

**муниципальное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения Кировского района
г. Ярославля»**

**Итоги работы по внедрению проекта
«Организация участковой социальной
службы»**

**в деятельность отделений социальной
(психолого-педагогической) помощи семье и
детям комплексных центров социального
обслуживания населения г. Ярославля и
Ярославской области за 2010-2014 годы.**

Дата начала реализации проекта « 23 » июня 2010

Адрес: 150040, г. Ярославль, ул. Свердлова, д. 43а

Предисловие.

- 1. Наименование проекта:** «Организация участковой социальной службы».
- 2. Заказчик проекта:** ДТиСПН ЯО.
- 3. Организация-исполнитель:** МУ «КЦСОН Кировского района г. Ярославля»¹.
- 4. Авторы проекта:** специалисты МУ «КЦСОН Кировского района г. Ярославля».
- 5. География проекта:** территория Ярославской области.
- 6. Сроки реализации проекта:** 2010-2013 г.г.
- 7. Приказ ДТиСПН ЯО от 23.06.2010 № 203/1:** «О присвоении учреждениям социального обслуживания населения Ярославской области специального статуса «Областная экспериментальная площадка».

¹ Далее - Учреждение

Содержание

Введение	4
Задачи участковой службы.	5
Технология социальной работы по участковому принципу.	9
Подготовительный этап работы по внедрению проекта в Учреждении. Внедрение проекта в Учреждении.	12
Внедрение участковой социальной службы в учреждения области.	20
Статистика и анализ.	23
Внедрение участковой социальной службы на территории Ярославской области на примере итогов работы специалистов отделений за 2014 год в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.	25
Заключение.	31

Введение.

Семья как социальный институт – очень тонкий, специфический объект социального воздействия. Влияние на семью в наименьшей степени может быть прогнозируемым и моделируемым, поскольку семья – закрытая социальная структура. Все изменения, в ней происходящие, обусловлены социально, но направляются исключительно волей и сознанием входящих в нее индивидов. Следовательно, прежде чем выработать какие-либо социальные технологии воздействия на объект, нужно досконально изучить его сущность и структуру, особенности функционирования в современном обществе и направленность развития.

Снижение внимания общества к проблемам воспитания нового поколения привело к чрезвычайно неблагоприятным социальным последствиям, среди которых: рост подростковой наркомании, раннее материнство и внебрачные дети, криминализация и преступность несовершеннолетних, насилие над детьми в семье, социальное сиротство, и все это как следствие неблагополучия в семье. Социальные кризисные процессы, происходящие в современном обществе, отрицательно влияют на психологию людей, порождают тревожность и напряженность, озлобленность, жестокость и насилие.

Именно поэтому необходимо включаться в работу с семьей на более ранних стадиях развития кризиса. Воздействие на семью – это одна из форм связей отношений, включающих взаимодействие со всеми ее членами. При этом с одной стороны, воздействие опосредуется целями, задачами и содержанием совместной деятельности, а с другой – цели, задачи и содержание воздействия определяют индивидуальную патронажную деятельность с учетом специфики категории семьи.

Сложившиеся условия требуют формирования эффективной комплексной системы государственной поддержки семьи, включающей в

себя диагностические, коррекционные, профилактические, а самое главное социально-реабилитационные мероприятия, создание оптимальной среды для жизнедеятельности семьи и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществление профилактики девиантного поведения и организации индивидуальной работы с семьями оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

Цель создания участковой социальной службы состоит в повышении доступности и качества комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Задачи и функции участковой службы.

1. Реализация полномочий учреждения социального обслуживания по оказанию гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, проживающим в отдаленных труднодоступных населенных пунктах, социальной помощи и поддержки.

2. Раннее выявление граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и оказания им адресной помощи.

3. Обследование и составление актов социально-бытовых условий граждан, проживающих на территории действия учреждения, планов работ с семьей, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия.

4. Дифференцированный учет всех лиц, нуждающихся в социальной помощи, в зависимости от видов и форм помощи, а также периодичности ее предоставления.

5. Сбор достоверной, объективной информации о социальных проблемах населения, проживающего на территории действия учреждения.

6. Информирование населения о правах граждан на социальные услуги, предусмотренные действующим законодательством, формирование положительного имиджа учреждения.

7. Социальное патронирование выявленных на территории действия учреждения граждан, нуждающихся в адресной помощи.

8. Реализация мероприятий по оказанию различных форм и видов конкретной адресной помощи (оказание социально-бытовой помощи гражданам, частично утратившим возможность самообслуживания в связи с возрастом, болезнью, инвалидностью, неотложной помощи разового характера гражданам, остро нуждающимся в социальной помощи и др.).

9. Привлечение различных государственных и негосударственных структур и общественных организаций к решению вопросов социальной помощи нуждающимся категориям населения, проживающих на территории действия учреждения, и координация их деятельности.

Таким образом, участковая социальная служба осуществляет следующие функции:

1. Выявление семейного неблагополучия в разных типах семей и семьях с детьми, оценивание рисков, определение причин социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия.

2. Социальный патронаж семей, выявление несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в социальной защите и поддержке.

3. Проведение диагностики отклонений в функционировании выявленных семей, оценивание рисков и последствий, определение возможности активизации потенциала семей и проведения социально-психологической реабилитации.

4. Комплексная профилактическая работа по предотвращению семейного неблагополучия, детской безнадзорности и беспризорности.

5. Ведение банка данных семей, находящихся в социально-опасном положении и нуждающихся в социальной защите и поддержке.

6. Ведение учета разных типов семей, находящихся в трудных жизненных ситуациях, в том числе в замещающих семьях, передача сведений в распределенный банк данных регионального и муниципального уровня системы учета семей.

7. Организация и оказание адресных социально-бытовых, медико-социальных, психолого-педагогических и социально-правовых видов помощи и поддержки разным типам семей и семьям с детьми, оценка их эффективности. Организация оказания социальной помощи семье по преодолению трудной жизненной ситуации.

8. Активизация потенциала семей и семей с детьми, поддержка их ресурса и реализация услуг по организации вывода из трудной жизненной ситуации.

9. Взаимодействие с государственными и муниципальными органами и учреждениями, осуществляющими мероприятия по реализации на территории муниципального образования деятельности в интересах семьи и детей.

10. Организация и оказание всесторонней комплексной поддержки и адресных услуг, определение видов необходимой помощи детям в разных типах семей для разрешения трудной жизненной ситуации, преодоления неблагополучия, осуществление на межведомственной основе оказания различных видов помощи.

11. Проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни различных типов семей и семей с детьми, планирование программ оказания разных видов помощи и поддержки с целью преодоления риска социального неравенства.

12. Участие в установленном порядке в разработке планов мероприятий по реализации на территории муниципального образования деятельности в интересах семьи и детей.

13. Разработка социальных проектов и внедрение их в работу с разными типами семей и семей с детьми с привлечением специалистов на межведомственной основе.

14. Осуществление и восстановление внутрисемейных связей, организация и проведение подготовки ребенка к возврату в кровную семью или устройству в замещающую семью.

15. Обеспечение представительства интересов несовершеннолетних в суде, различных учреждениях и организациях в целях защиты их прав.

В состав участковой социальной службы входят как специалисты по социальной работе, так и психологи, и социальные педагоги. К работе с семьями и детьми привлекаются также медицинские работники, наркологи, представители органов и учреждений образования, органов опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, правоохранительных органов и прокуратуры.

Таким образом, в настоящее время участковая социальная служба является эффективной инновационной формой социальной работы с различными категориями клиентов. Поэтому, сегодня участковые службы играют особую роль в системе социального обслуживания населения.

Сочетание различных форм помощи, поддержки и оперативное реагирование на выявленные проблемы дает возможность сделать новый шаг в создании эффективной системы социального обслуживания: от самостоятельной деятельности специалистов и отделений оказания социальной помощи семье и детям, к созданию системы взаимодействия субъектов, действующих совместно в интересах населения.

Участковая служба позволяет сотрудникам отделения лучше знать нужды людей и более эффективно оказывать им помощь, позволяет более целенаправленно планировать мероприятия по ликвидации трудной жизненной ситуации.

Работа участковой социальной службы направлена на раннее выявление, комплексный подход, учет и сопровождение граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации; создание условий, сокращающих возможности возникновения неблагополучия, путем межведомственного взаимодействия, повышение доступности и качества социальной помощи.

Технология социальной работы по участковому принципу.

Технология «социальной работы по участковому принципу» с неблагополучной семьей содержит ряд обязательных компонентов, которые осуществляются в логической последовательности, условно разделенной на несколько этапов:

1 этап – информационно-диагностический (получение информации, проверка достоверности информации, первичная диагностика социальных проблем семьи и детей, выявление внутреннего потенциала семьи, ребенка, сбор дополнительной информации о социальном и психологическом статусах, анализ выявленных проблем, постановка социального диагноза);

2 этап – прогностический (систематизация разносторонней информации, разработка индивидуальной программы реабилитации семьи, ребенка, выработка рекомендаций по организации реабилитационных мероприятий с семьей и детьми);

3 этап – активной работы с семьей (реабилитационный) - (представление индивидуальной программы реабилитации семьи, ребенка на Реабилитационный совет; отслеживание динамики реализации индивидуальной программы реабилитации, социальный патронаж, психолого-педагогическое сопровождение, оказание практической помощи);

4 этап – контрольный (корректировка программы реабилитации, отслеживание результативности).

Изучение и анализ полученных данных за время внедрения проекта показали, что с внедрением новой технологии «Социальная работа по участковому принципу работы» - появляется реальная возможность организации целенаправленной, планомерной работы с семьями, по предотвращению семейного неблагополучия, выводу семей из трудной жизненной ситуации.

Работа над проектом.

Цель проекта – разработка организационно-методических условий и механизмов реализации эффективной работы принципов участковой социальной службы (на примере отделения социальной помощи семье и детям Учреждения).

Задачи проекта:

1. Проанализировать опыт и научные исследования по проблеме организации эффективной работы участковой социальной службы.
2. Выявить инновационные технологии в работе участковой социальной службы, позволяющие наиболее эффективно реализовывать социальное сопровождение клиентов отделения.
3. Разработать рекомендации «Нормативно-правовое обеспечение деятельности специалистов отделения социальной помощи семьям и детям».
4. Сформировать комплекс нормативно-правового обеспечения деятельности специалистов (диск).
5. Разработать и унифицировать первичную, нормативную и отчетную документацию для обеспечения эффективной деятельности отделения социальной помощи семье и детям по участковому принципу.
5. Разработать алгоритм работы с семьей.
6. Разработать комплект информационных материалов для клиентов («Памятка для родителей», «Здесь вам помогут» и др.).

7. Организовать и провести обучение специалистов отделений социальной помощи семье и детям комплексных центров социального обслуживания населения по программе «Организация работы участковой социальной службы».

Условия реализации проекта:

1. Обеспечение активной работы по реализации участковых методов работы у специалистов отделений оказания социальной помощи семье и детям; формирование мотивации у сотрудников в необходимости работы участковой службы.

2. Выстраивание эффективных рабочих взаимоотношений между специалистами участковой службы для создания необходимых условий результативной социальной помощи неблагополучным семьям, используя ресурсы общественности и самой семьи.

3. Повышение доступности и качества социальных услуг.

4. Осуществление регулярного мониторинга эффективности предлагаемого проекта и проведение необходимого анализа применяемых инновационных форм работы.

Подготовительный этап работы по внедрению проекта в Учреждении.

Внедрение проекта в Учреждении.

Деятельность участковой социальной службы на территории Ярославской области осуществляется в соответствии с приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской

области² «О присвоении учреждениям социального обслуживания населения Ярославской области специального статуса «Областная экспериментальная площадка» от 23.06.2010 № 203/1, соглашением на выполнение программы экспериментальной деятельности между Департаментом и Учреждением от 15.07.2014 № 10/263-Д.

Для работы над проектом в Учреждении были задействованы два структурных подразделения учреждения: организационно-методическое отделение³ и отделение социальной помощи семье и детям⁴. Учреждение к тому времени уже имело некоторые элементы участкового метода работы: территория района была разделена на участки, специалисты имели постоянных клиентов, закреплённых по территориальному принципу, осуществлялось межведомственное взаимодействие в интересах клиентов. Но практическая деятельность не была закреплена документально, не было организовано системного подхода в работе по участковому принципу.

Назрела необходимость в получении новых знаний, в освоении передового опыта других регионов.

В основе проекта лежит опыт работы социальных служб г. Ханты-Мансийска и социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник» (г. Рыбинск), в которых участковый специалист использует заявительно-выявительный принцип и выступает посредником между семьей и субъектами профилактики.

Необходимо отметить, что проект с момента начала его разработки постоянно изменялся и совершенствовался в зависимости от практической целесообразности и вновь возникающих нюансов.

В целях формирования мотивационной и профессиональной готовности к инновационной деятельности была проведена работа со специалистами. В апреле – мае 2010 года пять сотрудников отделения социальной помощи

² Далее - Департамент

³ Далее - ОМО

⁴ Далее - ОСПСиД

семье и детям и два сотрудника организационно-методического отделения прошли обучение на курсах повышения квалификации, организованных Московским государственным университетом технологий и управления по программе: «Актуальные инновационные технологии социальной поддержки различных групп населения». В программе обучения обширный блок занимала работа с детьми и семьями: «Раннее выявление и сопровождение неблагополучных семей. Работа с детьми из неблагополучных семей», «Превентивная работа с девиантными детьми», «Работа с неформальными молодежными объединениями», «Теоретические и практические аспекты проведения социологических исследований».

В результате проведенных мероприятий сотрудники учреждения были подготовлены, обучены, замотивированы к работе по участковому принципу.

На основе полученных знаний, опыта и возможностей нашего учреждения был разработан проект «Организация участковой социальной службы». Для работы над проектом, для его совершенствования Учреждение обращалось за методической и консультационной помощью в:

- Городской методический центр по вопросам развития городского самоуправления (центр имеет методические разработки по участковой службе в сфере образования).

- РЦ «Наставник» г. Рыбинск (методическая, консультационная помощь, советы практического характера). Стоит отметить, что самостоятельное освоение опыта участковой социальной службы других регионов специалистами продолжалось на протяжении всего периода внедрения проекта.

- Городской центр психолого-медико-социального сопровождения.

- Факультет повышения квалификации ЯГПУ им. Ушинского (методически грамотное структурирование и изложение проекта).

Сотрудниками организационно-методического отделения разработан план внедрения проекта, в который входили и такие пункты как:

- обучение сотрудников учреждения, задействованных в проекте, участковому принципу (апрель-май 2010 года);
- самообразование – постоянно (ОМО и ОСПСиД);
- изучение передового опыта по проблеме организации участковой социальной службы;
- II полугодие 2010 года – разработка первичной, нормативной и отчетной документации отделения;
- 2011 год – формирование нормативно-правового поля обеспечения деятельности специалистов ОСПСиД;
- со II полугодия 2010 года до окончания проекта – внедрение в практическую деятельность;
- с 2011 года – усовершенствование деятельности по межведомственному сотрудничеству;
- с II полугодия 2011 года - проведение мониторинга на территории района в связи с внедрением;
- с начала 2012 года разработка комплекта информационно методических рекомендаций по организации УСС для сотрудников отделения;
- осуществление взаимодействия со СМИ;
- 2012 год. Организация и проведение обучения специалистов других учреждений по программе «Организация участковой социальной службы».

Началась работа по внедрению проекта в Учреждении:

- усовершенствованы должностные инструкции для сотрудников участковой социальной службы, разработана и обновлена другая документация;
- началось практическое внедрение экспериментальной деятельности: были заключены взаимовыгодные соглашения с организациями и

учреждениями, сотрудничающими с центром в интересах семей, более системно стала проводиться работа по их выявлению и сопровождению;

– усовершенствованы старые и апробированы новые формы работы: социальный патронаж, совместные рейды, участие в совещаниях субъектов профилактики, подворовый обход, консультационная и досуговая деятельность;

– проведён мониторинг, направленный на выяснение степени информированности населения о работе участковой социальной службы и учреждения в целом; о нуждаемости семей района в услугах отделения; о готовности населения сотрудничать с участковыми специалистами.

Переход к реализации проекта осуществлялся поэтапно на основании предыдущего опыта работы и осуществляемой отделением деятельности. Для установления численности детей и семей с детьми на территории района, находящихся в трудной жизненной ситуации активно велась работа по установлению связей с учреждениями образования, здравоохранения, органами внутренних дел. Эти данные, а также данные полученные в результате подворовых обходов и общения со старостами домов и жителями, были использованы для мониторинга семейного неблагополучия. В результате проделанной работы определились проблемные участки района, на которые следовало обратить внимание.

Социальный участок является зоной обслуживания специалиста по социальной работе. Территория Кировского района поделена на 4 участка. Приказом директора учреждения от 10.01.2012 № 2а территория каждого участка закреплена за конкретным специалистом по социальной работе ОСПСиД.

На каждый участок был составлен социальный паспорт, в котором обозначены территориальные границы, приведен перечень улиц, количество домов, количество жителей на участке, указаны учреждения и организации с адресами и телефонами; статистические данные о семьях. Составлен реестр

семей, находящихся в социально опасном положении, реестр многодетных семей, реестр семей имеющих ребенка инвалида, реестр семей мигрантов.

Данные в паспортах периодически редактируются, что позволяет специалисту оперативно решать вопросы, связанные с оказанием социальной поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Участковые специалисты составляют и реализовывают в рамках своей компетенции индивидуальные социальные программы по работе с гражданами (семьями), оказывают консультативные услуги.

Определены основные задачи деятельности отделения социальной помощи семье и детям:

1. Доступность социальных услуг для семей, отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении.
2. Своевременное выявление социальных проблем и определение способа их решения.
3. Профилактика социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан.
4. Координация межведомственного взаимодействия в преодолении социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан.
5. Контроль эффективности деятельности по преодолению социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан.
6. Ведение информационной (компьютерной) базы данных о семьях, отдельных категорий граждан, проживающих на социальном участке.

Разработаны критерии эффективности проекта (таблица 1).

п/п	Наименование критерия	Результат	Количественные показатели		
			Кол-во	%	Другое
Нормативно-правовые и организационные:					
1.	Нормативно-правовое обеспечение	- Разработаны рекомендации «Нормативно-правовое		100	

	деятельности отделения	обеспечение деятельности специалистов отделения социальной помощи семьям и детям»; - сформирован комплекс нормативно-правового обеспечения деятельности специалистов (диск).			
2.	Обеспечение эффективного документооборота деятельности отделения	Разработана и унифицирована первичная, нормативная и отчетная документация для обеспечения эффективной деятельности отделения социальной помощи семье и детям по участковому принципу.		100	
Учебно-методические:					
3.	Учебно- методическое обеспечение деятельности отделения	Разработаны методические пособия: - для сотрудников – по оформлению документации в отделении социальной помощи семье и детям; алгоритм работы с семьей; - для родителей – памятка-схема по получению различной помощи; каталог «Здесь вам помогут».	1 1 1 1		
Социальные:					
4.	Локализация профилактической работы с семьями по территориальному принципу	Количество семей, обслуживаемых по участковому принципу по отношению ко всем семьям, обслуживаемым в отделении.		100	

5.	Повышение эффективности реализации семьей своих основных функций, собственных возможностей по преодолению трудных жизненных ситуаций	- Количество семей снятых с учета по улучшению ситуации.			больше, чем за предыдущий период
6.	Доступность социальной помощи.	Количество информационных материалов в СМИ.			больше, чем за предыдущий период
7.	Система работы по привлечению дополнительных ресурсов семьи и социальных партнеров	Положительная динамика количества граждан, получивших различные виды услуг.			больше, чем за предыдущий период
Общественно-значимые:					
8.	Активная гражданская позиция общественности к выявлению раннего семейного неблагополучия	Рост обращений дворовой общественности в КЦСОН			больше, чем за предыдущий период
9.	Устойчивые социальные навыки клиентов	Увеличение клиентов, снятых с патронажа (улучшение ситуации в семье).			больше, чем за предыдущий период
Сопровождающие:					
10.	Профессиональная компетенция специалистов	Доля сотрудников отделения, повысивших квалификацию: - КПК; - образовательные семинары;	7	100	

		- круглые столы; - другие формы обучения.			
11.	Поддержка общественностью подворовой формы выявления	Посещаемость дворов, активность старост и т.д.			больше, чем за предыдущий период
12.	Межведомственное социальное партнерство	Наличие устойчивых социальных связей: - количество соглашений о сотрудничестве; - количество совместных мероприятий и др.	более 20		больше, чем за предыдущий период

таблица 1.

В IV квартале 2010 года учреждение получило первый существенный результат внедрения участковой социальной службы. Учреждение победило в отраслевом конкурсе среди отделений психолого-педагогической помощи семье и детям на лучшую организацию работы с семьей и детьми оказавшимися в трудной жизненной ситуации в номинации «Модели межведомственного взаимодействия в решении проблем семей и детей, попавших в трудную жизненную ситуацию», организованном. Управлением по социальной поддержке населения и охране труда мэрии г. Ярославля.

В течение 2011 года проект был полностью внедрен и реализован на базе нашего учреждения.

Внедрение участковой социальной службы в учреждения области.

С начала 2012 года началась работа по внедрению проекта в учреждениях области.

1) Организованы и проведены обучающие семинары (1 городской и 4 областных). На каждом семинаре все слушатели были обеспечены методическими материалами (методическое пособие «Здесь Вам помогут», информация на диске (законодательная база отделения), методические рекомендации по документации отделения социальной помощи семье и детям (далее – ОСПСиД), раздаточный материал психолога, план внедрения проекта, алгоритм работы с семьей, формы работы участкового специалиста, памятка – опросник для участкового специалиста при работе со специалистами других ведомств).

2) Проведены индивидуальные консультации по темам:

- внесение изменений в «Положение об отделении социальной помощи семье и детям»;
- внесение изменений в должностные инструкции специалистов, применяющих участковый принцип работы: специалиста по социальной работе, психолога, социального педагога разграничение района на участки;
- составление социального паспорта, источники информации для составления социального паспорта района;
- деятельность по установлению межведомственных контактов, заключение соглашений о межведомственном взаимодействии;
- составление аналитической записки о результатах проекта;
- взаимодействие с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – КДНиЗП);

- перспективы развития участковой социальной службы в рамках разработки стратегии развития отделений социальной помощи семье и детям;
- оформление приказа о закреплении участков и соглашений о межведомственном взаимодействии и др.

В результате взаимодействия участковых специалистов ОСПСиД учреждений области с местными администрациями, учреждениями здравоохранения, образования, органами внутренних дел установлена численность несовершеннолетних, семей, неблагополучных семей проживающих на территории каждого участка. Эти данные позволили выявить проблемы территории районов и оценить эффективность собственной работы. Кроме того, социальные паспорта содержат сведения о лицах, находящихся в социально опасном положении.

Полученные сведения легли в основу социальных паспортов участков. Анализ предоставленных комплексными центрами социальных паспортов показал, что документы содержат информацию, позволяющую участковым специалистам оперативно решать вопросы, связанные с оказанием социальной поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в том числе о действующих на территории участка учреждениях и организациях, предоставляющих населению различные виды услуг, экстренную помощь.

Основными каналами поступления информации о неблагополучии в семьях являются комиссии по делам несовершеннолетних, территориальные отделы по социальной поддержке населения, отделы опеки и попечительства, учреждения образования, обращения, поступающие от населения.

3) Оказана помощь в оформлении документов: составление социального паспорта, составление характеристик участков, аналитических записок о результатах внедрения проекта.

Структура участковой социальной службы, характер взаимодействия с другими структурными подразделениями, численность участковых

специалистов, порядок и объем работы каждого специалиста и т.п. определялся руководителем учреждения с учетом особенностей деятельности центра и специфики территории обслуживания.

Консультации, оказанные сотрудникам отделений социальной помощи семье и детям учреждений области показаны в Приложении № 1

4) С апреля 2012 года отслеживалась динамика работы учреждений по следующим направлениям:

- внесение изменений в «Положение об отделении социальной помощи семье и детям»;
- внесение изменений в должностные инструкции специалистов, применяющих участковый принцип работы: специалиста по социальной работе, психолога, социального педагога разграничение района на участки;
- составление социального паспорта района;
- оформление карты района;
- составление социального паспорта участков;
- издание приказа о закреплении территории за участковым специалистом;
- результаты внедрения участковой службы: количественные и качественные показатели.

Отслеживание динамики проводилось поэтапно: 17.08.2012 г., 07.09.2012 г., 25.09.2012 г., 22.10.2012 г., 12.02.2013 г. По итогам мониторингов составлены аналитические записки о результатах внедрения проекта и переданы в организационно-методическое отделение муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля», для обобщения опыта.

В соответствии с указанием Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 16.07.2013 № исх. 32-3491/13

«О сопровождении проекта «Организация работы участковой социальной службы» проведен выездной мониторинг по внедрению и реализации проекта. В ходе мониторинга получены представленные в Приложении № 2

Статистика и анализ.

Специалистами организационно-методического отделения Учреждения разработана и внедрена форма анкеты для учета выявленных семей. В начале 2013 года от учреждений области были получены первые количественные и качественные результаты внедрения проекта. Обработка предоставленной информации позволила подвести промежуточный итог по внедрению участковой социальной службы на территории Ярославской области.

В 2012 году, сотрудниками отделений социальной помощи семье и детям по области выявлено 405 семей, в которых проживает 638 детей. Одной из основных проблем всех выявленных семей – материальные проблемы (малообеспеченных семей – 302).

Учреждениями области апробированы все рекомендуемые в рамках проекта формы работы участкового специалиста: подворовый обход, рекламные акции, выездные консультационные пункты и др. Были обозначены формы работы, которые приемлемы в городе и сельской местности. Так, подворовый обход дал результаты в сельской местности (Пошехонский, Первомайский, Мышкинский районы), а рекламные акции наиболее приемлемы для города (Дзержинский, Заволжский). Универсальным и основным механизмом для любой местности остается межведомственное взаимодействие – 111 выявленных семей. Для обеспечения эффективной деятельности участковых специалистов заключены соглашения о межведомственном взаимодействии в вопросах

выявления семей с несовершеннолетними детьми, нуждающихся в поддержке, а также организации предоставления им необходимой помощи.

В 2012 году, в результате личного обращения клиентов выявлена 201 семья, что является следствием хорошего информирования населения, а также использованием разных форм работы: рекламные акции, социальный мониторинг и др.

Опрос показал, что после введения участкового принципа работы, специалисты отделений более системно подходят к решению проблем семей – для 105 семей составлены планы индивидуальной работы. К решению проблем клиентов активно привлекаются межведомственные ресурсы: более 40 различных организаций, 90 специалистов оказали 713 услуг 183 семьям Ярославской области.

Анализ работы с выявленными семьями позволяет делать вывод: в основной массе граждане адекватно воспринимают участкового специалиста, готовы контактировать с ним и принимать активное участие при проведении мероприятий по решению семейных проблем. Установление конструктивных отношений с клиентом, информация, полученная специалистом из разных источников, а также его собственные наблюдения, позволяют принять оптимальное решение по исправлению ситуации в данной семье и формах работы с ней. Семьи, поставленные на патронажное сопровождение, остаются на контроле до нормализации обстановки.

В целом анализ показывает, что деятельность специалистов по социальной работе по участковому принципу, дает положительные результаты - раннее выявление семей и детей, находящихся в социально опасном положении, комплексная помощь семье, социальный патронаж позволяет держать ситуацию в семье под контролем, а в случае возникновения проблем оказывать семье своевременную помощь и поддержку.

За указанный период 202 семьи сняты с обслуживания, среди них подавляющее большинство (180 семей) сняты по причине улучшения ситуации в семье.

Основные решаемые проблемы в территориях: помощь и содействие в оформлении государственной социальной помощи, социальный патронаж семей с несовершеннолетними детьми, попавших, в трудную жизненную ситуацию, психологическая помощь и поддержка, психологическая диагностика и коррекция, юридическое консультирование, помощь в оформлении документов, организация досуга.

По состоянию, на конец 2012 года, участковая социальная служба была внедрена во всех отделениях социальной (психолого-педагогической) помощи семье и детям Ярославля и Ярославской области.

Внедрение участковой социальной службы на территории Ярославской области на примере итогов работы специалистов отделений за 2014 год в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

Систематический анализ предоставляемых учреждениями области данных, позволяет наглядно увидеть преимущества внедрения участкового принципа работы. Так за 2014 год специалистами учреждений области выявлено 1165 (аналогичный период прошлого года – 830) семей (рис.1).

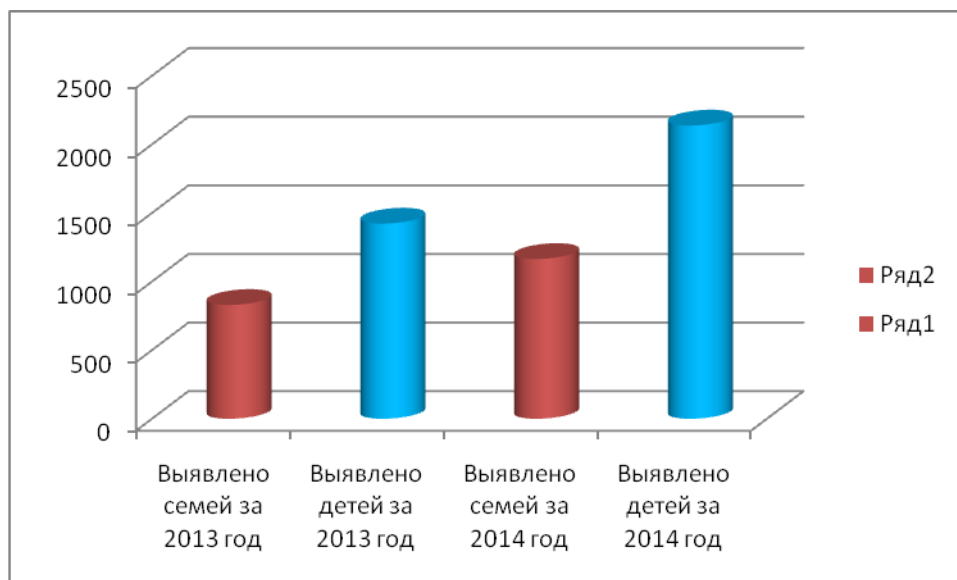
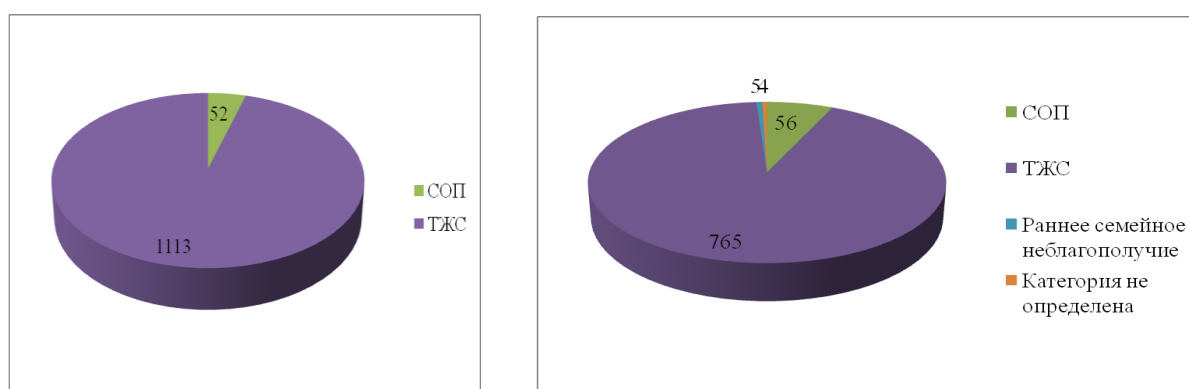


рис.1 Выявлено семей за 2013-2014 годы, в том числе детей

Из данного числа выявленных – 1113 (аналогичный период прошлого года – 765) находятся в трудной жизненной ситуации (рис.2).



2014 рис.2 Категории выявленных семей 2013

В городских условиях проживает 737 (аналогичный период прошлого года – 591) семей. Подавляющее большинство проживает в благоустроенном жилье – 695 (аналогичный период прошлого года – 565), в частично благоустроенном – 270 (аналогичный период прошлого года – 123), неблагоустроенном – 199 (аналогичный период прошлого года – 142).

Анализ сведений за весь период внедрения проекта «Участковая социальная служба» показал, что на первом месте по выявлению семей находящихся в ТЖС и СОП, является личное обращение граждан. В 2014

году в территориальные отделения лично обратились 471 (аналогичный период прошлого года – 333) семьи (таблица 2). Начали работать такие формы выявления как: выездной консультационный пункт – 14 (аналогичный период прошлого года – 0), обращение по Единому социальному телефону – 4 (аналогичный период прошлого года – 0). Активное сотрудничество со средствами массовой информации, проведение рекламных акций, участие в рейдах, так же увеличило количество выявленных семей.

	2014	2013	Сравнение (% или разы)	
подворовый обход	207	93	2,23р	
патронаж семей	10	22	-2,2р	
выездной консультационный пункт	14	0	-	
социальный мониторинг	22	14	57,1%	
рекламная акция	65	22	2,96р	
рейды	26	17	52,95	
обращения по Единому социальному телефону	5	0	-	
личное обращение клиента	471	333	41,4%	
другое (отделение сроч. соц. обл.)	2	2	-	
межведомственное взаимодействие	315	328	-4,0%	
в том числе	УСЗНиТ	4	9	-2,25р
	КДНиЗП	63	49	28,6%
	СОШ	36	70	-1,95р
	ДОУ	2	2	-
	местная администрация	4	12	-3р
	специалист сельского поселения	0	1	-
	ТОСПН	177	163	8,6%
	органы опеки и попечительства	1	4	-4р
	детская поликлиника	0	0	-
	управление образования	2	1	2р
	ФАП	0	1	-
	ЦРБ	2	1	2р
	ОДН	3	8	-2,67р
	другое	7	5	40,0%

таблица 2. Формы работы, посредством которой выявлена семья.

Второй по количеству выявленных семей формой работы является межведомственное взаимодействие (рис.3).

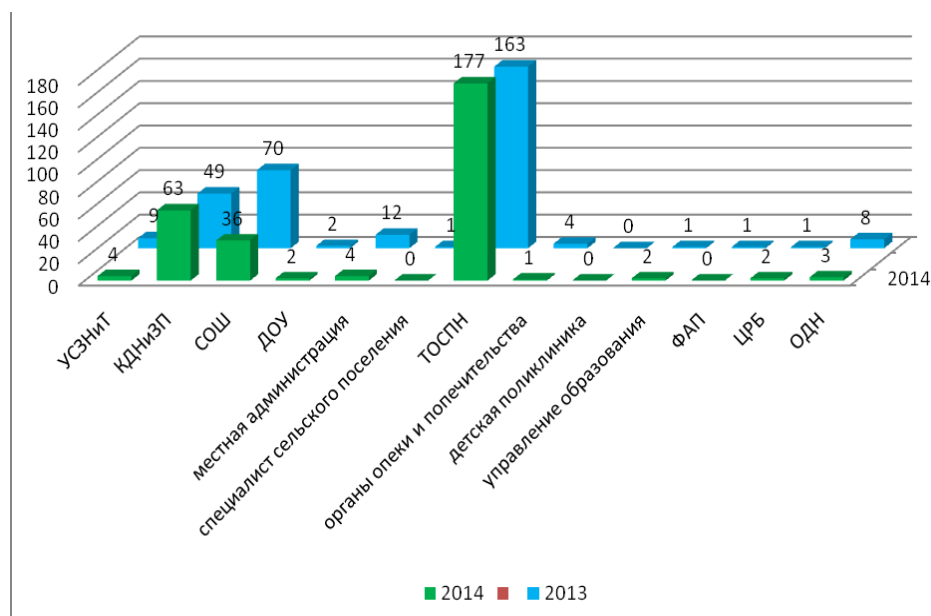


рис. 3

Одним из мероприятий межведомственного взаимодействия, является проведение совместных профилактических рейдов с участковыми уполномоченными отделов внутренних дел, инспекторами отделов по делам несовершеннолетних, специалистами отдела опеки и попечительства, социальными педагогами школ и другими специалистами системы профилактики. Целью рейдов является выявление семей, находящихся в социально опасном положении, выявление потребностей в оказании социально-педагогических, социально-психологических и других услуг семьям, оказания им своевременной поддержки и помощи, а также осуществление контроля над исполнением родительских обязанностей по воспитанию и содержанию детей, соблюдением их прав и интересов.

За 2014 год организовано 23 (аналогичный период прошлого года – 14) совместных рейда с представителями учреждений системы профилактики.

Комплексный подход, привлечение к работе с семьей всех субъектов системы носит системный характер.

В результате тесного взаимодействия участковых специалистов по социальной работе с органами и учреждениями других ведомств, оказано содействие в получении услуг: учреждениями здравоохранения; учреждениями образования, территориальными администрациями, выплатами центрами, территориальными отделами по социальной поддержке населения, учреждениями культуры, центрами занятости населения, отделениями миграционной службы и т.д. (таблица 3).

Учреждения	2014	2013	сравнение
учреждения здравоохранения	300	126	2,39р
учреждения образования	45	40	12,5%
учреждение занятости населения	10	8	25,0%
паспортно-визовая, миграционная службы	5	2	2,5р
Администрация, выплатами центр, ТОСПНиОТ и т.п.	276	175	57,7%
учреждения культуры	67	74	-9,5%
МКУ "Муниципальная пожарная охрана", и др.	5	6	-16,7%
СК "Энегросеть", ЖКХ	3	0	-
БТИ и земельный комитет	0	0	-
Молодежный центр	0	0	-
Пенсионный фонд	0	4	-
КДНиЗП	3	3	-
ОДН	0	1	-
ОТ и СПД Первомайский МР	23	3	7,67р

таблица 3.

Количество привлеченных организаций составило 707, количество привлеченных специалистов – 742, всего оказано услуг – 877.

В 2014 году, на территории Ярославской области, специалистами отделений помощи семье и детям территориальных центров оказано:

- 2330 услуг социального педагога;

- 1341 услуга психолога;
- 794 услуги специалиста по социальной работе;
- 152 услуги вещевой материальной помощи;
- 121 услуга продуктовой материальной помощи;
- 76 услуг юрисконсульта;
- 334 ребенка посетили группы дневного пребывания.

Специалистами участковой социальной службы разрабатываются комплексные индивидуальные программы по оказанию помощи выявленным семьям.

В процессе реабилитации оказывается содействие:

- в получении мер социальной поддержки;
- в восстановлении утраченных или оформлении необходимых для проживания и трудоустройства документов;
- в трудоустройстве родителей;
- в оформлении пособий на детей, и других денежных выплат;
- в получении вещевой, продуктовой материальной помощи;
- в лечении от алкогольной зависимости.

Для восстановления социального статуса семьи:

- проводится работа по мотивации родителей на здоровый образ жизни и формирование устойчивых нравственных ценностей;
- прикладываются усилия по организации положительного социального окружения семьи;
- осуществляются мероприятия по предупреждению вредных привычек у детей, а также ухода детей из семьи на улицу.

Для реабилитации дети могут быть определены в группу дневного пребывания несовершеннолетних, в группу продленного дня в школе.

Из 1165 семей, поставленных на обслуживание специалистами отделений социальной помощи семье и детям на территории Ярославской области, 457 семей (аналогичный период прошлого года – 174), принимают активное участие в планировании работы и реализации плана по выходу семьи их кризиса (таблица 4). Данный показатель говорит о грамотной работе участковых специалистов с семьями, правильной мотивации клиентов.

	2014	2013	Сравнение (% или разы)
семья агрессивно настроена, категорически отвергает помощь	4	4	на уровне
семья не стремится к взаимодействию и выходу из кризиса	34	31	23,8
желание семьи выйти из кризиса нестабильно	77	83	26,8
семья адекватно реагирует на помощь, старается выполнить необходимые мероприятия, но недостаточно проявляет инициативу	361	396	-8,8
семья принимает активное участие в планировании работы и реализации плана по выходу их кризиса	688	301	2,29р

таблица 4. Степень активности и способности к взаимодействию семьи с участковым специалистом.

Мониторинг предоставленных сведений показал, что из общего числа выявленных семей 429 сняты с обслуживания, в том числе 301 по причине улучшения ситуации в семье (рис.4).

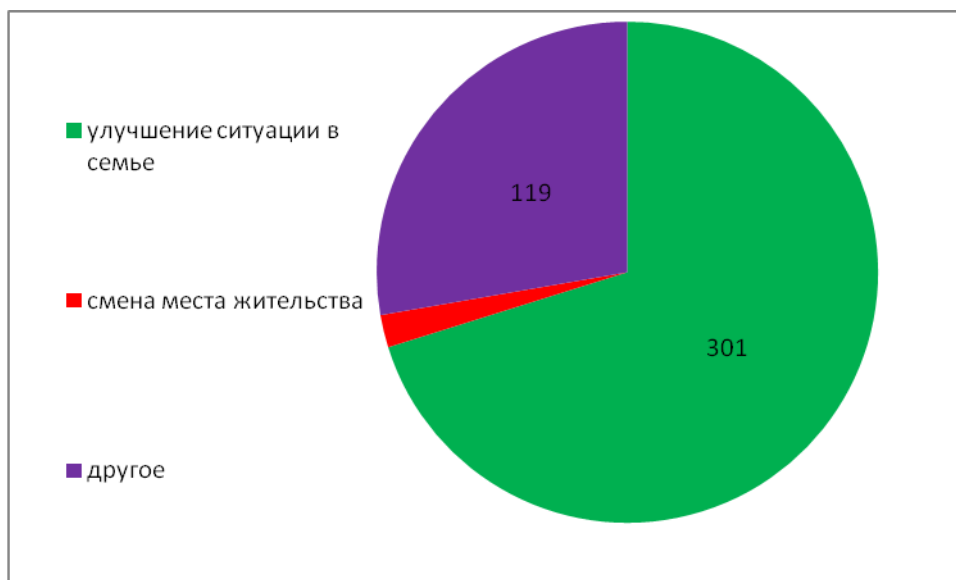


рис.4 Причины, по которым семьи были сняты с учета в 2014 году

Статистические итоги внедрения проекта за период с 2012 по 2014 год включительно.

В период с 2012 года по 2014 год специалистами учреждений области выявлено 2400 семей (рис.1), в них детей 4199.

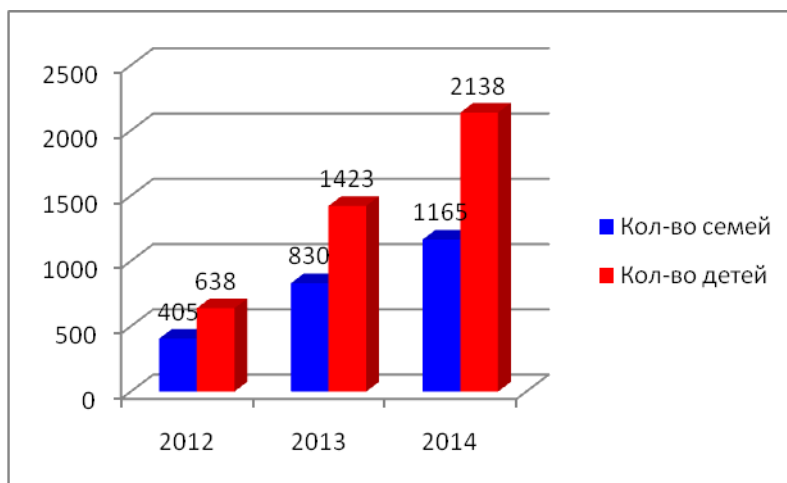


рис.1 Выявлено семей за 2012-2014 годы, в том числе детей

Из данного числа выявленных – 2215 находятся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении – 121, раннее выявление семейного неблагополучия – 60 (рис.2).

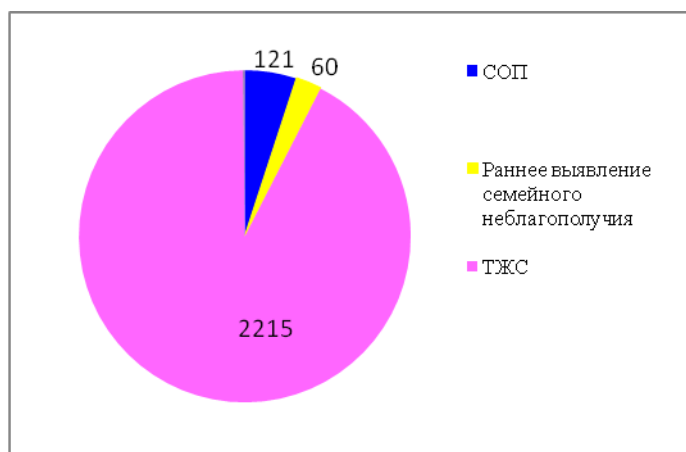


рис.2 Категории выявленных семей

В городских условиях проживает 1642 семьи. Подавляющее большинство семей проживает в благоустроенном жилье – 1547, в частично благоустроенном – 445, неблагоустроенном – 407.

Анализ сведений за весь период внедрения проекта «Участковая социальная служба» показал, что на первом месте по выявлению семей находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, является личное обращение граждан. В территориальные отделения лично обратились 1005 семей. Посредством межведомственного взаимодействия выявлено 754 семьи, подворового обхода – 328.

Активное сотрудничество со средствами массовой информации, проведение рекламных акций (99), участие в рейдах (55), так же увеличило количество выявленных семей.

В результате тесного взаимодействия участковых специалистов по социальной работе с органами и учреждениями других ведомств, оказано содействие в получении услуг:

- учреждениями здравоохранения – 882;
- учреждениями образования – 199;
- территориальными администрациями – 475;
- учреждениями культуры – 453;
- центрами занятости населения (21);
- отделениями миграционной службы (13) и т.д.

За 2012-2014 годы на территории Ярославской области, специалистами отделений помощи семье и детям территориальных центров оказано:

- 7302 услуги социального педагога;
- 3912 услуг психолога;
- 1103 услуги специалиста по социальной работе;
- 398 услуг вещевой материальной помощи;
- 386 услуг продуктовой материальной помощи;
- 132 услуги юрисконсульта;
- 770 детей посетили группы дневного пребывания.

Из всех семей, поставленных на обслуживание специалистами отделений социальной помощи семье и детям на территории Ярославской области, 1116 семей принимают активное участие в планировании работы и реализации плана по выходу семьи их кризиса. Данный показатель говорит о грамотной работе участковых специалистов с семьями, правильной мотивации клиентов.

Мониторинг предоставленных сведений показал, что из общего числа выявленных семей 1082 сняты с обслуживания, в том числе 851 по причине улучшения ситуации в семье.

Анализ работы специалистов отделений социальной помощи семье и детям в рамках нового законодательства, за 9 месяцев 2015 года в сравнении с аналогичным периодом прошлого года .

За 9 месяцев 2015 года выявлено 539 (АППГ 759) семей, нуждающихся в государственной социальной поддержке (Рис.1).

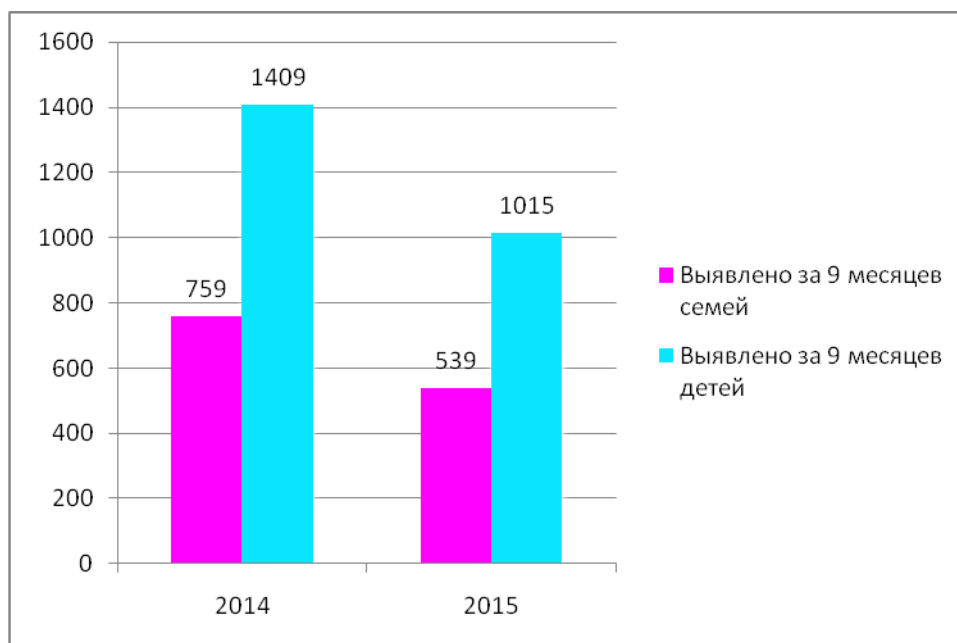


Рис.1 Количество выявленных семей и детей за 9 месяцев.

В городских условиях проживает 359 (АППГ 544) семьи. Подавляющее большинство семей проживает в благоустроенном жилье – 361 (АППГ 461), в частично благоустроенном – 86 (АППГ 168), неблагоустроенном – 92 (АППГ 130).

Анализ сведений за указанный период проекта «Участковая социальная служба» показал, что на первом месте по выявлению семей, нуждающихся в социальной государственной поддержке, является личное обращение граждан. В 2015 году в территориальные отделения социальной помощи семье и детям за государственной помощью обратились 265 (АППГ 253) семей (Таб.1).

	за 9 месяцев 2015	за 9 месяцев 2014
Подворовый обход	31	131

Патронаж семей	6	8
Выездной консультационный пункт	0	14
Социальный мониторинг	2	15
Рекламная акция	45	42
Рейды	2	23
Обращения по Единому соц. телефону	0	4
Личное обращение клиента	265	253
Межведомственное взаимодействие	187	240
Другое (отделение ср. соц. обслуживания)	0	1

Таб. 1. Формы работы, посредством которой выявлена семья.

Второй по количеству выявленных семей формой работы является межведомственное взаимодействие (Рис.2).

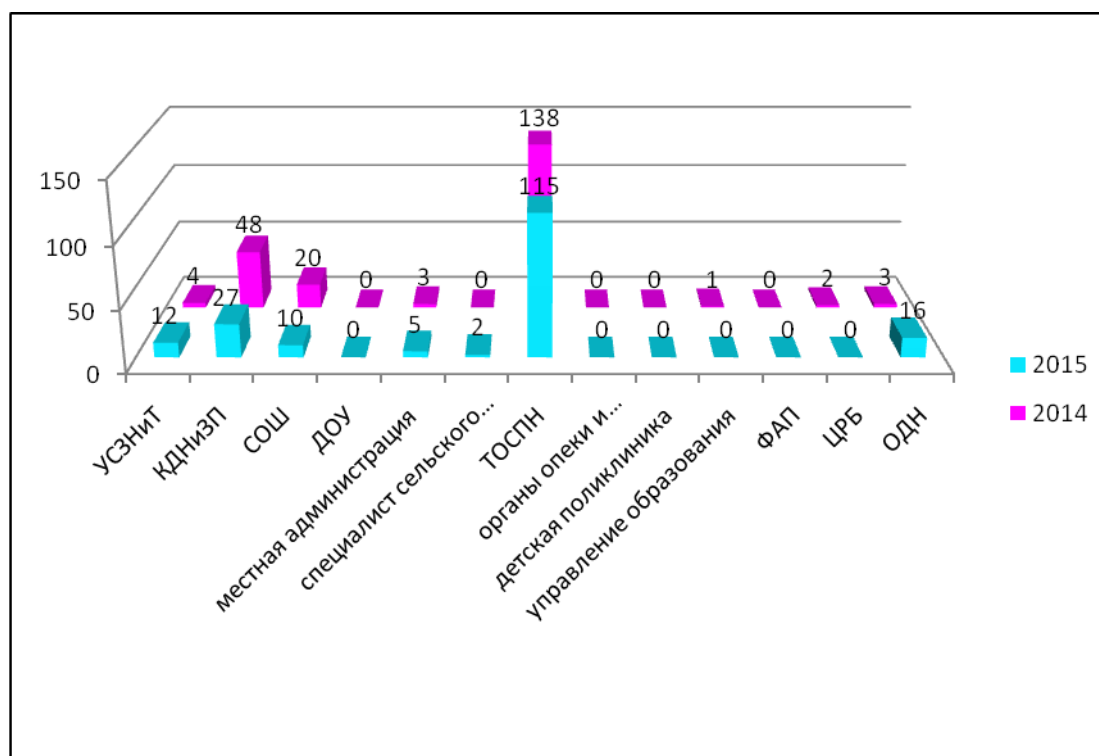


Рис.2. Ведомства, во взаимодействии с которыми были выявлены семьи.

Рекламные акции и подворовый обход также увеличили количество выявленных семей, нуждающихся в социальной помощи.

В результате тесного взаимодействия участковых специалистов по социальной работе с органами и учреждениями других ведомств, оказано содействие в получении услуг: учреждениями здравоохранения; администрациями, учреждениями образования и т. д. (Таб. 2).

	2015	2014
Учреждения здравоохранения	107	111
Учреждения образования	42	20
Учреждение занятости населения	5	4
Паспортно-визовая, миграционная службы	2	4
Администрация, выплатной центр, ТОСПНиОТ и т.п.	157	138

Таб. 2. Ведомства, оказавшие содействие в получении услуг

За 9 месяцев 2015 года на территории Ярославской области специалистами отделений социальной помощи семье и детям оказано услуг:

Социального педагога	717
Специалиста по социальной работе	714
Психолога	581
Вещевой материальной помощи	38
Организации досуга и отдыха	419
Группы дневного пребывания	239
Продуктовой материальной помощи	77
По социальному сопровождению	60
Юрисконсульта	11
Пункта проката средств реабилитации	9

Таб. 3. Количество оказанных услуг

На представленной таблице видно, что востребованными являются услуги социального педагога, специалиста по социальной работе и психолога, а также организация досуга и отдыха, которая играет немаловажную роль в воспитании и развитии детей.

В связи с вступлением в силу с 1 января 2015 года Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 23 декабря 2013 года № 442-ФЗ, согласно которому социальное обслуживание основывается на принципе добровольности и носит заявительный характер, наблюдается значительное снижение количества обращений граждан в центры социальной помощи семье и детям. Немаловажную роль в этом играет необходимость сбора большого пакета документов для людей (справка о доходах, заявление, справка о составе семьи и т.д.).

По представленной ниже таблице (Таб.4) можно отметить существенные отличия в сравнении 1 и 2 кварталов 2014-2015 годов, но уже в третьем квартале этот разрыв становится меньше, что говорит об увеличении процента обратившихся граждан и продуктивности работы сотрудников отделений социальной помощи семье и детям учреждений области..

	2014	2015	Сравнение в %
1 квартал	268	208	-0,22%
2 квартал	266	165	-0,38%
3 квартал	225	166	-0,26%

Таб.4 Сравнение количества обратившихся семей в 2014-2015 годах по кварталам

С начала 2015 года в территориальных центрах идет активная информационно-просветительская работа с населением: выступления в СМИ, публикации в прессе, на официальных сайтах учреждений, увеличено количество информационных стендов.

В целом можно считать, что работа специалистов отделений социальной помощи семье и детям выполняется на высоком уровне и в полном объеме.

Заключение.

На сегодняшний день участковая социальная служба внедрена в деятельность всех детских отделений области и эффективна как метод работы с семьями с несовершеннолетними детьми, имеющими различные проблемы.

Нами был проведен анализ эффективности деятельности отделений социальной помощи семье и детям на территории Ярославской области за 2010 - 2014 годы. Полученные результаты свидетельствуют о том, что работа специалистов с семьей с каждым годом становится наиболее продуктивной: эффективно идет работа по раннему выявлению неблагополучных семей, разработке индивидуальных программ реабилитации семьи, направленных на решение проблем данной группы населения. Внедряются новые формы и методы в работу с семьей. Организован ряд мероприятий по профилактике безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних; повышается количество и качество оказываемых услуг.

Сформулированы основные принципы работы «Участковой социальной службы»:

1. Принцип своевременности предусматривает раннее выявление семейного неблагополучия, трудных жизненных ситуаций, в которых оказываются семья и дети. Реализация этого принципа дает возможность предотвратить скатывание семьи к критической границе, за которой лежит полное отчуждение ребенка от родителей. Своевременное выявление неблагополучия семьи помогает избежать крайней меры - лишения родителей родительских прав.
2. Принцип гуманизма выражает готовность сотрудников специализированных учреждений прийти на помощь семье и ребенку, способствовать их социальному благополучию, защищать интересы семьи.

Реализация этого принципа требует от специалистов активного комплекса мер, направленных на оздоровление семьи.

3. Принцип индивидуального подхода предполагает учет социальных, психологических, функциональных характеристик семьи в выборе средств коррекционной работы.

4. Принцип стимулирования семьи к самопомощи предусматривает активизацию ее собственных внутренних ресурсов для изменения образа жизни, перестройке взаимоотношений с детьми, направление на лечение, помогающее снять, ослабить алкогольную зависимость.

5. Принцип комплексного подхода к профилактической и коррекционной работе означает необходимость объединения всех учреждений системы профилактики для содействия семье в разрешении проблемы, отягощающей жизнь ребенка.

В целях совершенствования социальной работы с неблагополучными семьями и семьями, находящимися в социально-опасном положении, по участковому принципу необходимо:

- организация деятельности учреждений и укрепление межведомственного взаимодействия;

- создание условий для предоставления социальных услуг семье и детям;

- разработка комплексного перспективного плана действий по ликвидации социального неблагополучия.

В целом, ожидаемый результат от дальнейшего внедрения участкового принципа в повседневную практику учреждений социального обслуживания связан со следующими моментами:

- переход от преодоления уже имеющихся социальных проблем к предупреждению возникновения социальных рисков, созданию условий для профилактики социального неблагополучия;

– повышение эффективности социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

– увеличение доступности, обеспечение равного доступа к социальным услугам населению, снижение риска возникновения и развития трудных жизненных ситуаций;

Результат работы зависит не только от специалиста, но большей части от социальной ситуации, в которой оказываются семьи по своей вине или в результате стечения каких-то неподконтрольных человеку обстоятельств. Положительные результаты достигаются лишь в том случае, когда специалист и клиент двигаются в одном направлении: клиент желает исправить ситуацию, принимает помощь и выполняет рекомендации специалиста.

Таким образом, участковая социальная служба, является одним из базовых элементов, позволяющих выстраивать качественно новую систему работы, способную эффективно решать социальные проблемы, присущие современному российскому обществу. Участковая служба – является действенным инструментом, при помощи которого наилучшим образом достигаются две основные цели заботы о семье и детях: раннее выявление семейного неблагополучия; обеспечение взаимодействия всех ведомств и служб для выведения семьи из трудной жизненной ситуации.