

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

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ В
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ Г. СЕРОВА**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *(номер студенческого билета)*

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
« ____ » _____ 2018 г.

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ В
УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ Г. СЕРОВА**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР:

Исполнитель: студент группы ЗСР-501	_____	В.А. Молодцова
Руководитель: канд. философ. наук	_____	Л.Э. Панкратова
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ	9
1.1. Малообеспеченные семьи как социально-демографическая группа.....	9
1.2. Анализ возможностей социальной работы в деятельности с малообеспеченными семьями.....	19
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ.....	31
2.1. Организация социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова.....	31
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования.....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	45
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	47
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	50

ВВЕДЕНИЕ

Согласно ст. 7 Конституции Российской Федерации (далее – РФ), принятой на всенародном референдуме 12.12.1993 г., государственная политика РФ формируется в области социальной поддержки граждан, «РФ-социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека...»¹.

Основной задачей государства, проявляющее заботу о своих гражданах, должно быть обеспечение экономического роста и социальной стабильности в обществе, а значит, создание благоприятных условий для благополучной жизни людей.

В современной России происходят коренные преобразования, к которым относятся: функционирование экономики с разными формами собственности и хозяйственной деятельности; изменение взаимоотношений между федеральными органами государственной власти и субъектами РФ; развитие местного самоуправления; зарождение негосударственного социального обеспечения.

На материальных интересах большинства российских граждан негативно отражается то, что указанные явления развиваются непоследовательно и противоречиво. Весьма остро последствия перехода к рыночной модели ощущают нетрудоспособные граждане и семьи с детьми. В тяжелом материальном положении оказались и те, кто и в прошлом жил за чертой бедности, и значительное число трудоспособного слоя населения.

Следовательно, весьма актуальной в современной России является проблема бедности. За минувшее десятилетие рост доходов в стране существенно отставал от роста инфляции. Имеется существенный разрыв между беднейшими и наиболее состоятельными гражданами страны.

¹Конституция Российской Федерации принята на всенародном референдуме 12.12.1993г.//Собрание законодательства РФ, 2009, № 4, ст. 445

Нищета охватывает большую часть населения РФ и, прежде всего, социально незащищенные группы людей, к числу которых относятся многодетные семьи и неполные семьи с детьми. К сожалению, в последнее время растет так называемая «экономическая бедность» семей с детьми, когда трудоспособные родители, имеющие работу, не могут обеспечить себе и детям социально приемлемый уровень жизни. Распространенным явлением становится низкооплачиваемая занятость¹.

В последние годы заметно ухудшилось состояние здоровья детей и подростков, возросло их число с хронической патологией. Данная социальная проблема является одной из самых приоритетных в современном обществе.

Большинство российских семей не имеет возможности организовать своим детям полноценный отдых, вследствие малообеспеченности. Поэтому необходима государственная поддержка для их оздоровления и занятости².

Важной для большинства семей является проблема финансово-экономического дефицита и невозможности обеспечения достойной жизни; большая часть их доходов уходит на питание.

Стоит заметить, что бедность приводит к снижению количества и качества будущих поколений, поэтому данная проблема имеет и демографическое содержание. В связи с тем, что дети являются иждивенцами существует прямая связь между их наличием в семье и бедностью. При этом, чем меньше сами дети и чем больше их в семье, тем выше вероятность бедности домохозяйства.

Немаловажной проблемой является и жилищный вопрос. Многие семьи вынуждены совместно проживать со своими родителями в квартире малой

¹Цыганков В.А., Суханова Е.А. Государственная социальная поддержка уровня жизни семьи: проблемы и решения // Омский научный вестник. 2011.

²Зимин Н. Социальная поддержка семьи и детства // Социальная работа. 2009. № 1. С. 24-28.

площади, что приводит к росту конфликтности, увеличению числа разводов, снижению рождаемости¹.

Несоответствие между потребностью населения в трудоустройстве и потребностью в кадрах приводит к безработице, высокий уровень которой, существующий на современном этапе, оказывает отрицательное влияние на благосостояние семей.

Согласно Всеобщей декларации прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г., закреплено право каждого человека на жизненный уровень, необходимый для поддержания его здоровья и благополучия, и право на обеспечение на случай безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, наступления старости или иного случая утраты средств к существованию по независящим от него обстоятельствам².

Таким образом, в настоящее время, основной целью учреждений социальной защиты населения является избавление огромной части населения РФ от нищеты.

В современных условиях государственная социально-экономическая политика, направленная на поддержку семьи, имеет много положительных моментов. Например, такие, как: наличие организационно-управленческих структур и социальных служб, оказывающих помощь и поддержку семье, выделение необходимых материально-финансовых ресурсов из бюджетов федерального, регионального и местного уровней исполнительной власти, а также создание социально-методических учреждений, оказывающих организационную и информационную помощь государственным и общественным структурам, связанным с реализацией политики, направленной на поддержку семьи в РФ.

¹ *Миронов С.* Социальная поддержка семьи. Женщины и дети // Вопросы социального обеспечения. 2010. № 12. С. 10—16.

² *Всеобщая декларация прав человека*, принятая Генеральной ассамблеей ООН 10.12.1948 года // *Международные акты о правах человека: Сборник документов*, изд. НОРМА – ИНФА, – М.: 2000.

За последние годы государством предприняты меры, направленные на укрепление института семьи. Можно выделить приоритетные национальные проекты «Здоровье» и «Доступное жилье», выплата материнского капитала, выдача родовых сертификатов. Но, к сожалению, несмотря на данные действия, проблемы семьи не теряют своей актуальности.

В деятельности по формированию и реализации политики в отношении семьи есть и негативное. Сюда можно отнести бессистемный характер работы учреждений социальной защиты населения, отсутствие законодательной базы государственной поддержки семьи в РФ. Существуют проблемы в оказании адресной поддержки, качества и доступности социальных услуг нуждающимся членам общества.

Из вышеизложенного можно сделать вывод, что одной из основных целей экономических реформ, проводимых Правительством РФ, является повышение уровня жизни населения страны; одной из наиболее актуальных задач социальной политики РФ - поддержание уровня жизни малообеспеченных семей в целях смягчения негативных последствий бедности. Все это и определяет *актуальность* выбранной темы ВКР.

Объект исследования: малообеспеченные семьи.

Предмет исследования: организация социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова Свердловской области.

Цель исследования: рассмотреть организацию социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова Свердловской области.

Достижение поставленной цели предполагает решить следующие задачи:

- раскрыть сущность категории «малообеспеченные семьи»;
- проанализировать возможности социальной работы с малообеспеченными семьями;

- рассмотреть особенности организации социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова;
- организовать и провести эмпирическое исследование на тему: «Организация социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения по городу Серову»;
- провести анализ результатов эмпирического исследования.

Теоретической и методической базой ВКР являются:

- законодательные акты, нормативные документы по теме работы;
- труды отечественных ученых, занимающихся исследованиями социальной сферы;
- статьи и обзоры в специализированных и периодических изданиях, справочная литература, прочие актуальные источники информации.

Методы исследования: теоретический анализ литературы по проблеме исследования; анкетирование, анализ документов.

Теоретическая значимость исследования: состоит в том, что в нем проанализирована литература по проблеме малообеспеченности семей и определены возможности социальной работы с такими семьями.

Практическая значимость исследования:

- материалы ВКР могут быть положены в основу практической деятельности учреждения социальной защиты населения;
- разработаны практические рекомендации по повышению качества организации социальной работы с малообеспеченными семьями.

База исследования: исследование проводилось на базе Управления социальной защиты населения по г. Серову Свердловской области.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и источников и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ

1.1. Малообеспеченные семьи как социально-демографическая группа

Рассмотрим сущность понятия «семья» и основные типы семей.

Е.И.Холостова дает следующее определение: семья — это:

- основанная на браке и (или) кровном родстве малая группа, члены которой объединены совместным проживанием и ведением домашнего хозяйства, эмоциональной связью, взаимными обязанностями по отношению друг к другу;
- социальный институт, т. е. устойчивая форма взаимоотношений между людьми, в рамках которого осуществляется основная часть их повседневной жизни: сексуальные отношения, деторождение, первичная социализация детей, значительная часть бытового ухода, образовательного и медицинского обслуживания, особенно по отношению к детям и лицам пожилого возраста;
- сильнейший источник эмоциональных реакций, в благоприятном случае обеспечивающий человеку поддержку, принятие, рекреацию.

Рассмотрим типы семей:

- нуклеарная семья (от лат. nucleus — ядро), состоит из одной пары супругов с детьми или без детей; может быть полной или неполной. В состоянии социального или семейного неблагополучия полная малодетная семья может нуждаться в помощи¹.

Семьи с одним родителем называются неполными. Выделяют основные типы неполной семьи: внебрачная - рождение ребенка вне брака, осиротевшая - смерть одного из родителей, разведенная - расторжение брака.

¹Холостова Е. И. Социальная работа: Учебное пособие. 7-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. 800 с. С.473

Различают также материнскую и отцовскую и семьи. Абсолютное большинство составляют материнские семьи¹.

- расширенная семья имеет несколько семейных ядер (прародители, их дети и внуки, либо семьи братьев или сестер);

- многодетная семья состоит из трех детей и более;

Необходимо заметить, что дети из многодетных семей часто демонстрируют заниженную самооценку, им присущи неадекватные представления о собственной значимости;

- семьи, находящиеся в состоянии жизненного затруднения и нуждающиеся в социальной защите и социального обслуживания в силу объективных или субъективных причин: семьи беженцев и вынужденных переселенцев; малообеспеченные семьи; многодетные семьи или имеющие в своем составе инвалидов; семьи, воспитывающие детей-инвалидов; неполные семьи; семьи военнослужащих срочной службы².

Следует отметить, что у современной семьи существует множество проблем, связанных с материальным положением, влияющих на социально-психологическое самочувствие работающих членов семьи³.

Рассмотрим сущность социальных проблем современной семьи:

К социально-экономическим проблемам относятся проблемы, связанные с уровнем жизни семьи: низкий уровень заработной платы, отставание размеров социальных выплат от роста стоимости жизни.

Социально-бытовые проблемы связаны с обеспечением семей жильем, с условиями проживания, с материальными трудностями многодетных и молодых семей, государственной системой помощи малообеспеченным семьям.

¹Елизарова В.В., Троцкая И.А. Демография и социально-экономические проблемы народонаселения / В.В. Елизарова, И.А. Троцкая. М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2015. 112 с.

²Холостова Е. И. С.474

³Холостова Е. И. С.487

Социально-психологические проблемы связаны со знакомством, выбором брачного партнера, брачно-семейной адаптацией, согласованием семейных и внутрисемейных ролей, личностной автономией и самоутверждением в семье; проблемы супружеской совместимости, семейных конфликтов, сплоченности семьи, насилия в семье. Следует отметить, что нестабильность семейного образа жизни выражается в возрастании числа разводов и в постоянном сокращении числа детей на каждую семейную пару¹.

Необходимо подчеркнуть, что стабильное существование семьи обеспечивают взаимодополняемые и взаимосвязанные друг с другом функции: репродуктивная, хозяйственно-экономическая, рекреативная, образовательно-воспитательная, социально-статусная, психотерапевтическая, функция духовного общения, эмоциональной поддержки и т.д.².

Экономическая функция, обеспечивающая биологическое существование семьи (пища, жилище, одежда) и материальное обеспечение быта, в котором особенно нуждаются малообеспеченные семьи, в современных условиях приобретают важнейшее социальное значение.

Необходимо отметить, что выделяют следующие социальные категории для оценки уровня жизни населения: бедные, малообеспеченные, относительно обеспеченные, состоятельные и богатые.

Бедными считаются семьи, душевой доход которых ниже или соответствует стоимостной оценке бюджета прожиточного минимума.

У малообеспеченных семей душевой доход находится в интервале между стоимостной оценкой бюджета прожиточного минимума и стоимостной оценкой минимального потребительского бюджета.

¹Холостова Е. И. С. 478

²Антонов А.И. Социология семьи: учебник. М.: Инфра, 2010. 636 с.

Лица, у которых среднедушевой доход составляет три прожиточных минимума относятся к относительно обеспеченным слоям населения¹.

К состоятельным гражданам можно отнести тех, чей душевой доход находится в интервале между уровнями среднего душевого дохода, среднего бюджета и рационального потребительского бюджета. Выше рационального бюджета уровень дохода у богатых граждан².

Рассмотрим более подробно категорию «малообеспеченные слои населения».

В соответствии со ст.1 Федерального закона от 17.07.1999г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», малоимущим признается лицо, если его месячный доход меньше установленного в субъекте его проживания прожиточного минимума³.

Таким образом, основным показателем малообеспеченности является доход ниже прожиточного минимума. Согласно ФЗ от 24.10.1997 № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме РФ»⁴, он рассчитывается исходя из стоимости потребительской корзины (минимальный набор продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг, необходимых для сохранения здоровья человека и обеспечения его жизнедеятельности).

Следовательно, малообеспеченной считается семья, среднедушевой доход которой ниже величины прожиточного минимума. Стоит отметить, что в современных условиях оказались малообеспеченными не только социально уязвимые семьи, но и семьи, прежде считавшиеся благополучными.

¹Галаганов В.П.Право социального обеспечения: Учебник. 2-е изд.,перераб. и доп. М.: КНОРУС, 2016. 510 с.

²Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учеб.пособие для студентов высших учеб. заведений / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М.: Владос, 2011. 320 с. С.112.

³Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в ред. от 08.12. 2010)

⁴Федеральный закон от 24.10.1997 № 134-ФЗ«О прожиточном минимуме в Российской Федерации» (в ред. от 29.07. 2018)

Федеральный закон «О государственной социальной помощи» определяет понятие «социальная защита», как политику государства, направленную на обеспечение прав и гарантий человека в сфере уровня жизни. Социальная защита для малообеспеченных граждан рассматривается как система гарантированных государством постоянных или долговременных мер, включающих социальную помощь и социальную поддержку.

В соответствии со ст. 1 Закона «О государственной социальной помощи», в качестве социальной помощи предоставляются социальные пособия, субсидии и компенсации малоимущим семьям или одиноко проживающим гражданам, имеющим среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума по не зависящим от них причинам.

Следовательно, социальная помощь - периодические или регулярные мероприятия, способствующие устранению или уменьшению трудной жизненной ситуации.

Социальная поддержка включает в себя одноразовые или эпизодические мероприятия кратковременного характера, способствующие снижению социальной проблемы¹.

Необходимо отметить, что большое значение для установления размера государственной социальной помощи гражданам имеет прожиточный минимум, который состоит из потребительской корзины, а также из обязательных платежей и сборов. Федеральный закон от 31.03. 2006 г. «О потребительской корзине в целом по РФ» устанавливает потребительскую корзину для основных социально-демографических групп населения: трудоспособное население, пенсионеры, дети².

Состав потребительской корзины разработан на основе норматива потребления (набора продуктов питания), который в целом соответствует физическим потребностям человека по калорийности и химическому составу

¹Хулана В. Социальная защита населения в современной России: Мультимедийное учебное пособие. СПб: СПбГИПСР, 2014.

²Федеральный закон от 31.03.2006 г. «О потребительской корзине в целом по РФ»

и покрывает энергетические затраты организма, необходимые для нормальной жизнедеятельности взрослых и развития детей, сохранения здоровья в преклонном возрасте. Предназначенные для различных половозрастных групп продуктовые наборы, дифференцируются исходя от потребностей в материальных благах и услугах с учетом цен, природно-климатических, демографических, социально-этнических и экологических условий.

Следует заметить, что вопросы предоставления государственной социальной помощи регулируются и законодательством субъектов РФ. В каждом регионе принимаются свои законы о прожиточном минимуме и потребительской корзине, которые разрабатываются на основе Методических рекомендаций, утвержденных постановлением Правительства РФ от 17.02.1999 г. № 192 «Об утверждении Методических рекомендаций по определению потребительской корзины для основных социально-демографических групп населения в целом по РФ и в субъектах РФ¹.

Ежеквартально Правительством РФ, а в субъектах РФ – их органами исполнительной власти устанавливается величина прожиточного минимума на душу населения и основным социально-демографическим группам населения в целом по России. В соответствии с Федеральным законом от 05.04.2003 г. № 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», на основании предоставляемых гражданами сведений органом социальной защиты населения производится сам расчет среднедушевого дохода².

¹*Методические рекомендации*, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 1999 г. № 192 «Об утверждении Методических рекомендаций по определению потребительской корзины для основных социально-демографических групп населения в целом по Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации».

²*Федеральный закон* от 05.04.2003 г. № 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»

Итак, к малообеспеченным категориям, то есть нуждающимся в поддержке государства, относятся инвалиды I и II групп, престарелые граждане (80 лет и старше), пенсионеры, многодетные семьи, неполные семьи, семьи с детьми – инвалидами, студенческие семьи, семьи безработных, семьи с малолетними детьми, лица, попавшие в экстремальные ситуации (вынужденные переселенцы; люди, пострадавшие в результате стихийных бедствий; беженцы, бомжи) и девиантные семьи (алкоголиков, наркоманов, правонарушителей)¹.

По данным Федеральной службы государственной статистики Росстат, в России малообеспеченность на сегодняшний день охватывает 22 миллиона человек, что составляет 15 % от общей численности населения страны².

Малообеспеченность семьи представлена не только финансовыми проблемами, а также совокупностью психологических и социальных проблем, что негативно сказывается на детях, растущих в этих семьях. Перечислим факторы, влекущие за собой ухудшение материального положения и приводящие к возникновению малообеспеченных семей:

1. Экономические - безработица, низкая заработная плата, низкая производительность труда.

Безработица – это отсутствие занятости у определенной, большей или меньшей части экономически активного населения, способной и желающей трудиться. Причинами безработицы являются: отсутствие потребности в рабочей силе, увольнение постоянного места работы, наличие образования по узкоспециализированной профессии.

Следует заметить, что ряд проблем в социальной сфере малообеспеченной семьи порождает неофициальное трудоустройство, связанное с отсутствием основных социальных гарантий: обучением, беременностью, рождением ребенка, болезнью, травмами на рабочем месте.

¹Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. М.: Дашков и К, 2008. 576 с. С.68.

²Федеральная служба статистики Росстат [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

Низкий уровень оплаты труда - количество денежных средств, которые выплачиваются работнику в качестве вознаграждения за труд и составляют установленную величину прожиточного минимума или уровень близкий с ним¹.

2. Социально-медицинские – это факторы, отражающие физиологическое состояние членов семьи: инвалидность, старость, высокий уровень заболеваемости.

3. Демографические - факторы, отражающие состав семьи: неполные семьи, большое количество иждивенцев в семье.

4. Образовательно-квалификационные - факторы, отражающие уровень образования членов семьи.

5. Политические факторы - на материальное положение семьи негативно влияют военные конфликты, вынужденная миграция влияние.

6. Регионально-географические факторы зависят от неравномерного развития регионов².

7. Факторы нисходящей социальной мобильности - модели личного поведения: преступное поведение, личное невезение в жизни, склонность к порокам, социальная изолированность³.

Стоит заметить, что в настоящее время с каждым годом возрастает количество малообеспеченных семей. Это связано с кризисной ситуацией в стране, увеличением количества увольнений и сокращений, снижением уровня заработной платы, повышением цен за жилищно-коммунальное обслуживание, усилением криминогенной обстановки.

Малоимущие семьи фактически не имеют способности финансировать дорогое медицинское обслуживание и образование, туристические и рекреационные возможности, многочисленные прочие вещественные,

¹ Дивицына Н.Ф. Семейное ведение: Учеб. пособие. - М.: Владос-Пресс, 2006. 325 с. С.45

² Холостова Е.И. Социальная работа с семьей: Учеб. пособие 4-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2013. 278 с. С.149

³ Щека Н.Ю., Микушева И.С. Факторы, приводящие к малообеспеченности семей // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017.

социальные и духовные блага. Именно неудовлетворительное социально-экономическое положение значительной части малообеспеченных семей вызывает социальную напряженность, негативно влияет на все процессы в обществе, препятствует успешному развитию страны.

Проблема малообеспеченности всегда была актуальной для России, что порождает потребность в изучении данного явления, а в частности факторов, приводящих к малообеспеченности семей. Об этом свидетельствует интерес многих исследователей к этой проблеме.

Некоторые аспекты затронуты в работах Новиковой К.Н. (Основные ресурсы развития системы социальной защиты населения: от оптимальности к целостности), Тихоновой Н.Е. (Малообеспеченность в современной России: специфика уровня и образа жизни), Галаганова В.П. и Сулеймановой Г.В. (Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации).

Проблеме малообеспеченным семьям посвящают свои работы такие учёные-социологи, как Целуйко В.М., Демидова А.М., Дементьева И.Ф., Овчарова Р.В., Шакурова М.В., Тимашевская Н.М., Райтс Ф., которые разработали целый комплекс мероприятий по решению проблем малообеспеченных семей.

Вопросами создания системы учреждений соц. обслуживания семьи и детей занимается Холостова Е.И.. Значимость психолого-педагогического обеспечения проблемы социальной защиты малообеспеченной семьи выделяет Торохтий В.С.; Аккерман Н. исследует влияние семьи на процесс социализации личности ребёнка и устанавливает взаимосвязь проявляемых у подростков расстройств с экономическими проблемами семьи.

Таким образом, несмотря на то, что проблемы малообеспеченных семей активно изучаются, данная социальная группа имеет множество проблем, затрудняющих её жизнедеятельность в обществе.

Необходимо подчеркнуть, что одной из основополагающих ролей государства является поддержание уровня жизни населения, в том числе его

финансовой стабильности: обеспечение прожиточным минимумом, рабочими местами, доступом к медицинским и образовательным ресурсам. Государство стремится к достижению в обществе социальной справедливости, ослаблению социального неравенства, формированию благоприятной для человека жизненной среды и обеспечению населения социальными потребностями¹.

Социальное обеспечение можно определить как систему создаваемых государством правовых, экономических и организационных мер, направленных на компенсацию или минимизацию последствий изменения материального и (или) социального положения граждан. В то же время концепция социальной защиты населения включает в себя законодательное закрепление минимальных гарантий, предоставляемых государством (либо под его контролем) любому гражданину, оказавшемуся в сложной жизненной ситуации, независимо от его трудового стажа, размера страховых взносов и т.д.².

Таким образом, социальная политика РФ:

- направлена на поддержку уровня жизни малообеспеченных семей в целях смягчения негативных последствий бедности;
- предоставляет семьям с детьми определенные социальные гарантии (параграф 1.2.) для повышения уровня жизни и обеспечения функционирования семьи в интересах общества.

¹Холостова Е.И. Семейное право. М.: Изд-во ЮРАЙТ, 2013. 403 с. С.19-20.

²Сулейманова Г. В. Право социального обеспечения: Учебник и практикум для СПО. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2018.

1.2. Анализ возможностей социальной работы в деятельности с малообеспеченными семьями

Выше было сказано, что определяющее значение в поддержке малообеспеченных категорий населения имеет государственная экономическая и социальная политика. Максимально эффективную защиту социально уязвимых категорий семей с детьми, не обладающих возможностями для самостоятельного решения проблем и нуждающихся в государственной поддержке должна обеспечить реализация политики государственной социальной поддержки семьи и детей.

Рассмотрим виды и порядок оказания государственной социальной помощи малообеспеченным семьям.

В Федеральном законе «О государственной социальной помощи» сказано о предоставлении помощи малоимущим гражданам в следующих формах:

- денежные выплаты – в виде социальных пособий и субсидий;
- натуральная помощь - в виде топлива, продуктов питания, одежды, обуви¹.

Рассмотрим подробнее каждую форму.

Пособия являются одной из важнейших форм обеспечения населения. Пособия выплачиваются из средств социального страхования или государственного бюджета и являются помощью, временно заменяющей утраченный заработок или служащей дополнением к основному источнику средств к существованию (заработку или пенсии)².

В.П. Галаганов определяет социальные пособия как гарантированные денежные выплаты, предоставляемые гражданам за счет государственных средств в целях их материального обеспечения в связи с утратой заработка

¹Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в ред. от 08.12. 2010)

²Радонова А.В. Основные формы социального обеспечения и социальной защиты населения // Историческая и социально-образовательная мысль. 2014. № 3(25). С.202-204.

по причине временной нетрудоспособности, беременности и родов, отсутствием заработка вследствие безработицы; оказания единовременной помощи при определенных обстоятельствах; материальной поддержки гражданам, имеющим детей, и в других случаях, указанных в законодательстве¹.

Рассмотрим признаки социальных пособий:

1.Безвозмездность выплаты: право получателей пособий расходовать их по своему желанию.

2.Фиксированный размер: сумма пособия не должна быть выше минимального прожиточного минимума²

Следовательно, социальное пособие является безвозмездным предоставлением гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы РФ. Оказываемая таким образом помощь носит нецелевой характер, т.е. получатель может распоряжаться деньгами по своему усмотрению. Целью выплаты пособия является не полное обеспечение людей материальными средствами, а их финансовая поддержка³.

Оплату предоставляемых гражданам материальных благ или услуг представляет собой социальная субсидия, которая в отличие от пособия имеет целевое назначение⁴.

Постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 г. «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» утверждены правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг⁵. Субсидии предоставляются гражданам, если их расходы на

¹Галаганов В.П.Право социального обеспечения : учебник / В.П. Галаганов. — 2-е изд.,перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 510 с.

²Галаганов В.П.

³Хулана В. Социальная защита населения в современной России: Мультимедийное учебное пособие. СПб: СПбГИПСР, 2014.

⁴Хулана В.

⁵Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12. 2005 г. «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

оплату жилого помещения и коммунальных услуг превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи. Для семей со среднедушевым доходом ниже установленного прожиточного минимума максимально допустимая доля расходов уменьшается в соответствии с поправочным коэффициентом, равным отношению среднедушевого дохода семьи к прожиточному минимуму.

Государственная социальная помощь может оказываться и в натуральной форме. Местные органы власти всегда имеют возможность помочь нуждающимся топливом, продуктами питания, одеждой, обувью, медикаментами в случаях, когда в местном бюджете нет или недостаточно денежных средств.

Единовременная государственная социальная помощь в различных формах оказывается малоимущей семье, малоимущему, одиноко проживающему гражданину в чрезвычайно трудной жизненной ситуации и в связи с ней (крайней нуждаемостью)¹

Федеральный закон "О государственной социальной помощи" от 17.07.1999 N 178-ФЗ устанавливает правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малообеспеченным семьям².

Согласно статье 3 данного закона, государственная социальная помощь оказывается в целях:

- поддержания уровня жизни малоимущих семей, а также малоимущих одиноко проживающих граждан, среднедушевой доход которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте РФ;
- адресного использования бюджетных средств;

¹Галаганов В.П. Право социального обеспечения : учебник / В.П. Галаганов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 510 с.

²Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в ред. от 08.12. 2010) Ст. 3

- усиления адресности социальной поддержки нуждающихся граждан;
- создания необходимых условий для обеспечения всеобщей доступности и общественно приемлемого качества социальных услуг;
- снижения уровня социального неравенства;
- повышения доходов населения.

В числе мер, осуществляемых государством по социальной защите малообеспеченных граждан, важнейшими являются следующие:

- льготное налогообложение;
- предоставление бесплатных или льготных услуг (в здравоохранении, на транспорте, в коммунальном обслуживании и т.д.);
- пособия на детей и по безработице, пенсии и др.

Стоит заметить, что перечисленные меры важны всегда, но особенно в периоды кризисного состояния общества.

В соответствии с законодательством РФ, малообеспеченные семьи, как и каждый гражданин РФ, обязаны платить из своих доходов законно установленные налоги и сборы. Следует заметить, что для рассматриваемой категории граждан данные выплаты не позволяют осуществлять семейный бюджет.

Социальными пособиями на детей, по определению В.П. Галаганова являются единовременные, ежемесячные, периодические денежные выплаты, сохраняющие в определенных случаях алиментарный характер, установленные законом и выплачиваемые на детей с целью возмещения временно утраченного заработка, дополнительных расходов семье или за вред, причиненный здоровью одного из родителей, при социально значимых обстоятельствах¹.

Проблему регулирования уровня жизни населения решают такими методами, как индексация и компенсация.

¹Галаганов В.П. Право социального обеспечения : учебник / В.П. Галаганов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 510 с.

Рассмотрим сущность данных понятий.

Индексация как механизм автоматической корректировки доходов призвана частично или полностью возместить возросшую стоимость жизни.

Индексирование осуществляется двумя способами:

1) путем увеличения доходов на определенный процент через определенное время (раз в год, раз в квартал);

2) путем корректировки доходов по мере роста уровня цен на заранее оговоренный процент.

Выплаты по индексации осуществляются за счет государственного и местного бюджетов. Индексируются все виды денежных доходов граждан: заработная плата, пенсии, пособия, стипендии, другие виды социальных выплат, за исключением единовременных.

Снижение общего уровня жизни населения РФ, вызванного причинами экономического характера, привело к появлению в области социального обеспечения социальных компенсаций. С помощью компенсационных выплат может оказываться материальная поддержка отдельным категориям граждан или членам их семьи.

Социальными компенсациями В.П. Галаганов определяет денежные выплаты отдельным категориям лиц в целях возмещения потери заработка или иного трудового дохода либо компенсации дополнительных расходов, вызванных различными жизненными обстоятельствами¹.

Наличие таких социальных выплат свидетельствует в целом о неблагоприятном материальном положении большого числа лиц. В отличие от индексации компенсация не предусматривает постоянной, систематической поддержки людей. Данный вид социальной помощи исполнительные органы оказывают, исходя из наличия финансовых средств.

Необходимо заметить, что каждый из перечисленных способов регулирования доходов населения имеет свои плюсы и минусы.

¹Галаганов В.П. Право социального обеспечения : учебник / В.П. Галаганов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 510 с.

Предпочтение одному из них отдается в зависимости от сложившейся ситуации в стране, экономических (финансовых) возможностей, целей и задач проводимой государством социальной политики.

Оказывая материальную (финансовую) помощь, надо учитывать также имущественное положение семьи (наличие жилья, автомобиля, гаража, холодильника и других предметов жизнеобеспечения). В каждом случае к решению вопросов оказания социальной помощи требуется конкретный, т.е. адресный подход. Зарождение адресного подхода связано с переходом страны к рыночным отношениям и резким ростом количества бедных семей¹.

Рассмотрим сущность понятия «адресность».

Римашевская Н. М., Бочкарева В. К., Волкова Г. Н. и др. считают, что термин «адресность» иностранного происхождения и переводится как «пособие по бедности».

Критериями предоставления адресной социальной помощи являются:

- размер совокупного семейного или среднего дохода;
- отсутствие средств к существованию;
- одиночество и непригодность к самообслуживанию;
- материальный ущерб или физические повреждения (вследствие стихийных бедствий, катастроф)².

Основные виды и формы адресной социальной помощи устанавливаются на региональном уровне с учетом имущественного и социального положения и фактора нуждаемости граждан и включают:

- денежную помощь: единовременные пособия; пособия для оплаты транспортных услуг;
- оказание помощи при экстремальных ситуациях, повлекших крупные единовременные расходы (пожар, наводнение, покупка жилья и др.);

¹Рябова Е.Н. Адресная социальная поддержка малоимущих семей в условиях трансформации российского общества // Вестник Мордовского университета. 2012.

²Хулана В. Социальная защита населения в современной России: Мультимедийное учебное пособие. СПб: СПбГИПСР, 2014.

- дотация на оплату питания и лечения; льготные ссуды и кредиты;
- натуральное обеспечение: предоставление предметов первой необходимости (продуктов питания, обуви, одежды и пр.); осуществление ремонта квартир, автотранспорта; выделение лекарственных препаратов; обеспечение бесплатного питания; предоставление топлива;
- гуманитарную помощь;
- услуги и льготы: направление в реабилитационные центры, центры социально-психологической помощи; организация надомного социально-бытового обслуживания на платной и бесплатной основе; предоставление льгот по оплате коммунально-бытовых услуг и т.д.

Следует отметить, что адресная социальная помощь может предоставляться неоднократно, даже регулярно. Также возможно предоставление других видов помощи (правовой, психологической, информационной, профориентационной и т.д.), в которых остро нуждаются клиенты системы социального обслуживания.

С середины 1990-х гг. адресность декларируется как приоритетное направление социальной поддержки семьи в России. Была создана система адресной социальной помощи — государственные программы поддержки малообеспеченных семей, предполагающие оказание помощи на основе проверки уровня доходов. Некоторые программы адресной социальной помощи малоимущим семьям действуют уже более 15 лет, но в основном направлены они на коррекцию негативных явлений в семьях, а не на устранение их причин.

Таким образом, важнейшим принципом социальной защиты является адресность социальных программ (выплат). Следует заметить, что каждый регион избирает свою программу адресной помощи — выбираются отдельные категории малообеспеченных семей и им оказывается помощь. Минимальные гарантии устанавливаются на уровне ниже прожиточного минимума и доплата делается всем малоимущим до этого регионального минимума.

Рассмотрим основные методы работы с малообеспеченной семьей.

1. Удовлетворение экономического и социально-бытового положения семьи:

- содействие адаптации семьи к изменяющимся социально-экономическим условиям;
- содействие обеспечению реальной самостоятельности семьи путем оказания помощи в решении проблемы занятости;
- оказание адресной помощи малообеспеченным семьям в удовлетворении их материальных, жилищных и бытовых потребностей;
- предоставление материальной помощи малообеспеченным, многодетным семьям, детям-инвалидам, выпускникам детских домов и пр.

2. Медико-социальное обеспечение семьи и детей.

- выявление семей с медико-социальными отклонениями и обеспечение их необходимой медицинской помощью;
- содействие в осуществлении социальной реабилитации и адаптации семей, в которых имеются лица с физическими или психическими отклонениями;
- организация службы планирования семьи;
- разработка и реализация мероприятий по обеспечению экологической безопасности семьи¹.

3. Социально-правовая защита семьи и социальная реабилитация детей и подростков с отклоняющимся поведением:

- реабилитация детей из группы «социального риска»;
- предупреждение безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- осуществление работы по профилактике негативных явлений.

4. Психолого-социальная помощь семье.

5. Социально-педагогическая помощь семье.

6. Организация семейного досуга.

¹ Аганов Е. П. Методика исследований в социальной работе: Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2010. 224 с.

Необходимо сказать, что в социальной работе с малообеспеченными семьями реализуются различные технологии социальной работы, целью которых является улучшение социального и психологического состояния супругов и членов семьи¹.

Рассмотрим такие технологии социальной работы с малообеспеченными семьями, как социальная диагностика и социальная терапия.

Целью технологии социальной диагностики является определение наличия проблем у малообеспеченных, их биопсихосоциального состояния, особенностей проблемной ситуации. Традиционные методы диагностики включают наблюдение, опрос, анкетирование.

Алгоритм технологии социальной диагностики малообеспеченных категорий граждан обычно складывается по принципу от частного к общему, т.е. специалист вначале собирает конкретные биографические данные, ситуационные факты, свидетельства, а затем уже обобщает и их, делая выводы.

Социальная диагностика малообеспеченных семей проводится по следующим основным критериям:

- социальный статус семьи (полная или неполная, уровень доходов и др.);
- социальные проблемы семьи;
- информация о социально-бытовых условиях проживания;
- особенности отношений с ближайшим окружением (школа, работа, улица).

Социально-педагогическая и психологическая диагностика малообеспеченных проводится по следующим основным критериям:

- готовность идти на контакт, адекватность реакций и т.п.;
- уровень тревожности, агрессивности и т.п.;
- информация об увлечениях;

¹Хулана В. Социальная защита населения в современной России: Мультимедийное учебное пособие. СПб: СПбГИПСР, 2014.

- уровень усвоения социальных навыков;
- тип семейного воспитания.

Диагностика малообеспеченных, проводимая командой специалистов, затрагивает познавательную, коммуникативную, эмоционально-волевою сферы развития человека. Информация о малоимущих семьях, находящихся в социально опасном положении, поступает в учреждения системы социальной защиты населения следующими способами:

- путем выявлений таких семей в ходе выполнения прямых служебных обязанностей специалистов центра;
- через акты обследования жилищно-бытовых условий семьи (от администрации районов города, специалистов органов управления образованием, территориальных органов министерства здравоохранения и социального развития);
- через протоколы об административных правонарушениях и представления органов внутренних дел;
- через устные и письменные сообщения от граждан, общественных организации, педагогов школ и врачей больниц и т.д.

Одним из важных подходов к социальной работе с семьей является семейная терапия¹. Социальная терапия - это комплекс решений, процедур, мероприятий и действий, направленных на решение социальных проблем различного уровня организации.

Основными задачами социальной терапии являются:

- исправление, коррекция поведения и деятельности субъекта;
- предупреждение дисфункций;
- обеспечение нормального развития субъекта;
- самоутверждение личности субъекта.

К методам социальной терапии относятся:

¹Холостова Е. И. Практикум по социальной работе. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. 296 с. С.129.

- административные - жёсткое следование формальным нормам и правилам, существующим в обществе (законы, инструкции, положения и т.п.);
- экономические - в процессе их использования могут быть учтены и проанализированы экономические интересы и экономическое положение того или иного социального субъекта;
- психолого-педагогические методы направлены на отдельного человека или на малые социальные группы. Использование этих методов на практике предполагает воздействие как на систему взаимоотношений в малых группах, так и на внутренний мир человека, его систему ценностных ориентаций и идеалов. Характерной особенностью этой группы методов является то, что они обладают "отложенным эффектом", т.е. результаты их применения на практике становятся видны далеко не сразу. К указанным методам относятся убеждение, воспитание, психологическая коррекция и т.п.

Рассматривая социальную работу в системе методов социальной терапии, можно утверждать, что она является одним из универсальных методов решения социальных проблем, который предполагает комплексное использование всех вышеназванных методов. При этом основной целью социально-терапевтического воздействия является решение тех проблем, которые затрудняют процесс социального или личностного функционирования субъекта.

Решение социальной проблемы может означать следующее:

1. Максимально приблизить цели, стремления, потребности и ожидания субъекта к аналогичным характеристикам других субъектов. Например, решение проблемы материального неблагополучия семьи может состоять в том, что члены семьи пересмотрят собственные критерии благополучия либо свою систему потребностей (научатся жить "по средствам").

2. Достижение субъектом своих целей, удовлетворение своих желаний и потребностей. В таком случае, субъект получает то, к чему стремился и чего желал (образование, работа, семья и др.).

3.Преобразование системы ценностных ориентаций и интересов субъекта. В этом случае речь идёт о том, что процесс решения конкретной проблемы предполагает изменение отношения субъекта к тем или иным ценностям.

Таким образом, можно сделать выводы, что социальная работа с малообеспеченными семьями необходима и востребована в России.

К сожалению, в современной России нет стабильной экономики, необходимой для успешного осуществления широкомасштабной социальной политики. Возрождение России возможно только путем построения социального государства. Оно должно синтезировать в себе лучшие результаты международного опыта и опираться на высшие достижения российской культуры.

ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМИ СЕМЬЯМИ

2.1. Организация социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова

Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской области - Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по городу Серову и Серовскому району (далее – Управление) зарегистрирован 27 декабря 2004 года.

Место нахождения Управления Юридический адрес: 624992, Свердловская область, город Серов, улица Победы, 32.

В своей деятельности Управление руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, Уставом (Основным Законом), законами, правовыми актами Свердловской области.

Финансирование Управления осуществляется в пределах средств областного бюджета, предусмотренных на содержание территориальных управлений социальной защиты населения.

Имущество Управления закреплено за ним на праве оперативного управления и является государственной собственностью Свердловской области.

Начальник Управления социальной политики в г. Серов - Сафонова Ольга Леонидовна. Начальник несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Управление полномочий и реализацию государственной политики в установленной сфере деятельности.

Начальнику подчиняются:

- заместитель начальника Управления;

- начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности, правового и информационного обеспечения;
- начальник отдела обеспечения мер социальной поддержки;
- начальник отдела организации социального обслуживания, семейной политики и обеспечения социальных гарантий .

В обязанности начальников отделов входит:

- руководство деятельностью отделения, в соответствии с действующим законодательством, нормативно-правовыми и локальными актами учреждения;
- осуществление общего руководства работой отделения, подбора и обучение сотрудников;
- обеспечение надлежащих условий труда и контроля над деятельностью сотрудников;
- выполнение поручений начальника Управления и его заместителя.

Начальникам отделов подчиняются специалисты по социальной работе.

В административно-управленческом аппарате и в структурных подразделениях Управления работают преимущественно женщины.

Основная часть кадрового состава Управления представлена социальными работниками и специалистами по социальной работе, осуществляющими непосредственно предоставление социальных услуг населению. Остальную часть коллектива представляет административно-управленческий и вспомогательный персонал.

С 2016 года в учреждении осуществляется процедура внедрения профессиональных стандартов, которыми определены требования к персоналу учреждения, должностям и профессиям сотрудников, принимающих непосредственное участие в оказании социальных услуг или обеспечивающих деятельность этих учреждений. Для каждого специалиста разработана должностная инструкция, в которой прописаны все права и обязанности сотрудника и требования к профессии. Сотрудники, чей уровень образования не отвечал требованиям профессионального стандарта прошли

обучение по различным направлениям, в том числе по программам профессиональной переподготовки.

Специалист по социальной работе оказывает социальные услуги, выполняет работы в целях выполнения государственного задания:

- организует первичный прием граждан;
- осуществляет первичную проверку и анализ документов, свидетельствующих о проблемах граждан, обратившихся за получением социальных услуг и мер социальной поддержки;
- проводит диагностику трудной жизненной ситуации гражданина, установление ее причин и характера путем обследования социально-бытового положения гражданина;
- выявляет и оценивает индивидуальную потребность гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки;
- осуществляет патронаж граждан группы риска;
- консультирует граждан о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки;
- участвует в организации и проведении на территории Серовского городского округа конкурсов, фестивалей, спартакиад и иных мероприятий в соответствии с планами работы учреждения;
- участвует в подготовке к мероприятиям учреждения, ведет сопутствующую документацию (положения, планы, анонсы, порядки, протоколы и др.);
- участвует в разработке сценариев мероприятий;
- выполняет служебные поручения директора учреждения, заместителя директора и заведующего отделением, связанных с деятельностью учреждения.

Целью деятельности Управления социальной защиты в г. Серове является проведение государственной политики в сферах социальной защиты населения, социального обслуживания граждан, опеки и попечительства на территории г. Серова и Серовского района.

Основными направлениями деятельности Управления социальной политики г. Серова являются:

- Социальные пособия и компенсации;
- Гарантии и льготы;
- Опекa и попечительство.

Управление социальной политики осуществляет следующие функции:

С целью реализации полномочия выплата пособий (компенсаций, выплат):

- рассмотрение заявлений, принятие решения о назначении (об отказе в назначении) и перечисление (организация перечисления) следующих пособий, компенсаций и выплат: выплата денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством;
- единовременная денежная выплата на усыновленного (удочеренного) ребенка;
- частичная компенсация расходов на оплату стоимости путевок в санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия и загородные оздоровительные лагеря, расположенные на территории Свердловской области; социальное пособие малоимущим семьям или малоимущим одиноко проживающим гражданам;
- государственная социальная помощь на основании социального контракта в виде единовременной денежной выплаты малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам;
- частичная компенсация затрат на подключение жилых помещений к газовым сетям или частичное освобождение от затрат на подключение жилых помещений к газовым сетям.

В Управлении социальной защиты в г. Серове используются следующие формы социальной работы с малообеспеченными слоями населения:

1. Экстренная социальная помощь - разовое, единичное содействие индивиду или семье, испытывающим трудности, путем выдачи денег, продуктов или вещей.

2. Адресная социальная помощь, т.е. осуществляется выдача денег, продуктов и вещей; предоставляется неоднократно или регулярно.

3. Предоставляются правовая, информационная, профориентационная виды помощи, в которых остро нуждаются клиенты системы социального обслуживания.

В Управлении социальной защиты в г. Серове ведется целенаправленная работа по оказанию государственной социальной помощи и поддержки малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам и иным категориям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации на основании:

Федерального закона от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»¹;

Закона Свердловской области от 29.10.2007г. № 126-ОЗ «Об оказании в Свердловской области государственной социальной помощи и предоставлении социальных гарантий малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, оказании государственной социальной помощи»²;

Закона Свердловской области от 14.12.2004г. № 204-ОЗ «О ежемесячном пособии на ребенка»³;

Закона Свердловской области от 20.11.2009г. № 100-ОЗ "О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области»¹;

¹Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в ред. от 08.12. 2010)

²Областной закон от 29.10.2007г. № 126-ОЗ «Об оказании в Свердловской области государственной социальной помощи и предоставлении социальных гарантий малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, оказании государственной социальной помощи»

³Областной закон от 14.12.2004г. № 204-ОЗ «О ежемесячном пособии на ребенка» (с изменениями на 6 ноября 2018 года)

Закона Свердловской области от 15.06.2011 г. № 38-ОЗ «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Свердловской области»².

Согласно статье 2 Закона Свердловской области от 29.10.2007г. № 126-ОЗ «Об оказании в Свердловской области государственной социальной помощи и предоставлении социальных гарантий малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, оказании государственной социальной помощи»:

- малоимущей считается семья, по независящим от нее причинам, имеющая среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленной в Свердловской области;
- оказание государственной социальной помощи оказывается в форме выплаты социальных пособий малоимущим семьям (ежемес. 424 руб. на каждого члена семьи)³.

Согласно статье 3, предоставление социальных гарантий отдельным категориям граждан осуществляется в следующих формах:

- в форме компенсации 50 процентов затрат на приобретение бытового газа, в том числе бытового газа в баллонах, в пределах нормативов, установленных Правительством Свердловской области для семей и одиноко проживающих граждан;
- в форме компенсации 90 процентов затрат на подключение жилых помещений к газовым сетям.

¹Областной законот 20.11.2009г. № 100-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области»

²Областнойзакон от 15.06.2011 № 38-ОЗ «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 18.05.2011) (ред. от 11.02.2016)

³Областной закон от 29.10.2007г. № 126-ОЗ «Об оказании в Свердловской области государственной социальной помощи и предоставлении социальных гарантий малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, оказании государственной социальной помощи» Ст. 2

Согласно Закону Свердловской области от 14.12.2004г. № 204-ОЗ «О ежемесячном пособии на ребенка»¹, предоставляется:

- ежемесячное пособие на ребенка одному из родителей или усыновителей ребенка, другой из родителей или усыновителей которого уклоняется от уплаты алиментов (781 руб.);
- ежемесячное пособие на ребенка матери ребенка, отец которого призван на военную службу или поступил на обучение в образовательную организацию профессионального военного образования (781 руб.);
- ежемесячное пособие на ребенка женщине, родившей ребенка, происхождение которого от конкретного лица (отцовство) не установлено (1041 руб.);
- ежемесячное пособие на ребенка лицу, являющемуся усыновителем ребенка, не состоящему в браке (1041 руб.).

В соответствии с Законом Свердловской области от 20.11.2009г. № 100-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области»², в качестве мер социальной поддержки многодетным семьям предоставляются:

- ежемесячное пособие на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования пригородных маршрутов учащимся общеобразовательных организаций из многодетных семей Свердловской области (416 руб. на каждого ребенка из многодетной семьи Свердловской области, обучающегося в общеобразовательной организации, в возрасте до 18 лет);

¹Областной закон от 14.12.2004г. № 204-ОЗ «О ежемесячном пособии на ребенка»(с изменениями на 6 ноября 2018 года)

²Областной законот 20.11.2009г. № 100-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области»

- ежемесячная денежная выплата до достижения третьего ребенка или последующих детей возраста трех лет; предоставляется многодетной семье, имеющей среднедушевой доход ниже установленной в Свердловской области величины прожиточного минимума на душу населения;
- компенсация расходов на приобретение комплекта одежды для посещения ребенком общеобразовательной организации (не более 2000 руб.); предоставляется многодетной семье, имеющей среднедушевой доход ниже установленной в Свердловской области величины прожиточного минимума на душу населения.

В соответствии с Законом Свердловской области «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Свердловской области», предусмотрена частичная компенсация расходов на оплату стоимости путевок в санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия и загородные оздоровительные лагеря, расположенные на территории Свердловской области (90 % от стоимости приобретенной путевки) тем родителям, у которых среднедушевой доход семьи на дату приобретения путевки ниже величины прожиточного минимума¹.

Рассмотрев комплекс мер социальной поддержки семьи и детей, предоставляемых на территории Свердловской области, можно сделать вывод о том, что в области, так же как и в целом в РФ государство пытается помочь семье решить ее проблемы с помощью денежных выплат и льгот.

Следует заметить, что финансовая или любая материальная помощь малообеспеченным семьям не сможет решить все проблемы семьи. Поэтому такая помощь не должна быть единственным и главным видом социальной поддержки семей. Приоритет может быть отдан активным формам поддержки семьи: дополнительному обучению, переквалификации и трудоустройству.

¹Областной закон от 15.06.2011 № 38-ОЗ «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 18.05.2011) (ред. от 11.02.2016)

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования

Из вышеизложенного выяснилось, что в России весьма острыми являются проблемы малообеспеченных семей.

На базе Управления социальной защиты г. Серова было проведено эмпирическое исследование с целью выявления актуальных проблем в работе с малообеспеченными семьями. В нем приняли участие специалисты Управления и его клиенты (по 20 человек).

В процессе исследования нами были разработано и использовано два вида анкет: анкета для специалистов и анкета для малообеспеченных семей, с помощью которых мы получили необходимые данные о проблеме как с точки зрения специалистов, так и с точки зрения малообеспеченных семей, состоящих на учете в Управлении.

По итогам анкетирования *специалистов* Управления выявились следующие результаты (Приложение А).

Половина опрошенных специалистов имеют стаж работы в Управлении более 5 лет, от 3 до 5 лет - 40% , от 1 до 3 лет - 10%.

Большинство специалистов имеют высшее образование. Высшее гуманитарное образование имеют 17 чел. (85%) высшее техническое 1 чел. (5%), у 2 чел. (10%) - среднее профессиональное гуманитарное образование. Легко работать с клиентами 65 % опрошенных, трудности испытывают 35% специалистов Управления.

50% сотрудников отметили такие качества при работе с клиентами как доброжелательность, внимательность, эмпатия, ответственность; 25% выделили толерантность и коммуникабельность.

Выбор обследуемой данной профессии обусловлен следующими факторами: 70% специалистов считают свою работу призванием и с желанием работают с людьми; 30% устраивает содержание работы.

Одним из важных факторов, влияющих на продуктивность деятельности специалистов по социальной работе, является заработная плата.

Только 25% специалистов удовлетворены своей заработной платой, 75% опрошенных их зарплата не устраивает.

Большинство специалистов Управления удовлетворены своей работой (80%); 15% - не удовлетворены, 5% затруднились ответить.

Более половины опрошенных (70%) устраивают характер труда и график работы. С подопечными и коллегами у большинства сложились доброжелательные отношения, несмотря на присутствие психологической напряженности.

Планы на будущее у большинства опрошенных специалистов связаны с работой по данной специальности (75%); поменять работу хотели бы 15% специалистов Управления.

60% специалистов считают, что их квалификация соответствует работе в Управлении; 35% считают, что их квалификация выше, чем требуется в работе по занимаемой должности и поэтому, нет необходимости в прохождении переподготовки и повышении квалификации; 5% считают свой уровень квалификации ниже, чем требуется.

25% опрошенных хотели бы получить консультации специалистов. У 50% опрошенных есть желание посетить однодневные семинары и тренинги; курсы повышения квалификации с целью получения знаний в области медицины (35%). Также специалисты проявляют интерес к законодательству о социальном обеспечении (10%) и новым методам социального обеспечения (55%).

Частые психологические нагрузки в работе испытывают 40% опрошенных; сложности общения и конфликты с клиентами выявлены у 25%; 35% респондентов считают, что трудности в работе вызывают высокие требования (Приложение В, рис.1).

По мнению всех опрошенных специалистов Управления, оценка качества работы в системе социального обеспечения населения является очень важной проблемой. Они считают, что контролировать качество обслуживания можно с помощью:

- беседы с клиентами, проводя контрольные посещения на дому (30%);
- проводить анонимное анкетирование клиентов (50%);
- совершенствования отчетности сотрудников (10%);
- развития системы взаимоконтроля работников (10%).

Обследуемые считают что специалист социальной работы успешен в том случае, если его отличают:

- знание причин и характера социальных проблем (40%);
- совершенство в овладении технологиями работы с клиентом (25%);
- умение находить взаимопонимание с клиентом (35%).

По итогам анкетирования *клиентов* Управления выявились следующие результаты (Приложение Б).

Большинство клиентов, обратившихся в Управление за социальной помощью – женщины возраста 26-35 лет.

Среди основных проблем малообеспеченных семей были названы: материальные - 50%; психологические – 10%; бытовые – 30%, жилищные – 10% (Приложение В, рис.2).

У 80% обратившихся в Управление социальной политики города Серова цель обращения была достигнута: решены материальные (60%); бытовые (30%); жилищные (10%) проблемы; у 20% респондентов цель была частично достигнута - жилищные проблемы (Приложение В, рис.3).

От специалистов Управления все опрошенные респонденты хотят, чтобы их выслушали, поняли и решили существующую проблему.

60% респондентов ранее обращались в органы социальной защиты и в иные общественные организации за помощью; 40% обращаются за помощью в Управление социальной политики впервые.

Удовлетворены консультацией специалиста 80% респондентов; остальные 20% не нашли ответы на свои вопросы и не получили необходимой им помощи.Порядком предоставления услуг в Управлении социальной политики города Серова удовлетворены полностью 75% опрошенных; не удовлетворены 25%.

В полной мере выполняют рекомендации, полученные от специалистов Управления социальной политики города Серова 60% опрошенных; частично – 30%; не выполняют рекомендации 10% респондентов.

80% участников анкетирования хотят более внимательного и доброжелательного отношения сотрудников Управления социальной политики г. Серова к их проблемам (Приложение В, рис.4).

Более половины (60%) клиентов, участвующих в исследовании порекомендуют обратиться за помощью в Управление социальной политики города Серова.

Подведем итоги и сделаем выводы, исходя из полученных результатов проведенного эмпирического исследования.

В результате проведенного анкетирования сотрудников и клиентов Управления социальной политики г. Серова выяснилось следующее.

Половина опрошенных специалистов имеют стаж работы в Управлении более 5 лет. Большинство специалистов имеют высшее гуманитарное образование, соответствующее занимаемой им должности. Избранная профессия приносит многим удовлетворение: считают свою работу призванием и с желанием работают с людьми, несмотря на наличие психологической напряженности в работе по данной специальности. В работе с клиентами сотрудники определяющими считают такие качества как доброжелательность, внимательность и эмпатия.

К сожалению, большинство опрошенных не устраивает их зарплата, являющаяся одним из важных факторов, влияющих на продуктивность деятельности специалистов Управления.

Более половины опрошенных устраивают характер труда и график работы. С подопечными и коллегами у большинства сложились доброжелательные отношения, несмотря на присутствие психологической напряженности.

Планы на будущее у большинства опрошенных специалистов связаны с работой по данной специальности. Они считают необходимым для себя

посещение семинаров и тренингов на медицинскую тему; ознакомление с нововведениями в законодательстве о социальном обслуживании и новыми методами работы в этой сфере.

В результате анкетирования также выяснилось, что сотрудники Управления испытывают некоторые трудности в работе – это частые психологические нагрузки; сложности в общении с клиентами и высокие требования, предъявляемые руководством.

Специалисты Управления социальной политики уверены в том, что в настоящее время очень важной проблемой является оценка качества работы в системе социального обеспечения населения. По их мнению, эффективным способом контроля качества обслуживания являются беседы с клиентами и проведение анкетирования.

Многие считают, что будут успешны в профессии в случае своей познавательной активности в вопросах решения существующих проблем малообеспеченных семей, понимания их причин и характера; способности ладить с коллегами и умения находить общий язык с клиентами.

В ходе анкетирования выяснилось, что малообеспеченные семьи обращаются за помощью в Управление с возникшими материальными, бытовыми и жилищными проблемами. Большинство респондентов получили удовлетворение в вопросах решения своих проблем. Но не все проблемы были полностью решены: жилищная проблема решена частично.

Большинство клиентов удовлетворены порядком предоставления услуг в Управлении социальной защиты г. Серова, а также консультацией специалиста.

Основное количество респондентов высказало мнение, что хотят более внимательного и доброжелательного отношения сотрудников, чтобы их выслушали, поняли и решили существующую проблему.

Таким образом, можно с уверенностью утверждать, что деятельность специалистов Управления социальной защиты г.Серова отличается качеством социального обслуживания работников. Но проблемы в

социальной работе с малообеспеченными семьями все же существуют, и их необходимо решать.

На основе анализа и обработки данных, полученных в результате исследования, которое было посвящено изучению опыта социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты по г. Серову, нами были разработаны практические рекомендации.

1. Выделить в структуре Управления отделение по работе с малообеспеченной семьей для повышения качества социальной работы с данной категорией, где рассматривались бы только проблемы присущие ей.

2. Для преодоления недостаточного информирования малообеспеченных семей о законодательно предоставляемых услугах Управления следует организовать разъяснительную работу: разработать буклеты, запустить рекламу по местному ТВ и радио.

3. Упростить процедуру получения материальной помощи:

- разработать особый график приема,
- привлечь специалистов из числа студентов социальных направлений.

4. Необходимо принять программу работы с малообеспеченными семьями. Для этого следует:

- изучить опыт работы с малообеспеченными семьями в области,
- разработать модель социальной работы с малообеспеченными семьями.

В заключение подчеркнем, что социальная поддержка семей — это содействие в реализации всех возможных, а не только экономических потребностей семьи. Поэтому формы государственной социальной поддержки могут быть экономическими, психологическими, медицинскими, образовательными и зависят они от проблем, которые требуют разрешения.

Таким образом, реализация политики государственной социальной поддержки семьи и детей должна обеспечить защиту социально уязвимых категорий семей с детьми, не обладающих возможностями для самостоятельного решения проблем и нуждающихся в государственной поддержке.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проделанной работы можно сделать следующие выводы.

Цель, поставленная в начале работы, была достигнута. Была рассмотрена организация социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты населения г. Серова Свердловской области; выявлены актуальные проблемы малообеспеченных семей.

В процессе работы были проанализированы законодательные акты, нормативные документы; труды отечественных ученых, занимающихся исследованиями социальной сферы, изучены их взгляды по проблеме исследования.

В результате изучения источников и литературы, соответствующей выбранной теме, была раскрыта сущность категории «малообеспеченные семьи»; проанализированы возможности социальной работы в работе с малообеспеченными семьями; рассмотрены особенности организации социальной работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной защиты г. Серова; проведено эмпирическое исследование в Управлении и анализ его результатов.

Таким образом, были решены все поставленные задачи.

В процессе работы было выяснено, что в настоящее время в РФ наиболее острой проблемой является проблема бедности. В стране растет число лиц, оказавшихся за чертой бедности; происходит усиление расслоения населения по доходам и материальному обеспечению.

В ходе работы было определено, что основной причиной, приводящей к возникновению малообеспеченных семей, являются экономические факторы - безработица, низкая заработная плата. В условиях экономических кризисов неизбежным является существование большого количества бедных людей и нестабильность уровня жизни большей части населения РФ.

В настоящее время в стране осуществляется высокими темпами государственная социальная политика, направленная на преодоление

социального неравенства. Наиболее незащищенным группам населения, в частности, малообеспеченным семьям предоставляется государственная помощь, заключающаяся в обеспечении доступности необходимых материальных и социальных благ. Принцип адресной помощи, основанный на всесторонних показателях жизни человека, должен стать в государственной социальной политике преобладающим.

С помощью разработанных нами анкет было проведено эмпирическое исследование, позволившее получить новые данные о работе Управления социальной защиты населения г. Серова, которые помогли проанализировать социальную работу с малообеспеченными семьями выявить ее преимущества и недостатки.

В результате мы пришли к выводу, что социальная работа с малообеспеченными семьями, осуществляющаяся в Управлении, отличается качественным обслуживанием. Но проблемы в социальной работе с малообеспеченными семьями все же имеются, и их необходимо решать.

Для решения существующих проблем и повышения качества социальной работы с малообеспеченными семьями для сотрудников Управления социальной защиты г. Серова были разработаны практические рекомендации.

Проведенное исследование может способствовать своевременному выявлению групп населения, требующих специальной государственной поддержки, и может использоваться для проведения всесторонней и объективной оценки продуктивности мероприятий по борьбе с бедностью.

Материалы исследования могут быть положены в основу практической деятельности Управления социальной защиты г. Серова; должны помочь глубже понять состояние проблемы.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты и документы

1. *Всеобщая декларация прав человека*, принятая Генеральной ассамблеей ООН 10.12.1948 года // Международные акты о правах человека: Сборник документов, изд. НОРМА – ИНФА, – М.: 2000.

2. *Конституция Российской Федерации* принята на всенародном референдуме 12.12.1993г.//Собрание законодательства РФ, 2009, № 4, ст. 445

3. *Методические рекомендации*, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 1999 г. № 192 «Об утверждении Методических рекомендаций по определению потребительской корзины для основных социально-демографических групп населения в целом по Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации».

4. *Областной закон* от 14.12.2004 г. № 204-ОЗ «О ежемесячном пособии на ребенка»(с изменениями на 6 ноября 2018 года)

5. *Областной закон* от 29.10.2007г. № 126-ОЗ «Об оказании в Свердловской области государственной социальной помощи и предоставлении социальных гарантий малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, оказании государственной социальной помощи»

6. *Областной закон* от 20.11.2009 г. № 100-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области»(принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 27.10.2009)

7. *Областной закон* от 15.06.2011г. № 38-ОЗ «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 18.05.2011) (ред. от 11.02.2016)

8. *Постановление Правительства Российской Федерации* от 14.12.2005 г. «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

9. *Федеральный закон* от 24.10.1997 г. № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» (в ред. от 29.07. 2018)

10. *Федеральный закон* от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (в ред. от 08.12. 2010)

11. *Федеральный закон* от 05.04.2003 г. № 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»

12. *Федеральный закон* от 31.03.2006 г. «О потребительской корзине в целом по Российской Федерации»

Литература

13. *Аганов Е. П.* Методика исследований в социальной работе: Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2010. 224 с.

14. *Антонов А.И.* Социология семьи: учебник. М.: Инфра, 2010. 636 с.

15. *Галаганов В.П.* Право социального обеспечения: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: КНОРУС, 2016. 510 с.

16. *Дивицына Н.Ф.* Семейное право: Учеб. пособие. М.: Владос-Пресс, 2006. 325 с.

17. *Елизарова В.В., Троцкая И.А.* Демография и социально-экономические проблемы народонаселения / В.В. Елизарова, И.А. Троцкая. М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2015. 112 с.

18. *Зимин Н.* Социальная поддержка семьи и детства // Социальная работа. 2009. № 1. С. 24-28.

19. *Мионов С.* Социальная поддержка семьи. Женщины и дети // Вопросы социального обеспечения. 2010. № 12. С. 10—16.

20. *Павленок П. Д.* Теория, история и методика социальной работы. М.: Дашков и К, 2008. 576 с.

21. *Радонова А.В.* Основные формы социального обеспечения и социальной защиты населения // Историческая и социально-образовательная мысль. 2014. № 3(25). С.202-204.

22. *Рябова Е.Н.* Адресная социальная поддержка малоимущих семей в условиях трансформации российского общества // Вестник Мордовского университета. 2012.

23. *Сулейманова Г. В.* Право социального обеспечения: Учебник и практикум для СПО. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2018. 430 с.

24. *Федеральная служба статистики Росстат* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

25. *Фирсов М.В., Студенова Е.Г.* Теория социальной работы: Учеб.пособие для студентов высших учеб. заведений / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М.: Владос, 2011. 320 с.

26. *Холостова Е. И.* Практикум по социальной работе. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. 296 с.

27. *Холостова Е. И.* Социальная работа: Учебное пособие. 7-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. 800 с.

28. *Холостова Е.И.* Социальная работа с семьей: Учеб.пособие 4-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2013. 278 с.

29. *Холостова Е.И.* Семейведение. М.: Изд-во ЮРАЙТ, 2013. 403 с.

30. *Хулана В.* Социальная защита населения в современной России: Мультимедийное учебное пособие. СПб: СПбГИПСР, 2014.

31. *Цыганков В.А., Суханова Е.А.* Государственная социальная поддержка уровня жизни семьи: проблемы и решения // Омский научный вестник. 2011.

32. *Щека Н.Ю., Микушева И.С.* Факторы, приводящие к малообеспеченности семей // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета №1 (для специалистов)

Уважаемый сотрудник Управления социальной политики!

Предлагаем Вам принять участие в эмпирическом исследовании, целью которого является оценка результатов и успехов работы Управления социальной политики по г.Серову. При заполнении анкеты необходимо внимательно прочитать каждый вопрос, а затем обвести кружочком цифру около того ответа, который Вас удовлетворит. Если ни один из вариантов Вас не устраивает, напишите свой ответ на свободных строках.

Анкета является анонимной

1. Как давно Вы работаете в Управлении?

- 1.0-1 года
- 2.1-3 лет
- 3.3-5лет
- 4.5 лет и больше

2. Ваше образование:

1. среднее профессиональное (техникум, колледж) гуманитарное
2. среднее профессиональное (техникум, колледж) техническое
3. высшее (институт, университет, академия) гуманитарное
4. высшее (институт, университет, академия) техническое

3. Легко ли Вам работать с Вашими клиентами?

- 1.да
- 2.скорее да, чем нет
- 3.скорее нет, чем да
- 4.нет

4. Как Вы думаете, какие личностные качества особенно важны при работе с клиентами Управления?

- 1.доброжелательность
- 2.внимательность
- 3.ответственность
- 4.коммуникабельность
- 5.эмпатия
- 6.толерантность

5. По каким причинам вы выбрали данную работу (отметьте подходящие варианты):

1. нравится содержание работы
2. устраивает уровень оплаты труда
3. удобный график работы
4. отсутствует другая более подходящая работа
5. хочу помогать людям

6. Удовлетворены ли Вы размером Вашей заработной платы?

- 1.удовлетворен полностью
- 2.скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

3. скорее не удовлетворен, чем удовлетворен

4. не удовлетворен.

7. Удовлетворены ли вы в целом своей работой:

1. да

2. скорее да, чем нет

3. скорее нет, чем да

4. нет

5. затрудняюсь ответить

8. Насколько вы удовлетворены следующими характеристиками своей работы (отметьте одно значение по каждой строке):

	да	скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	нет	затрудняюсь ответить
1. характер труда	1	2	3	4	5
2. график работы	1	2	3	4	5
3. психологическая напряженность работы	1	2	3	4	5
4. затраты физического труда	1	2	3	4	5
5. общение с подопечными	1	2	3	4	5
6. общение с коллегами	1	2	3	4	5
7. взаимоотношения с заведующей отделением	1	2	3	4	5
8. наличие всех необходимых инструктивных материалов	1	2	3	4	5

9. Каковы ваши планы на будущее:

1. продолжить работать социальным работником

2. сменить место работы в ближайшее время

3. искать другое место работы

4. другое (напишите)

10. Как вы считаете, насколько ваша квалификация соответствует работе:

1. полностью соответствует

2. выше, чем требуется

3. ниже, чем требуется

4. затрудняюсь ответить

11. Считаете ли вы необходимым(полезным пройти переподготовку, повышение квалификации):

1. да
2. нет
3. затрудняюсь ответить

12. Какие формы переподготовки, повышения квалификации вы считаете необходимым организовать (отметьте все подходящие варианты):

1. консультации специалистов
2. однодневные семинары, тренинги
3. повышение квалификации (2-3 недели)
4. обучение, переподготовка
5. стажировка
6. наставничество

13. Какие, на ваш взгляд, вопросы необходимо рассмотреть в ходе переподготовки, повышения квалификации (отметьте все подходящие варианты):

1. медицина
2. теория социальной работы
3. делопроизводство
4. меры социальной поддержки населения
5. законодательство о социальном обслуживании
6. новые методы социального обслуживания

14. Назовите трудности, с которыми вам приходится сталкиваться в работе (отметьте все подходящие варианты):

1. тяжелый физический труд
2. частые психологические нагрузки
3. необеспеченность канцелярскими принадлежностями
4. частая смена обслуживаемых
5. сложность общения с коллегами
6. сложности общения и конфликты с клиентами
7. недостаток знаний
8. высокие требования
9. частые обращения клиентов за помощью во внерабочее время

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

1. Очень важная
2. Совершенно не важная
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Беседовать с клиентом, проводя контрольные посещения клиентов на дому
2. Проводить анкетирование клиентов
3. Совершенствовать отчетность сотрудников
4. Развивать систему взаимоконтроля работников
5. Другое (что?)

17. 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 показать свою работу с лучшей стороны
5. Достижение целей социального обслуживания
6. Взаимопонимание с коллегами
7. Индивидуальный подход к клиенту
8. Имеет продолжительный опыт работы, обладает профессиональной интуицией
9. Другое (что?)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета №2 (для клиентов)

Уважаемый респондент! Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая поможет выявить нерешенные проблемы организации работы с малообеспеченными семьями в Управлении социальной политики города Серова и определить пути их решения в Ваших интересах

Анкета является анонимной.

Ваш пол

женский;

мужской

Укажите ваш возраст?

до 25 лет

26-35 лет

36-45 лет

46 лет и более

1.Какова была Ваша первоначальная цель обращения в Управление социальной политики города Серова?

- 1.получение материальной помощи;
2. получение социально-бытовой помощи;
- 3.получение педагогической помощи;
- 4.получение медицинской помощи;
- 5.предоставление временного проживания;
- 6.другое _____

2.Была ли достигнута цель Вашего обращения в Управление социальной политики города Серова?

- 1.да, достигнута;
- 2.да, частично достигнута;
- 3.нет, частично не достигнута;
- 4.нет, не достигнута.

3.Какие из перечисленных ниже услуг были предоставлены Вам в Управлении социальной политики города Серова?

- 1.предоставление социально-бытовой помощи;

2. оказание материальной помощи;
3. оказание педагогической помощи;
4. оказание медицинской помощи;
5. отделение дневного пребывания несовершеннолетних;
6. другое _____

4. Чего Вы ожидаете от специалистов Управления?

1. умение выслушать проблему;
2. помощи как посредника;
3. понимания;
4. помощи в заполнении документов.

5. Обращались ли Вы ранее в органы социальной защиты или общественные организации за помощью?

1. да;
2. нет.

6. Довольны ли Вы проведенной консультацией интересующего Вас специалиста?

1. да;
2. нет.

7. Удовлетворены ли Вы порядком предоставления услуг в Управлении социальной политики города Серова?

1. удовлетворен полностью;
2. не удовлетворен;
3. удовлетворен частично.

8. Выполняете ли Вы рекомендации, полученные от специалистов Управления социальной политики города Серова?

1. да, выполняю полностью;
2. выполняю, но частично;
3. нет, не выполняю

9. Что бы Вы хотели порекомендовать изменить или добавить в работе Управления социальной политики города Серова? _____

10. Порекомендуете ли вы обратиться за помощью в Управление социальной политики города Серова?

1. да;
2. нет.

Спасибо за участие!

ПРИЛОЖЕНИЕВ

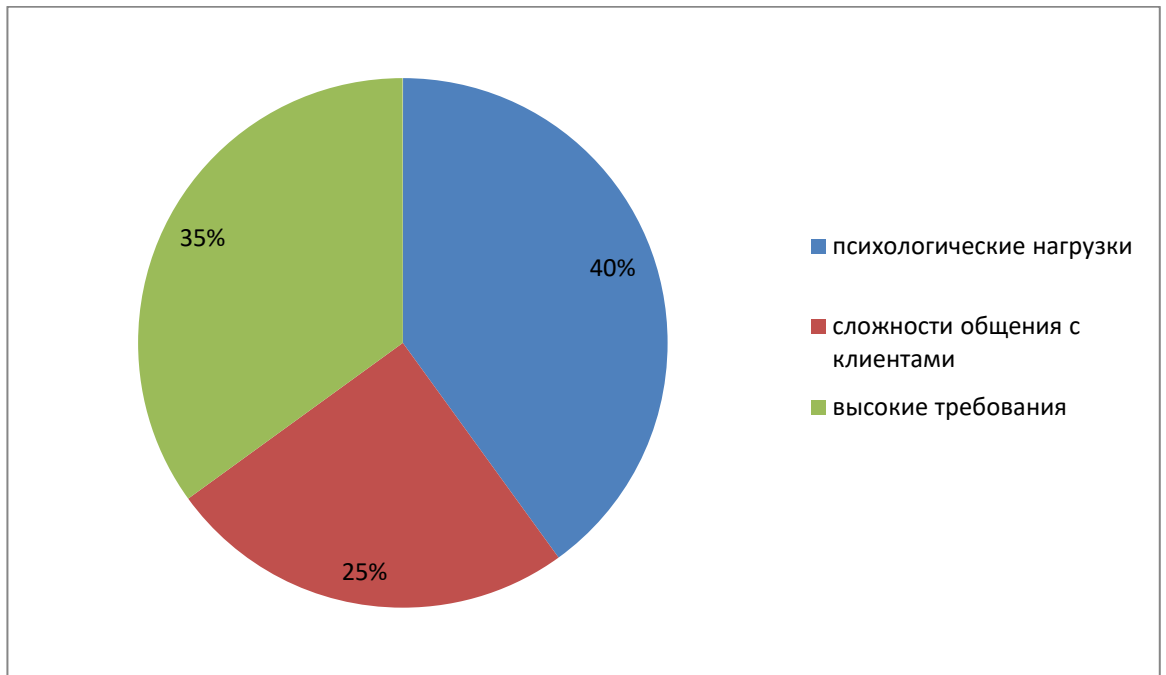


Рисунок 1. Трудности в работе специалиста Управления социальной политики г. Серова

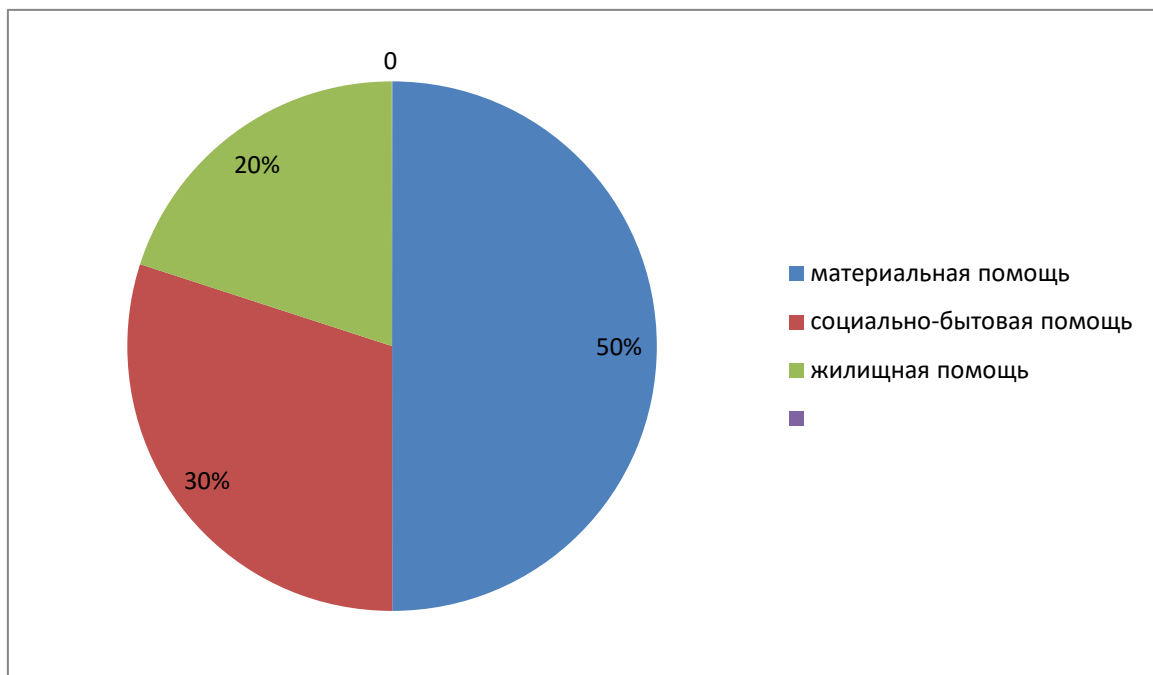


Рисунок 2. Цель обращения клиентов в Управление социальной политики г. Серова

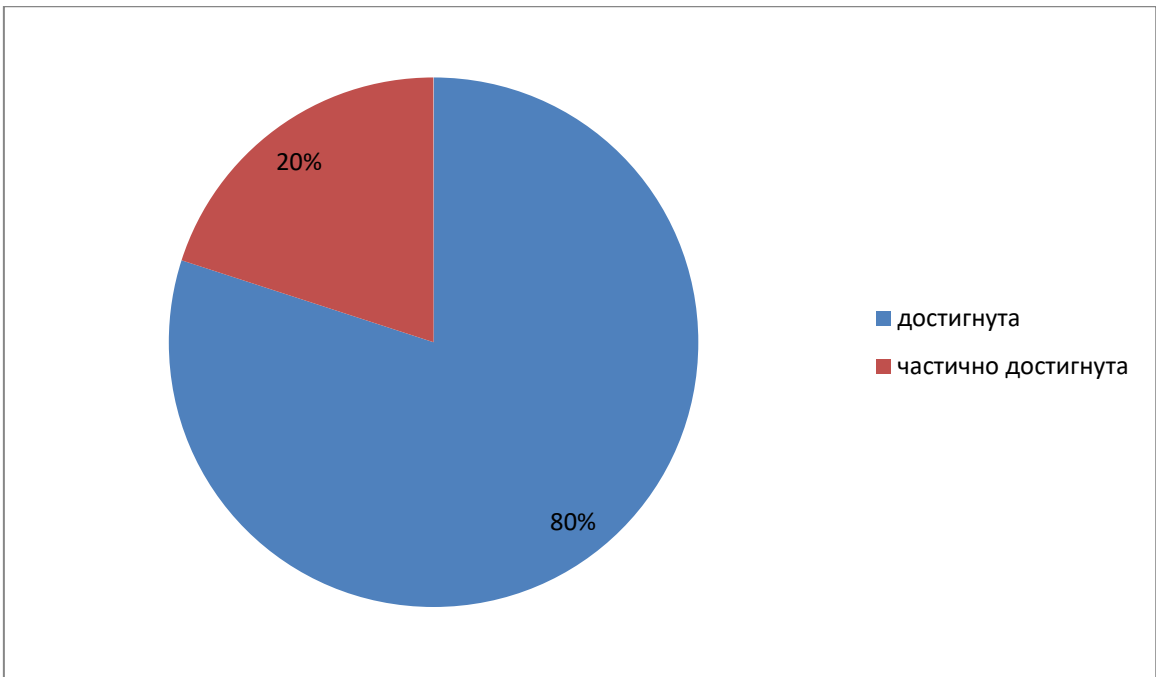


Рисунок 3. Мнение клиентов о достижении цели в Управлении социальной политики г. Серова

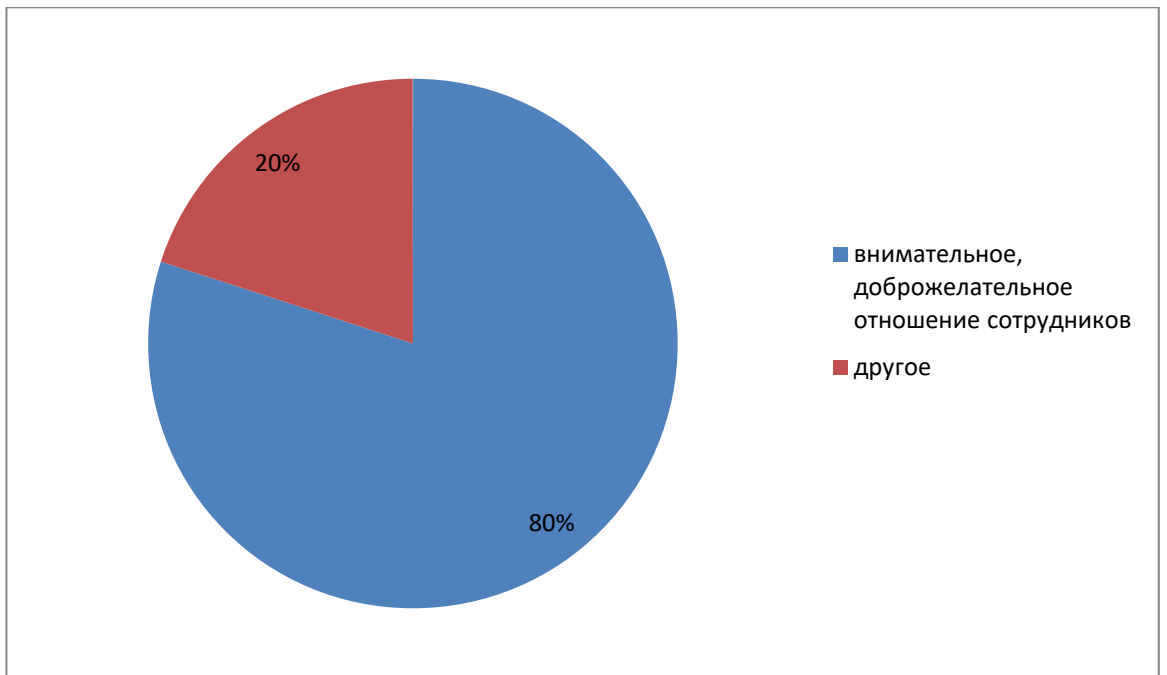


Рисунок 4. Пожелания клиентов для более качественной деятельности Управления социальной политики г. Серова