

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт социального образования  
Факультет международных отношений и социально-гуманитарных коммуникаций  
Кафедра технологий социальной работы

## **Социальная работа с несовершеннолетними из неполных семей в условиях специализированного учреждения**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой технологий  
социальной работы

\_\_\_\_\_

дата                      А.В.Анисимова,  
к.п.н., доцент

Руководитель ОПОП:  
Королева С. В., к.п.н.,  
доцент кафедры  
технологий социальной работы

\_\_\_\_\_

дата                      подпись

Исполнитель:  
Шакирова Наталья Сарваровна,  
Студентка 401 группы  
очного отделения

\_\_\_\_\_

дата                      подпись

Научный руководитель:  
Беяева М. А., к.п.н.,  
д-р культурологии, профессор

\_\_\_\_\_

дата                      подпись

Екатеринбург 2016

## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Теоретические основы социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей .....</b>	<b>6</b>
1.1. Неполная семья как объект социальной работы .....	6
1.2. Основные направления социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей .....	14
Выводы по Главе 1 .....	32
<b>Глава 2. Опыт организации социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей в профильном учреждении .....</b>	<b>34</b>
2.1. Анализ социальной работы с несовершеннолетними в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района .....	34
2.2. Результаты анкетирования родителей несовершеннолетних.....	51
2.3. Разработка программы повышения качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних из неполных семей.....	61
Выводы по Главе 2 .....	67
<b>Заключение .....</b>	<b>69</b>
<b>Список использованной литературы .....</b>	<b>72</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>77</b>

## Введение

**Актуальность** исследования. Число детей, которые воспитываются без одного или обоих родителей в настоящее время, растет. На этот процесс оказывает влияние высокий уровень разводимости и внебрачной рождаемости. Немалую роль играет и повышение уровня смертности в средних возрастах, особенно среди мужчин: это ведет к вдовству и сиротству.

Социальная работа ориентирована не только на решение данных проблем семьи, но и на ее укрепление и развитие, восстановление внутреннего потенциала для выполнения многочисленных общественно-значимых функций семьи, стабилизацию демографического и социально-экономического положения в России.

В последние годы специалисты все чаще обращают внимание на специфику положения в нашем обществе неполных семей. Данную проблему изучают, например, А. И. Антонов, П. Я. Циткилова, Е. М. Черняк. Эти авторы отмечают, что институт семьи не находит должной поддержки других социальных институтов (в том числе социальных служб), поэтому растет число разводов и неполных семей, где дети воспитываются одним родителем.

Образ жизни неполной семьи имеет специфические особенности, которые сказываются на воспитательном процессе. Отсутствие кого-либо из родителей может стать причиной неполноценного воспитания ребенка или нескольких детей. Этот факт доказан многолетним опытом работы реабилитационных центров для несовершеннолетних. Значительная часть клиентов этих учреждений, воспитывается в неполных семьях, имеющих хронические экономические, психологические, педагогические и прочие проблемы, и социальные работники не в силах кардинально повлиять на их жизненную ситуацию.

**Противоречие** исследования: несмотря на то, что в нашем обществе существуют профильные учреждения, предназначенные для оказания помощи

несовершеннолетним, в том числе воспитывающимся в неполных семьях, организация социальной работы с семьей нуждается в пересмотре с учетом современных требований.

**Проблема** исследования: как организовать социальную работу с несовершеннолетними из неполных семей в профильном учреждении?

**Объект** исследования – социальная работа с неполной семьей.

**Предмет** исследования – организация социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей на базе профильного учреждения.

**Целью** данного исследования разработка и обоснование комплекса мер по организации социальной работы в профильном учреждении.

**Гипотеза** исследования вероятно, комплекс мер по организации социальной работы в профильном учреждении должен включать следующие направления:

- повышение качества обслуживания;
- укрепление материально-технической базы учреждения;
- повышение информированности населения об оказываемых услугах;
- повышение профессиональной компетенции сотрудников учреждения.

**Задачи исследования:**

1. Изучить типичные проблемы неполных семей.
2. Выделить и охарактеризовать основные направления социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей.
3. Проанализировать опыт работы с несовершеннолетними из неполных семей ГАУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района»
4. Разработать программу по совершенствованию социальной работы в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних.

**Методы** исследования:

- теоретические: анализ, синтез, обобщение, сравнение;

- эмпирические: наблюдение, анкетирование, графическая и математическая обработка результатов.

**База исследования:** Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района», ГАУ СОН СО «СРЦН Белоярского района». Свердловская область, Белоярский район, ул. Молодежная 20.

**Структура работы:** введение, 2 главы, заключение, список использованной литературы (61 источник) и 4 приложения.

# **Глава 1. Теоретические основы социальной реабилитации несовершеннолетних из неполных семей**

## **1.1. Неполная семья как объект социальной работы**

Неполная семья является традиционным объектом социальной работы. Начиная со времен распада Советского Союза, в обществе широко стали распространяться проблемы неблагополучия. Одним из следствий этого стало семейное неблагополучие и тем самым рост числа неполных семей в обществе.

Вопрос о неполных семьях актуален потому, что в них сосредоточена значительная часть того населения, у которого не сложились естественные, заложенные в самой природе семейно-брачных отношений условия жизни. Такое положение не только усложняет большинству из них материальную сторону жизни, но и лишает их полноценной духовной жизни, которую могло бы дать счастливое супружество [44].

Модель неполной семьи, объективно соответствующая постиндустриальному обществу с его социальной мобильностью, высоким уровнем развития научных и промышленных технологий, информатизации, а значит, и большим значением профессионализма, трудно совмещающимся с выполнением семейных обязанностей.

Неполная семья – малая группа с частичными, неполными связями, где нет традиционной системы отношений: мать-отец, отец-дети, дети-бабушки и дедушки [47, с.46].

Количество неполных семей на сегодняшний день Причины, когда родители вынуждены воспитывать ребенка одни, могут быть самыми разными.

Существует ряд проблем, в отношении неполных семей. Они делятся на социальные, экономические, медицинские, психологические и другие.

Для современных российских неполных семей самой острой является материально-финансовая проблема. Если в полной семье по статистике работает и обеспечивает один член семьи, обычный россиянин со среднестатистической зарплатой, такая семья уже является малообеспеченной. В неполных же семьях такая ситуация усугубляется тем, что эта единственная заработная плата. Бюджет неполной семьи складывается из трудового заработка одного из родителей, пенсий, пособий, государственных компенсаций и льгот, алиментов на детей в случае развода. Средняя заработная плата женщины в целом по Российской Федерации ниже, чем у мужчин. Поэтому в российской неполной семье, чаще всего в материнской, основной кормилицей является мать, которая с огромным трудом содержит себя и ребенка, а в некоторых случаях и нескольких детей. И в будущем, данная ситуация может остаться неизменной.

На сегодняшний день необходимо уделить особое внимание на политике занятости. Наблюдается вытеснение женщин с рабочих мест на биржу труда или в сферу бюджетных учреждений, в которых заработок ниже среднего. Так для содержания и воспитания детей требуются денежные средства, женщине приходится искать работу с высокой заработной платой, а также дополнительный заработок.

Из-за необходимости воспитывать ребенка без чьей-либо помощи, у родителя не получается развиваться профессионально, свою карьеру и профессиональный рост переходит на второй план.

Нередко неполные семьи сталкиваются с медицинскими проблемами. Неустроенные в семейном отношении женщины часто имеют внебрачную беременность, в следствии чего рождаются недоношенные дети или дети с низкой массой тела. Каждый второй ребенок рождается с патологией, с внутричерепной травмой и др.

Социальные исследования НИИ педиатрии АМН показали, что 10,5% женщин после развода страдают нейропсихическими заболеваниями, особенно

которые имеют маленьких детей. Среди разведенных в 2,5 раза больше инвалидов [36, с13].

Среди причин, когда дети болеют часто, самое первое место занимает низкая медицинская активность матерей. Женщины, не считают, что развод является психической травмой для ребенка, они не обращают внимание на проявление неврозов у детей, как тики, энурез, заикание; не лечат хронические заболевания у них.

Большую роль играет чрезмерная занятость родителя на нескольких работах, и материальное благополучие не дают ему полноценно заниматься ребенком, и в большинстве случаев он предоставлен сам себе.

В последние годы наблюдаем сокращение уровня социальной защиты и список социальных гарантий. Мать, одна воспитывающая ребенка, вынуждена самостоятельно заботиться о благосостоянии своей семьи. Особенно нуждаются неполные материнские семьи, где есть дети с психическими и физиологическими отклонениями, инвалиды. Ребенок-инвалид требует постоянного ухода и присмотра, поэтому матери самостоятельно не может улучшить благосостояние своей семьи, ей физически сложно это сделать, и они вынуждены жить на детское пособие и пособие по инвалидности.

У родителя из неполной семьи есть только единственный источник дохода и он не всегда может взять больничный лист по уходу за ребенком, и дети часто остаются не долеченными.

Следовательно, возникает проблема качества здоровья детей. В неполных семьях, по экспертным оценкам, дети болеют в 1,7 раза чаще и дольше. Данные медицинских исследователей показывают, что неблагоприятные показатели здоровья, уровень общей заболеваемости в неполных семьях выше в 2 раза, а хроническая патология встречается в 3-4 раза чаще, чем в полных семьях [2, с.144].

Кроме того, в неполных семьях наблюдается наличие вредных привычек, такие как курение, алкоголизм, наркомания, токсикомания, неустроенность

социально-бытового и жилищного характера, отсутствие или несоблюдение гигиенических норм жизни, а также самолечение в случаях болезни детей.

Другой из наиболее важных проблем является функционирование, как института воспитания и социализации детей. Процесс воспитания в неполной семье деформирован. Дети испытывают острую потребность в определенном социальном статусе, хотят иметь обоих родителей. При разрыве отношений, родители часто занимают противоположные позиции в деле воспитания, что, сказывается на детях. Воспитательные позиции родителей могут существенно расходиться, что вызывает у ребенка чувство растерянности и неполноценности, так как оба родителя являются для него значимыми другими. Такие дети обычно хуже адаптируются в социальной среде. Соловьев Н. говорил: «Отец по своим потенциальным возможностям не менее одаренный воспитатель, чем мать. К своей воспитательной функции он так же, как и мать, подготовлен природой и обществом. Во-первых, у отца уравновешенная нервная система. Он меньше отдает распоряжений детям и меньше отменяет их. Во-вторых, воспитателю необходимо обладать достаточно большим объемом разнообразной информации. Объем подобной информации у него чаще всего не меньше, чем у матери, а нередко и больше. В-третьих, для воспитания детей необходимо время, которое воспитатель может уделить непосредственно воспитуемому. Такого времени у отца часто гораздо больше, чем у матери».

Таким образом, можно сказать, что воспитание ребенка без отца неполноценно.

В неполных материнских семьях, у мальчиков формируются неадекватные, искаженные представления о ролевых мужских функциях, поскольку он в процессе социализации не видит мужского пример. В неполных материнских семьях у девочек также искажаются представления о ролевых функциях жены, матери, женщины. Поскольку незамужняя мама и ее поведение накладывает определенный отпечаток на социализацию девочки.

Остро стоит проблема надзора за детьми в неполных семьях. Родитель вынужден оставлять детей одних дома или с малознакомыми людьми. Из-за стремления сохранить уровень материальной обеспеченности, что требует дополнительного времени и сил, матери приходится перекладывать свои воспитательные обязанности на других людей, лишая себя саму и своих детей возможности посвящать друг другу достаточное количество времени. Дети из неполных семей лишены примера семейных взаимоотношений мужчины и женщины, что оказывает негативное влияние на подготовленность детей к будущей семейно-брачной жизни и социализации в целом.

Ведь именно от показателя идентификации детей со своими родителями зависит эффективность семейного воспитания. Ребенок принимает нравственные и идеологические нормы своих родителей, а в неполной семье эта составляющая воспитательного процесса деформируется. В неполных семьях, в отцовских, к выше перечисленному можно добавить отсутствие ласки со стороны матери, что не способствует полноценному воспитанию ребенка.

В воспитательном процессе одному родителю очень трудно контролировать и влиять на поведение ребенка, так как чрезмерная занятость родителя на работе не позволяет полноценно уделить внимание ребенку.

Максимальная занятость матери на работе, материальные и другие проблемы приводят к безнадзорности детей. В таких семьях больше педагогически запущенных детей.

Распад семьи создает чувство вины у родителей перед детьми, впоследствии возникает гиперопека, избалованность детей, умение манипулировать взрослыми в своих интересах. А в других случаях родитель вымещает свою обиду на детях за неудачную жизнь [16, с.47].

В неполных семьях чаще возникают конфликты родителя и детей-подростков.

В последнее время можно видеть преобладание неполных материнских семей. И ребенок из неполной семьи часто повторяет судьбу родителей,

недостаточно подготовлен к семейной жизни и созданию собственной семьи и вероятность распада брака у них выше, чем в полной семье.

Исходя из этого, выделяют шесть наиболее распространенных ошибок, которые возникают в процессе воспитания детей в неполной семье:

1. Гиперопека, когда ребенок и проблемы, связанные с ним, выдвигаются на первое место в системе жизненных ценностей и ориентаций. Гиперопека – одна из форм деформации воспитания.

2. Отстраненность матери от собственно воспитательного процесса и чрезмерная ориентация на материальную заботу о ребенке. Впоследствии, ребенок начинает требовать от матери больших запросов, но она не в силах исполнить требуемые запросы ребенка, вследствие чего появляются причины многочисленных конфликтов и переживаний.

3. Препятствие общению ребенка с отцом, вплоть до настойчивого искоренения унаследованных от него качеств, что обусловлено неприязнью матери к бывшему мужу.

4. Двойственное отношение к ребенку, проявляющееся то в приступах чрезмерной любви, то во вспышках раздражения.

5. Стремление матери сделать ребенка образцовым, несмотря на то, что мужского примера в данной семье нет. Мать становится «домашним надзирателем». Результатом данной ошибки становится то, что может стать пассивным, либо включается в жизнь уличных компаний.

6. Отстраненность матери от ухода за ребенком и его воспитания.

Причины таких ситуаций могут быть разными, начиная от безответственности, избытка примитивных интересов, удовлетворению которых мешает ребенок, недоброжелательного отношения к ребенку, и вплоть до крайних случаев: алкоголизма матери, беспорядочности в сексуальных отношениях, проституции и других форм асоциального поведения [20, с.44].

Актуальной проблемой неполных семей является жилищная проблема. Возникает при невозможности размена жилищной площади. Разведенные

родители вынуждены проживать совместно, что служит поводом для большинства конфликтов.

Существуют и психологические проблемы, к которым относятся:

Проблема создания новой семьи. Опыт прошлой семейной жизни мешает создать новую семью. У разведенных супругов появляется боязнь повторить ошибку былых лет. У овдовевших – память по умершему мужу; у одиноких – нет опыта семейной жизни, они очень самостоятельны и не готовы идти на компромисс.

В случае состоявшегося повторного брака, он является кратковременным, так как происходит сравнение с прошлым браком.

Существует возвратный брак, когда родители пытаются наладить свою жизнь. Сохраняются интересы детей. Брачный союз возникает между людьми, хорошо знающими достоинства и недостатки друг друга, но он может иметь и негативную сторону, когда в семью возвращается отец с алкогольной зависимостью или мать с асоциальным поведением, то есть родители с вредными привычками, мешающими для полноценного функционирования семьи.

Зарабатывая денежные средства для обеспечения детей, родитель вынужден лишать их семейного общения и совместных занятий. Чрезмерная занятость и нервные перегрузки родителя ведут к снижению качества семейного воспитания. Отметим, что большинство российских мужчин почти не участвуют в воспитании своих брошенных детей. По данным социологических опросов, среди подростков, проживающих после развода родителей с матерью, только около 34% мальчиков и 19% девочек общаются с не живущими с ними отцом часто, 41% и 56% соответственно – видятся редко и иногда разговаривают по телефону, 23% – не видятся совсем. Среди тех, кто рожден вне брака – практически никто не общается с отцом. По мнению матерей, инициаторами встреч являются скорее дети, а бывшие мужья чаще всего не проявляют никакого интереса [8].

Проблема отношения детей к отчиму. С появлением чужого мужчины в доме изменяется жизнь детей. В такой семье рождается общий ребенок, появляется проблема отношений с новыми членами семьи (с новым ребенком от отчима), проблема отношений родственников с обеих сторон.

Проблемы детей. У ребенка из неполной семьи появляется чувство собственной неполноценности, проявляющиеся через обиду, угнетенность, вину за распад семьи, все это приводит к психологической травме.

Переживание родителей негативно влияет на формирование личности ребенка, нарушает формирование у него адекватного представления о взаимоотношениях между полами. Подростки рано начинают половую жизнь, еще до совершеннолетия, они склонны к суициду. В мотивах суицидентов в 92% случаев ведущими является неблагополучие в отношениях с противоположным полом и неумение построить эти отношения [17, с.41].

Дети перестают общаться с родителями, отчим, как правило, не играет существенной роли в воспитании пасынков и падчериц. Отношения становятся формальными.

Таким образом, неполной называется семья, состоящая из детей и одного родителя. Выделяют отцовские и материнские неполные семьи. С каждым годом число неполных семей растет, среди которых преобладают неполные материнские семьи.

К типичным проблемам неполных семей можно отнести: неудовлетворительное материальное положение, жилищные проблемы, невротизация женщины, деформация ее установки на материнство, нарушения в формировании психических функций ребенка вследствие психологического стресса матери, жестокое обращение с ребенком в силу деформации материнского поведения, а значит, и деформация процесса воспитания.

Для уменьшения количества неполных материнских семей, да и вообще неполных семей, необходимо разработать и создать единую, комплексную, межведомственную систему социальных служб помощи неполным семьям.

Компоненты данной службы должны быть взаимосвязаны между собой так же, как связаны между собой все причины человека.

## **1.2. Основные направления социальной работы в микрорайоне с несовершеннолетними из неполных семей**

Социальная работа – это деятельность по оказанию помощи индивидам, семьям, группам в реализации их социальных прав и в компенсации физических, психических, интеллектуальных, социальных и иных недостатков, препятствующих полноценному социальному функционированию [3, с.133].

Сущность социальной работы раскрывается через содействие в пользовании правами, утвержденными в законодательстве.

Социальная работа в микрорайоне позволяет решить проблемы повседневной жизни клиента и предвидеть, предотвратить острые социальные проблемы в глобальном масштабе.

Микрорайон – местность, отличающаяся определенными природными свойствами, совокупность человеческих действий и взаимных отношений, теория, где могут иметь место человеческие поступки и взаимоотношения [23].

Взаимодействие внутри микрорайона зависит от гендерного и возрастного факторов, социальной группы, этнической принадлежности, доходов, стиля жизни и обычаев, проживающих в микрорайоне граждан.

Отношения микрорайона с внешними единицами важны для определения микрорайона.

Четко определившийся микрорайон существует как городская единица, благодаря непрерывному взаимодействию его жителей и людьми, находящимися за пределами данного микрорайона.

Внешний и внутренний факторы важны для определения микрорайона.

Микрорайон для его жителей является местом проживания, внушающим им человеческое чувство причастности к людям, человеческое восприятия себя как части общности.

Специалисты по социальной работе играют значительную роль в жизни микрорайонов, при этом используют свои знания и навыки для этого. Они обеспечивают персоналом организации микрорайона, взаимодействуют в качестве сотрудников агентств, правительственных и деловых структур с организациями микрорайонов и защищают их интересы [1, с.32].

Рассматривались различные функции микрорайона. В нашем случае, микрорайон осуществляет пять основных видов функций:

#### 1. Социальные функции.

Микрорайоны осуществляют важные социальные действия для своих жителей. Они поддерживают дружеские и соседние связи, способствуют проживанию в обществе, межличностное взаимодействие и социализацию, и конечно, взаимную помощь.

Они дают своим жителям психологическое чувство общности, обеспечивают поддержку со стороны значимых людей микрорайона и помогают инвалидам почувствовать свою сопричастность к общим делам на уровне микрорайона. Они играют важную роль в организации общения, в создании широких личных связей между людьми.

Существуют четыре основных типа взаимосвязей между соседями:

- возможность быстрого и непосредственного участия, начиная с одалживания простых вещей и заканчивая спасением соседа от огня или от других чрезвычайных ситуаций;
- получение и улучшение качества услуг через участие в жизни микрорайона;
- социализация;
- возможность обсудить с соседом личные проблемы или межличностные конфликты [33, с.195].

#### 2. Социальные связи.

Неформальные системы поддержки (семья, друзья, соседи, коллеги по работе, естественные помощники и т.д.) всегда оказывали большую помощь людям, которые нуждаются в ней, чем специалисты социальных служб. Если бы неформальная система поддержки перестала действовать, то началось бы развитие профессиональной системы, так как с дополнительной нагрузкой справиться не смогла.

Неформальные системы поддержки на базе микрорайона могут поддерживать в людях чувство благополучия и правильности поведения, частично принимать на себя тяжесть жизни и тем самым способствовать снижению негативных последствий жизненных стрессов для физического и психического здоровья, предупреждать появление серьезных проблем, приходя людям на помощь [61, с.28].

Также оказываются услуги многочисленным группам: этническим и расовым меньшинствам и тем, не желающим или не способным получать профессиональную помощь. Также, тем, на кого не рассчитана профессиональная помощь, предлагать помощь, не заставляя людей испытывать чувство стыда и не ущемляя их самолюбия, и оказывать им помощь, для того, чтобы они самостоятельно дошли до осознания своих трудностей, слабости и болезни, не называя их клиентами или пациентами, что обязательно подразумевается при оказании помощи профессиональными специалистами.

Профессиональные службы также остаются важными. Обе системы жизнеспособны и для того, чтобы быть действительно эффективными, должны взаимодействовать между собой [2, с.66].

### 3. Структурно-организационные функции.

В микрорайоне сосредоточено много разных институтов и небольших местных организаций. Эти институциональные структуры часто не являются независимыми, принадлежат микрорайону, представляют собой части систем, действующих на уровне общины. Такие институты, как: школы, детские сады,

социальные агентства, административные учреждения, общественные организации и др. Структурные организации микрорайона выполняют программы самого широкого назначения.

Примером служит то, что они могут обеспечить рабочими местами жителей микрорайона, поспособствовать в формировании у жителей чувства причастности к делам микрорайона, помочь жителям микрорайона приспособиться к нормам и ценностям общества, также предоставить возможность для участия в добровольческой деятельности.

С другой стороны, существует предоставление широкого круга непосредственных услуг, включая образование, индивидуальное консультирование, экономическую помощь, а также содействие участия жителей в программах Правительства.

#### 4. Экономические функции.

Микрорайоны выполняют рыночные и защитные функции. Финансы, которые жители могут направить на необходимые им товары и услуги, составляют их покупательную способность, больше появляется торговых точек, учреждения здравоохранения и зон отдыха, некоторые концентрируются в микрорайоне. Качество жилищного фонда в значительной мере зависит от экономических возможностей жителей.

#### 5. Политические функции.

Микрорайоны являются важными политическими ячейками. В прошлом организации обеспечивали свой микрорайон социальными службами, заботились о получении рабочих мест, доступе к городским службам, обеспечивали защиту интересов жителей.

Хотя сфера обслуживания в большинстве городов больше не связана с деятельностью политических организаций, голосование до сих пор происходит по месту жительства, поэтому микрорайон остается сильной единицей в политике города [30, с.101].

Существуют важные направления социальной работы в микрорайоне:

## 1. Предоставление гуманитарных услуг.

У специалистов по социальной работе существуют функциональные обязанности, такие как облегчение процедуры получения социальных услуг.

Для этого специалисты по социальной работе знакомятся с существующими трудностями, присущими для данного микрорайона. Они информированы, к каким способам решения проблем и удовлетворению своих потребностей прибегают другие группы населения микрорайона. Данную информацию они получают из этнографических исследований, а актуальней из общения с жителями микрорайона [21, с.63].

Другой функцией является укрепление системы помощи в микрорайоне.

Для этого специалисты по социальной работе анализируют, какую роль играют неформальные помощники в жизни своих клиентов и в чем состоит их роль по оказанию помощи жителям микрорайона в целом. Создают дополнительные службы, способствующие взаимодействию и обмену информацией о возможности сотрудничества с естественными помощниками, а также привлекают неформальных помощников к планированию задач и целей агентства. В свою очередь, помощники, обладая своими контактами, опытом и знаниями, являются ценными источниками информации для агентства [5, с.23].

Важным в деятельности специалиста по социальной работе является развитие связей между неформальными и профессиональными структурами.

Сотрудничество необходимо для улучшения работы системы гуманитарного обслуживания и более эффективного использования фондов. Они должны знать о сложностях, которые могут сдерживать развитие тесного сотрудничества на базе микрорайона. Однако партнерству может помешать отсутствие информации о тех видах услуг, которые предоставляются другими помощниками и системами помощи [35, с.99].

## 2. Организация, развитие и планирование общины.

В данном случае специалисты по социальной работе помогают создавать новые организации, защищать интересы микрорайона, улаживать конфликты,

заниматься политической деятельностью и обеспечивать техническую экспертизу и консультирование.

### 3. Помощь в создании новых организаций микрорайона.

Не во всех микрорайонах существует организация, занимающаяся структурными проблемами, защитой населения, развитием общины или оказанием социальных услуг. Специалисты по социальной работе совместно с общиной и руководителями организаций оказывают помощь в создании представительных организаций, которые должны защищать интересы жителей микрорайона.

### 4. Защита интересов микрорайона.

В независимости от характера своей практической деятельности специалисты по социальной работе могут защищать интересы жителей микрорайона, поддерживать усилия официальных представителей микрорайона на улучшение обслуживания жилищного фонда, общеобразовательных учреждений и на решение других различных проблем.

5. Улаживание конфликтов между государственными институтами, частным бизнесом и организациями микрорайона [24, с.15].

Конфликты возникают между экономическими и общинными структурами. Общинные организации сильны поддержкой народа, голосовавший за них на выборах, тогда как экономические структуры сильны материальной мощью. Специалисты по социальной работе часто сталкиваются с группами, представляющие оба интереса, они могут быть эффективными посредниками и помогать организациям, завоевывать союзников вне микрорайона.

### 6. Политическая деятельность.

Участие специалистов по социальной работе в политике на стороне организации микрорайона выливается в самые разные формы, например, помощь в регистрации избирателей и просветительской деятельности во время предвыборной кампании, руководство государственной структурой и др.

## 7. Обеспечение технической экспертизы и консультаций.

Специалисты по социальной работе, имея образование и опыт работы, способны оказать помощь группам микрорайона в различных областях планирования, развития и реализации программ, менеджмента, сбора средств, профессионального обучения, исследования и оценки работы.

## 8. Социальная деятельность.

Осуществляется через лоббирование интересов сообщества и его социальной защиты, содействие организации и работе избирательных комиссий, помощь кандидатам и депутатам, сочувствующим сообществу.

Специалисты по социальной работе в микрорайоне руководствуются в основном методами индивидуальной, групповой и общинной работы [32, с.35].

Метод индивидуальной социальной работы – это метод, позволяющий решить проблемы с целью побуждения клиента разобраться в проблеме и справиться с жизненной ситуацией. Основной упор делается на адаптацию клиента к социальной ситуации [60, с.168].

Специалисты по социальной работе помогают индивидам и семьям справиться с интрапсихическими, межличностными, социоэкономическими проблемами развития, осуществляющие при непосредственном взаимодействии с клиентом, лицом к лицу.

В отличие от психиатра или психолога, специалист по социальной работе пытается воздействовать на человека и на ситуацию, с результатом найти гармонию между ними.

Работа с индивидуальным случаем проводится на основе принципов:

1. Каждый клиент – это личность, способная к изменениям и развитию как под воздействием внутренних, интенциональных факторов, так и внешних условий жизнедеятельности;

2. Отношения клиента с социальным работником не постоянны и в процессе работы могут изменяться;

3. Отношения клиента с его социальным окружением не постоянны и могут быть подвержены изменениям;

4. Оказываемая клиенту помощь должна учитывать индивидуальность клиента, его социально-экономическое положение в обществе, национальную и социальную принадлежность, специфику отношений с другими людьми;

5. В процессе оказания помощи происходит коррекция поведения клиента, изменяется его мировоззрение [31, с.256].

Применяя метод индивидуальной социальной работы, у клиента есть свои права. В связи с этим, специалисты по социальной работе руководствуются общепринятыми нормами:

1. Клиент индивидуален;
2. Право на выражение своих чувств;
3. Право на управляемое эмоциональное участие;
4. Право не быть оцененным;
5. Право делать самостоятельный выбор и принимать самостоятельные решения;
6. Право на конфиденциальность [56, с.65].

Применяя метод индивидуальной работы, формируются определенные принципы, запрещающие специалисту по социальной работе в определенных случаях попадать под влияние и мнение клиента, поскольку это нанесет ему вред, ограничит степень его самостоятельности. Среди этих правил можно выделить:

1. Никогда не помогайте третьему лицу — тому, кого вы не видели и с кем не беседовали о сложившейся ситуации;
2. Никогда не верьте, что человек беспомощен;
3. Не принимайте решения за другого человека и не пытайтесь убедить человека сделать выбор по вашему желанию [57, с.28].

При этом особое внимание уделяется изучению личной истории клиента, именно в ней начинают искать начало возникновения причин, которые привели

человека к сложной жизненной ситуации, в которой он находится. Основной упор в деятельности специалиста по социальной работе делается на создание условий, в которых происходит осознание и переосмысление клиентом личного опыта с последующим вынесением из него необходимых жизненных уроков.

Психосоциальная теория направляет специалиста по социальной работе осуществлять свою деятельность одновременно с клиентом и сложившейся ситуацией, уделяя особое внимание отношению клиента к ней, так как ситуация определяет способ видения людьми своих проблем, способ реагирования, ресурсы, которые можно использовать в решении данных проблем. Ресурсы самого клиента, относят и ресурсы его ближайшего социального окружения.

Сообщество вовлекается в систему социальной работы с индивидами в качестве особой цели и ценности в контексте, в котором социальная работа существует. Специалист по социальной работе действует согласованно с медицинскими или пенитенциарными учреждениями, на периферии этих организаций. Его функция заключается в том, чтобы облегчить процесс выхода индивида из соответствующего учреждения и решения его проблем в последующий период [29, с.325].

Таким образом, социальная работа имеет дело не столько с проблемами функционирования подобных учреждений как таковых, сколько с поддержанием связей человека, находящегося в них, с внешним миром в лице его близких или друзей, конечно, если эти связи не носят асоциального характера.

Задача работы с индивидуальным случаем – организация самопомощи, то есть специалист по социальной работе решает задачу научить клиента справляться с его жизненными проблемами самостоятельно, грамотно используя ресурсы, предоставляемые системой государственных и частных организаций и учреждений [9, с.35].

Существуют специфические черты при применении метода индивидуальной социальной работы, такие как особенности работы с клиентом

в процессе изменения, интервьюирование, заключение контракта, динамика взаимодействия с клиентом и другое.

#### 1. Процесс изменения или вмешательства.

Метод индивидуальной социальной работы осуществляется в ситуации «тет-а-тет», когда специалист по социальной работе решает личностные и социальные проблемы клиента. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы могут быть: эмоциональные, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве и в образовательных учреждениях, потеря работы и др.

В данной ситуации предполагаются определенные специфические отношения между специалистом по социальной работе и клиентом. В помогающем индивидуальном процессе планируется не только определенная процедура взаимодействий, но выдвигаются требования к ролям социального работника, определенным знаниям о клиенте, необходимым для работы в системе «тет-а-тет» [27, с.65].

Взаимодействие в индивидуальной работе со случаем происходит через систему последовательных действий. После заключения контракта специалиста по социальной работе и клиента, начинается осуществление системы последующих действий.

#### 2. Контракт

Помощь, которую оказывает специалист по социальной работе клиенту, имеет договорной характер, так как стороны вступают в отношения, предусматриваемые законодательством и имеют финансовую основу. Клиент может иметь право на бесплатное или платное социальное обслуживание, которое регламентируется соответствующим законодательством РФ. Таким образом, правовая база деятельности специалиста по социальной работе формирует основания для заключения контракта с клиентом в отношении реализации адекватной помощи в соответствии с функциями социальной службы.

С другой стороны, контракт для клиента несет определенную степень защиты, дает основание для иска в случае нарушения его прав, определяет его место в системе взаимоотношений со специалистом по социальной работе.

В индивидуальной практике социальной работы принято, что клиент, как и специалист по социальной работе, несет ответственность за процесс изменения ситуации, что он активный участник терапевтического процесса.

Таким образом, социальный контракт в системе взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента есть соглашение относительно взаимных обязательств, задач, целей и операциональных процедур, которые должны быть выполнены в процессе терапевтического контакта.

В практике социальной работы выделяют предварительные контракты, в которых клиент знакомится с теми видами помощи, которые ему необходимы, чтобы помочь в дальнейшем найти решение в сложившейся ситуации. Исполнение данного контракта ограничивается временными рамками, соблюдается принятие взаимных обязательств и обязанностей между сторонами [59, с.111].

Независимо от психологического подхода к пониманию личности можно выделить общие элементы цикла помощи клиенту:

- установление первичной коммуникации (эмоциональный и интеллектуальный контакт);
- изучение и анализ проблемной ситуации;
- определение целей и задач совместной работы;
- видоизменение взаимоотношений индивида с социальным окружением и/или самим собой;
- оценка прогресса и результат совместной работы.

Индивидуальный подход реализуется через беседы, консультирование, привлечение специалистов и др.

Для эффективности данного метода важно учитывать присутствует ли установка на необходимость оказания именно индивидуальной помощи,

обладает ли специалист по социальной работе необходимым уровнем психолого-педагогической подготовки, а также возрастные, личностные, индивидуальные особенности клиента.

Метод индивидуальной социальной работы особенно оправдан в определении перспектив, в адаптации к реальности, преодолении стрессов, приобретении коммуникативных умений, в самопознании и самопринятии.

Традиционно специалисты по социальной работе осуществляют подходы в соответствии с моделями индивидуальной работы: интеракционистской, поведенческой, когнитивной, гуманистической и т.д. Репертуар различных вмешательств, всё время изменяется и модернизируется [15, с.96].

Так, поведенческие методы индивидуальной работы направлены на поддержание или корректировку необходимого поведения и могут включать следующие вмешательства:

1. Стимулирование положительного поведения и закрепление его через похвалу, внимание, награду;
2. Репетиция поведения, проигрывание трудных для клиента ситуаций, анализ возникших проблем;
3. Систематическое развитие адаптивных моделей поведения с целью преодоления различных беспокойств;
4. Дифференциальное закрепление поведения, комбинирование стимулов - от положительных до полного игнорирования;
5. Обучение поведению, сочетающее техники игры, формирования навыков позитивного поведения, положительного закрепления и решения домашних задач.

Познавательные методы могут использоваться, когда оценка ситуации показывает, что улучшение в социальном функционировании произойдет в том случае, если произойдут изменения в познавательных процессах.

Также, применяется в деятельности специалиста по социальной работе, специализирующегося в микрорайоне, метод групповой социальной работы.

Целью метода групповой социальной работы является оказание помощи клиенту через передачу группового опыта для развития его физических и духовных сил, формирования социального поведения. Для достижения реализации данной цели можно за счет организации групповой деятельности и социальной активности членов группы в достижении общезначимых целей, расширения сферы индивидуального опыта и самосознания в интенсивном общении, либо включения группы в продуктивную творческую деятельность [22, с.165].

Реализация метода групповой социальной работы зависит от целей и задач группы. В практике социальной работы выделяют различные группы: категория социокультурных групп составляют группы восстановления, группы восстановления умений, образовательные группы, группы самопомощи. Помимо этого, существуют еще терапевтические группы, деятельность направлена на разрешение психосоматических и экзистенциальных проблем.

В зависимости от целей группы позиция специалиста по социальной работе может быть различной. Если группа ориентирована на достижение каких-либо общезначимых в широком правовом и гражданском контексте целей. Например, открытие спортивной площадки в микрорайоне, то специалист по социальной работе выступает в роли организатора и координатора внешних связей группы.

Если целью группы является расширение сферы самосознания и индивидуального опыта за счет интенсивного и рефлексивного общения (например, тренинг коммуникативных навыков), то в этом случае специалист по социальной работе посредник внутригруппового взаимодействия.

Методами групповой работы могут выступать:

1. Собрание – заранее подготовленное мероприятие с определенными вопросами, с назначенным местом и временем [4, с.1051].
2. Формирование групп самопомощи – разновидность общественных объединений с целью совместного решения проблем.

Следующий метод, который используется в работе специалиста по социальной работе в микрорайоне – метод общинной социальной работы.

Этот метод основан на взаимодействии социальных служб или специалиста по социальной работе с представителями различных общественных групп и организаций на местном, региональном или федеральном уровне.

Община – сложная социально-экономическая, культурно-историческая система групповой общности людей. Она выполняет ряд функций по отношению к ее членам: социализации, взаимоподдержки, производства и распределения благ, социального контроля, то есть всего того, что направлено на развитие жизненного сценария общины и личности [58, с.53].

Приоритетные задачи общинной социальной работы:

- развитие социальных связей в местной общине и организация системы взаимопомощи и кооперации определенной общности людей;
- разработка, внедрение и оценка эффективности различных социальных программ и планов деятельности различных организаций, связанных с вопросами социального благосостояния населения.

Реализация этих задач направлена на достижение главной цели – активизация развития общности и улучшение модели ее жизнедеятельности.

Основные принципы реализации метода общинной социальной работы:

- доступность сервиса;
- активное сотрудничество потребителей и сервиса помощи;
- межведомственный подход;
- поддержка и развитие новых инициатив;
- децентрализация контроля над бюджетом;
- подвижность [10, с.46].

Формы реализации метода общинной социальной работы различны.

Для реализации данного метода специалисту по социальной работе приходится выполнять целый спектр ролей: адвоката, эксперта, социального

ориентира, что требует широкой теоретической и практической подготовки. Особенно актуальны умения организации и проведения социологических исследований и социально-психологические методы работы. Решение проблем общины требует комплексного вмешательства специалистов – врачей, юристов, психологов и др.

Кроме того, методы социальной работы во многом обуславливаются спецификой объекта, направленную на деятельность специалиста по социальной работе, а также – специализацией специалиста по социальной работе, структурой социальных и других служб, поэтому в процессе деятельности органов социальной защиты выделяют: социально-экономические, организационно-распорядительные и психолого-педагогические методы.

Социальной работе с микросредой сообщества отводится особое место, поскольку сообщество служит промежуточным звеном между макросистемой общества в целом и микросистемой семейной и личной поддержки. Для индивида же именно эта промежуточная система образует естественную опору в случае потери семьи или ближайшего окружения, а также является источником обогащения его жизни за счет дополнительных социальных контактов [28, с.139].

В рамках сообщества возможно сочетание формальных и неформальных видов оказания социальной помощи. Если у граждан существует возможность выбора, то они предпочитают, чтобы в случае нужды им оказывалась помощь на дому и близкими людьми. Лишь при отсутствии такой возможности они соглашаются отправиться в официальное учреждение на попечение платного персонала. Для государственной системы обслуживания это выгодно потому, что содержание человека в стационаре обходится дороже, чем уход за ним на дому. Сама система социальных связей складывается так, что общество поощряет естественное для человека предпочтение неформальных видов помощи. Неспособность обеспечить себя и свою семью воспринимается как

нечто постыдное. Степень осуждения может варьироваться от общества к обществу, но этот момент практически всегда существует. Подобные установки отражают характерную для социальной организации систему межличностных отношений и отношений власти, поддерживают ее и поддерживаются господствующей системой взглядов на общество. В случае отсутствия семьи как основного источника заботы о человеке активизируются другие типы межличностных связей. Сообщество, будучи инструментом организации связей, такого рода, облегчает ориентацию индивида в этой сложной системе, складывающейся спонтанно, но в определенной мере поддающейся и планомерному формированию. Социальная работа на уровне сообщества представляет собой возможные каналы преднамеренного воздействия на этот важный элемент социальной организации.

С сообществом применяются различные формы социальной работы, они разнообразны и ориентированы на различные аспекты его жизнедеятельности. Но, все они стараются поощрять и использовать активное участие в решении проблем членов самого сообщества, следовательно, это добровольческое движение и развитие гражданских инициатив.

Известно направление социальной работы, ориентирующееся на «соседскую жизнь», определяющую сообщество через характеристики повседневной активности в ее чисто спонтанных формах. Деятельность специалиста по социальной работе заключается в поддержании и стимулировании подобных контактов между людьми, поскольку естественно складывающиеся межличностные отношения служат залогом поддержания здорового микросоциального климата [11, с.58].

Социальная работа ориентируется на «действия внутри сообщества», зарождающиеся спонтанно, но имеют более организованный характер, например, оборудование детской площадки или создание совета микрорайона по инициативе жителей. Деятельность специалиста по социальной работе направлена на стимулирование и поддержание, в том числе финансовое, таких

местных инициатив, ибо они способствуют сплоченности и решению насущных проблем сообщества. Внутренняя активность сообщества по решению собственных проблем выгодна для государства, сводящаяся к минимальной необходимости его вмешательства.

Другим направлением выступает «развитие сообщества», которое предполагает непосредственное сотрудничество добровольцев и специалистов по социальной работе в деле активизации различных сторон местной социальной жизни. В рамках местной социальной политики программы развития сообществ рассматриваются как важный момент улучшения их жизнедеятельности, и как способ управления этими процессами, достижения тех целей, которые важны для центра, но не обязательно полностью разделяются местными жителями.

Социальная работа в рамках местной политики предполагает реализацию исходящих извне политических инициатив и представляет собой комплекс программ, направленных на достижение с помощью вовлечения местного населения заданных извне целей и консолидацию усилий на совместном решении общесоциальных проблем. Создаются народные дружины охраны порядка, оказывающие помощь полиции в осуществлении ее функций. Они реализуют местные программы, которые широкомасштабны, и не направлены на удовлетворение потребностей конкретного сообщества. В них присутствуют моменты, учитывающие интересы местных жителей, нередко предполагается их активное участие [34, с.333].

Специалист по социальной работе должен максимально стимулировать оказание помощи и поддержки со стороны сообщества инвалидам, одиноким престарелым и другим нуждающимся в решении их проблем. Также можно отнести идею создания неформальной системы индивидуальной помощи людям, нуждающимся в долговременном уходе, силами самого сообщества.

Методы общинной работы:

Митинг – мероприятие, посвященное обсуждению актуальных проблем, участник в праве самостоятельно решать присутствовать до конца либо покинуть раньше данное мероприятие [46, с.34].

Массовые акции – привлечение людей к какой-то кратковременной деятельности, посвященной решению конкретной социальной задачи, участие добровольное, бесплатное.

Паблик-релейшен – методы, нацеленные на установление информационных коммуникаций между общественностью и социальными службами, другими организациями для профилактики и решения социальных проблем.

Клубная деятельность – форма добровольческих объединений, в елях организации свободного времени участников [7, с.48].

Социальная работа как деятельность по гармонизации человеческих отношений, по оказанию различных видов помощи различным категориям населения неразрывно связана с общением как процессом передачи информации, восприятием и пониманием людей друг другом. Специалист по социальной работе в микрорайоне является для своих клиентов единственным человеком, с которым можно поговорить, ведь он готов и способен разрешить проблему клиента.

Деятельность специалиста по социальной работе в микрорайоне заключается в постоянном контакте с людьми, в непосредственном общении с ними. Все задачи, стоящие перед ним, решаются посредством общения. Создание доброжелательной обстановки и выбор правильного способа поведения и общения позволит специалисту по социальной работе в микрорайоне понравиться людям и склонить их к своей точке зрения. От этого и зависит эффективность его деятельности.

Таким образом, проанализировав научную литературу, мы выделили восемь основных направлений социальной работы с неполной семьей, такие

как: предоставление гуманитарных услуг; организация консультаций, социальная деятельность и другие.

Одним из самых актуальных направлений деятельности специалиста по социальной работе является защита интересов жителей микрорайона, связанных с улучшением обслуживания жилищного фонда, школ, улучшения качества придомовых территорий. Не менее важным являются методы индивидуальной работы с клиентом, которые позволяют выявить истинные проблемы клиента, проанализировать его состояние и оказать социальные услуги для решения и улучшения жизненной ситуации. Приоритетной группой клиентов являются несовершеннолетние граждане, особенно воспитывающиеся в неполных семьях.

### **Вывод по Главе 1**

За последние двадцать лет число неполных семей увеличилось. Все больше детей рождаются вне брака. Эта тенденция негативно сказывается на уровне жизни населения в целом.

В литературе неполная семья рассматривается такими учёными, как Т.А. Гурко, З.Х. Каримовой, Е.В. Кузнецовой, Б. Нусхаевой, Т.Н. Поддубной, Л.И. Савиным, и другими. Изучив их исследования, мы сделали вывод, что специфика неполных семей заключается в плохом материальном положении, особенно матерей-одиночек. Дети из неполных семей часто остаются, предоставлены сами себе, пока матери находятся на работе, что нередко ведёт к девиантному поведению ребёнка. Причиной этого также является недостаток родительского влияния и эмоционального контакта с ними.

Неполные семьи сталкиваются с рядом различных проблем, таких как: социальные, экономические, медицинские, психологические и другие, поэтому неполная семья относится к группе риска и нуждается в помощи со стороны социальных служб.

Создание специальных учреждений, разработка различных программ, деятельность специалистов по социальной работе в поиске решения проблем неполной семьи обеспечивают поддержку ее членам. Именно специалист по социальной работе на основе Законодательства РФ призван помогать нуждающимся категориям населения, к которым относится неполная семья, и максимально улучшать положение семьи в обществе, помогая в воспитании детей.

Самыми актуальными направлениями социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей является предоставление гуманитарных услуг: специалист по социальной работе облегчает процедуры получения социальных услуг, так как он обладает информацией каким образом решают свои проблемы и удовлетворяют потребности группы данного микрорайона. Укрепляет системы помощи в микрорайоне, то есть специалисты по социальной работе анализируют какую роль оказывают неформальные помощники в жизни своих клиентов; создают дополнительные службы, которые способствуют сотрудничеству и обмену информацией. Также, специалист по социальной работе развивает связи между неформальными и профессиональными структурами. Сотрудничество улучшает работу системы гуманитарного обслуживания и использования фондов.

Данные направления социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей позволяют лучше оценивать жизненную ситуацию и применять верные методы в работе специалиста по социальной работе с получателем услуг.

## **Глава 2. Опыт организации социальной работы с несовершеннолетними из неполных семей в условиях специализированного учреждения**

### **2.1. Анализ социальной работы с несовершеннолетними в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района**

В настоящее время растет число граждан, нуждающихся в социальном обслуживании и находящихся в социально опасном положении.

Существуют множество специализированных учреждений, которые осуществляют свою деятельность по оказанию социальных услуг населению. Стремясь облегчить участь детей, попавших в тяжелые социальные условия, создаются такие социальные учреждения, как социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних.

На территории Белоярского Городского Округа создан социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, который является наиболее перспективным в общей системе социозащитных детских учреждений, так как позволяет комплексно решать проблемы коррекционно-реабилитационной работы, ориентируя ее как на самого ребенка, нуждающегося в социальном обслуживании, так и на среду, в которой он находится, в том числе и на родную семью.

Данное учреждение обслуживает 45 населенных пунктов площадью 1312,3 км<sup>2</sup> и это единственное социальное учреждение по оказанию социальных услуг на территории Белоярского Городского округа [50].

Центр осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

- реабилитационные услуги несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- консультативная помощь по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.
- реабилитационные услуги совершеннолетним гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.
- срочное социальное обслуживание граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке [37].

Персонал учреждения состоит из директора, заместителя директора, специалиста по социальной работе, социального педагога, педагога-психолога, юриста, воспитателя, медицинской сестры и другие.

Дети попадают в центр самым различным способом: приходят сами, их приводят работники милиции, направляют органы управления образованием и др. В основном это дети и подростки, утратившие по различным причинам семейные, родственные связи, выброшенные из семей, оставшиеся без попечения родителей. У детей, поступающих в центр, нередко отмечаются бедность интеллектуальной сферы, неразвитость учебных навыков и умений, отсутствие навыков общения, логического мышления и творческого воображения. В силу бесконтрольного поведения со стороны родителей некоторые дети значительно отстают в программе обучения общеобразовательной школы.

Специалист по социальной работе создает базу данных о различных категориях граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, используя информацию органов опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних, сельских советов, территориального учреждения здравоохранения.

Численность обслуживаемого контингента на 1 января 2016 года в социально-реабилитационном центре 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.

Таблица 1

Обслуживаемое население в ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района»

Название категории несовершеннолетних	Количество Детей
- дети-инвалиды	164
- дети из многодетных семей	81
- дети из малообеспеченных семей	79
- дети, воспитываются 1 родителем (мать, отец)	107
- дети, находящиеся под попечительством	33
- дети, находящиеся под опекой	67
- дети, проживающие в приемных семьях	13
- дети, состоящие на учете в ПДН	49
- дети, обучающиеся в школе / работающие	198
- дети, обучающиеся в ПТУ, колледже, ВУЗе	14
- дети, имеющие проблемы в обучении	59
- дети, не посещающие детский сад (неорганизованные дети)	67
- дети, проживающие в благоустроенном жилье	124
- дети, проживающие в неблагоустроенном жилье	195
- семьи, находящиеся в социально опасном положении	63
- несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении	39

- семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации	36
- несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации	38

Мы наблюдали, как совместно с представителями органов опеки и попечительства, комиссией по делам несовершеннолетних специалисты по социальной работе центра посещают неблагополучные семьи, обследуют жилищно-бытовые условия, налаживают контакты с родителями детей и др.

Деятельность специалиста по социальной работе в социально-реабилитационном центре с несовершеннолетними из неполных семей заключается во введении личного социального паспорта воспитанника; приема документов для определения в центр ребенка; участие в консилиумах, на которых определяет социальный статус ребенка и семьи, пути решения сложившейся в ситуации семье; консультирование родителей по различным вопросам, таких как: оформление документации по гражданству, на материальная помощь в центр социального обслуживания, на трудоустройство.

Также, они собирают документы о приостановлении выплат детских пособий родителям детей, находящихся в центре; участвуют в судебных заседаниях по лишению родительских прав. Консультации с родителями ведутся в основном по инициативе специалиста по социальной работе.

Специалист по социальной работе ведет карту семьи, где записываются сведения о составе семьи, ситуация в семье, проведенная работа и др., работает по индивидуальной программе с семьей.

Проводятся консилиумы, на которых специалисты Центра совместно разрабатывают и утверждают индивидуальные и групповые программы реабилитации и адаптации клиентов. Вводятся новые формы и методы оказания социальных услуг, что влияет на эффективность работы социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района.

Учреждение сотрудничает со средствами массовой информации, через рекламу социальных услуг ведет пропаганду идей укрепления и поддержки

семьи.

В Центре функционирует 4 отделения:

1. Консультативное отделение;
2. Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
3. Отделение сопровождения замещающих семей;
4. Отделение психолого-педагогической помощи.

В соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52888-2007 «Социальные услуги детям» данные отделения предоставляют 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 [6].

Рассматривая Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52885-2007 «Социальные услуги семье» выявили какие социальные услуги предоставляются 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 [12].

Наблюдали за деятельностью отделений социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района.

Консультативное отделение – фундамент учреждения, в котором проводится первоначальная работа с клиентами, осуществляется адаптация и реабилитация клиентов, нуждающихся в социальном обслуживании, посредством предоставления социальных услуг, а также реализации прав клиентов на защиту и помощь со стороны государства.

У данного отделения есть цель – защитить права и интересы граждан, адаптировать в обществе путем содействия в решении социальных, педагогических, психологических и юридических вопросов.

В нем проводятся профилактические работы с несовершеннолетними и их родителями, внедряются различные формы работы, направленные на раннюю профилактику социального сиротства и отказов от новорожденных. Специалисты осуществляют раннюю профилактическую работу, в том числе через деятельность раннего вмешательства, ориентированную на работу с будущими родителями. Оказывают социальную помощь детям-инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, организуют подготовку кандидатов в замещающие родители, к приему в свою семью на воспитание этих детей. Ведутся консультативные приёмы всех категорий граждан по вопросам социального обслуживания и предоставлению информации о содержании оказываемых услуг [38].

В консультативном отделении проводится межведомственное взаимодействие центра с органами и учреждениями социальной защиты, внутренних дел, занятости, образования, здравоохранения, миграции для выявления причин и факторов социального неблагополучия семей и несовершеннолетних, что способствует установлению социального диагноза,

прогнозу потребностей клиентов в различных видах и формах социального обслуживания через анализ первичной информации.

Специалисты отделения предоставляют необходимые социальные услуги через конкретные виды и формы социальных услуг, оказывают помощь в реализации возможностей по преодолению сложных жизненных ситуаций через социальный патронаж, консультирование, анкетирование семей, реабилитацию и поддержку, работу по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защиту их прав.

Консультативное отделение повышает психологическую культуру населения в сфере межличностного, семейного, родительского общения, создает атмосферу взаимопонимания, поддержки и уважения, а также благоприятный климат в семье.

В учреждении, помимо консультативного отделения существует отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних. Оно осуществляет социальное обслуживание семей, несовершеннолетних нуждающихся в социальном обслуживании, склонных к ассоциативным поступкам и противоправному поведению и комплексное решение проблем их социальной реабилитации (адаптации), социальной помощи детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, для предотвращения раннего сиротства и отказов от новорождённых [13].

В своей профессиональной деятельности специалисты ОПБН занимаются предупреждением 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 РФ. Осуществляются социальные патронажи и дальнейшее сопровождение семей. Специалист по социальной работе разрабатывает индивидуальные и групповые программы социальной

реабилитации и адаптации семьи и детей, программы социальной адаптации и реабилитации несовершеннолетних, вернувшихся из воспитательных колоний и учебно-воспитательных учреждений открытого типа.

Также, осуществляются профилактические работы с родителями несовершеннолетних, которые находятся в воспитательных колониях и учебно-воспитательных учреждениях закрытого типа. Специалисты ведут профилактические беседы с клиентами и мероприятия по предотвращению социального сиротства и отказов от новорождённых.

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.

Ведется межведомственное взаимодействие 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.

Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних позволяет решить 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 [40].

Ведется социальный патронаж и дальнейшее сопровождение семей, в которых есть дети с ОВЗ и граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, из этого заполняется банк данных учета таких клиентов. При

работе специалиста по социальной работе с семьей, оформляется протокол официального предупреждения об обязанностях родителей по воспитанию детей, где содержатся статьи Семейного Кодекса Российской Федерации. В статье 63-65 СК РФ прописываются права и обязанности родителей по воспитанию и образованию детей, по защите прав и интересов детей, осуществление родительских прав, а в статье 69 написаны причины, по которым происходит лишение родительских прав (Приложение 1).

Реализуется деятельность по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в том числе индивидуальной профилактической работы, в пределах полномочий, предусмотренных действующим законодательством.

Специалисты организуют досуговую деятельность клиентов, для этого создаются различные клубы и кружки по интересам, они способствуют развитию их творческих способностей и повышению личного и социального статуса.

Также способствует получению профессионального образования и дальнейшему трудоустройству несовершеннолетним. Проводит профилактические беседы и тематические мероприятия по предотвращению социального сиротства и отказов от новорожденных.

И завершающим отделением Центра является отделение сопровождения замещающих семей, в нем реализуется комплексное оказание социальных услуг в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения в Свердловской области.

Специалисты отделения выявляют несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, включая обследование условия жизни таких несовершеннолетних граждан и их семей.

Происходит подбор и подготовка граждан, готовых 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 [41].

Отделение занимается подготовкой, утверждением и представлением 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 специалисту необходимо выявить факт надлежащего/ненадлежащего исполнения опекуном/попечителем своих обязанностей в качестве законного представителя несовершеннолетнего подопечного: материально-бытовые условия проживания и содержания несовершеннолетнего, его здоровье, занятость или образование [14].

Также занимается развитием информационного и рекламного пространства, пропагандирует семейные формы жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляет повышение престижа опекунской/приемной семьи с социально-положительным потенциалом.

Содействует сплочению опекунских/попечительских семей, в повышении культуры семейных отношений и в создании благоприятных условий для воспитания детей в семье, развитию творческого и культурного потенциала опекунской/приемной семьи и вовлечении ее в активную социально-культурную деятельность.

Осуществляется социальный патронаж несовершеннолетних, которые находятся под опекой или попечительством строго по графику, заранее составленному заместителем директора учреждения и согласованному с директором учреждения.

Ведется сопровождение семей с опекаемыми (подопечными) несовершеннолетними, по месту их постоянного проживания. Организуется

деятельность «Школа опекунов или попечителей, приемных родителей, усыновителей».

Происходит оказание социально-психологической, социально-педагогической, социально-правовой услуги и иной помощи несовершеннолетним, их законным представителям с целью ликвидации трудной жизненной ситуации в семье.

Специалист выявляет причины, возникшие в опекаемой/попечительской семье, по месту работы или учебы,

Происходит межведомственное взаимодействие с другими структурами, что способствует полноценной работе специалистов учреждения. Сотрудничая с центром занятости Свердловской области, специалист может поспособствовать в трудоустройстве несовершеннолетних, находящихся под опекой/попечительством или оставшихся без попечения родителей. Организуется специалистами досуговая деятельность, что способствует развитию творческих способностей несовершеннолетних. Предоставляется информационная помощь о порядке работы государственных и иных форм деятельности организаций, предприятий, учреждений.

Разрабатываются и реализуются социально значимые программы и проекты, которые направлены на сопровождение несовершеннолетних, находящихся под опекой/попечительством. На каждого клиента составляется индивидуальная программа, в которой прописываются какие виды услуг, предоставляются данному клиенту.

В деятельности специалистов по социальной работе существует алгоритм организации работы с неполной (неблагополучной) семьей. Он делится на несколько этапов:

1 этап. Изучение семьи и осознание существующих в ней проблем, изучение обращений семьи за помощью, изучение жалоб жителей (соседей).

2 этап. Первичное обследование жилищно-бытовых условий проблемной семьи.

3 этап. Знакомство с членами семьи и её окружением, беседа с родителями, оценка условий их жизни.

4 этап. Знакомство с теми службами, которые уже оказывали помощь семье, изучение их действий, выводов.

5 этап. Изучение причин неблагополучия семьи, её особенностей, её целей, ценностных ориентаций.

6 этап. Изучение личностных особенностей членов семьи.

7 этап. Составление карты семьи.

8 этап. Координационная деятельность со всеми заинтересованными организациями (образовательные учреждения, дошкольные учреждения, Центр социальной реабилитации детей и подростков, Центр защиты семьи, приюты, детские дома, инспекция по делам несовершеннолетних, комиссия).

9 этап. Составление программы работы с (неполной) неблагополучной семьей.

10 этап. Текущие и контрольные посещения семьи.

11 этап. Выводы о результатах работы с (неполной) неблагополучной семьей (Приложение 2).

Специалист по социальной работе не должен брать функций воспитания, заботы о детях, подменяя родителей, так как это порождает пассивную иждивенческую позицию членов семьи.

Специалисту по социальной работе, работающему с семьей группы риска необходимо сосредоточить усилия на четких, конкретных целях. Обсудить и разработать конкретные меры для того, чтобы родители приняли решение о возврате ребенка в семью.

Наблюдали, какие программы в своей работе специалисты по социальной работе используют:

1. Программа профилактики жестокого обращения с детьми социальной реабилитации детей, пострадавших от насилия и преступных посягательств, и их семей в Белоярском районе Свердловской области.

Актуальность проблемы жестокого обращения с детьми связана с тем, что насилие в отношении детей или пренебрежение их основными потребностями оказывают негативное влияние на развитие, здоровье и жизнь ребенка, нарушают его социализацию, порождают безнадзорность и правонарушения несовершеннолетних.

Данная программа предназначена для специалистов ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района», занимающихся реабилитацией и профилактической работой по данному направлению.

В основе программы научные труды ведущих ученых, которые занимаются социальной реабилитацией пострадавших от насилия и разработкой практикующих специалистов.

В основе Программы материалы, представленные специалистами Центра, деятельность заключающихся в проведении профилактических мероприятий по предотвращению жестокого обращения с детьми, социальной реабилитации детей, пострадавших от насилия и преступных посягательств, и их семей в Белоярском районе Свердловской области.

В Программе дается понятие насилию, раскрываются виды насилия, их основные проявления. Представлена система комплексных мер по работе с детьми, подвергшимися жестокому обращению и преступным посягательствам: алгоритм действий специалистов при различных уровнях жестокого обращения, модель системы работы с детьми, подвергшимися жестокому обращению и преступным посягательствам. Изложены методы и технологии психологической и социально-педагогической реабилитации детей и подростков.

Целями программы являются:

- формирование в обществе нетерпимого отношения к различным проявлениям насилия по отношению к детям;
- повышение информированности детей о возможных рисках и опасностях;

- повышение ответственности родителей за действия, направленные против детей;
- обеспечение реабилитации детей, ставших жертвами насилия и преступных посягательств.

Реализация программы позволяет снизить численность детей, изъятых у родителей при непосредственной угрозе жизни или здоровью детей; снизить численности родителей, лишенных родительских прав в связи с жестоким обращением с детьми; снизить численности несовершеннолетних, потерпевших от преступных посягательств; снизить численности несовершеннолетних, в отношении которых совершены преступления против жизни и здоровья, а также численности несовершеннолетних, в отношении которых совершены преступления против половой неприкосновенности и половой свободы личности и несовершеннолетних, вовлеченных в совершение преступлений и антиобщественные действия и др.

## 2. Программа профилактики правонарушений несовершеннолетних «Проводник».

Программа направлена на предупреждение рецидивной преступности среди несовершеннолетних условно осужденных через создание условий для развития личности подростка, профилактики и коррекции социально-психологической дезадаптации и развитие ценностно-смысловой сферы и принятия на себя ответственности за свою жизнь.

В данной программе ведется:

1. Помощь в решении актуальных проблем социальной адаптации условно осужденных несовершеннолетних.
2. Диагностика и развитие у условно осужденных подростков социальных навыков, рефлексии, самостоятельности в решении проблем, планирование своей жизни, прогнозирование последствий своих действий.
3. Составление методических пособий, буклетов для специалистов,

работающих с условно осужденными и вернувшимися из исправительных учреждений.

Программа рассчитана на срок 6 месяцев. По результатам работы будет составлена психолого-социальная характеристика конкретного подростка и приложена к личному делу.

В этот период несовершеннолетний обязан посещать специалистов Отдела по индивидуальному графику: специалист по социальной работе, психолог, юрист.

Также предусмотрены групповые формы работы – тренинги, направленные на развитие социальных навыков, навыков контроля над эмоциональным состоянием, толерантности и терпимости, повышение образовательного уровня, планирование самостоятельной жизни, профилактику аддиктивного поведения, избегание потенциально опасных ситуаций, профориентационную работу и др.

Специалист по социальной работе в своей деятельности использует формы работы, как индивидуальные консультации; групповые, то есть тренинги, лекции, беседы; социальный патронаж; заполнение рабочей тетради несовершеннолетнего «Твой проводник».

Социальный патронаж является одной из основных форм социальной работы. Он заключается в оказании комплексной помощи клиенту в преодолении кризисной ситуации и проводится при сотрудничестве с ним и добровольном согласии с момента обращения в службу до обретения им способности решать свои проблемы самостоятельно.

Патронаж осуществляется при добровольном желании клиента решить свою проблему сотрудничая со специалистом по социальной работе, и при том, когда клиент не может самостоятельно решить свою проблему без постороннего вмешательства и оказания помощи.

Рабочая тетрадь «Твой проводник» – основной компонент реабилитационного процесса несовершеннолетних.

Программа охватывает большое количество несовершеннолетних правонарушителей путем создания механизма обязательного прохождения курса реабилитационных мероприятий по направлению суда.

Анализируя деятельность отделений, можно сделать вывод, что существуют единые функции учреждения, такие как:

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.

Все это способствует полноценной работе специалистов Центра.

Таким образом, изучив деятельность специалиста по социальной работе в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних Белоярского района, мы обнаружили ряд недостатков:

1. Деятельность в основном направлена на решение сложившейся проблемы в семье, недостаточно используется профилактическое направление в деятельности;
2. Не проводится социальная диагностика проблемной семьи, ближайшего окружения, не всегда выявляются причины, истоки проявления трудных жизненных ситуаций в семье;
3. Слабо организовано взаимодействие с общественными структурами в сельских советах.

Исходя из того, чтобы удостовериться в правильности выявленных достоинств и недостатков работы центра с несовершеннолетними, мы провели исследование на тему: «Анализ удовлетворенности оказания социальных услуг

в учреждениях социального обслуживания семьи и детей в Свердловской области».

## **2.2. Результаты анкетирования родителей несовершеннолетних**

В жизни каждого человека случаются такие ситуации, с которыми он либо справляется самостоятельно, либо пренебрегает помощью других людей. В нашей стране создаются социальные учреждения, которые помогают людям, оказавшимся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации не отчаиваться, найти решение и двигаться дальше к намеченным целям. Каждое такое учреждение предоставляет услуги населению. А клиент уже сам решает, воспользуется ли он ими или нет. Качество обслуживания играет важную роль, так как от этого зависит престиж организации, численность обслуживаемого контингента и др. Оценить обслуживание данных социальных учреждений способно то население, которое в нем обслуживалось или обслуживается. В данном случае это родители несовершеннолетних детей, состоящих на учете в Центре.

Исследование на тему «Анализ удовлетворенности оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей в Свердловской области» проводилось на базе государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» в период с 18 января по 14 февраля 2016 года (Приложение 3).

В данном исследовании приняло участие 30 человек – родители несовершеннолетних, состоящих на учете в учреждении.

Цель данного исследования: выявить степень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей Свердловской области.

В качестве эмпирического исследования мы воспользовались методом – анализ документов.

Из общего числа респондентов можно сделать вывод о том, что качество обслуживания государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» находится на высоком уровне. Рейтинг данного учреждения составляет 8,5 баллов, а в процентном соотношении – 85,86% [39].

Следовательно, Центр является актуальным, социально значимым для населения.

Свою деятельность Центр организует в 45 населенных пунктах Белоярского городского округа.

Численность обслуживаемого населения на 1 января 2016 года составляет 1959 человек, из них 386 семей и 458 несовершеннолетних. Для наглядности результатов анкетирования мы преобразовали их в диаграммы.

Первое, что мы выяснили, это какое количество раз граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании, обращались в данное учреждения социального обслуживания за получением социальных услуг (Рисунок 1).

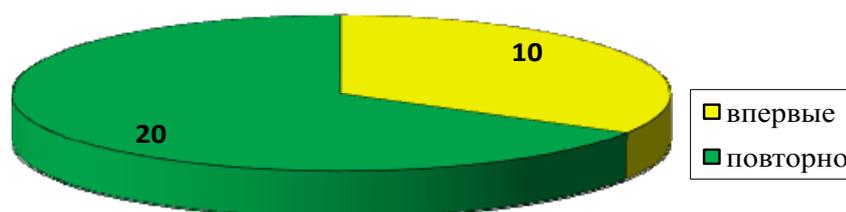


Рис. 1. Количество обращений получателей социальных услуг в «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района»

Из диаграммы видно, что 10 респондентов обратились впервые, а 20 уже несколько раз. Следовательно, Центр помогает решить возникающие проблемы населению, которые нуждаются в социальном обслуживании.

Далее хочется выявить, как получатели социальных услуг оценивают свою информированность в работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг (Рисунок 2).

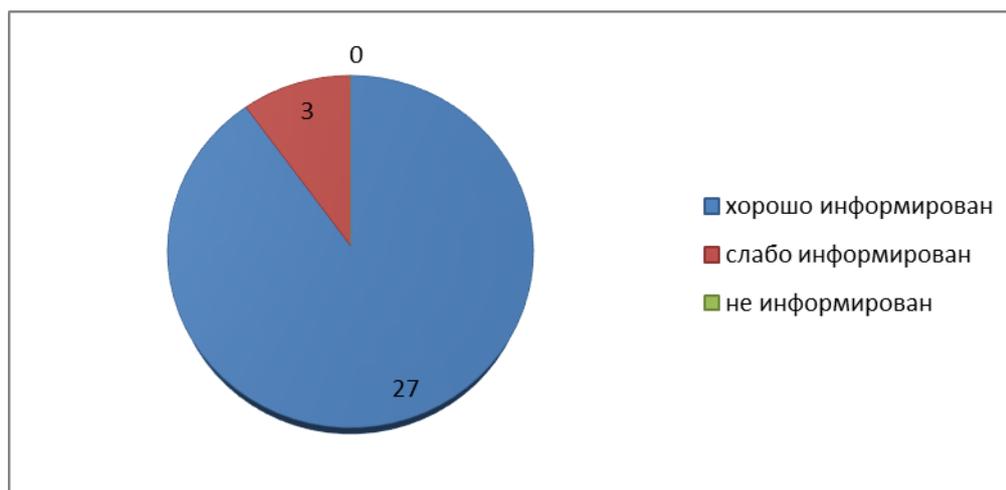


Рис. 2. Информированность граждан в работе учреждения и порядке получения социальных услуг

Итак, мы видим, что 27 человек информированы хорошо, это происходит через выдаваемые буклеты учреждения и сайт Центра, а также СМИ и различные стенды в образовательных, здравоохранительных учреждениях, а также сельских Управ. Слабо информированными оказались 3 человека.

Исходя из результатов диаграммы, можно сделать вывод, что 19 респондентов полностью удовлетворяют условия предоставления социальных услуг, частично – 3, и не удовлетворяет – 8 респондентов.

Это связано с тем, что Центр находится во временном здании, условия желают лучшего, а самая главная проблема состоит в том, что в кабинете находятся несколько специалистов и прием иногда ведется одновременно, что не

позволяет создать атмосферу, где клиент сможет почувствовать себя комфортно, сконцентрироваться и рассказать больше о проблеме (Рисунок 3).

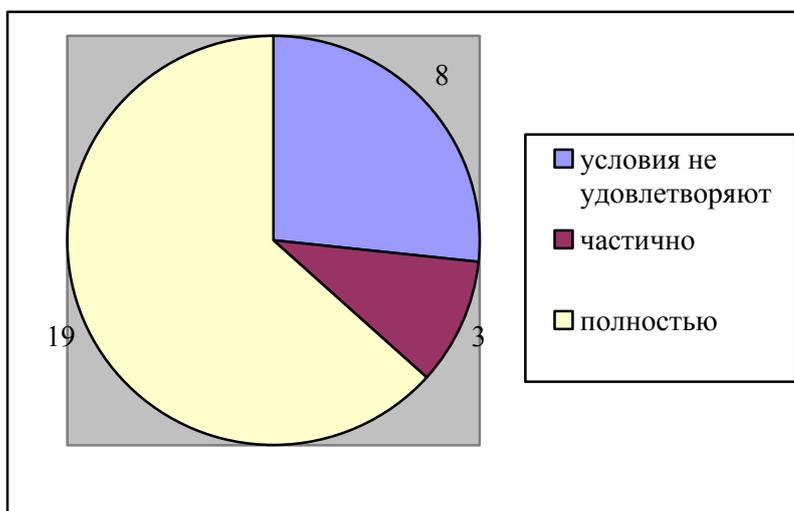


Рис. 3. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг.

Далее хочется выявить период ожидания получения услуг.

Из диаграммы видно, что большая часть населения, то есть 22 респондента, ответила, что очередь на получение льгот отсутствует, 6 респондентов незначительный период пребывали в очереди, и только 2 человека длительное время находились в очереди за получением услуг (Рисунок 4).

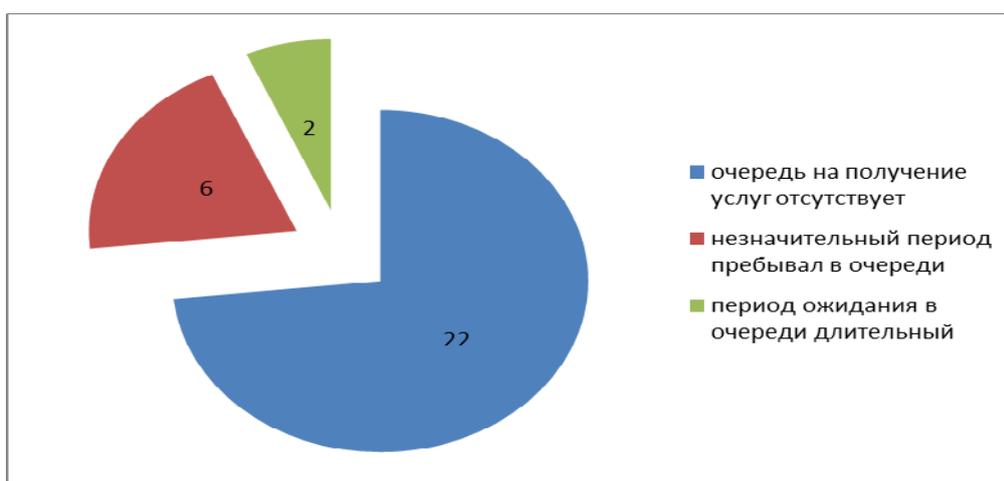


Рис. 4. Период ожидания получения услуг.

Проанализировав следующие результаты анкетирования, мы видим отличный результат – 100% удовлетворенность персоналом при предоставлении социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании

Также, участники исследования оценили личностные качества специалистов на 100%. Что еще раз доказывает, что сотрудники Центра обладают профессиональными качествами, которые необходимы специалистам социальной сферы.

Респонденты единогласно выбрали вариант ответа «полностью» на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении?», что доказывает полноценное функционирование учреждения и профессиональной подготовленности специалистов.

Итак, наши респонденты посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг.

Также, мы проверили насколько актуально обращение в наше учреждение (Рисунок 5).

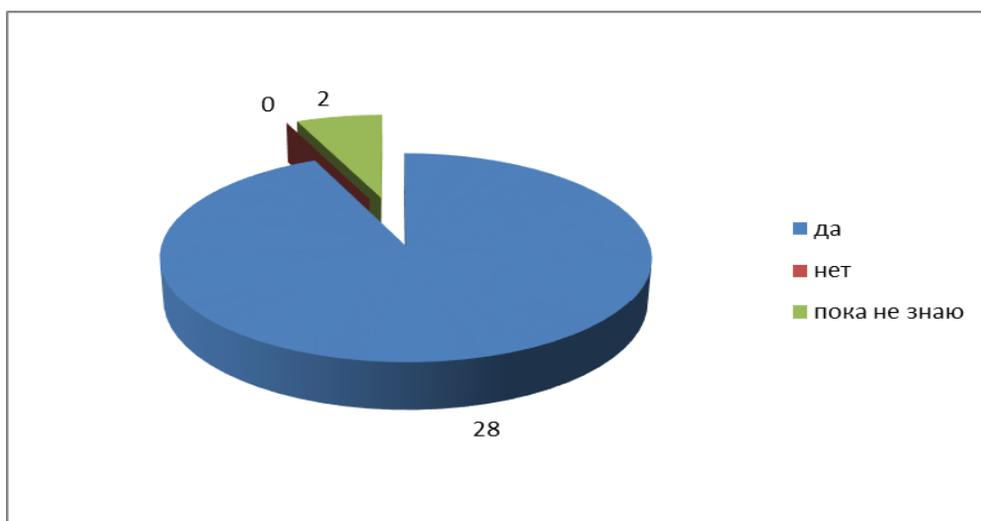


Рис. 5. Актуальность обращения в Центр

Мы видим, что получатели социальных услуг посоветовали своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением

социальных услуг, и только 2 респондента пока не знают. Объясняется это тем, что они впервые пришли в Центр полноценно ответить на данный вопрос сложно.

Результаты вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении?» были таковыми (Рисунок 6).

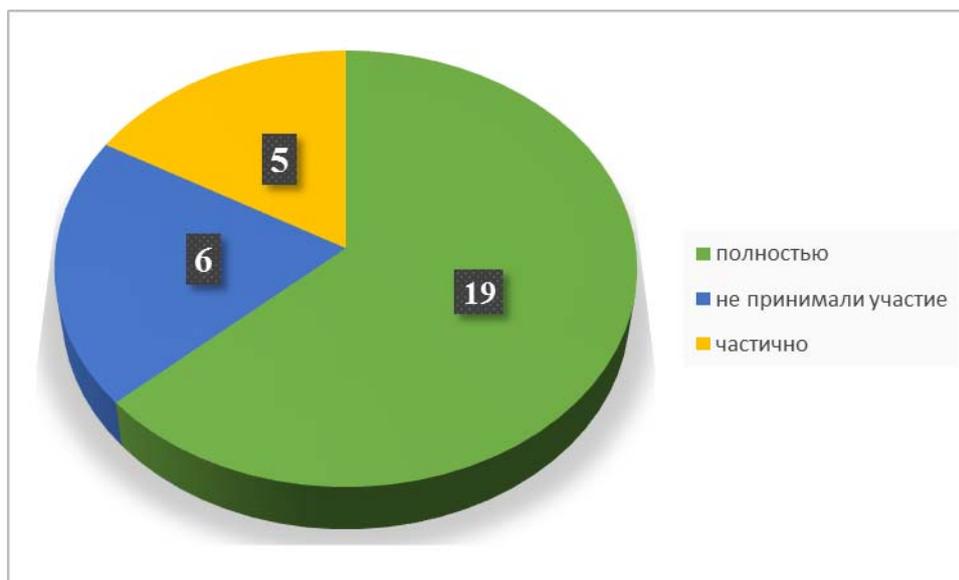


Рис. 6. Удовлетворение качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

Из диаграммы видно, что полностью удовлетворяет только 19 респондентов, они и являются активными клиентами, которые не остаются в стороне и постоянно принимают участие в мероприятиях Центра. 6 человек еще не приняли участие, а 5 респондентов частично принимают участие в такой деятельности.

Получатели социальных услуг внесли свои предложение, пожелание по улучшению предоставляемых социальных услуг в «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» – это рассмотрение возможности выделения отдельных кабинетов специалистам для организации приема клиентов.

Из проведенного анкетирования можно сделать вывод, что население посещает данное учреждение, оно является актуальным для жителей Белярского Городского округа. Население повторно обращается за помощью к Центру, для решения возникающих проблем и советует своим родным, знакомых при возникновении трудностей обращаться в Центр.

Информация об учреждении распространяется через СМИ, происходит раздача буклетов, работает сайт Центра, где постоянно происходит обновление информации, так как мероприятия проходят каждую неделю, тем самым ведется отчетность.

Однако есть недостаток, который мешает полноценной работе Центра – это здание учреждения. Оно является временным и не всех клиентов удовлетворяют условия предоставления социальных услуг, так как в одном кабинете находятся по 2-3 специалиста, и располагающей атмосферы для клиента не создается и поэтому работа специалиста не всегда плодотворна.

В целом, обслуживание Центра устраивает клиентов, они удовлетворены компетентностью персонала, качеством проводимых мероприятий.

Следовательно, эффективность организации социальной работы с несовершеннолетними и их родителями, зависит от степени информированности по данным проблемам, имеющегося опыта работы и профессионального мастерства работника.

Сложность, стандартность социальных ситуаций в жизни получателей социальных услуг, с которыми сталкиваются работники специализированных учреждений, необходимость принимать грамотные решения в их интересах, интенсивность труда предъявляют высокие требования к специалисту по социальной работе.

Решение проблем граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, требует максимальной реализации возможностей и имеющихся ресурсов. То есть, это одновременное использование различных стратегий оказания помощи, построение эффективных моделей социальной и социально-реабилитационной

работы, способствующей комплексным изменениям в жизни граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.

Широкое распространение различных форм социальной работы, ее оформление как объективно необходимого общественного явления и стало одним из основных путей решения современных социальных противоречий, обеспечения социального прогресса в целом.

Таким образом, из результатов анкетирования, можно сделать вывод, о том, что качество социального обслуживания ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» находится на высоком уровне. Это подтверждает рейтинг учреждения, где общее количество баллов из 9,9 баллов составляет 8,5 баллов (85,8%).

Важно отметить то, что специалисты центра оказывают профессионально и компетентно социальные услуги, соответствующие социально-правовым нормам.

Специалисты по социальной работе повышают уровень качества социального обслуживания населения, посещая курсы подготовки и переподготовки, а также курсы повышения квалификации в высших учебных заведениях и взаимодействуя с другими структурами.

В связи с результатами анкетирования, мы разработали рекомендации данному учреждению социального обслуживания.

Исходя из того, что предоставление социальных услуг населению учреждением является не достаточным для качественного обслуживания населения и решения их проблем. И граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании, испытывают затруднение с транспортом, не всегда могут самостоятельно добраться и обратиться за помощью в Центр. Несмотря на то, что осуществляются социальные патронажи по территории Белоярского района, специалисты по социальной работе не могут полноценно оказать социальные услуги, так как выезд в одну семью занимает примерно 40-60 минут, где часть

времени уходит на заполнение документации, а другая часть на выявление проблем семьи и их решение.

Также выявили то, что обслуживаемого контингента намного больше, чем специалистов, они физически не успевают оказывать помощь гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

В данной ситуации, мы рекомендуем создать филиалы социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних по Белоярскому району, тем самым мы улучшим эффективность и качество предоставления социальных услуг гражданам по месту жительства, проблем с транспортом не будет и люди в любое время смогут приходить в Центр.

Проблемой полноценной работы Центра является здание. Оно временное и не всех клиентов удовлетворяют условия предоставления социальных услуг, так как в одном кабинете находятся по 2-3 специалиста, и располагающей атмосферы для клиента не создается и поэтому работа специалиста не всегда плодотворна.

Мы рекомендуем создать больше кабинетов, но это затруднительно. Либо создать отдельное помещение для работы с детьми и их родителями, при этом оборудуя его необходимой специализированной техникой, мебелью. Это повысит уровень эффективности работы специалиста с детьми, улучшит взаимодействие между получателями социальных услуг, позволит сделать работу более эффективной и качественной, что является неотъемлемой частью деятельности специалиста по социальной работе.

Это помещение также, можно использовать для проведения совместных мероприятий, просмотра познавательных фильмов, проведения тренингов, бесед, различных семинаров и др. с другими учреждениями.

В целом, обслуживание Центра устраивает клиентов, они удовлетворены компетентностью персонала, качеством проводимых мероприятий.

Таким образом, функционирование данного учреждения необходимо для успешной адаптации семей и несовершеннолетних Белоярского Городского

округа. В настоящее время все больше граждан признаются нуждающимися в социальном обслуживании. Если не обращать на это внимание, то такие ситуации могут усугубить жизнь людей и приведут к негативным последствиям.

На территории Белоярского района специализированное учреждение осуществляет свою деятельность по оказанию социальных услуг населению. Деятельность данных отделений оказывает как всестороннюю, так и комплексную поддержку для нуждающихся категорий клиентов, а также разрабатывает индивидуальные программы для предоставления социальных услуг.

В своей деятельности специалисты по социальной работе используют различные программы, такие как программа профилактики правонарушений несовершеннолетних «Проводник», программа профилактики жестокого обращения с детьми и социальной реабилитации детей, пострадавших от насилия и преступных посягательств, и их семей в Белоярском районе Свердловской области» и другие.

Качество социального обслуживания в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» находится на высоком уровне.

Специалисты центра оказывают профессионально и компетентно социальные услуги, соответствующие социально-правовым нормам, повышают уровень качества социального обслуживания населения, посещая курсы подготовки и переподготовки, а также курсы повышения квалификации в высших учебных заведениях и взаимодействуя с другими структурами.

Исходя из вышеперечисленных рекомендаций, мы разработали программу повышения качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних.

### **2.3 . Программа повышения качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних из неполных семей**

Проблема контроля качества оказания социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, достаточно актуальна в настоящее время. Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. При этом социальное обслуживание, являясь подсистемой социальной сферы общества, оказывает существенное влияние на развитие личности, социальных групп и общества в целом. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъективности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение и улучшение качества жизнедеятельности.

В процессе теоретического и эмпирического анализа нами была разработана программа повышения качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних.

Программа повышения качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних рассчитана на 1 год.

1. Цель программы – обеспечить повышение эффективности и доступности качества социальных услуг, предоставляемых несовершеннолетним в социально-реабилитационных центрах.

Задачи программы:

1. Создать кадровые условия для повышения качества социальных услуг;
2. Повысить престижность и привлекательность профессии специалистов

по социальной работе и совершенствовать их оплату труда;

3. Развить материально-техническую базу;

4. Улучшить информированность получателей услуг об учреждении;

5. Повысить комфортность условий предоставления социальных услуг и доступности для маломобильных получателей услуг.

Ожидаемые результаты:

- разработка предложений по повышению качества социального обслуживания населения на основе проведенного анализа положения дел и выявленных проблем в сфере социального обслуживания населения;

- внедрение инновационных технологий социального обслуживания;

- развитие кадрового потенциала учреждения, ежегодное обучение работников учреждения на курсах повышения квалификации.

- повышение уровня и качества предоставления социальных услуг.

Этапы работы:

1. Организационный: проведение анкетирования для выявления слабых сторон учреждения.

2. Проектирование: планирование мероприятий по повышению качества оказания социальных услуг в учреждении.

3. Деятельность по программе: повышение качества социального обслуживания в учреждении социального обслуживания.

4. Подведение итогов: анализ работы.

Реализация программы зависит от проведения комплекса мероприятий.

Курс данной программы учитывает взаимодействие внешних факторов, поэтому содержание программы в основном нацелено на развитие активной позиции учреждения в повышении качества социального обслуживания.

Программа состоит из нескольких мероприятий по улучшению оказания качества услуг учреждения.

1. Проведение мониторинга деятельности и эффективности, что

поможет обеспечить общество достоверной, полной информацией о соответствии процессов и результатов деятельности учреждения через:

- анкетирование получателей услуг;
- отзывы получателей услуг на сайте учреждения;
- отзывы получателей услуг в книге отзывов и предложений;
- анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения.

Цель мероприятия – обеспечить всесторонний, качественный контроль деятельности учреждения.

Ожидаемый результат:

- выполнение плановых показателей;
- рост количества положительных отзывов граждан о работе учреждения.

Основанием реализации служит доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение социального обслуживания родственникам, знакомым и друзьям.

2. Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении.

Цель мероприятия – повысить качество обслуживания, выявить причины неудовлетворенности получателей социальных услуг.

Ожидаемый результат:

- доля получателей социальных услуг, положительно оценивающие изменение качества жизни в результате получения социальных услуг от числа опрошенных;
- доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг и качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг;

- доля получателей, готовых рекомендовать учреждение родственникам, знакомым и др.

Основанием реализации служит улучшение результатов независимой оценки качества.

3. Проведение анкетирования, опроса получателей социальных услуг.

Цель мероприятия – повысить информированность населения об оказываемых услугах.

Ожидаемый результат: рост получателей социальных услуг.

Основание реализации – доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность.

4. Организация внутреннего контроля деятельности отделений, специалистов.

Цель мероприятия – обеспечить всесторонний качественный контроль деятельности учреждения, специалистов: оптимизация работы каждого специалиста учреждения, стимулирование интенсификации труда и качества.

Ожидаемый результат:

- выполнение плановых показателей;
- увеличение количества граждан, удовлетворенных компетентностью сотрудников учреждения.

Это можно осуществить через организацию внутреннего контроля деятельности отделений и специалистов, создать и контролировать мониторинг исполнения государственного задания.

Основанием реализации является доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в данном учреждении.

5. Направление специалистов на обучающие семинары, конференции, мастер-классы по обмену опытом через:

- наставничество;
- проведение аттестации специалистов;

- разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности;
- участие специалистов в профессиональном конкурсе «Лучший сотрудник учреждения социального обслуживания»;
- участие специалистов в конкурсах проектов, грантах;
- изучение методической литературы опыта работы других учреждений.

В нашем случае, можно провести обучение специалистов по социальной работе несовершеннолетних на курсах первичной профилактики ВИЧ-инфекции, в результате сотрудники получают сертификат о прохождении обучения для организации первичной профилактики ВИЧ-инфекции среди получателей социальных услуг, получают достоверные знания о ВИЧ-инфекции в целом.

Также, обучение по теме «Социальная работа с детьми-инвалидами и их семьями». Итогом данного обучения будет служить повышение профессиональной компетенции в работе с детьми-инвалидами и их семьями. Показателем результативности будет выступать доля получателей социальных услуг. Которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.

Провести обучение заведующих отделений.

На примере заведующего отделения правонарушений безнадзорности несовершеннолетних по вопросам охраны и пожарной безопасности.

Результатом станет выполнение требований законодательства РФ по вопросам охраны труда и пожарной безопасности и безопасность условий проживания получателей социальных услуг.

Основанием реализации служит профессионализм персонала (повышение квалификации. Опыт работы).

Цель мероприятия – повысить профессиональную компетенцию сотрудников учреждения.

Ожидаемый результат: наличие документов установленного образца, подтверждающие повышение квалификации.

6. Трудоустройство сотрудников, при наличии квалификации, согласно требованию профессиональных стандартов.

Цель мероприятия – создать условия для снижения текучести кадров, обеспечить постоянный кадровый контроль.

Ожидаемый результат: снижение коэффициента текучести кадров; сформированная база специалистов по уровню образования.

7. Проведение текущего ремонта нового здания и помещений учреждения, приобретение технологического оборудования, техники, мебели, канцелярских товаров и благоустройство территории учреждения.

Цель мероприятия – укрепить материально-техническую базу учреждения, то есть в данном случае можно провести текущий ремонт нового здания и помещений учреждения, также приобрести технологическое оборудование, технику, мебель, канцелярские товары в случае непосредственной необходимости.

Ожидаемый результат:

- отсутствие замечаний со стороны надзорных органов;
- создание необходимых условий для пребывания получателей социальных услуг;
- укомплектованность учреждения оборудованием (Приложение 4).

Ответственными в проведении мероприятий, направленных на повышение качества оказания социальных услуг в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних, главную роль занимают руководитель учреждения, его заместитель и непосредственно заведующие отделениями.

Таким образом, с помощью данных мероприятий, предлагаемых в нашей программе совершенствования социальной работы, мы надеемся улучшить материально-техническую базу учреждения, повысить профессионализм

сотрудников, что в итоге повысит качество социального обслуживания в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних Белоярского района.

## **Выводы по Главе 2**

Изучив опыт реабилитационного центра для несовершеннолетних, мы пришли к выводу, что функционирование данного учреждения необходимо для успешной адаптации семей и несовершеннолетних Белоярского Городского округа. В настоящее время все больше граждан признаются нуждающимися в социальном обслуживании. Если не обращать на это внимание, то такие ситуации могут усугубить жизнь людей и приведут к негативным последствиям.

На территории Белоярского района специализированное учреждение осуществляет свою деятельность по оказанию социальных услуг населению. Деятельность данных отделений оказывает как всестороннюю, так и комплексную поддержку для нуждающихся категории клиентов, а также разрабатывает индивидуальные программы для предоставления социальных услуг.

Нами было проведено исследование на тему «Анализ удовлетворенности оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей в Свердловской области». Использование результатов данного анкетирования способствует: информированности потребителей о спектре и качестве предоставляемых учреждением услуг; установлению диалога между социально-реабилитационными центрами для несовершеннолетних и несовершеннолетними – потребителями услуг (включая взаимодействие через органы системы профилактики безнадзорности); разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения; оценке деятельности руководителя учреждения.

Для совершенствования социальной работы нами была разработана и частично реализована программа, которая включает в себя комплекс мероприятий по улучшению качества по повышению качества оказания социальных услуг. Данные мероприятия направлены на укрепление материально-технической базы учреждения, повышение информированности населения об оказываемых услугах, обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения и специалистов, повышение профессиональной компетенции сотрудников учреждения.

Реализация комплекса мероприятий позволит улучшить работу учреждения, повысить профессионализм персонала, создать условия для снижения текучести кадров, обеспечить постоянный кадровый контроль и др.

## Заключение

Семья является одной из главных целей каждого человека, поскольку с ней он проводит большую часть своей жизни. Все больше детей рождаются вне брака. Эта тенденция негативно сказывается на уровне жизни населения в целом. Члены неполной семьи нуждаются в защите и постоянной поддержке. Государство разрабатывает новые пути решения этой проблемы. Создание специальных учреждений, разработка различных программ, непрерывная деятельность специалистов по социальной работе в поиске решения проблем неполной семьи обеспечивают максимальную поддержку членам неполной семьи. Именно специалист по социальной работе на основе Законодательства РФ призван помогать нуждающимся категориям населения, к которым относится неполная семья и максимально улучшать положение семьи в обществе и закреплять за семьей статус одного из самых важных институтов общества, без которого дальнейшее развитие общества немыслимо.

Реабилитационные центры для несовершеннолетних осуществляют социальную работу в микрорайоне, которая направлена на психическое и социальное развитие личности, оказание социальной помощи и поддержки гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

Специалисты по социальной работе обеспечивают персоналом организации микрорайона, взаимодействуют в качестве сотрудников агентств, правительственных и деловых структур с организациями микрорайонов и защищают их интересы.

В настоящее время все больше семей признаются нуждающимися в социальном обслуживании. Если не обращать на это внимание, то такие ситуации могут усугубить жизнь людей и приведут к негативным последствиям. Поэтому создаются специализированные учреждения, такие как социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних. Они

необходимы для успешной адаптации несовершеннолетних, особенно воспитывающихся в неполных семьях.

Проведя анкетирование, посвященное проблеме качества социального обслуживания, в ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района», мы выявили, что специалисты центра оказывают профессионально и компетентно социальные услуги, соответствующие социальным нормам; посещают курсы подготовки и переподготовки, разрабатывают индивидуальные программы для предоставления социальных услуг несовершеннолетним, в том числе из неполных семей.

Однако имеются некоторые недостатки: доступность общественных ресурсов учреждения для получателей услуг, то есть граждане не всегда могут самостоятельно добраться и обратиться в учреждение за помощью, а специалисты по социальной работе не могут полноценно оказать социальные услуги, так как выезд в одну семью занимает много времени, где часть времени уходит на заполнение документации, а другая часть на выявление проблем семьи и их решение. Численность обслуживаемого контингента увеличивается, отсюда происходит нехватка кадров для работы с ними.

Здание учреждения является временным и не всех получателей удовлетворяют условия предоставления социальных услуг, так как нет располагающей атмосферы, тем самым качество оказания социального обслуживания населению снижается из-за неполноценной информированности специалиста по социальной работе по данной проблеме.

На сегодняшний день учреждение получило новое здание, где у каждого специалиста появился кабинет для приема получателей социальных услуг, сотрудники Центра посещают различные курсы повышения квалификации и переподготовки, где повышают свой профессионализм, все это способствует повышению качества социального обслуживания социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Белоярского района.

Разработанная нами программа и рекомендации позволят устранить некоторые из них, и более качественно проводить социальную работу с несовершеннолетними и их семьями.

Таким образом, цель достигнута, задачи решены.

## Список использованной литературы

1. Алексеева Л. С. Социальная реабилитация подростков // Журнал «Семья в России». 2008. №2. с.32-35.
2. Басов Н. Ф. Основы социальной работы: учеб. пособие для студентов ВУЗов. М.: Академия, 2009. 288 с.
3. Беляева М. А., Шрамко Н. В. Социальная работа: курс лекций: учеб. пособие для высших учебных заведений. Екатеринбург: Урал. гос. пед. университет, 2012. 139 с.
4. Большой энциклопедический словарь / под ред. А. М. Прохорова. – М.: 2010. 1456 с.
5. Бочаров В. Г. Личность-семья-общими становятся центром системы социальных служб // Журнал «Социальная работа». 2008. № 1. с. 35
6. Буюнова М. О. Право социального обеспечения: учеб. Пособие. М.: 2011. 814 с.
7. Гаспарян Ю. А. Семья на пороге 21 века. С.-Петербург: Петрополис, 2008. 51 с.
8. ГОСТ Р 52498-2005 от 30 декабря 2005 г. N 535-ст «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».
9. ГОСТ Р 52880-2007 от 27 декабря 2007 г. N 558-ст «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».
10. Государственный доклад. О положении детей в России. М.: 2008. 82 с.
11. Гурко, Т. А. Родительство в изменяющихся социокультурных условиях. Социологические исследования. 2009. №2. 74 с.
12. Должностная инструкция специалиста по социальной работе консультативного отделения № 250 от 25.11.2014 г.
13. Должностная инструкция специалиста по социальной работе отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних № 76 от 17.01.2014 г.
14. Должностная инструкция специалиста по социальной работе отделения сопровождения замещающих семей № 36 от 14.01.2014 г.

15. Дулинова А.Т. Детская безнадзорность: состояние и пути преодоления: учеб. пособие для использования в учеб. процессе образоват. учреждений. М.: МГСУ, 2008 278 с.
16. Елизаров А. Н. К проблеме поиска основного интегрирующего фактора семьи, Вестник моск. гуманит. университета. Сер. 14. Психология. 2008. № 1. 42-49 с.
17. Зайцева Н. М. Первые шаги // Журнал «Социальная работа». 2007. № 3, с.40-42.
18. Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» №108-ОЗ от 2.12.2014 г.
19. Закон Свердловской области «О ежемесячном пособии на ребенка в Свердловской области» № 204-ОЗ от 14.12.2004 г.
20. Замараева З. П. Нормативно–правовые основы современной социальной защиты населения России. М.: 2013. 52с.
21. Зубкова Т. С. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи: учеб. пособие для студ. сред. проф. учеб. Заведений. М.: Академия. 2008. 75 с.
22. Камаева Г. И. Специализированные социально-реабилитационные учреждения для несовершеннолетних: опыт и проблемы / Территориальные социальные службы: теория и практика. М.: 2009. №7 с. 163-167.
23. Кеплер С. [Электронный ресурс] 2009. URL: <http://www.univer5.ru/sotsialnaya-rabota/sotsialnaya-rabota-za-rubezhom-202/Page-34.html>
24. Клименко Н. Социальная работа по месту жительства: Норильский вариант. Норильск: Просвещение, 2008. 26 с.
25. Конвенция организации объединенных наций о правах ребенка. Принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи 20.11.1989 г.
26. Конституция Российской Федерации. Норма – Инфра М.: 2012. 128 с.
27. Кузнецова Л. П. Основные технологии социальной работы: учеб. пособие, переработанное и дополненное. Владивосток: ДВГТУ, 2007. 92 с.
28. Куликова Т. А. Семейная педагогика и домашнее воспитание, учебник для студ. сред. и высш. пед. учеб. Заведений. М.: Академия. 2009. 232 с.

29. Курбатов В. И. Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов. Ростов н/д: Феникс, 2007. 480 с.
30. Лозовская Е. Г., Новак Е. С., Кузнецова М.А. Социальная работа за рубежом: учеб. пособие. Волгоград: ВолГУ, 2009. 172 с.
31. Невлева И. М., Соловьева Л.В. Теория социальной работы: учеб. пособие. Белгород: Кооперативное образование, 2008. 431 с.
32. Никитина Л. Содержание работы социального педагога в образовательном учреждении // Журнал «Воспитание школьников». 2009. №1. с. 33-36.
33. Павленок П. Д. Основы социальной работы: М.: ИНФРА-М, 2010. 303 с.
34. 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.
35. Панова А. М., Холостова Е. И. Справочное пособие по социальной работе. М.: ЮРИСТЪ, 2011. 210 с.
36. Печёркина Н. Н. Итоги работы Свердловского регионального отделения Фонда социального страхования РФ за 2014 год и изменения в законодательстве, вступившие в силу в 2015 году // Журнал «Консультант Свердловская область». 2015. № 4. с.12-15
37. Положение от 27.11.2010 г. «О социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних»
38. Положение от 4.06.2013 г. №120 «О консультативном отделении»
39. Положение от 17.06.2013 г. № 126 «Об отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних»
40. Положение от 17.07.2013 г. № 126 «Об отделении сопровождения замещающих семей»
41. Постановление от 13.03.2002 г. № 154 «О дополнительных мерах по усилению профилактики и безнадзорности несовершеннолетних»
42. Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 №1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»

43. Постановление от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных слуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений»
44. Саппс М., Уэллс К. Опыт социальной работы: Введение в профессию. М.: Институт социальной работы, 2011. 198 с.
45. Семейный кодекс Российской Федерации. Инфра. М.: 2008. 95 с.
46. Социальная работа с семьей и детьми. учеб. для студентов сред. проф. учеб. Заведений. М.: Академия. 2009. 228 с.
47. Сысенко В. А. Разводы: динамика, мотивы, последствия. Социологические исследования. М.: 1998. №2. 56 с.
48. Трудовой кодекс Российской Федерации. Инфра. М.: 2012. 203 с.
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»
50. Устав государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района №900 от 03.10.2015 г.
51. Федеральный закон «О занятости населения в Российской Федерации» № 162-ФЗ от 26.06.2013 г
52. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ от 24.11.1995 г.
53. Федеральный Закон «Об основах системы профилактики и правонарушений несовершеннолетних» №120-ФЗ от 21.05.1999г.
54. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ от 23.12.2013г.
55. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» №124-ФЗ от 24.07.1998г.

- 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.Харчев А. Г. Исследования семьи: на пороге нового этапа // Социологические исследования. 2001. №3. 63 с.
- 59.Холостова Е. И. Основы профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних. М.: Академический Проект, 2011. 350 с.
- 60.Энциклопедия социальной работы в 3-х томах. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 2012. 303 с.
- 61.Ярская-Смирнова Е. Р. профессионализация социальной работы в России М.: РАН, 2010. с. 12-32

ПРОТОКОЛ

Официального предостережения об обязанностях родителей по воспитанию детей

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_

(должность, звание, фамилия, имя, отчество лица, составившего протокол)

Предупредил гражданку (на) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, год рождения и место рождения)

Проживающую (его) \_\_\_\_\_

(наименование предприятия, учреждения, организации, номер телефона)

**Ознакомлен (а) со ст. 69. Лишение родительских прав Семейного Кодекса РФ**

Родители (один из родителей) могут быть лишены родительских прав, если они:

- уклоняются от выполнения обязанностей родителей, в том числе при злом уклонении от уплаты алиментов;
- отказываются без уважительной причины взять своего ребенка из родительского дома (отделения), либо из иного лечебного учреждения, воспитательного учреждения, учреждения социальной защиты населения или других аналогичных учреждений;
- злоупотребляют своими родительскими обязанностями;
- жестоко обращаются с детьми, в том числе осуществляют физическое или психологическое насилие над ними, покушаются на их половую неприкосновенность;
- являются дольными хроническим алкоголизмом или наркоманией;
- совершили умышленное преступление против жизни и здоровья своих детей. Либо против жизни или здоровья супруга.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. Я, (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ предупрежден (а) о том, что в соответствии со ст. 69 СК РФ был лишен (а) родительских прав в отношении несовершеннолетних детей \_\_\_\_\_

**Подпись лица, сделавшего предупреждение** \_\_\_\_\_

**Подпись предостерегаемого лица** \_\_\_\_\_

## ПРОТОКОЛ

Официального предостережения об обязанностях родителей по воспитанию детей

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Я, \_\_\_\_\_

(должность, звание, фамилия, имя, отчество лица, составившего протокол)

Предупредил гражданку (на) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, год рождения и место рождения)

Проживающую (его) \_\_\_\_\_

(наименование предприятия, учреждения, организации, номер телефона)

### **Ознакомлен (а) со ст. 63,64,65 Семейного Кодекса РФ:**

#### **Статья 63. Права и обязанности родителей по воспитанию и образованию детей.**

1. Родители имеют право и обязаны воспитывать своих детей.

Родители несут свою ответственность за воспитание и развитие своих детей. Они обязаны заботиться о здоровье, физическом, психическом, духовном и нравственном развитии своих детей.

2. Родители обязаны обеспечить получение детьми общего образования.

Родители имеют право выбора образовательной организации, формы получения детьми образования и формы их обучения с учетом мнения детей до получения ими основного общего образования.

#### **Статья 64. Права и обязанности родителей по защите прав и интересов детей.**

1. Защита прав и интересов детей возлагается на их родителей. Родители являются законными представителями своих детей и выступают в защиту их прав и интересов в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами, в том числе в судах, без специальных полномочий.

2. Родители не вправе представлять интересы своих детей, если органом опеки и попечительства установлено, что между интересами родителей и детей имеются противоречия. В случае разногласий между родителями и детьми орган опеки и попечительства обязан назначить представителя для защиты прав и интересов детей.

#### **Статья 65. Осуществление родительских прав.**

1. Родительские права не могут осуществляться в противоречии с интересами детей.

Обеспечение интересов детей должно быть предметом основной заботы их родителей. При осуществлении родительских прав родители не вправе причинять вред физическому и психическому здоровью детей, их нравственному развитию. Способы воспитания детей должны исключать пренебрежительное, жестокое, грубое, унижающее человеческое достоинство обращение, оскорбление или эксплуатацию детей.

Родители осуществляющие родительские права в ущерб правам и интересам детей, несут ответственность в установленном законном порядке.

2. Все вопросы, касающиеся воспитания и образования детей, решаются родителями по их взаимному согласию исходя из интересов детей с учетом мнения детей. Родители (один из них) при наличии разногласий между ними вправе обратиться за разрешением этих разногласий в орган опеки и попечительства или в суд.

3. Место жительства детей при раздельном проживании родителей устанавливается соглашением родителей.

При отсутствии согласия, спор между родителями разрешается судом исходя из интересов детей с учетом мнения детей. При этом суд учитывает привязанность ребенка к каждому из родителей, братьям и сестрам, возраст ребенка, нравственные и иные личные качества родителей, отношения, существующие между каждым из родителей и ребенком возможность создания ребенку условий для воспитания и развития (род деятельности, режим работы родителей, материальное и семейное положение родителей и другое).

По требованию родителей (одного из них) в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством, и с учетом требований абзаца второго настоящего пункта суд с обязательным участием органа опеки и попечительства вправе определить место жительства детей на период до вступления в законную силу судебного решения об определении их места жительства.

4. При осуществлении родительских прав родители (лица, их заменяющие) имеют право на оказание им содействия в предоставлении семье медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи.

Условия и порядок оказания содействия в предоставлении указанной помощи определяются законодательством РФ «О социальном обслуживании».

С целью защиты прав несовершеннолетних детей, рекомендовать родителю (законному представителю) \_\_\_\_\_.

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Подпись лица, сделавшего предостережение** \_\_\_\_\_

**Подпись предостерегаемого лица** \_\_\_\_\_

## Анкета

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы ГАУ СОН СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района», где Вам оказываются социальные услуги.

Просим 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 нам 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 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, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*

полностью

частично

не удовлетворен(а)

Благодарим за участие!

Алгоритм организации работы специалиста по социальной работе  
с неполной семьей

**1 этап.** Изучение семьи и осознание существующих в ней проблем, изучение обращений семьи за помощью, изучение жалоб жителей (соседей).

**2 этап.** Первичное обследование жилищно-бытовых условий проблемной семьи.

**3 этап.** Знакомство с членами семьи и её окружением, беседа с родителями, оценка условий их жизни.

**4 этап.** Знакомство с теми службами, которые уже оказывали помощь семье, изучение их действий, выводов.

**5 этап.** Изучение причин неблагополучия семьи, её особенностей, её целей, ценностных ориентаций.

**6 этап.** Изучение личностных особенностей членов семьи.

**7 этап.** Составление карты семьи.

**8 этап.** Координационная деятельность со всеми заинтересованными организациями (образовательные учреждения, дошкольные учреждения, Центр социальной реабилитации детей и подростков, Центр защиты семьи, приюты, детские дома, инспекция по делам несовершеннолетних, комиссия и др.)

**9 этап.** Составление программы работы с неблагополучной семьей.

**10 этап.** Текущие и контрольные посещения семьи.

**11 этап.** Выводы о результатах работы с неблагополучной семьей.

\* Специалист по социальной работе не должен брать функций воспитания, заботы о детях, подменяя родителей, так как это порождает пассивную иждивенческую позицию членов семьи. Специалисту по социальной работе, работающему с семьей группы риска необходимо сосредоточить усилия на четких, конкретных целях. Обсудить и разработать конкретные меры для того, чтобы родители приняли решение о возврате ребенка в семью.

План мероприятий по улучшению качества по повышению качества оказания социальных услуг в государственном автономном учреждении Свердловской области

«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белоярского района» на 2016 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Проведение текущего ремонта нового здания и помещений учреждения	Удовлетворенность условиями (помещение мебель, имеющееся оборудование, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг	По необходимости	Заместитель директора	Укрепление материально-технической базы учреждения	Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов.
	В течение года		Заместитель директора	Созданы необходимые условия для пребывания получателей социальных услуг.		
	В течение года		Заместитель директора	Укомплектованность учреждения оборудованием.		
	Приобретение технологического оборудования, техники, мебели, канцелярских товаров и др.					
	Благоустройство территории учреждения, Работа по привлечению благотворительных средств.					

2	Проведения анкетирования, опроса получателей социальных услуг.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и др.	Ежеквартально	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение информированности населения об оказываемых услугах.	Рост получателей социальных услуг.
3	Организация внутреннего контроля деятельности отделений, специалистов.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания	По графику внутреннего контроля	Заместитель директора	Обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения, специалистов: оптимизация работы специалиста; Стимулирование интенсификации труда и качества	Выполнение плановых показателей. Увеличение количества граждан, удовлетворенных компетентностью сотрудников учреждения.
	Мониторинг исполнения государственного задания.		Ежеквартально	Директор		
	Обеспечение внедрения в учреждении системы менеджмента качества и социальной ответственности.		В течение года	Заместитель директора		
4	Направление специалистов на обучающие семинары, конференции, мастер-классы по обмену опытом и др. <sup>1</sup>	Профессионализм персонала (повышение квалификации и опыт работы)	По мере организации	Заведующие отделениями	Повышение профессиональной компетенции сотрудников учреждения	Наличие документов установленного образца, подтверждающие повышение квалификации.

<sup>1</sup> Наставничество, проведение аттестации специалистов, разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности, участие специалистов в профессиональном конкурсе «Лучший сотрудник учреждения социального обслуживания», а также в конкурсах проектов, грантах. Изучение методической литературы, опыта работы других учреждений

5	Трудоустройство сотрудников, при наличии квалификации, согласно требованиям профессиональных стандартов	Квалификация персонала (базовое образование)	По мере трудоустройства	Заместитель директора, специалист по кадрам.	Создание условий для снижения текучести кадров, обеспечение постоянного кадрового контроля.	Снижение коэффициента текучести кадров. Сформированная база специалистов по уровню образования.
6	Проведение мониторинга деятельности учреждения и эффективности работы и др. <sup>2</sup>	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым.	Ежеквартально	Заведующие отделениями, специалисты учреждения, заместитель директора	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения.	Выполнение плановых показателей, рост количества положительных отзывов граждан о работе учреждения.
7	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	Улучшение результатов независимой оценки качества	Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, положительно оценивающие изменение качества жизни в результате получения социальных услуг от числа опрошенных; доля получателей социальных услуг, удовлетворённых

<sup>2</sup> - проведение анкетирования получателей услуг, отзывы получателей услуг на сайте учреждения, отзывы получателей социальных услуг в книге отзывов и предложений, анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения.

						условиями предоставления социальных услуг и качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.
--	--	--	--	--	--	---