



## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Теоретические основы повышения качества социального обслуживания в сельской территории.....</b>	<b>6</b>
1.1. Особенности условий социального обслуживания сельского населения .....	6
1.2. Нормативно-правовые основы повышения качества социального обслуживания на селе.....	16
Выводы по Главе 1 .....	24
<b>Глава 2. Практика социального обслуживания несовершеннолетних в социально-реабилитационном центре .....</b>	<b>25</b>
2.1. Опыт работы специалистов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района.....	25
2.2. Оценка качества социального обслуживания клиентов в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних Белоярского района .....	40
2.3. Программа повышения качества социального обслуживания в сельской территории.....	47
Выводы по Главе 2 .....	59
<b>Заключение .....</b>	<b>61</b>
<b>Список использованной литературы .....</b>	<b>63</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>69</b>

## **Введение**

В связи с развитием рыночной экономики происходит непрерывный мониторинг и оценка качества государственных и муниципальных услуг, повышается эффективность управления качеством, постоянно совершенствуются многочисленные процессы, участвующие в производстве услуги социальной сферы, направленные на удовлетворение жизненноважных потребностей населения. В ежегодном Послании Президента РФ Федеральному собранию, Владимир Владимирович Путин подчеркнул важность развития конкуренции социальной сфере и создания системы независимой оценки качества работы социальных учреждений. Такая позиция президента РФ получило свое развитие и на встрече с министром здравоохранения и социального развития в январе 2014 года с Скворцовой В.И, где Путин поставил задачу улучшить качества услуг населению.

Обеспечение доступности, существенное повышение эффективности и качества предоставления населению социальных услуг в сфере социального обслуживания, внедрение современных форм и технологии работы в деятельность социальных учреждений являются основными задачами органов исполнительной власти как на федеральном, региональном так и на муниципальном уровнях.

В нашем случае, мы рассматриваем муниципальный уровень социального обслуживания. Условия повышения обеспечения качества социального обслуживания в сельской территории на сегодняшний день является актуальной, так как социальная инфраструктура такой местности развита слабо. И для того, чтобы поддерживать функционально обеспечивающую жизнедеятельность населения, необходимо улучшать социальное обслуживание по предоставлению социальных услуг населению, за счет разработки и внедрение новых методов и технологии в социальных учреждениях.

В изучение практических проблем повышения качества социального обслуживания сельского населения внесли свой вклад такие авторы, как М. А. Дроздов, Д. Иванов, О. Р. Карпатов, М. Коробейников, В. В. Пациорковский, В. Е. Чиркина и др.

**Противоречие:** существует потребность в повышении качества социального обслуживания на селе, но условия для его повышения не достаточно обоснованны.

**Проблема** данного исследования – каковы условия повышения обеспечения качества социального обслуживания на селе.

**Объектом** исследования является организация социального обслуживания в сельских территориях.

**Предметом** исследования – качество социального обслуживания в сельской территории.

**Целью** выпускной квалификационной работы является разработка и теоретическое обоснование комплекса условий по повышению качества социального обслуживания на селе.

**Гипотеза:** вероятно, основными условиями по повышению качества социального обслуживания на селе являются:

- территориальная доступность социальных служб для предоставления социальных услуг;
- обеспеченность профессиональными кадрами;
- наличие необходимых площадей с соответствующим техническим оснащением.

Для раскрытия цели были поставлены **задачи**:

- 1) проанализировать особенности организации социального обслуживания в сельской местности;
- 2) изучить нормативно-правовые документы, обеспечивающие качество социального обслуживания на селе;

3) провести исследование по оценке качества социального обслуживания клиентов в конкретном социальном учреждении, функционирующем в сельской территории;

4) разработать программу по повышению качества социального обслуживания в сельской местности.

**Методы** исследования: теоретические – анализ, синтез, сравнение, обобщение, классификация; эмпирические – наблюдение, анализ документов, анкетирование, математическая и графическая оценка результатов.

**Эмпирическая база:** государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в Белоярском районе».

**Структура работы:** введение, две главы, 5 параграфов, заключение, список использованной литературы (63), приложения (2).

## **Глава 1. Теоретические основы повышения качества социального обслуживания в сельской территории**

### **1.1. Особенности условий социального обслуживания сельского населения**

Характерной чертой любого общества, на разных этапах его развития, является оказание помощи и поддержки нуждающимся гражданам, тем, кто не способен с помощью трудовой деятельности обеспечить себя, а это дети, пожилые люди, инвалиды и другие нуждающиеся.

В истории социальной работы существовало несколько форм помощи и поддержки граждан, которые реализовались как государственными, так и общественными структурами. Например, такие как: создание отдельных учреждений, оказание помощи сиротам, больным, нищим, раздача милостыни, натуральная помощь, социальное обеспечение, материальная поддержка.

Различные формы оказания помощи гражданам до конца XIX в. носило непрофессиональный характер. Но в XX в. зарождается новый подход к оказанию социальной помощи и поддержки нуждающимся, который несет в себе уже профессиональный характер. Его значительное развитие закладывает начало новой профессии, такой как социальная работа [17, с. 13].

С появлением и развитием социальной работы появилась необходимость ее научно-теоретического осмысления, изучения ее структуры. Любая структура включает в себя определенные элементы. В отношении социальной работы такими элементами являются социальное обеспечение, социальное страхование, социальное обслуживание, социальная защита. В нашей работе мы сосредоточим внимание на социальном обслуживании.

Становление социального обслуживания в России происходило вначале 90-х гг., когда государство переходило от одной политической системы к другой, что вызвало тяжелое социально-экономическое положение для всей страны. В этот период наблюдалось катастрофическое снижение качества и

уровня жизни населения, особенно в сельских территориях. Социальное обеспечение, основанное на распределении материальных благ, не могло компенсировать происходящие процессы обнищания населения.

Государство искало новые механизмы, способные принять эти «вызовы» времени. В то же социальная политика 90-х гг. XX в. пошла по пути становления новой системы социальной защиты, одной из подсистем которой является социальное обслуживание.

На сегодняшний день, структура социального обслуживания в Российской Федерации достаточно развита, но наряду с этим число граждан, нуждающихся в помощи со стороны государства не уменьшается.

В настоящее время, система социального обслуживания населения основывается на законах в области социального обслуживания. Ключевым законом Российской Федерации является Федеральный закон от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В статье 3 говорится, что социальное обслуживание граждан (далее – социальное обслуживание) – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам [52 ].

Опираясь на данное определение, мы можем сказать, что социальное обслуживание – это вид социальной деятельности, который осуществляется через сеть социальных служб и взаимодействует между собой, для достижения промежуточных и конечных целей предоставления клиентам социальных услуг.

Жителям городов социальное обслуживание доступно в большей степени, чем в сельской местности, и государство последовательно пытается решить эту проблему, особенно в последнее время.

Отрасль сельского хозяйства является главной отраслью для обеспечения продовольственной безопасности РФ. В связи с введением Евросоюза санкций против России правительство поставила задачу по импортозамещению сельхозпродукции отечественными продуктами. Были разработаны программы

по финансированию и экономическому развитию сельскохозяйственного производства в России.

Специфическими особенностями села являются: характер расселения (распределенность, преобладание частного, односемейного жилищного фонда); социально-демографическая структура населения, более низкий уровень жизни, уровень образования и квалификации; более значительная роль исторических, культурных, сословных, национальных традиций; специфика форм человеческого общения (зачастую все жители знают друг друга); более низкий уровень развития инженерной и социальной инфраструктуры поселений; характер местной экономики: земля как основной природный ресурс, значительная роль личных хозяйств в производстве продукции, сезонный характер занятости, высокая зависимость от природно-климатических условий; худшая транспортная доступность и обеспеченность современными средствами связи [2, с. 54].

По данным федеральной службы государственной статистики в России численность сельского населения в 1970 году составляло 49309,8 млн. человек, это 38% от общей численности населения. На 2015 год сельское население составило 37985,1 млн. человек, в процентном соотношении это 26%. Исходя из данных мы видим, что сельское население за 45 лет сократилось на 12%, что составляет 11324,7 млн. человек [46].

Для решения задачи обеспечения населения соответствующими услугами сначала следует выявить наиболее острые проблемы в этой сфере.

Важнейшим условием эффективности сельской социальной инфраструктуры является комплексное размещение ее объектов на территории сельских муниципальных образований, особенностями, функционирования которых является относительная ограниченность возможностей жителей потреблять социальные услуги за пределами муниципального образования, сезонная неравномерность производственной нагрузки на работника, большой удельный вес пожилых людей в составе населения и относительно невысокий



уровень доходов сельских жителей. Основным субъектом социальной поддержки сельского населения являются органы государственной власти на уровне сельского административного района. Современный сельский район представляет собой сложную территориальную, производственную и социальную общность, совокупность различных взаимосвязанных сторон общественных отношений.

Качество и благополучие жизни сельского населения, их социальные условия жизни резко отличаются от качества жизни людей в городских условиях. При этом со стороны правительственных кругов проявляется определенная неадекватность, так как очевидно, что включение сельского социума в приоритеты экономической и социальной политики может стать одной из главных стратегических магистралей выведения таких стран, как, например, Россия, из кризиса. Именно сельскому социуму должен быть отдан приоритет в развитии социальной работы в силу его специфики, которая может стать основой дальнейшего развития социальной работы как профессии, если рассматривать сельских жителей как одну из категорий социально перспективного контингента любой страны [17, с. 23].

Уровень, качество и устойчивость жизни являются главными факторами, определяющими социально-психологический климат в социуме.

Сегодня преобладающая часть дохода сельского жителя поступает от ведения личного подсобного хозяйства. Поэтому необходимо постоянно, ежедневно помогать частному, личному подворью в решении насущных повседневных проблем – информационных, материальных, помогать заботой ветеринаров, зоотехнической и агрономической служб, обеспечением полноценными кормами, а также централизованным сбором и реализацией молока, мяса, зерна, овощей.

Доктор экономических наук А.Т. Алимурзоев считает, что состояние сельского хозяйства сегодня – критическое. Он считает, что село не может гордиться ни одной цифрой, ни одним показателем развития сельского

хозяйства. По его мнению, большую тревогу вызывают закупочные цены, по которым сельчане сдают зерно, мясо, молоко. Закупочные цены на следующий год должны быть известны уже в октябре-ноябре, чтобы составить бизнес-план будущего года. А у нас закупочные цены объявляют тогда, когда сельчане зерно уже сдали по низкой цене. Еще одной проблемой он считает то, что люди, которые за последние десять лет сколотили нечестным путем крупные состояния, сегодня совершают захват земель. Многие сельчане, у которых на руках нет свидетельства о собственности на землю, даже не знают, что руководители уже составили договор и отдали их земли. К сожалению, продолжаются негативные процессы и в социальной сфере села: ликвидируются детские сады, пустеют школы, дряхлеют и рушатся клубы, редко где сохранились библиотеки. У сельчан нет денег на оплату газа, на оплату электроэнергии, даже на то, чтобы собрать детей в школу. Волнуют и тревожат проблемы сельских учителей, врачей, студентов, пенсионеров, многодетных семей, инвалидов, сирот. О них надо по-настоящему заботиться, ежедневно, а не только по случаю знаменательных дат. Экономить на медицине, на образовании, на культуре, на детях, на пожилых людях – значит, экономить на будущем [26, с. 90].

Важно отметить роль семьи. Семья в условиях сельской местности всегда была хозяйственной единицей, источником средств к существованию и образцом правильной организации жизни. Сельская семья во многом отличается от городской. Семья на селе – это более широкое образование, включающее в себя не только супругов и детей, но и братьев, сестер, дедушек и бабушек, других близких родственников. От благополучия семьи зависит многое, если не все, а само благополучие семьи зиждется на оптимальной мобилизации сил и средств для самообеспечения. В период кризиса, как ни странно, семья усиливает свой социозащитный потенциал, мобилизуя и эффективно используя имеющиеся ресурсы. Если семья или кто-то из ее членов не имеет постоянной работы, он компенсирует это в семейном труде. Если

семья не имеет достаточно денежных средств, то она начинает меньше потреблять тех вещей, создание которых от нее не зависит. При этом семья обращает свой взгляд на те виды деятельности, которые можно реализовать в семейном труде. К сожалению, сейчас многие семьи живут в основном за счет своего личного хозяйства, что держит их в постоянном напряжении и поиске тех направлений деятельности, которые бы принесли максимальный эффект. В сельской семье женщины более терпеливы, так как во многих случаях кормильцем выступает мужчина. Социальным работникам необходимо поддерживать сельскую семью, проводить с ней разнообразную работу, защищать ее права, свободы и интересы [21, с. 136].

Кроме этого, в сельской местности существует еще проблемы: выстраивание взаимоотношения с коммерческими и некоммерческими организациями, их участие в социальной поддержке населения; требует развития и совершенствования система срочного социального обслуживания населения; информированности населения о системе социального обслуживания; недостаточно четкая организация труда социальных работников, которая обусловлена несоблюдением нормативов продолжительности рабочего дня и выполнения отдельных видов услуг; реестр дополнительных услуг не включает специфические для сельской местности услуги: уборка снега, работа на земельном участке, чистка погребов, ремонт печи и тому подобное [30, с. 16].

Остро стоит вопрос доступности для инвалидов социальных и медицинских услуг, особенно для инвалидов с ограничением в передвижении. Данная проблема частично решается службой «социальное такси».

Учитывая все вышеизложенные проблемы, основные пути их решения могут быть придание оптимальных свойств системе социального обслуживания, а именно: приведение количества учреждений к необходимому уровню; определение приоритетно-необходимых форм социального обслуживания; обеспечение к равнодоступности населения к социальному

обслуживанию; повышение возможностей учреждений за счет укрепления материально-технической базы, внедрения инновационных методик, создания системы непрерывного обучения кадров; передачу части функций по социальному обслуживанию негосударственным учреждениям; повышение престижности работы в сфере социального обслуживания путем увеличения заработной платы, создания лучших условий труда. Самая эффективная технология, способная обеспечить решение проблемы оптимизации системы социального обслуживания [17, с. 23].

Социальное обслуживание, предоставляя помощь сельскому населению, обеспечивает определенный уровень удовлетворенности условиями жизни.

Для эффективного и устойчивого функционирования агропромышленного производства и обеспечения продовольственной безопасности страны, выполнения селом других производственных задач, демографической, трудо-ресурсной, культурной, природоохранной и других функций необходимо создания для сельского населения адекватных условий жизнедеятельности [23, с. 45].

Социальным обслуживанием занимаются разнообразные организации. Среди них можно выделить три типа организации, различающихся по уровню специализации. Многопрофильные организации социального обслуживания, осуществляющие широкий спектр видов деятельности, связанных с социальным уходом, реабилитацией, приютом. Примером таких организаций являются центры социального обслуживания, существующие в нашей стране. Специализированные организации, деятельность которых связана с определенной категорией получателей помощи и с определенной формой социального обслуживания. Примерами таких организаций являются: центры социальной помощи на дому, дома для одиноких престарелых, дома-интернаты для престарелых и инвалидов. Организации, сочетающие социальное обслуживание с иными видами деятельности. Некоторые виды социального

обслуживания трудно разграничить с медицинским обслуживанием, зачастую в практической деятельности эти виды помощи переплетаются [15, с. 163].

Социальные работники в сельской местности работают с различными группами людей, семей, старыми людьми, инвалидами. Они работают в относительно изолированных, небольших местных и окружных учреждениях и сталкиваются с множеством социальных проблем. Специализированные службы, общераспространенные в городских районах, как правило, обычно отсутствуют. Работник должен быть опытен и в оценке проблем и при оказании услуг, строго ориентироваться на социальные технологии, такие как индивидуальная и групповая психотерапия или организация общины, на практические области, общественная благотворительность и тогда далее.

Помимо навыков и умений, связанных с людьми, социальный работник должен знать, как планировать, реализовывать и оценивать программы, как защищать необходимые социально-политические реформы в политической системе, как эффективно работать с органами государственного управления разных уровней, а также с официальными и неофициальными структурами сельской общины. Кроме того, сельские социальные работники должны быть хорошо знакомы с культурными характеристиками разных этнических и расовых групп, которые они будут обслуживать. Сельские общины далеко не однородны. Также необходимы новаторские подходы к непрерывному образованию и подготовке социальных работников. По возможности приоритет должен отдаваться вопросам формирования инновационных навыков самопомощи и взаимопомощи, их технологии [56, с. 48].

Кроме того, социальные работники должны иметь специальную подготовку по использованию систем неформальной поддержки при решении проблем своих клиентов. Как упоминалось выше, сельские жители придают большое значение личным связям и связям со своей местной общиной и менее склонны искать помощи на стороне, чем городские жители. Сельский социальный работник должен уметь оценить и задействовать систему

неформальной поддержки – семью, церковь, соседей, друзей, чтобы выяснить потребности нуждающихся и удовлетворить их.

Ключевой проблемой сельского социального развития остается создание социальной инфраструктуры, которая обеспечит доступ сельских жителей к современным и эффективным услугам. Решение этих задач в немалой степени зависит от социальных служб. Необходима новая парадигма развития социальной работы, нацеленная на повышение человеческого достоинства и осознание ценности человеческой личности как субъекта преобразований своей жизни [16, с. 132].

Суть новой парадигмы, опираясь на опыт России, М. Гурьянова характеризует следующим образом: создание социальных служб непосредственно в общинах; развитие оптимальной модели социальной работы в каждой общине, отвечающей нуждам, потребностям, традициям жителей данной местности; целостный межведомственный подход к структурированию социальной работы в каждой общине, позволяющий вести комплексное обслуживание всех жителей общины: и детей, и взрослых; развитие и подготовка квалифицированного персонала, общинных социальных педагогов, осуществляющих социальный патронаж семей и социальных работников, специализирующихся на поддержке проблемных групп клиентов; вовлечение населения в работу по оказанию помощи нуждающимся людям, в работу по принятию решений в социальной политике муниципалитета; признание роли добровольных, благотворительных, религиозных организаций и включение в официальную систему социального обеспечения [6, с. 317].

Социальные службы в общине можно развивать на базе местной школы как наиболее устойчивом звене социальной сферы, превратив ее в общинный центр социальной работы с детьми и взрослыми, семьями, пожилыми и инвалидами. В центре могут работать социальные педагоги и социальные работники, культорганизаторы, медицинские социальные работники, психологи. В качестве консультантов можно привлекать юристов, экономистов,

других специалистов из города. Как комплексная социальная служба, центр становится организатором культурного досуга, социальной помощи, образовательной деятельности, физкультуры и спорта, благотворительной работы. В социальной работе на селе учитываются специфика образа жизни людей, народные обычаи и традиции, роль семьи и церкви, природы и быта, а также широкая сеть социальных «приспособительных приемов»: образцы взаимопомощи, вынужденная щедрость, земля и разделение труда, помогающие сельчанам выравнять неизбежные провалы в семейных ресурсах [7, с. 79].

Таким образом, социальное обслуживание на селе является особым видом деятельности, цель которой – удовлетворение социально-гарантированных услуг, личностных интересов и потребностей различных групп населения, создание условий, содействующих восстановлению или улучшению способности сельских жителей к социальному функционированию. Содержание и организация социальной работы во многом зависят от условий сельской среды, их особенностей: удаленность от города, открытость жизни каждой семьи, тесные соседские связи, сохранившиеся традиции общественных взаимоотношений, занятость населения преимущественно сельскохозяйственным трудом, нравственное отношение к природе и т.д.

Социальная политика на селе должна быть связана с совершенствованием социального обслуживания, укреплением прав и социальных гарантий в сфере занятости населения, защитой уязвимых слоев граждан, обеспечением им душевого дохода не ниже прожиточного минимума.

На наш взгляд, необходимо обеспечить нормальные условия жизнедеятельности, удовлетворение материальных и духовных потребностей населения, создание условий для воспитания, физического, психического и духовного развития детей и др. Необходимо разрабатывать муниципальные программы с сочетанием государственных мер для внедрения инновационных форм социальной работы для сельского населения. Организация социальной

работы в условиях сельской местности остается важной проблемой социальной сферы. Несмотря на постепенное улучшение развития структуры государственных учреждений социальной защиты, уровень социального обеспечения селян остается недостаточным. Поэтому необходимо постоянно повышать уровень качества жизни сельского населения.

## **1.2. Нормативно-правовые основы повышения качества обслуживания на селе**

До недавнего времени, социальное обслуживание населения в России основывалось на двух Федеральных законах: ФЗ от 02.08.1995 N 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» и ФЗ от 10.12.1995 N 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», но в настоящее время они утратили свою силу. С 1 января 2015 года в силу вступил Федеральный закон от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [52].

Данный Закон направлен на развитие системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации, повышение его уровня, качества и эффективности. Также законом, наряду с уже существующими принципами социального обслуживания устанавливаются новые принципы, повышающие доступность социальных услуг. Информация поставщиков социальных услуг стала более доступной и открытой. Между поставщиками и получателями социальных услуг обратная связь становится более налаженной. Появилась возможность подать заявление в электронной форме, что позволяет сохранить денежные и временные ресурсы. Увеличилось количество оснований для предоставления социальных услуг.

Уменьшился срок рассмотрения заявления на предоставлении социальных услуг гражданам. На каждого получателя социальных услуг разрабатывается индивидуальная программа предоставления реабилитации



(Гражданам, которые начали получать социальные услуги до 1 января 2015 года, также будут сформированы индивидуальные программы). Право выбора гражданином поставщика социальных услуг. В данном законе все формы социального обслуживания сохраняются, количество граждан, которым социальные услуги предоставляться бесплатно увеличивается, а также проводится независимая оценка качества оказания социальных услуг. Исходя из выше сказанного, мы сделали вывод, что закон сохраняет все права граждан на социальное обслуживание, которые были предусмотрены ранее, а также расширяет их возможности при получении социальных услуг.

На основе №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на региональном уровне принят закон «Свердловской области о социальном обслуживании граждан в Свердловской области» [52], который регулирует отношения, возникающие в сфере социального обслуживания граждан в нашей области. В этом законе расширен список категорий граждан, которым социальные услуги оказываются бесплатно; если в федеральном законе это несовершеннолетние дети и лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов, то постановлением 1149-ПП, принятым в целях исполнения 108-ОЗ это еще и инвалиды, и ветераны Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, вдовы (вдовцы) военнослужащих, погибших в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, вдовы (вдовцы) военнослужащих, погибших в период войны с Японией, вдовы (вдовцы) умерших инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны [11, с. 4].

Бесплатно осуществляется предоставление срочных социальных услуг, а также социальных услуг, услуг по временному обеспечению техническими

средствами ухода, реабилитации и адаптации, по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями [52, с. 4].

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает величину прожиточного минимума.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и полуторной величиной прожиточного минимума.

Социальные услуги, в соответствии с законом, будут предоставляются на основании договора, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином либо его законным представителем, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг в суточный срок с даты представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг поставщику социальных услуг (ст. 17 Закона) [52].

В отличие от предыдущих законов в качестве самостоятельного вида социальных услуг определены срочные социальные услуги (ст. 21 Закона 442-ФЗ), предоставляемые без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг [52].

Гражданин вправе обратиться к иному поставщику, который не включен в индивидуальную программу, но состоит в реестре поставщиков в субъекте РФ, т.е. Свердловской области. Реестр поставщиков ведет министерство социальной политики Свердловской области, реестр находится в свободном доступе в сети Internet [11, с. 6]. Закон содержит также нормы,

предусматривающие осуществление контроля в сфере социального обслуживания, в том числе общественного контроля [52].

Наряду с вышеперечисленными нормативными документами, 29 декабря 2012 года издан Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ №650 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)». Данный документ подразумевает разработку мероприятий, которые в дальнейшем обеспечат доступность, повысят эффективность и качество предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания [42].

Главными целями «дорожной карты» являются совершенствование правового регулирования сферы социального обслуживания, оптимизация структуры и штатной численности учреждений путем внедрения комплексного подхода к созданию многопрофильных современных организаций социального обслуживания населения в целях концентрации источников финансового обеспечения, ликвидации неэффективных подразделений, проведения эффективной кадровой политики, повышения заинтересованности работников в труде и поднятия престижа профессии социального работника.

Важно отметить, что в данном нормативном документе заложена прогрессивное повышение заработной платы для специалистов по социальной работе. Например, к 2018 году средняя заработная плата социальных работников увеличиться на 100 процентов в соответствующем регионе [42].

Укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения является неотъемлемой частью для повышения обеспечения социального обслуживания населения. А также предоставление гражданину, нуждающемуся в получении социальных услуг, права выбора организации социального обслуживания или индивидуального предпринимателя для получения социальных услуг.

Мы рассмотрели план мероприятий, который включает в себя: само мероприятие, ожидаемые результаты, срок реализации и ответственного исполнителя [42].

Таким образом «дорожная карта» содержит перечень стратегических мероприятий, реализация которых к 2018 году позволит достичь максимального удовлетворения потребности граждан в предоставлении социальных услуг в сфере социального обслуживания, роста профессионального уровня социальных работников и престижа данной профессии.

Усиление внимания к проблеме развития сельских территории, связано в первую очередь с разработкой распоряжения РФ от 2 февраля 2015 г. N 151-р. Данный нормативный документ нацелен на стратегию устойчивого развития инфраструктуры в сельской местности в период до 2030 года [45].

Мы намеренно обращаем внимание на общие положения документа, в котором особо отмечается значимость сельских территории Российской Федерации. Они, прежде всего, являются важнейшим ресурсом страны, значение которого стремительно растет в условиях углубляющейся глобализации при одновременном усилении значения природных и территориальных ресурсов в развитии страны [45, с. 2].

Стратегия устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2030 года направлена на создание условий для обеспечения стабильного повышения качества и уровня жизни сельского населения на основе преимуществ сельского образа жизни, что позволит сохранить социальный и экономический потенциал сельских территорий и обеспечит выполнение ими общенациональных функций: производственной, демографической, трудоресурсной, пространственно-коммуникационной, сохранение историко-культурных основ идентичности народов страны, поддержание социального контроля и освоенности сельских территорий

Здесь уместно обратить внимание на содержание нормативного акта, в котором рассматривается современное состояние и тенденции развития сельских территорий. Особое внимание мы уделили разделу «повышение качества жизни сельского населения». Где представлено: улучшение доступа сельского населения к объектам социальной инфраструктуры, обеспечение общедоступности и повышения качества образования в сельской местности, поставлено ряд задач по улучшению медицинского обслуживания и т.д. [45].

Особое значение в свете новых задач приобретает развитие социального обслуживания в сельской местности. Стоит отметить, что существуют специфические особенности, связанные с особым образом жизни в сельских поселениях. Проблемами нередко являются транспортная доступность отдаленных деревень и слабость материально-технической базы организаций социального обслуживания. Для разрешения указанных проблем, повышения качества оказания социальных услуг и обеспечения социальной поддержки в сельской местности в распоряжение указываются задачи:

- развитие самозанятости на основе социального контракта и индивидуальных программ социальной адаптации;
- создание безбарьерной среды для маломобильных групп населения на объектах социальной инфраструктуры в сельской местности;
- расширение мер социальной поддержки на основе укрепления материальной базы организаций социального обслуживания населения;
- развитие нестационарных форм социального обслуживания, развитие службы социального такси, мобильных бригад и обеспечения доставки продуктов питания;
- организация физкультурных мероприятий, в том числе среди лиц пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- обеспечение поддержки негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги в сельской местности, посредством реализации механизмов

государственно-частного партнерства, предоставления налоговых льгот и преференций;

- привлечение на основе государственного заказа некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере социального обслуживания;

- поддержка волонтерского движения для оказания социально-бытовых услуг и помощи на приусадебных участках [45, с. 31].

Теоретический анализ литературы показывает, что проблема развития и повышения качества уровня сельского населения рассматривалась достаточно широко.

Мы рассмотрели Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 12.05.2015 №281 «О мерах, направленных на улучшение деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области» [44].

В данном документе существуют предложения Общественного совета министерства социальной политики Свердловской области по повышению доступности и качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области по результатам независимой оценки, которая проводилась в 2014 г..

В этом приложении указываются наименования учреждений социального обслуживания населения и наименование мероприятий, которые они осуществляют. Такие как, например, создание способов обратной связи с получателями социальных услуг, повышение уровня профессионализма персонала, повышение качества обслуживания в учреждении социального обслуживания, повышение информированности о работе учреждения социального обслуживания в порядке предоставления социальных услуг и др. В

общем количестве рассмотрены 121 социальное учреждение [44]. Рассмотрев независимую оценку качества оказания услуг, мы можем четко сформировать представление о работе каждого из учреждения.

Важно отметить, что в Приказе также зафиксирован план мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения [44, с. 14]. По структуре они схожи с «дорожной картой», там также есть наименование мероприятия, срок реализации, ответственный исполнитель и результат. Рассмотрим одно из мероприятий, допустим, изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов. Результат от проведенного мероприятия: реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания Свердловской области [44].

Таким образом, создание и совершенствование нормативно-правовой базы для развития социальной инфраструктуры населения необходимы. В той же области предоставления социальных услуг, где правовые акты законодательно закрепили функции всех органов и учреждений, входящих в систему КЦСОН. Обновленный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» закрепил ряд понятий («социальная услуга», «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг») и разграничил полномочия органов власти в сфере социального обслуживания. В Свердловской области сохраняются действующие на сегодняшний день меры социальной поддержки. Основным условием получения социальной услуги является индивидуальная нуждаемость конкретного человека. Впервые в законе предусматривается общественная форма контроля – независимая оценка качества оказываемых социальных услуг.

Предложенная «дорожная карта» содержит перечень стратегических мероприятий, реализация которых к 2018 году позволит достичь максимального удовлетворения потребности граждан в предоставлении социальных услуг в сфере социального обслуживания, роста профессионального уровня социальных работников и престижа данной профессии.

### **Выводы по главе 1**

Социальное обслуживание на селе является особым видом деятельности, цель которой – удовлетворение социально-гарантированных услуг, личностных интересов и потребностей различных групп населения, создание условий содействующих восстановлению или улучшению способности сельских жителей к социальному функционированию. Социальная политика на селе должна постоянно улучшать социальное обслуживание, укреплять права и социальные гарантии в сфере занятости населения, защищать уязвимые слои граждан, предоставляя им социальные услуги, закрепленные законодательством.

Обновленный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» закрепил ряд понятий: «социальная услуга», «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг» и разграничил полномочия органов власти в сфере социального обслуживания.

Правительство вносит большой вклад в стратегию устойчивого развития сельской территории, разрабатывая комплекс задач по улучшению качества жизни сельского населения, но проблема повышения качества и доступности социального обслуживания остается актуальной, опыт ее решения мы рассмотрим в следующей главе.



## **Глава 2. Практика социального обслуживания несовершеннолетних в социально-реабилитационном центре**

### **2.1 Опыт работы специалистов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района**

Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в Белоярском районе» функционирует с 22 ноября 1994 года [51, с. 3].

Цели деятельности учреждения:

- 1) реализация прав граждан, семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства;
- 2) содействие в семейном жизнеустройстве детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 3) профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства детей, восстановление благоприятной для воспитания ребенка семейной среды.

Задачи деятельности учреждения:

- 1) социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- 2) социальная реабилитация детей с ограниченными умственными и физическими возможностями;
- 3) профилактика безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних.

Учреждение осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

- 1) реабилитационные услуги несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- 2) консультативная помощь по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-

педагогической помощи, социально-правовой защиты гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

3) реабилитационные услуги совершеннолетним гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

4) срочное социальное обслуживание граждан остро нуждающихся в социальной поддержке [51, с. 4].

Основные виды деятельности осуществляются путем предоставления следующих видов услуг:

- 1) социально-бытовых;
- 2) социально-медицинских;
- 3) социально-психологических;
- 4) социально-педагогических;
- 5) социально-экономических;
- 6) социально-правовых.

Численность обслуживаемого контингента за год: на 01.01.2016 г. ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» обслуживает в целом – 41936 человек

- детское население от 0 до 7 лет – 4815 человек;
- детское население от 8 до 18 лет – 4453 человек;
- численность трудоспособного населения – 24352 человек;
- население старше трудоспособного возраста – 8316 человек;
- многодетные семьи – 508 семей;
- совершеннолетние инвалиды – 4496 человек;
- дети-инвалиды – 211 человек.

Статистические данные на 01.01.2016 г. Показывают, что, на учете состоят 363 семей и 515 детей. Из них:

- детей инвалидов – 164;
- из многодетных – 81;
- из малообеспеченных – 79;

- воспитываются 1 родителем (мать, отец) – 107;
- детей, находящихся под опекой – 33;
- детей, проживающих в приемных семьях – 13;
- детей, состоящих на учете в ПДН – 49;
- детей, обучающихся в школе / работающих – 198;
- детей, обучающихся в ПТУ, колледже, ВУЗе – 14;
- детей, имеющих проблемы в обучении – 59;
- детей, не посещающих детский сад (неорганизованные дети) – 67;
- проживающих в благоустроенном жилье – 195;
- проживающих в неблагоустроенном жилье – 101;
- семей, находящихся в социально опасном положении – 39;
- несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении – 72;
- семей, находящихся в трудной жизненной ситуации – 36;
- несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации – 38.

В Центре функционирует несколько отделений:

- 1). Отделение сопровождения замещающих семей;
- 2). Консультативное отделение;
- 3). Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
- 4). Отделение психолого-педагогической помощи [51, с. 6].

В отделении сопровождения замещающих семей реализуют комплексное оказание социальных услуг в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения в Свердловской области, также происходит выявление несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, включая обследование условий жизни таких несовершеннолетних граждан и их семей

Специалист данного отделения осуществляет подбор и подготовку граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным

законодательством Российской Федерации формах. Значимым является поддержка и укрепление семейных ценностей, благоприятного психологического климата в семье опекаемого несовершеннолетнего [40, с.5].

Данное отделение занимается развитием информационного и рекламного пространства и пропагандирует семейные формы жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляет повышение престижа опекунской/приемной семьи с социально положительным потенциалом. Содействует в сплочении опекунских/попечительских семей, в повышении культуры семейных отношений, а также в создании благоприятных условий для воспитания детей в семье, развитию творческого и культурного потенциала опекунской/приемной семьи и вовлечение ее в активную социально-культурную деятельность. Происходит социальное сопровождение семей с опекаемыми (подопечными) несовершеннолетними, по месту их постоянного проживания. Организуется деятельность «Школы опекунов/попечителей, приемных родителей, усыновителей».

Функции отделения своеобразны и имеют свои особенности, так, например, осуществление социального патронажа несовершеннолетних, находящихся под опекой/попечительством осуществляется строго по графику, который заранее составляется заместителем директора учреждения [39, с. 6].

Подготовка утверждение и представление в отдел опеки и попечительства Управления социальной политики актов первичного обследования жилищно-бытовых условий кандидатов в приемные родители. Специалист анализирует, в каких условиях будет содержаться ребенок, и как будет происходить взаимоотношение между родителями и будущим опекаемым. Для этого ему необходимо выявить факт надлежащего/не надлежащего исполнения опекуном/попечителем своих обязанностей в качестве законного представителя несовершеннолетнего подопечного: материально-бытовые условия проживания и содержания несовершеннолетнего, его здоровье, занятость/образование.

Специалисту данного отделения необходимо выявить причины

возникновения в семье, у опекаемого/подопечного несовершеннолетнего трудных жизненных ситуаций. Конфликтных состояний, в том числе по месту работы, учебы. Для этого осуществляется социальный патронаж, где специалисты оказывают различные виды услуг и взаимодействуют с другими учреждениями. Также происходит содействие в трудоустройстве как несовершеннолетних, находящихся под опекой/ попечительством, так и их законных представителей через органы занятости населения. Устройство несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей, в учреждения образования, выяснение их потребностей в различных видах помощи [39, с. 8].

Выявление причин, способствующих безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних опекаемых/подопечным, совместно с другими субъектами системы профилактики детской и подростковой безнадзорности, содействие в осуществлении устройства несовершеннолетних в учреждения государственной опеки.

Оказываются такие виды услуг как социально-психологическая, социально-педагогическая социально-правовая и иная помощь несовершеннолетним, их законным представителям для того, чтобы ликвидировать трудную жизненную ситуацию в семье.

Специалисты данного отделения помогают в организации досуга, развитие творческих способностей в кружках, клубах по интересам, содействие в профессиональной ориентации, получении специальности, образованию. Оказание семье, опекаемого несовершеннолетнего информационной помощи о порядке работы государственных и иных форм деятельности организаций, предприятий, учреждений, участие специалистов в проведении ежегодных межведомственных профилактических мероприятиях таких как: «Подросток», «Подросток-игла» и др.

Проведение просветительской работы с клиентом, состоящего на обслуживании в отделении. Социальные патронажи семей с несовершеннолетними, в том числе дезадаптированных несовершеннолетних,

склонных к асоциальным поступкам и противоправному поведению. Выявление источников и причин социальной дезадаптации несовершеннолетних.

Специалист данного отделения совместно с заместителем директора организует проведение Консилиума, разрабатывает ИПСР несовершеннолетних и их семей; рекомендаций по взаимодействию с семьями дезадаптированных несовершеннолетних для обеспечения преемственности коррекционно-реабилитационных мероприятий в домашних условиях.

Проводит мониторинг социальной ситуации на обслуживаемой территории для использования при составлении прогноза развития социального обслуживания и социальной поддержки и проведение анализа, обобщения и оценки достоверности полученной в процессе мониторинга информации.

Немаловажным, конечно, является обобщение и представление опыта работы деятельности отделения коллегам, а также учреждения социального обслуживания населения Свердловской области.

Использует основные методы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет.

Организует разработку и осуществление комплекса мер, в том числе проведение профилактических тематических мероприятий и информационных компаний, направленных на:

- формирование безопасной жизнедеятельности несовершеннолетних;
- по противодействию проявлениям экстремизма в среде учащихся;
- распространению ВИЧ инфекции и заболеваний, передающихся половым путем;
- по профилактике наркотической, алкогольной зависимости [37].

Разработка и реализация социально значимых программ и проектов, направленных на сопровождение несовершеннолетних, находящихся под опекой/попечительством. На каждого клиента составляется индивидуальная

программа, по которой оказываются определенные виды социальных услуг.

Специалистом производится сбор информационных данных и формирование банка данных о несовершеннолетних, оставшихся без родительского попечения, в отношении которых назначена опека/попечительство, а далее содействие в жизнеустройстве детей стационарного отделения [39, с. 9].

В отделение сопровождения замещающих семей В соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52888 – 2007 «Социальные услуги детям» в отделении оказываются социальные услуги следующим категориям детей:

- детям – сиротам, безнадзорным, беспризорным;
- детям, оставшимся без попечения родителей или нуждающимся в жизненном устройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления или опеки;
- детям, подвергшимся физическому или психическому насилию по месту жительства или учебы;
- детям, проживающим с родителями, временно неспособными заботиться о детях из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, или с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями;
- самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ – интернатов;
- детям, отказывающимся жить в семье или в образовательных учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [5, с. 2].

В соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52885 – 2007 «Социальные услуги семье» в отделении оказываются социальные услуги следующим категориям семей:

- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без

попечения родителей;

– семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение, либо жестоко обращаются с ними [5, с. 6].

В Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних существуют две главные цели:

1) осуществлять социальное обслуживание семей, несовершеннолетних находящихся в трудной жизненной ситуации, социально-опасном положении (далее – семей, несовершеннолетних), склонных к ассоциативным поступкам и противоправному поведению;

2) комплексное решение проблем их социальной реабилитации (адаптации), социальной помощи детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, для предотвращения раннего сиротства и отказов от новорожденных.

Основными задачами деятельности отделения являются предупреждение безнадзорности, беспризорности, правонарушений и причин социальной дезадаптации семей. Специалист предоставляет качественные социальные услуги, направленные на устранении причин социального неблагополучия и дезадаптации несовершеннолетних и их семей, в порядке, установленном законодательством субъекта Российской Федерации. Как и в предыдущем отделении происходит организация социального патронажа и дальнейшее сопровождение семей. Разрабатывается индивидуальная и групповая программа социальной реабилитации и адаптации семьи и детей, программа социальной адаптации и реабилитации несовершеннолетних, вернувшихся из воспитательных колонии и учебно-воспитательных учреждений открытого типа. Осуществляются профилактические работы с родителями несовершеннолетних, находящихся в воспитательных колониях и учебно-воспитательных учреждениях закрытого типа, а также профилактические



беседы и мероприятия по предотвращению социального сиротства и отказов от новорожденных. Специалистами отделения разрабатываются рекомендации и реализуются взаимодействия с семьями несовершеннолетних для обеспечения преемственности коррекционно-реабилитационных мероприятий с ними в домашних условиях. Значимым является социальная помощь детям-инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей [39, с. 9].

В соответствии с возложенными задачами Отделение выявляет совместно с органами и учреждениями социальной защиты, образования, здравоохранения, внутренних дел, занятости, миграции, ассоциациями, многодетных, неполных семей и неправительственными организациями причины и факторы социального неблагополучия семей и несовершеннолетних, их потребности в оказании социальных услуг. Поэтому существуют определенные функции отделения, которые ликвидируют причины социального неблагополучия несовершеннолетних и семей, через определение и предоставление конкретных видов и форм социальных услуг: помощь в реализации возможностей по преодолению сложных жизненных ситуаций, социальный патронаж, консультирование, анкетирование семей, нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке, работа по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав [39, с. 10].

Для предоставления качественных социальных услуг несовершеннолетним необходимо основание, в которое входит:

- заявления несовершеннолетнего или его родителей иных законных представителей);
- инициатива должностных лиц. Органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в соответствии с Государственными стандартами социального обслуживания населения Свердловской области [36, с. 5].

Осуществляется патронаж и дальнейшее сопровождение семей, имеющих детей с ОВЗ, а также семей, находящихся (попавших) в ТЖС, социально

опасном положении, поэтому разрабатывается и поэтапно реализует индивидуальные комплексные программы реабилитации семьи, несовершеннолетнего, определяет степень группы социального риска.

Специалист формирует банк данных персонифицированного учета семей с несовершеннолетними детьми, находящихся в социально-опасном положении, трудной жизненной ситуации, а также семей, имеющих в своем составе детей с ОВЗ. Реализует деятельность по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в том числе индивидуальной профилактической работы, в пределах полномочий, предусмотренных действующим законодательством.

Организация досуга несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении, развитие их творческих способностей в кружках и клубах по интересам, повышает личный и социальный статус несовершеннолетних и их семей [39, с.6].

Специалист реализует в пределах своей компетенции в получении профессионального образования, а также трудоустройства несовершеннолетних. Оказывает семье, несовершеннолетнему информационную помощь о порядке работы государственных и иных форм деятельности организации, предприятий, учреждений, проводит профилактические беседы и мероприятия по предотвращению социального сиротства и отказов от новорожденных.

Каждый вторник в учреждение проводится консилиум, где специалисты принимают участие в разработке и утверждении индивидуальных программ реабилитации, а также внедряют в практику новые формы и методы оказания социальных услуг, обслуживаемой отделением, увеличения объема, качества и расширения перечня оказываемых социальных услуг.

Специалистом осуществляется пропаганда в средствах массовой информации идей укрепления и поддержки семьи реклама социальных услуг, предоставляемых Отделением [39, с. 6].

В социально-реабилитационном центре Белярского района Свердловской области существует консультативное отделение, которое было создано с целью защиты прав и интересов граждан, адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, педагогических, психологических и юридических вопросов. И мы считаем, что данное отделение является фундаментом учреждения, так как осуществляется социальная адаптация и реабилитация клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации, посредством предоставления им консультативных качественных услуг, а также реализацию прав клиентов на защиту и помощь со стороны государства. В данном отделении проводятся профилактические работы с родителями несовершеннолетних, находящихся в воспитательных колониях учебно-воспитательных учреждениях закрытого типа, внедряются различные формы работы, направленные на раннюю профилактику социального сиротства и отказов от новорожденных. Осуществляется ранняя профилактическая работа, в том числе через деятельность раннего вмешательства, ориентированной на работу с будущими родителями. Можно сказать, что, как и в других отделениях оказывается социальная помощь детям-инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей и организуется подготовка кандидатов в замещающие родители, к приему в свою семью на воспитание детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей [38, с. 7].

Функции же отделения осуществляют консультативный прием всех категории граждан по вопросам социального обслуживания, а также информирует их о содержании оказываемых услуг. Выявляет совместно с органами и учреждениями социальной защиты, образования, здравоохранения, внутренних дел, занятости, миграции причины и факторы социального неблагополучия семей и несовершеннолетних, в дальнейшем устанавливает социальный диагноз, прогнозирует потребности клиентов в различных видах и формах социального обслуживания путем анализа первичной информации (акт о жилищно-бытовых условиях). Специалисты отделения выявляют и устраняют

причины социального неблагополучия несовершеннолетних и их семей, через определение и предоставление конкретных видов и форм социальных услуг, помогают в реализации возможностей по преодолению сложных жизненных ситуации через социальный патронаж, консультирование, анкетирование семей, реабилитацию и поддержку, работу по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защиту их прав. Для себя мы отметили, что отделение производит немаловажную функцию, которая заключается в повышении психологической культуры населения в сфере межличностного, семейного, родительского общения, помощь гражданам в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата, преодолении конфликтных ситуации, супружеских и семейных конфликтов.

Значимым является оказание социально-педагогической, социально-психологической помощи семьям, испытывающим различного рода трудности в воспитании детей, предотвращение эмоционального и психического кризиса у детей и подростков. И традиционное осуществление социального патронажа, и дальнейшее сопровождение семей несовершеннолетних, находящихся (попавших) в трудной жизненной ситуации, социально-опасном положении, а также семейных замещающих [38, с. 8].

Проанализировав следующие функции консультативного отделения, мы можем сказать, что они схоже с функциями двух предыдущих отделений. А это:

1. Оказание несовершеннолетним помощь в организации досуга, развития творческих способностей в кружках, клубах по интересам.

2. Оказание содействия в пределах своей компетенции в получении профессионального образования, а также трудоустройства несовершеннолетних, клиентам информационную помощь о порядке работы государственных и иных форм деятельности организации, предприятий, учреждений.

3. Организация правового информирования и правовое просвещение населения по оказанию бесплатной юридической помощи.

Можно отметить, что в данном отделении используются различные формы работ, направленные на раннюю профилактику социального сиротства и отказ от новорожденных: «университет для родителей», «школа юных матерей» и др.

Отделение взаимодействует с ДОУ, ОУ, МУЗ «БЦРБ», отделом ЗАГС, и проводит совместно с ними групповые тематические занятия в сельских территориях Белоярского городского округа. А также сотрудничает с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Принимает традиционное участие в консилиуме по разработке и утверждению индивидуальных программ реабилитации, внедряет практику новые формы и методы оказания социальных услуг в зависимости от потребности граждан и социально-экономических условия на территории, обслуживаемой Отделением, увеличение объема, качества перечня оказываемых услуг. Можно отметить, что разработка информационных буклетов, памяток, листовок и брошюры в помощь в семье по различным вопросам очень интересна и познавательна. В них информация предоставляется в доступной форме и пропагандируется здоровый образ жизни. Также отделение взаимодействует со средствами массовой информации, с целью пропаганды идей укрепления и поддержки семьи, рекламы социальных услуг предоставляемых Отделением [38, с. 9].

Можно сказать, что соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52888 – 2007 «Социальные услуги детям» в этих отделениях оказываются социальные услуги следующим категориям детей:

- детям – сиротам, безнадзорным, беспризорным;
- детям, оставшимся без попечения родителей или нуждающимся в жизненном устройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления или опеки;
- детям, подвергшимся физическому или психическому насилию по месту жительства или учебы;

- детям с ограниченными возможностями;
- детям, проживающим с родителями, временно неспособными заботиться о детях из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, или с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями;
- самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ – интернатов;
- детям семей беженцев и вынужденных переселенцев;
- детям, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностям;
- детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий;
- детям, оказавшимся в экстремальных условиях;
- детям, проживающим в малоимущих семьях и в семьях, находящихся в социально опасном положении;
- детям, заблудившимся или покинутым;
- детям – жертвам вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий;
- детям, отказывающимся жить в семье или образовательных учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [5, с. 7].

В соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52885 – 2007 «Социальные услуги семье» в отделении оказываются социальные услуги следующим категориям семей:

- малообеспеченным семьям;
- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и

физическими возможностями;

- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденным переселенцев;
- многодетным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- семьям с неблагоприятным психическим микроклиматом;
- семьям, где дети и женщины подвергаются любым формам физического сексуального или психического насилия;
- семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение, либо жестоко обращаются с ними;
- семьям, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы [5, с. 8].

Таким образом, в настоящее время все больше граждан признаются нуждающимися в социальном обслуживании, поэтому функционирование данного учреждения необходимо для успешной адаптации семей и несовершеннолетних Белоярского Городского округа. В центре ведется разработка целевых программ социального обслуживания и предоставление социальных услуг несовершеннолетним. Изучив методические источники и рабочую документацию учреждения, мы пришли к выводу, что деятельность подразделений оказывает комплексную поддержку различным категориям семей, воспитывающих детей.

## 2.2 Оценка качества социального обслуживания клиентов в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних Белоярского района

Проанализировав структуру социально-реабилитационного центра, нам необходимо выяснить качество социального обслуживания в этом учреждении. Для этого мы использовали метод анкетирования и разработали анкету (Приложение 1).

Цель данного социологического исследования – определить уровень качества социального обслуживания несовершеннолетних в «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в Белоярском районе»

Объектом исследования являются семьи, состоящие на учете в данном учреждении, а предметом – качество социального обслуживания семьи.

Анкетирование проводилось в ходе производственной практики. В анкетирование приняли участие 30 человек.

Результаты анкетирования показали, что за получением социальных услуг в учреждение социального обслуживания впервые обратилось 33 % клиентов и 67% клиентов обратилось повторно (Рисунок 1).

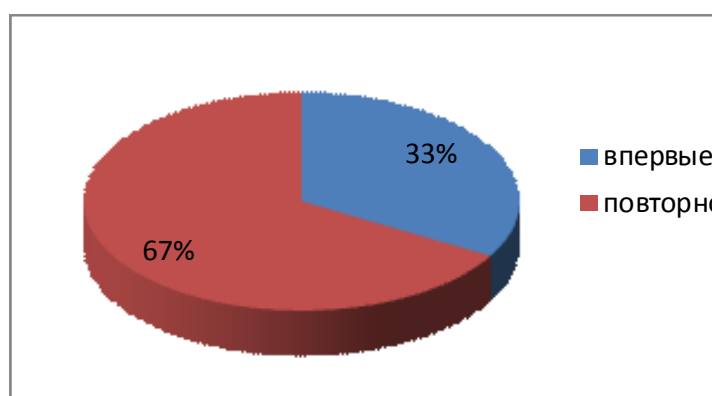


Рис. 1. «Порядок обращения: первичный/повторный»

На вопрос: «Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?» мнения респондентов показали следующие: 90% считают, что они хорошо



проинформированы, а 10% посчитали, что они слабо проинформированы (Рисунок 2).

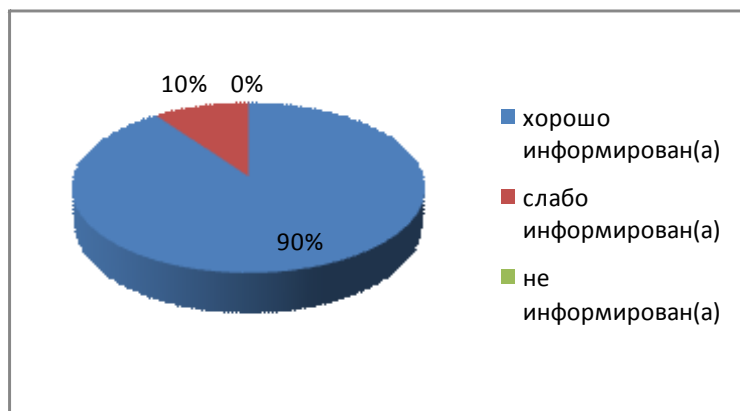


Рис. 2. «Информированность учреждения о предоставлении социальных услуг»

Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, интервью и пр.) предоставления социальных услуг: 63 % ответило «да»; 26% выбрали ответ «частично», а 11% ответили, что условия их не удовлетворяют (Рисунок 3).

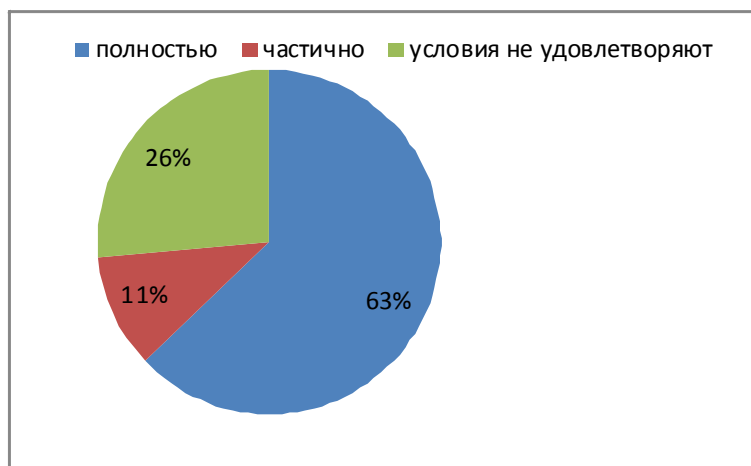


Рис. 3. «Удовлетворение условиями учреждения»

Как вы оцениваете период ожидания получения услуг: 73% ответило, что получили услуги без очереди, 20% опрошенных прибывали в очереди незначительный период, а 7% клиентов получили услуги после длительного ожидания в очереди (Рисунок 4).



Рис. 4. «Оценка периода ожидания предоставляемых услуг»

На вопрос: «Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?» 64% опрошенных ответили – да, всегда и в любой ситуации, 25, % посчитали, что скорее нет, чем да, и только 11% ответили отрицательно (Рисунок 5).

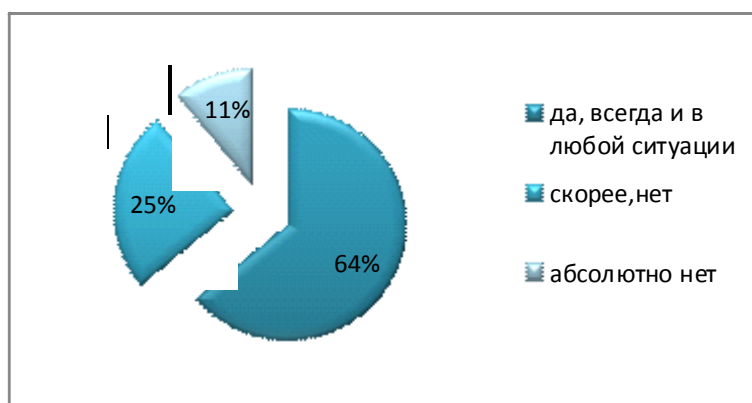


Рис. 5. «Вежливость и доброжелательность сотрудников учреждения»

Интересно отметить тот факт, что 90% опрошенных удовлетворены компетентностью персонала при предоставлении услуг, остальные 10% ответили, что не удовлетворены (Рисунок 6).

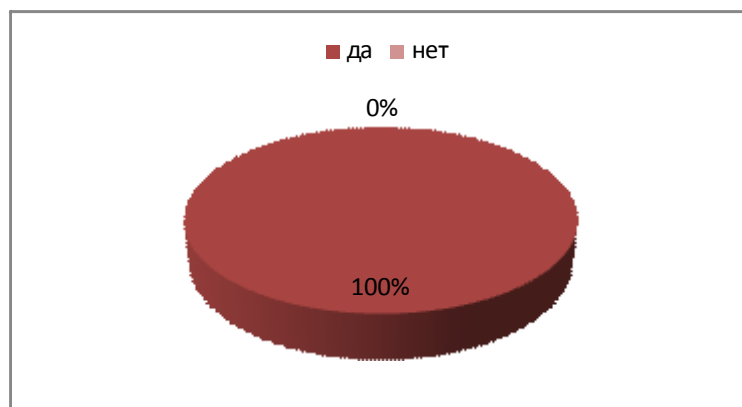


Рис. 6. «Компетентность персонала при предоставлении социальных услуг»

Немаловажным и значительным для респондентов был вопрос о качестве оказанных услуг в данном учреждении. 90% полностью удовлетворены качеством обслуживания, остальные 10% частично. Не удовлетворенных качеством обслуживания нет (Рисунок 7).

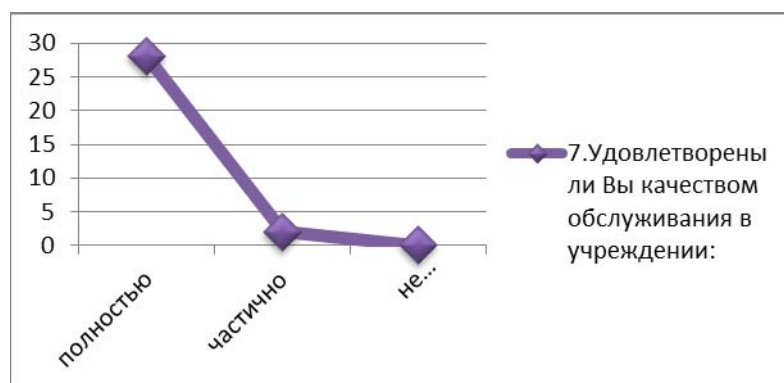


Рис. 7. «Удовлетворенность качеством обслуживания»

На вопрос «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?» получен следующий ответ: да – 64% нет -25%, 11% пока не определились (Рисунок 8).

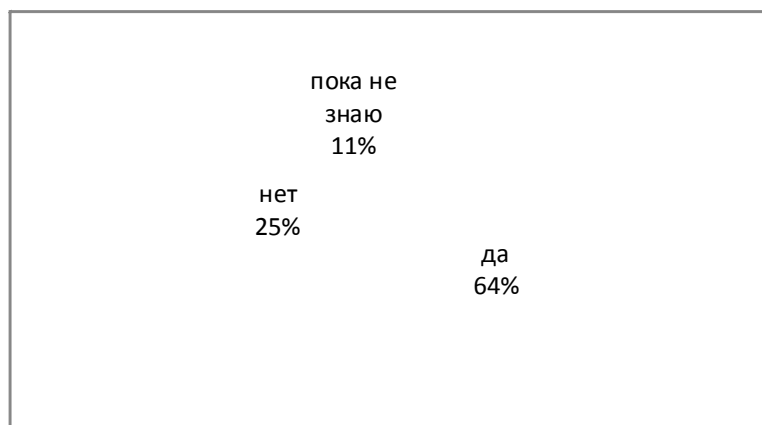


Рис. 8. «Рекомендации родственникам обратиться в учреждение за получением социальных услуг»

Ответы опрошенных респондентов на качество проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) показали, что 64% полностью удовлетворены, частично удовлетворены 25%, и только 11% посчитали, что проводимые мероприятия не удовлетворительного качества (Рисунок 9).

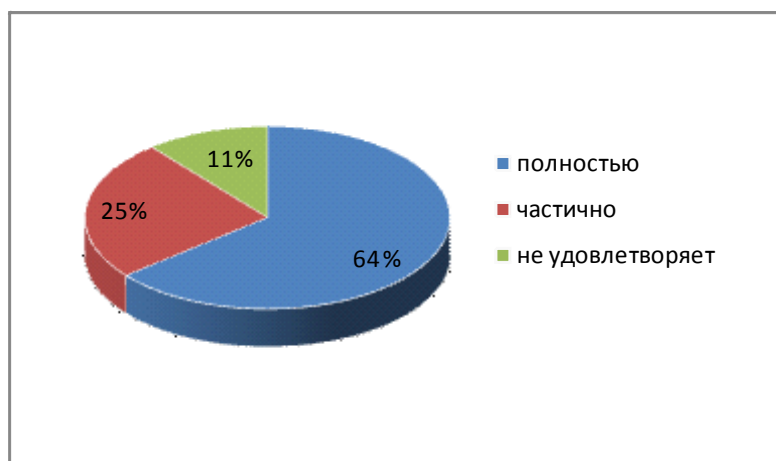


Рис. 9. «Качество проводимых мероприятий»

Общие результаты анкетирования представлены в Таблице 1.

Таблица 1

«Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
Социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних Белоярского  
района»

№	Вопрос и вариант ответа	Количество ответивших
1	В который раз Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> Впервые	10
	<input type="checkbox"/> Повторно	20
2	Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> хорошо информирован(а)	27
	<input type="checkbox"/> слабо информирован(а)	3
	<input type="checkbox"/> не информирован(а)	0
3	Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, интервью и пр.) предоставления социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> полностью	19
	<input type="checkbox"/> частично	3
	<input type="checkbox"/> условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)	8
4	Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:	
	<input type="checkbox"/> очередь на получение отсутствует	22
	<input type="checkbox"/> незначительный период пребывал(а) в очереди	6
	<input type="checkbox"/> период ожидания в очереди длительный	2
5	Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:	
	<input type="checkbox"/> да, всегда и в любой ситуации	30
	<input type="checkbox"/> скорее нет	0
	<input type="checkbox"/> абсолютно нет	0
6.	Вы удовлетворены компетентностью персонала (т.е профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг:	
	<input type="checkbox"/> да	30

	<input type="checkbox"/> нет	0
7	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении:	
	<input type="checkbox"/> полностью	28
	<input type="checkbox"/> частично	2
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен(а)	0
8	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> да	28
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> пока не знаю	2
9	Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):	
	<input type="checkbox"/> полностью	27
	<input type="checkbox"/> частично	3

Таким образом, проанализировав результаты анкетирования, мы пришли к выводу, что клиенты ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних» дали положительные отзывы о работе данного учреждения, что позволяет сделать вывод о том, что качества социального обслуживания в этом центре находиться на высоком уровне. Это подтверждает общее количество баллов для определения учреждения среди учреждений социального обслуживания, которое составляет 9,9 баллов. Данный центр набрал 8,5 баллов, что составляет 85,8%. Важно отметить то, что специалисты центра оказывают профессионально и компетентно социальные услуги, соответствующие социально-правовым нормам. Помимо этого, они постоянно повышают свою профессиональную квалификацию, систематически посещая Высшие учебные заведения и курсы по повышению квалификации.

### **2.3. Программа повышения качества социального обслуживания в сельской территории**

На основании теоретического анализа проблемы повышения качества социального обслуживания и изучения опыта конкретной социальной службы на селе, с нашим непосредственным участием была разработана программа «Управления качеством социального обслуживания государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения» (см. Календарный план мероприятий, Приложение 2).

Программа управления качеством социального обслуживания семьи и детей (далее Программа) ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» (далее Центр) разработана на период с 2015 по 2017 гг. В программе отражены тенденции развития учреждения с учетом ее социума, охарактеризованы главные проблемы и задачи работы специалистов, представлены меры по изменению содержания и организации процесса оказания социальных услуг, управления им с ориентацией на достижение качества социального обслуживания семьи и детей. Особое место в управлении занимает информационно-компьютерные технологии. Создание баз данных по учреждению позволяет, прежде всего, работать в оперативном режиме, быстро реагировать на изменения. Кроме того, накопление статистических данных по учреждению переходит на качественный уровень и позволяет делать аналитические выводы, как протекает процесс предоставления социальных услуг, как качественно изменяется коллектив и т.д.

В условиях многочисленных инновационных процессов, полноценное управление деятельностью Центра возможно только в том случае, если в процесс управления будут включены все специалисты, оказывающие услуги населению. По большому счёту, управление – это коллективная деятельность.

В настоящее время постоянный состав управленческой команды состоит из заместителя директора, заведующих структурных подразделений и специалистов, которым делегированы административные полномочия на

постоянной основе. Также, команда создаётся под решение конкретных задач. В такой команде соблюдается принцип самоопределения, перераспределения ролей, общей ответственности за результат работы. Управленческая команда постоянно проводит мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых социальных услуг, посредством анкетирования клиентов.

Чтобы разработать данную программу, нужны основания. За основу мы взяли нормативно-правовые акты, а это:

Указ Президента Российской Федерации от 01.06. 2012 года № 761 «О Национальной Стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы»; Федеральный закон Российской Федерации «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ от 23.12.2013, Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. N 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании в свердловской области», Закон Свердловской области от 23 октября 1995 г. N 28-ОЗ «О защите прав ребенка» (в редакции, введенной в действие с 25 октября 2015 года Законом Свердловской области от 12 октября 2015 года N 115-ОЗ). Конвенция о правах ребенка Принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года постановление Правительства Свердловской области № 3-ПП от 16.01.2013 года «Об утверждении Стратегии действий в интересах детей на 2013-2017 годы в Свердловской области»; постановление Правительства Свердловской области от 06.06.2001 года № 393-ПП «Концепция «Сбережение населения Свердловской области на период до 2015 года»; постановление Правительства Свердловской области № 1522-ПП от 20 10.2009г. «Концепция реализации государственной семейной политики в Свердловской области на период до 2020 года»; «Концепция развития



содержания деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей в Свердловской области до 2020г.».

Цель Программы – выявить основные проблемы деятельности ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района» и разработать возможные пути их решения.

Задачи Программы:

- 1) осуществить проблемно-ориентированный анализ работы Центра;
- 2) разработать основные идеи для перспективы развития ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района»;
- 3) определить этапы реализации Программы управления качеством социального обслуживания семьи и детей;
- 4) описать ожидаемые результаты Программы;
- 5) оценить полученные результаты.

Анализ деятельности учреждения позволил выделить основные проблемы и противоречия, препятствующие удовлетворению растущих потребностей населения в предоставлении качественных социальных услуг и эффективной реализации на территории муниципального образования региональной государственной политики, а также определенные наработки и достижения коллектива.

В течение отчетного периода, в структуре Центра осуществляли свою деятельность четыре отделения:

- Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
- Стационарное отделение;
- Консультативное отделение;
- Отделение сопровождения опекаемых.

Проведенный анализ показал, что учреждение на 01.01.15г., укомплектовано кадрами на 83,9% Основной процент специалистов, имеет слабую теоретическую подготовку, и как следствие – неумение анализировать, планировать свою деятельность. А это значит, что необходимо повышать

уровень квалификации специалистов, так как слабая профессиональная подготовка сказывается на эффективности работы Центра.

Наряду с вышесказанным, для нас стало необходимым выделить наиболее важные проблемы специализированного учреждения. Для этого мы прибегли к мнению самих специалистов и администрации, которые в свою очередь, проработали в учреждении не один год. Стоит отметить, что эта информация позволила нам выявить наиболее важные проблемы Центра.

Явным оказался недостаток средств на организацию курсов повышения квалификации, что отрицательно сказывается на качестве оказываемых услуг.

Для эффективности и качественной работы деятельности центра должна существовать материально-техническая база учреждения. В нашем случае она существует, но развита довольно слабо.

Проблема низкой заработной платы у специалистов на сегодняшний день преобладает. Молодые специалисты, имеющие сильную теоретическую подготовку, уходят в коммерческие и образовательные учреждения, где выше заработная плата и созданы условия, соответствующие современным требованиям;

Также мы выделили проведение капитального ремонта зданий и реконструкции помещений, так как ввод зданий в эксплуатацию 1053г., 1954г.;

Если рассматривать снабжение учреждения транспортом, то можно заметить отсутствие транспорта для организации деятельности в рамках «Выездной бригады». На балансе учреждения стоит два автомобиля. Автомашина УАЗ, подлежит списанию, А автомобиль ВАЗ 21074 , переданный после ДТП из Режевского Центра, требует постоянного ремонта, также на легковой машине, зимой сложно проехать в отдаленные сельские территории.

Выявив значимые проблемы учреждения, для нас встала задача разработать основные идеи для перспективы развития ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района». Для этого, мы сформулировали вопросы, являющиеся, по нашему мнению, ключевыми.

– Дифференциация понятий «обслуживание» и «услуга» или «процесс обслуживания» и «процесс оказания услуги».

– Что понимается под качеством вообще, под оценкой качества и качеством социальной услуги?

– Кто выступает в роли заказчика нового качества социального обслуживания?

– Какие направления деятельности Центра подлежат изменению (обновлению, модернизации, корректировке и т.п.)?

– Каковы проблемы формирования оценки качества социальных услуг?

– Каковы смысловые характеристики понятия и феномена «управление качеством социального обслуживания»?

– Что выступает критерием эффективности процесса управления качеством социального обслуживания?

– Каковы механизмы (движущие силы) управления процессом достижения нового качества социального обслуживания?

– Как измерить результативность и эффективность реализации Программы управления качеством социального обслуживания, т.е. каковы критерии оценки результатов работы по достижению нового качества социального обслуживания.

– Выбор методов и методик оценки качества социального обслуживания в Центре.

Считаем, что последовательный анализ поставленных вопросов, позволит определить как стратегию, так и тактику управления качеством социального обслуживания, а значит и возможности его достижения в условиях ГБУ СОН СО «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района».

Проанализировав теоретическую часть представленных вопросов, мы создали основу построения концепции Программы. Она заключается в качестве социального обслуживания семьи и детей в условиях социально-

реабилитационного центра для несовершеннолетних. А также идеи, обоснованные в Программе развития содержания деятельности ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района» на период 2015-2017 гг., где подчеркивается, что при формировании концепции будущего нашего учреждения мы должны, прежде всего, уточнить свое понимание «миссии» Центра, т.е. определить на реализацию какой части общего социального заказа мы ориентированы и решение каких проблем мы считаем приоритетными.

Мы считаем, что предназначение, миссии Центра, заключается в помощи детям и семьям в трудной жизненной ситуации. Основной целью деятельности, является профилактика безнадзорности и беспризорности, социальная реабилитация несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

Центр ориентирован на решение задач по комплексной медико-психолого-педагогической, социально-правовой и социально-экономической реабилитации ребенка и его семьи, попавшей в трудную жизненную ситуацию, которая подразумевает, в первую очередь, формирование условий для его дальнейшего безопасного проживания и полноценного развития (работа по восстановлению биологической или подбор альтернативной семьи). Эти процессы основаны на взаимодействии всех сторон – участников реабилитационного процесса, а индивидуальный подход к каждому ребенку позволит максимально эффективно работать с каждым ребенком и его семьей, а также находить для детей новых родителей.

В основе Программы управления качеством социального обслуживания семьи и детей лежит система идей, образующих, модель развития Центра в будущем. Основными идеями, которые позволяют раскрыть сущность перспективного развития Центра.

Для создания условий развития и совершенствования профессиональной компетенции специалистов Центра, необходимо провести переподготовку и повышение квалификации персонала. Что в дальнейшем повысит уровень

специалистов в предоставлении социальных услуг гражданам. Наряду с повышением профессиональной компетенции специалистов возникает необходимость в проведение круглых столов, семинаров, конференций, форумов, выставок. Где специалисты социальных учреждений могут поделиться или обменяться своим опытом, а также внести предложения по повышению качества работы Центра.

Важным для Центра будет внедрение в деятельность специалистов программы АРМ – социального работника. Данная программа позволит работать с базой данных получателей услуг.

Для деятельности ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района» развитие нестационарных форм обслуживания «Участковая социальная служба», «Мобильная бригада», «Социальная няня», в дальнейшем позволит расширить спектр социальных услуг и оказать помощь гражданам, которые в ней нуждаются.

На наш взгляд, эффективность работы Центра во многом зависит от материально-технических условий учреждения, поэтому необходимо провести в соответствии все освещения в кабинетах. Также для решения вопроса о проведении капитального ремонта, в случае отсутствия средств – проведение замены чердачного перекрытия, косметический ремонт прачечной, благоустройство площадки для прогулки воспитанников, приусадебного участка (2016г.), ремонт фасада, оборудование спортивного корта (2017г.).

Мы считаем, что формирование полноценной системы социального обслуживания семьи и детей, предоставляющей разнообразные, качественные и доступные социальные услуги, а также повышение эффективности деятельности учреждения в условиях перехода на новую систему оплаты труда специалистов за качественно оказанные социальные услуги населению и выполнение государственного плана позволят внести большой вклад в развитие Центра.

Построение взаимодействия с семьей на принципах социального партнерства, предполагающего субъект-субъектные отношения семьи и Центра, функционирование семьи как равноправного партнера Центра, активно и ответственно участвующего в реабилитационном процессе, регламентацию взаимоотношений семьи и Центра на уровне договора о социальном партнерстве, формулирующего взаимные права и обязанности.

Развитие нестационарных форм работы, направленных на раннее выявление детского и семейного неблагополучия, профилактику социального сиротства, а также обеспечение жизнеустройства детей и подростков, проживающих в отделении социальной реабилитации, как через возвращение в биологическую семью, так и развитие замещающих форм семейного воспитания детей.

Внедрение инновационных технологий работы с семьей, воспитывающей ребенка, с ограниченными возможностями здоровья «Группа выходного дня». Помощь родителям в присмотре, уходе за детьми, усвоение детьми базовых знаний, соответствующих возрасту, социально-нравственное воспитание детей.

Опираясь на основные идеи «Концепции реализации государственной семейной политики в Свердловской области на период до 2020 года» № 1522-ПП от 20.10.2009г., следует отметить, что развитие Центра должно привести к повышению качества социальных услуг, обеспечивающего формирование полноценной системы социального обслуживания семьи и детей, предоставляющей разнообразные, качественные и доступные социальные услуги.

Таким образом, цель реализации Программы заключается в определении повышения качества социального обслуживания и механизмов для достижения высокого уровня социального обслуживания семьи и детей в ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района».

Реализация программы предполагает три этапа, первый имеет цель – дать анализ актуальному состоянию развития Центра и определить перспективы ее

дальнейшего развития с учетом достижения нового качества социального обслуживания. Далее в этом этапе следует обобщить данные годовых отчетов, составить информационную справку о Центре.

Немаловажным для нас будет провести проблемно-ориентированный анализ работы Центра за последние три года: выделить наиболее актуальные проблемы и причины их возникновения. Провести опрос участников процесса социального обслуживания, дать анализ социальной ситуации развития Центра и на этой основе определить социальный заказ, как систему ожиданий по реализации Центром определенных направлений работы и достижению нового качества социального обслуживания.

Главным на этом этапе является то, что на основе анализа социальных ожиданий выявить проблемы учреждения, разработать пути их решения, направленные на достижение нового качества социального обслуживания с учетом возможностей Центра.

На втором этапе нужно обеспечить на практике реализацию системы мероприятий по внедрению Программы управления качеством социального обслуживания в условиях Центра. Для этого нам необходимо обеспечить реализацию мероприятий по основным направлениям развития Центра и достижения нового качества социального обслуживания. Допустим, внедрение в деятельность специалистов программы АРМ – социального работника, которая позволила бы обеспечить возможность ввода, хранения и изменения информации об оказанных услугах и обслуженных клиентах.

Очень важен третий этап, где предполагается анализ и корректировка результатов реализации Программы управления качеством социального обслуживания.

Суть этого этапа заключается в том, что нам необходимо выявить соответствие полученных результатов по основным направлениям реализации Программы управления качеством социального обслуживания в условиях Центра, поставленным целям и задачам, а это:

Определить соответствие результатов развития Центра и перевода ее в новое качественное состояние теоретически обоснованным показателям достижения нового качеством социального обслуживания в условиях Центра.

Определить необходимые и возможные направления корректировки Программы управления качеством социального обслуживания в условиях Центра и обеспечить их реализацию на практике.

Важным в дальнейшей работе будет то, что проведенным нами качественный анализ, позволит определить результаты реализации Программы управления качеством социального обслуживания.

Таким образом, учитывая главное стратегическое направление социальной политики, и систематизировав социальные ожидания по отношению к Центру, нами были выявлены те потенциальные результаты, к достижению которых мы должны стремиться, которые, с одной стороны, определяют стратегические направления развития «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района, а с другой – достижение нового качества социального обслуживания семьи и детей в условиях Центра.

Таковыми ожидаемыми результатами являются:

- формирование эффективной системы предоставления социальных услуг;
- расширение форм и перечня оказываемых услуг различным категориям граждан;
- внедрение новых технологий социального обслуживания населения;
- повышение доступности и качества предоставляемых социальных услуг;
- доведение до 100% обеспеченности социальным обслуживанием на дому, в общей численности нуждающихся в таком обслуживании семей и детей;
- обеспечение необходимого уровня материально-технической оснащенности Центра;
- создание условий для беспрепятственного доступа детей с ограниченными возможностями к получению услуг;



– повышение уровня профессиональной компетентности работников.

Достижение ожидаемых результатов реализации Программы управления качеством социального обслуживания будут способствовать соблюдению права семьи и детей на получение качественных социальных услуг и своевременной квалифицированной социальной помощи на основании адресного подхода, учета индивидуальных потребностей и возможностей, личного выбора форм и методов получения услуг.

При осуществлении данной программы в 2015 году, мы получили результат в работе учреждения. На наш взгляд это некий вклад для развития и перспективы центра в будущем.

Ежемесячный анализ расходования выделенных субсидий и финансовых средств на остатке, способствовал экономичному расходованию средств. Сэкономленные средства были направлены на выплату персонального коэффициента, премий работникам Центра, а также на улучшение условий труда сотрудников, в части приобретения офисной мебели, оргтехники;

Внедрение в деятельность специалистов программы АРМ – социального работника позволила обеспечить возможность ввода, хранения и изменения информации об оказанных услугах и обслуженных клиентах, организации контроля за соответствием количества оказанных услуг утвержденному Государственному заданию. Также, в отделениях создаются базы данных по различным направлениям деятельности: «База данных о детях-инвалидах», «База персонифицированного учета снятых и поставленных на учет клиентов», «Фото архив воспитанников стационарного отделения».

Активизация деятельности, направленной на раннюю профилактику детского и семейного неблагополучия через привлечение детей и подростков к участию в культурно-массовых мероприятиях. Приняли участие во всех мероприятиях, проводимых МСЗН Свердловской области (семинарах, совещаниях, курсах повышения квалификации), а также социальных акциях и

фестивалях. Вышли в финал и заняли 1 место 7 несовершеннолетних по номинациям:

1) Областной Фестиваль творчества детей с ограниченными возможностями «Мы все можем» – первое место, 1 несовершеннолетний.

2) Областной Фестиваль творчества воспитанников учреждений социального обслуживания «Город мастеров» – первое место, 1 несовершеннолетний.

3) Областной Фестиваль «Патриоты России» – первое место, 5 несовершеннолетних.

Организация контроля над качеством предоставляемых социальных услуг населению, а именно проведение системного мониторинга.

Развитие нестационарных форм обслуживания «Мобильная бригада», деятельность которой заключается в раздаче вещей нуждающимся. «Социальная няня»- как дополнительная (платная) услуга.

В течение отчетного периода, администрацией Центра продолжалась работа по созданию условий для стабильного функционирования учреждения. Разрабатывались и вносились изменения в локальные акты, регламентирующие деятельность специалистов и учреждения в целом:

1) разрабатывались положения, инструкции;

2) вносились изменения в формы отчетности, в части содержания полноты сведений по количеству и качеству оказанных услуг и обслуженных клиентов.

С целью повышения правовой культуры и качества предоставляемых услуг проводились техучебы для специалистов.

Организация системного мониторинга качества предоставляемых услуг, позволила своевременно выявлять недостатки в деятельности и устранить их.

ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационному центру для несовершеннолетних Белоярского района» было предоставлено трехэтажное здание, в котором специалисты в дальнейшем смогут эффективно и

качественно оказывать услуги населению. Сотрудники данного учреждения уже в мае должны заехать и обустроиться.

Таким образом, данная программа создает условия для обеспечения повышения качества социального обслуживания. Разработка и внедрение программы в учреждение позволит не только повысить уровень центра, но и улучшить качество предоставления социальных услуг. Создавая условия для работы сотрудников, мы тем самым, повысим эффективность их работы. Поэтому необходимо постоянно улучшать условия для специалистов и совершенствовать данное учреждение.

## **Выводы по главе 2**

Социально-реабилитационные центры являются наиболее перспективными в общей системе социальной защиты детских учреждений, так как позволяют комплексно решать проблемы коррекционно-реабилитационной работы, ориентируя ее как на самого ребенка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, так и на среду, в которой он находится, в том числе и на родную семью.

Подобные центры призваны помочь не только беспризорным детям, но и тем, которые еще не утратили связи с семьей, другими институтами социализации, так как спектр услуг, которые получают в нем несовершеннолетние, нуждающиеся в государственной помощи, значительно шире, чем в других учреждениях. Для повышения эффективности работы Центры необходима оценка качества предоставляемых услуг.

Проанализировав результаты анкетирования, мы пришли к выводу, что клиенты ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних» дали положительные отзывы о работе данного учреждения, что позволяет сделать вывод о том, что качества социального обслуживания в этом центре находится на высоком уровне. Это подтверждает

общее количество баллов для определения учреждения среди учреждений социального обслуживания, которое составляет 9,9 баллов. Данный центр набрал 8,5 баллов, что составляет 85,8%.

Важно отметить то, что специалисты центра оказывают профессионально и компетентно социальные услуги, соответствующие социально-правовым нормам. Помимо этого, они постоянно повышают свою профессиональную квалификацию, систематически посещая Высшие учебные заведения и курсы по повышению квалификации. Для того, чтобы учреждение продолжало повышать свой уровень и качественно выполнять свою деятельность нами была разработана программа «управление качеством социального обслуживания». Данная программа является механизмом, который позволяет не только определить стратегию деятельности Центра по достижению нового качества социального обслуживания, но и тактику реализации данного процесса на практике.

Достижение ожидаемых результатов реализации Программы управления качеством социального обслуживания будут способствовать соблюдению права семьи и детей на получение качественных социальных услуг и своевременной квалифицированной социальной помощи на основании адресного подхода, учета индивидуальных потребностей и возможностей, личного выбора форм и методов получения услуг

## **Заключение**

Социальное обслуживание на селе является особым видом деятельности, цель которой – удовлетворение социально-гарантированных услуг, личностных интересов и потребностей различных групп населения, создание условий содействующих восстановлению или улучшению способности сельских жителей к социальному функционированию. Социальная политика на селе должна постоянно улучшать социальное обслуживание, укреплять права и социальные гарантии в сфере занятости населения, защищать уязвимые слои граждан, предоставляя им социальные услуги, закрепленные законодательством.

Один из критериев этой оценки – соответствие услуг современным нормативным стандартам социального обслуживания.

Создание нормативно-правовой основы деятельности социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних позволило защитить права ребенка и создать условия, при которых он сможет реализовываться в различных сферах жизнедеятельности, а также данные правовые акты законодательно закрепили функции всех органов и учреждений, входящих в систему КЦСОН.

С 1 января 2015 года в силу вступил ФЗ от 28 декабря 2013 года 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», целью данного законодательного акта является принятие мер по реализации новых правотворческих полномочий в сфере социального обслуживания. Он закрепляет основные понятия «социальное обслуживание населения», «социальная услуга», «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг». Главное, что впервые в законе предусматривается общественная форма контроля – независимая оценка качества оказываемых социальных услуг.

В данном исследовании мы рассмотрели государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области

«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в Белоярском районе» и провели оценку качества социального обслуживания несовершеннолетних и их семей, используя метод анкетирования.

Исследование, в котором участвовало 30 семей, показало большинство опрошенных клиентов дали положительные отзывы о работе данного учреждения. Данный центр набрал 8,5 баллов (из 10 возможных), что составляет 85,8%, поэтому мы полагаем, что качество социального обслуживания в «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в Белоярском районе» находится на высоком уровне, но, чтобы его поддерживать, необходимо дальнейшее развитие.

На основании проведенного исследования нами была разработана программа по развитию данного учреждения. Данная программа рассчитана на два года (2015-2017 гг.) и предусматривает создание условий для повышения качества социального обслуживания через: повышение территориальной доступности услуг Центра; повышение профессиональной квалификации и создание благоприятных условий для работы сотрудников; расширение необходимых площадей с соответствующим техническим оснащением. Программа уже частично реализована, ее дальнейшее внедрение позволит улучшить качество социальных услуг в сельской территории.

Таким образом, цель достигнута, задачи исследования решены, но проблема качества социального обслуживания на селе – его оценки и совершенствования нуждаются в дальнейшем исследовании.

## Список использованной литературы

1. Алимйрзоев А.Т. Состояние сельского хозяйства в России и возможности его развития // Научно-методический электронный журн. «Концепт». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://e-koncept.ru/2016/86283.htm> (дата обращения: 25.08.2016).
2. Благодар А.Л. Социальное обслуживание в системе права социального обеспечения. М : Киров, 2002. 197 с.
3. Бодунген А. Оценка деятельности НКО // Школа по оценке проектов. Новосибирск, 26-30 ноября 2001.
4. ГОСТ Р 52498-2005 от 30 декабря 2005 г. N 535-ст «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52498-2005?block=5>.
5. ГОСТ Р 52880-2007 от 27 декабря 2007 г. N 558-ст «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52880-2007>.
6. Гурьянова М.Л. Письма из российской глубинки о том, как подвижники от педагогики обустроивали социальную жизнь селян конца 90-х гг. XX века // Крестьяноведение. 1999. №6. С. 31-47.
7. Гусякова Л.Г. Исследование стандартизации социального обслуживания: проблемы, перспективы реализации на региональном уровне // Журнал исследований социальной политики. Т. 4. № 3. 2006. С 79.
8. Дроздов М.А. Новости дня // Социальное обеспечение. 2004. №7. С. 12-13.
9. Дулинова А.Т. Детская безнадзорность: состояние и пути преодоления: учеб, пособие для использования в учеб, процессе образоват. Учреждений. М.: Социально-технологический институт МГСУ, 2000. 278 с.
10. Зайцев Д.В., Карпова Г.Г., Лобачева Г.В. Социальный менеджмент : учеб. пособие / под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. Саратов : Саратовский

- государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2008. 276 с.
11. Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» №108-ОЗ от 2.12.2014. [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://www.pravo.gov66.ru/3155/>.
  12. Заславская Т.И. Современное российское общество. Социальный механизм трансформации: учеб. пособие. М.: Дело, 2004. 397 с.
  13. Иванов Д.В. Парадигмы в социологии: учеб. пособие. Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. 72 с
  14. Иващенко Г.М. О новых тенденциях в деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации. М.: Государственный НИИ семьи и воспитания, 2003. 324с.
  15. Камаева Г.И. Специализированные социально-реабилитационные учреждения для несовершеннолетних: опыт и проблемы // Территориальные социальные службы: теория и практика. М.: 2001. №7 С. 163-167.
  16. Капустин Е.И. Уровень, качество и образ жизни населения России М.: Наука, 2006. 324 с.
  17. Карпатов О.Р. Создание нормативной обеспеченности социального обслуживания // Социальное обслуживание. 2006. №3. С. 23-26.
  18. Комаров Е.И. Критерии эффективности деятельности социального работника // Теория социальной работы. 2004. №6. С. 28.
  19. Коробейников М. Совершенствование социального управления – фактор развития сельских поселений // Проблемы теории и практики. 2005. №6. С. 51-53.
  20. Курбатов В.И. Социальная работа: учеб, пособие для студентов вузов. Ростов н/д: Феникс, 2007. 480 с.
  21. Лахова Е.Ф. Проблемы семьи и семейной политики в России. М.: Академия, 2000. 237с.
  22. Марасанова А.В, Колпакова В.В. Социальная работа: актуальные проблемы и



- пути повышения качества социальных услуг : сб. науч. Тр. Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2011. 85 с.
23. Мещанинова Е.Ю. Проблемы определения эффективности социального обслуживания // Работник социальной службы. № 4. 2005. С.45.
  24. Невлева И.М., Соловьева Л.В. Теория социальной работы: учеб.пособие. Белгород: Кооперативное образование. 2005. 431 с.
  25. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы: учеб, пособие. 10-е издание. М: Издательско-торговая корпорация «Дашко и К», 2012. 592 с.
  26. Пациорковский В.В. Сельская Россия: проблемы и перспективы // Социологические исследования. 2007. №1. С. 90-99.
  27. Положение о социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних, утверждено Постановлением Правительство РФ 27 ноября 2000года.
  28. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 29 марта 2002г. № 25 «Об утверждении рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.garant.ru/184397/>.
  29. Прудников Б.П., Рыбалкина, О.П. Профилактика беспризорности, безнадзорности, наркомании среди несовершеннолетних: Административно-правовое регулирование. М.: ЮНИТИ, 2004. 650 с.
  30. Путило Н.В. К вопросу о природе социальных услуг // Российское право. 2006. №4. С. 16-20.
  31. Пчелинцева Л. М. Профилактика безнадзорности несовершеннолетних. // Юридическая газета. М. : 2003. №35. С 13.
  32. Пчелинцева Л. М. Правовые аспекты воспитания несовершеннолетних. // Журнал российского права. М.: 2003. №2. С 43-44.
  33. Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 №1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг».

- [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/government/151>.
34. Постановление от 30.03.2013г. № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://rg.ru/2013/04/08/socuslugi-site-dok.html>.
35. Постановление от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://www.consultant.ru/>.
36. Постановление правительства Свердловской области от №18.12.2014 №1163 «Об определении исполнительных органов государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания граждан». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://msp.midural.ru/docs/581>.
37. Постановление от 13 марта 2002 г. № 154 «О дополнительных мерах по усилению профилактики и безнадзорности несовершеннолетних». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.garant.ru/12126064/>.
38. Положение о консультативном отделении. Приказ №120 от 04.06.2013г.
39. Положение об отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних. Приказ № 126 от 17.06.2013 г.
40. Положение об Отделении сопровождения опекаемых/подопечных. Приказ №126 от 17.07.2013 г.
41. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2014 № 1285 «О расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.garant.ru/70813480/>.
42. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 650 План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/9>.
43. Приказ Минтруда России №995 от 8.12.2014 г. «Об утверждении показателей,

- характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания». [Электронный ресурс] 2016 URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_123351/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_123351/).
44. Приказ Министерство социальной политики Свердловской области от 12.05.2015 г. № 281 «О мерах, направленных на улучшение деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://www.pravo.gov66.ru/4542/>.
45. Распоряжение от 2.02.2015 г. № 151-р Стратегия устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2030 года.
46. РОСТАТ [Электронный ресурс] 2016. URL: <http://www.gks.ru>.
47. Рутгайзер В.М. Социальная сфера. Проблемы планирования. М : ГИТИС, 2000. 197 с.
48. Ткач Н.А. Детская безнадзорность и беспризорность, как один из фактов национальной безопасности России. // Социальное обеспечение. М.: 2002. №1. С 23 –24.
49. Указ Президента Российской Федерации от 1 июня 1992 г. №543 «О мерах по реализации Всемирной Декларации об обеспечении выживания, защиты и развития детей в 90-е годы». [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=223223>.
50. Успенская Т.Н. Крепкая семья – основа общественного благополучия // Социальная работа. М.: Академия, 2002. 30с.
51. Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района от 03.10.2011 г. №900.
52. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ от 23.12.2013.

- [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.garant.ru/70552648/>.
53. Федеральный Закон «Об основах системы профилактики и правонарушений несовершеннолетних» №120 от 21 мая 1999г. [Электронный ресурс] 2016 URL: [https://www.lawmix.ru/law\\_project/7417](https://www.lawmix.ru/law_project/7417).
54. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» №124-ФЗ от 24.07.1998г (ред. от 28.11.2015). [Электронный ресурс] 2016 URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_19558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_19558/).
55. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 21.07.2014, с изм. От 01.12.2014) «О связи» (с изм. И доп., вступ. В силу с 01.03.2015). [Электронный ресурс] 2016 URL: <http://base.garant.ru/186117/>.
56. Фирсов М. В. Теории и методы социальной работы: учеб. пособие. М.: МГСУ «Союз», 2009. 159 с.
57. Фирсов М. В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. М.: ВЛАДОС, 2009. 432 с.
58. Хижаева Т.М. Роль социально-трудовой реабилитации в социализации личности детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации // Отечественный журнал социальной работы. 2003. №5. С. 28 –30.
59. Холостова Е.И. Основы профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних. М.: Академический Проект, 2003. 350 с.
60. Холостова Е.И. Социальная работа с дезадаптированными детьми. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. 280 с.
61. Чиркин В.Е. Государство социального капитализма // Государство и право. 2005. №5. С. 46-49.
62. Шульга Т.И. Работа с неблагополучной семьей: учеб, пособие студентов педвузов. М.: Дрофа, 2005. 254 с.
63. Ярская – Смирнова Е.Р. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной // Журнал исследований социальной политики. 2005. № 4. С 7.

*Анкета*

Приглашаем принять участие в исследовании,

направленном на повышение качества социального обслуживания

*Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из предлагаемых вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе*

1. В который раз Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социальных услуг:

- ☐ Впервые
- ☐ Повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- ☐ хорошо информирован(а)
- ☐ слабо информирован(а)
- ☐ не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, интерьер и пр.) предоставления социальных услуг:

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

---

4. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- ☐ очередь на получение отсутствует
- ☐ незначительный период пребывал(а) в очереди
- ☐ период ожидания в очереди длительный

5. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

☐ да, всегда и в любой ситуации

☐ скорее нет

☐ абсолютно нет

6. Вы удовлетворены компетентностью персонала (т.е профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

☐ да

☐ нет

7. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении:

☐ полностью

☐ частично

☐ не удовлетворен(а)

8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг:

☐ да

☐ нет

☐ пока не знаю

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

☐ полностью

☐ частично

☐ не удовлетворен(а)

Спасибо за участие!

**Программа управления качеством социального обслуживания**  
**(календарный план мероприятий, реализуемых на базе ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района»)**

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемые результаты	Срок реализации	Ответственный исполнитель
<b>1. Основные мероприятия и методики оценки эффективности социального обслуживания</b>				
1.1.	Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг организаций социального обслуживания)	Выявить уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью получения социальных услуг	Февраль-март 2015 г.	Зам.директора Васильева Елена Александровна
1.2.	Укрепление материально-технической базы, в том числе закупка оборудования и обеспечение мобильных бригад автотранспортом сторонних организаций.	Сокращение очереди на получение социальных услуг, повышение качества предоставляемых социальных услуг.	2016-2017 г.	Сажаева Елена Владимировна- директор ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района», Васильева Елена Александровна-зам.директора, Литвиненко Елена Владимировна-заведующий ОПБН.
1.3.	Внедрение в деятельность специалистов программы АРМ – социального работника	Обеспечение возможности ввода, хранения и изменения информации об оказанных услугах и обслуженных клиентах, организации контроля за соответствием количества оказанных услуг утвержденному	I квартал 2015 г.	Сенотрусова Наталия Петровна-заведующий консультативным отделением, Новгородова Евгения Александровна-отделение сопровождения опекаемых.

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемые результаты	Срок реализации	Ответственный исполнитель
		Государственному заданию.		
	Развитие нестационарных форм обслуживания «Участковая социальная служба», «Мобильная бригада», «Социальная няня».	Расширение спектра социальных услуг и оказание помощь гражданам нуждающимся в социальном обслуживании.	2015-2016 г.	Васильева Елена Александровна-зам.директора, Мастепанова Екатерина Александровна-специалист по социальной работе, Исакова Елена Леонидовна-юрисконсульт.
1.4.	Анализ кадрового обеспечения учреждений социального обслуживания населения : динамика заполнения вакантных должностей; обучение и повышение квалификации работников.	Рекомендации по улучшению кадрового обеспечения социального обслуживания в целях повышения качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания	II квартал 2015 г., 2016 г.	Сажаева Елена Владимировна- директор ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района», Васильева Елена Александровна-зам.директора.
1.5	Внедрение инновационных технологий работы с семьей, воспитывающей ребенка, с ограниченными возможностями здоровья «Группа выходного дня».	Помощь родителям в присмотре, уходе за детьми, усвоение детьми базовых знаний, соответствующих возрасту, социально-нравственное воспитание детей.	2017 г.	Сенотрсова Наталия Петровна-заведующий консультативным отделением, Букатина Антонина Валентиновна - педагог-психолог, Кошурникова Наталья Анатольевна-заведующий отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних.