. По какому вопросу вы обратились за консультацией?

5. Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания

- менее 15 минут
- от 15 до 30 минут
- более 30 минут

6. Укажите среднее время получения данной социальной услуги

- Менее 5 минут
- 5-10 минут
- 15-20 минут
- Более 20 мин.

7. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?

- Да
- Нет
- Не совсем

8. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуги?

- Да
- Нет
- Не совсем

9. Удовлетворены ли Вы полнотой информации, полученной от специалиста для решения вашей ситуации?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуги?

- Да
- Нет

11. Помогла ли полученная социальная услуга в данной организации решить вашу проблему (вопрос) в положительную сторону?

- Да
- Нет
- Не совсем
- Затрудняюсь ответить

12. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением данной социальной услуги?

- Да
- Нет

Оцените качество предоставляемой социальной услуги по трехбалльной шкале

2 - высокий уровень

1 - средний уровень

0 - низкий уровень

Полнота и достоверность информации	
доступность	
эффективность	

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг в данном учреждении:
