

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
«Экономика и управление»

Кафедра
«Государственное управление и
социология региона»

Направление подготовки

38.03.04
Государственное и муниципальное
управление

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему
**«Управление социальным обслуживанием населения
Российской Федерации»**

Студент гр.133ЭГ51

А.А. Короткова

Руководитель
к.с.н., доцент

И.А. Мурзина

Нормоконтролер
к.с.н., доцент

И.А. Мурзина

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой _____ С.И. Неделько

Работа защищена с оценкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК _____ И.А. Мурзина

ПЕНЗА 2018

Содержание

Введение	3
1 Социальная политика государства по социальному обслуживанию населения	6
1.1 Сущность и значение социального обслуживания населения	6
1.2. Правовое регулирование социального обслуживания населения ..	10
2 Организация социального обслуживания населения Железнодорожного района г. Пенза.....	18
2.1 Структурное построение и деятельность «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы по социальному обслуживанию	18
2.2 Особенности социального обслуживания населения людей пожилого возраста и инвалидов в Железнодорожном районе г. Пенза	33
3 Проблемы реализации социального обслуживания населения и пути их решения.....	43
Заключение	51
Список использованных источников	54
Приложения	61

Введение

Социальное обслуживание населения — важная составляющая социального государства, поскольку выступает гарантией реализации социальных прав граждан, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, федеральным и региональным законодательством. В России органы государственной власти уделяют серьезное внимание организации и правовой регламентации социального обслуживания отдельных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке государства. Современная социально-экономическая ситуация в Российской Федерации позволяет государству определенным образом изыскивать средства и помогать нуждающимся людям.

Предпринимаемые государством меры к модернизации системы социального обслуживания населения сводятся к разработке и использованию в работе с населением современных технологий и методик, а также к минимизации государственных расходов на формы социального обслуживания, оправдавшие себя на практике в течение долгого времени. В результате модернизации государственного управления в субъектах Российской Федерации сформировались различные подходы к трансформации системы социального обслуживания, включающие технологии и модели взаимодействия специалистов и клиентов, методы оценки эффективности деятельности учреждений в системе социального обслуживания населения.

Ежегодно число старых людей на планете увеличивается на 2,4%, в основном в связи улучшением социально-экономического статуса населения и социально-гигиенической обстановки, что по некоторым прогнозам к 2020г. число пожилых и старых людей может возрасти до 1 млрд. человек. Большинство демографов подтверждает необратимость данного процесса, заявляя, что мир вступил в «век пожилых».

Чем больше пожилых людей – тем больше разноплановых проблем, которые должно решать, прежде всего, государство, на благо которого трудились люди, выходящие на пенсию. Чтобы человек по-прежнему чувствовал себя комфортно в окружающей обстановке, для него необходима социальная адаптация, которая позволит ему действовать и удерживаться в круге общения, не считая, что жизнь на этом заканчивается.

Социальная политика для пожилых граждан эффективна тогда, когда концепция основана на знании особенностей и потребностей возраста. Социальные услуги пожилым людям оказывают геронтологические центры, комплексные МБУ, центры социальной помощи на дому, отделения дневного пребывания и пр. Формами социального обслуживания являются стационарное, полустационарное обслуживание, социально-медицинское обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь.

Актуальность исследования социального обслуживания определяется такими факторами, как:

- увеличение продолжительности жизни требует все большего участия в жизни пожилых людей учреждений социального обслуживания;
- необходимости формирования теоретической базы для профессиональной подготовки социальных работников, которые контактируют с пожилыми людьми,
- рассмотрение и изучение проблем, характерных для пожилых граждан страны, позволяет находить наиболее эффективные технологии и методы по оказанию результативной социальной помощи.

Степень разработанности проблемы. В настоящее время социальная работа с пожилыми людьми изучается достаточно широко, что находит отражение в формировании законодательной базы, реализации программ высшего и среднего профессионального образования, изменении работы социальных учреждений и служб находится во всеобщем внимании, как законодателей, так и социальных служб. Действующая нормативно –

правовая база в сфере социального обслуживания населения, в т.ч. пожилых людей, формируется в России с 1990 годов 20 века. Основные положения социального обслуживания населения в Российской Федерации закреплены в Федеральном Законе от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Теоретические основы социальной работы с пожилыми людьми раскрывают работы Е.И. Холостовой. Интеграция в жизнь общества лиц с ограниченными возможностями их реабилитация раскрыта в работах Н.Ф. Дементьевой, Э.В. Устиновой. Приводятся результаты фармакологических исследований в работе О.Д. Цыренжаповой. Основные этапы научно-педагогической деятельности Н.П. Щукиной, Н.Е. Егорова и др.

Цель данной работы – анализ управления социальным обслуживанием населения Российской Федерации.

Задачи:

- рассмотреть сущность и значение социального обслуживания населения;
- проанализировать правовое регулирование социального обслуживания населения;
- рассмотреть деятельность «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы по социальному обслуживанию;
- выявить особенности социального обслуживания населения людей пожилого возраста и инвалидов в г. Пенза;
- найти проблемы реализации социального обслуживания населения и пути их решения.

Бакалаврская работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к её оформлению, и состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников.

1 Социальная политика государства по социальному обслуживанию населения

1.1 Сущность и значение социального обслуживания населения

Система социального обслуживания – одна из самых динамичных в социальной сфере. Ее уровень является важнейшим критерием и характеристикой современного общества. Деятельность входящих в нее учреждений позволяет корректировать социально-психологическое состояние наиболее уязвимых слоев населения, стабилизировать социальное состояние общества в целом, воздействовать на эти факторы с целью снижения уровня социальной напряженности, ее прогнозирования в будущем.

Социальное обслуживание становится полноценным инструментом общества тогда, когда каждый человек может удовлетворить свои потребности в сервисных социальных услугах. К сожалению, пока в России преобладает другой подход, при котором средства социального обслуживания направляются в основном на социальную помощь и реабилитацию категорий населения, находящихся в трудной жизненной ситуации. Не оспаривая актуальность такого рода помощи, следует признать, что необходимо расширять спектр и качество сервисных услуг, удовлетворяя потребности представителей различных социальных слоев общества, т.к. социальное обслуживание является одним из способов оптимизации социальных взаимодействий и отношений в обществе, что связано с целями социальной политики и управления.

Социальное обслуживание большинством исследователей (Э.М. Агабян [10], С.М. Аленикова [11], К.Н. Гусов [17] и др.) рассматривается как определенный вид деятельности в сфере услуг, как социальное действие,

направленное на воспроизводство на новом, более высоком, уровне непосредственной жизнедеятельности социальных объектов и регулирование социальных отношений между субъектами и объектами данной деятельности в определенной социальной среде.

Существенным моментом в концептуальном плане является то, что социальное обслуживание рассматривается как процесс, имеющий временную протяженность, которая определяется рядом факторов: субъективной потребностью индивида в соответствии с показателями здоровья, степенью утраты способности к самообслуживанию и передвижению; объективной оценкой специалистов, работников социальных служб, которые дают заключение не только об ограничениях жизнедеятельности, но и определяют виды социальной помощи, сроки ее оказания, дают рекомендации для организации процесса социального обслуживания.

Следует отметить, что с 1 января 2017 года согласно ст.19 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги предоставляются их получателям только в трех формах: стационарное, полустационарное и социальное обслуживание на дому. При этом, как указано в ч.2 ст.19 указанного Закона, социальные услуги предоставляются организацией социального обслуживания в полустационарной форме – в определенное время суток; в стационарной форме – при постоянном, временном или пятидневном круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» предусматривает обязательность обеспечения получателям социального обслуживания в стационарной или полустационарной форме следующих прав и возможностей: сопровождение получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а

также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией; возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации, для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика [8].

Необходимо также отметить, что ст.20 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» закрепляет точный перечень видов социальных услуг, предоставление которых с учетом индивидуальных потребностей будет возможно получателями этих услуг: социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде; социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг; социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении

других проблем, связанных с трудовой адаптацией; социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

Социальное обслуживание, как и любая другая профессиональная, правовая деятельность и общественные отношения, основывается на определенных принципах, то есть на основополагающих идеях, на которых функционирует данный общественный институт. Законодателем установлено семь основных принципов социального обслуживания и каждый из них играет определенную роль. В соответствии со ст.5 закона «Об основах социального обслуживания» социальное обслуживание основывается на принципах: адресности; доступности; добровольности; гуманности; приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации; конфиденциальности; профилактической направленности[8].

Таким образом, под социальное обслуживание подпадает обширный и разнообразный спектр правоотношений: медицинское обслуживание нетрудоспособных граждан, их направление и проживание в социальных учреждениях, в том числе в домах-интернатах; оказание патронажной помощи, трудоустройство, обучение, переобучение, переквалификация и многие другие составляющие социально-трудовой реабилитации. Вместе с тем обособление данной понятийной категории от категорий «предоставление услуг», «социально-трудовая реабилитация» и др. неверно. На наш взгляд, это взаимосвязанные, взаимозависимые категории, представляющие части единого целостного правового института.

1.2. Правовое регулирование социального обслуживания населения

Правовое регулирование социального обслуживания населения есть особый вид деятельности органов государственной власти, цель которой состоит в нормативно-правовом обеспечении социально гарантированных интересов и потребностей различных групп населения, создании условий, содействующих восстановлению и улучшению способности людей к социальному функционированию через соблюдение норм законодательства [10, с. 3]. Социальная работа и социальная защита подразумевает оказание помощи людям, нуждающимся в ней, не способным без посторонней помощи решить свои жизненные проблемы, а во многих и случаях и жить.

Цель и задачи правового обеспечения социальной работы определяют сформулированные в нормативно-правовой базе конкретные принципы, которые обозначают ее основные направления. Это соблюдение прав человека и гражданина в сфере социального обслуживания и обеспечения государственных гарантий; равные возможности для граждан при получении социальных услуг и добровольное согласие на их получение. К целям и задачам правового обеспечения социальной работы относится также обеспечение государственных гарантий на доступность социального обслуживания, определение и преемственность всех видов и форм социального обслуживания, их адресность. Через правовые нормы обеспечивается приоритет социального содействия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, содействие социальной реабилитации и адаптации.

Нормативно-правовая база социальной работы определяет межведомственный характер ее деятельности, территориальную организацию, формы, методы функционирования социальных служб,

государственную поддержку добровольной общественной деятельности по оказанию услуг и помощи населению.

Конституция РФ 1993 г. определяет Российскую Федерацию как социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ст. 7). Главная задача социального государства состоит в деятельности по социальной защите всех социально-демографических групп населения и в первую очередь лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Конституция РФ в ст. 39 предусматривает право на социальное обеспечение всех граждан страны[1]. Эта конституционная норма является основой социального обслуживания и социальной защиты населения.

Правовые документы, регулирующие вопросы социального обслуживания, принимаются на международном, федеральном, региональном и ведомственном уровнях.

На международном уровне принимаются обязательные и рекомендательные документы (учредительные акты, декларации, пакты, конвенции и резолюции). Среди таких международных актов можно выделить Всеобщую декларацию прав человека 1948 г., Конвенцию о правах ребенка 1989 г., Конвенцию о правах инвалидов 2006 г. и др. Эти документы имеют юридическую силу, поскольку они ратифицированы Российской Федерацией. В качестве свежего примера можно назвать Федеральный закон от 3 мая 2012 г. №46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» [7]. Конституционный Суд РФ расценил Конвенцию как неотъемлемую часть правовой системы России. В постановлении Суда от 1 июля 2016 г. сказано, что в силу Конституции РФ и международно-правовых актов при осуществлении правового регулирования необходимо учитывать интересы и потребности инвалидов как лиц, нуждающихся в повышенной социальной защите [10].

Основные федеральные акты в сфере социальной защиты населения – это Конституция РФ и федеральные законы. Среди них Федеральный закон

от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» , от 28 декабря 2015 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» , от 17 июля 1999 г. №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» .

Федеральное законодательство о социальной защите граждан сложилось в основном к 2000-м годам. Предложивший, на наш взгляд, удачную классификацию социального законодательства В.М. Капицын разграничивает его общесоциальные, адресные и специальные законодательные акты. Первые имеют отношение ко всем гражданам страны в целом (пенсионное законодательство). Вторая группа законов регулирует социальную работу с определенными категориями граждан («О социальной защите инвалидов», «О государственной социальной помощи»). Специальные законы касаются правового регулирования деятельности социальных работников, управленческих аспектов обслуживания населения и даже отдельных технологий социальной работы («Об основах социального обслуживания граждан») [19, с. 392].

В научной среде не раз поднимался вопрос об объединении разрозненных законодательных актов социальной направленности в федеральный закон особого сорта – Социальный кодекс. В пользу такого решения приводились различные аргументы, общий смысл которых сводился к суждению о его желательности. В частности, признается, что отсутствие Социального кодекса негативно отражается на качественном состоянии социального обеспечения в контексте оказания помощи и содержания нуждающихся граждан [20, с. 3]. А председатель Конституционного Суда РФ В.Д. Зорькин сетует, что идея принятия Социального кодекса «ушла в песок» [22, с. 201].

К нормативным документам также относятся акты Президента РФ, постановления и решения Правительства РФ, устанавливающие порядок осуществления социальной защиты и социального обслуживания населения. В их числе, например, постановление Правительства РФ от 18 мая 2009 г.

№423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан» [10].

На региональном уровне принимаются нормативно-правовые акты субъектов Российской Федерации. Эти документы обеспечивают реализацию федеральных законов на территории регионов, а также отражают специфику субъектов Федерации. Они не должны противоречить федеральному законодательству, дополняют и конкретизируют его, исходя из региональных особенностей и возможностей. Поскольку субъектам РФ передан значительный блок социальных вопросов, то и региональное законодательство выглядит очень разнообразно.

Конституция РФ закрепила положения о Российской Федерации как социальном государстве, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ч. 1 ст. 7). Указанные положения должны реализовываться, в частности, путем обеспечения государственной поддержки семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развития системы социальных служб, установления различных гарантий социальной защиты, реализации права на охрану здоровья и медицинскую помощь.

Особое место в системе социального обеспечения России занимает социальное обслуживание, предусматривающее предоставление определенным категориям населения (инвалидам, престарелым, лицам со сложной семейной ситуацией и др.) социальных услуг, направленных на удовлетворение основных потребностей нуждающихся в таких услугах лиц.

Так, согласно Стратегии действий, в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 5 февраля 2016 г. N 164-р, по состоянию на 1 января 2017 г. в Российской Федерации насчитывалось свыше 3,7 тыс. организаций социального обслуживания для граждан старшего поколения и инвалидов различного профиля. В системе стационарных организаций социального обслуживания граждан старшего поколения с постоянным проживанием

(домах-интернатах, геронтологических центрах, специальных домах для пожилых людей и др.) социальные услуги получали свыше 247 тыс. граждан. Дополнительно ежегодно на дому получают социальные услуги 1,2 млн. человек.

В разделе II Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 25 августа 2016 г. N 1618-р, признается взаимосвязь возникновения внутрисемейных конфликтов с экономическими проблемами, которые испытывает семья. Концепция рассматривает предоставление социальных услуг и реализацию мер, направленных на профилактику семейного неблагополучия, в качестве важного элемента в преодолении таких ситуаций. Своевременное предоставление социальных услуг семьям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, позволяет сократить численность детей, родители которых лишаются родительских прав, сократить число выявляемых детей-сирот.

Исходя из положений ст. 14 федерального закона об основах социального обслуживания граждан 2015 г., основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление самого гражданина или его законных представителей либо обращение в его интересах иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в уполномоченный орган. Однако далеко не все граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании, знают положения законодательства о социальном обслуживании или способны подать соответствующее заявление.

В 2013 году была произведена реформа в области социального обслуживания населения, которая завершилась принятием нового Закона о социальном обслуживании 2013 г. Принятие указанного Закона повлекло за собой практически полное обновление нормативно-правового материала в

области социального обслуживания как на уровне Российской Федерации, так и в ее субъектах.

Новый Закон определяет социальное обслуживание граждан как деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам (ст. 3), а также дает перечень критериев (обстоятельств), при наличии которых гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании (ст. 15). К таким обстоятельствам федеральный закон, в частности, относит:

1) полную или частичную утрату способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию.

Дополнительно субъектам Российской Федерации представлено право на признание нормативными правовыми актами наличия и иных

обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Закон о социальном обслуживании 2013г. является рамочным законом, задачей которого является установление лишь основ государственной политики и правового регулирования отношений в сфере социального обслуживания, а также осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания. Федеральный закон определяет полномочия федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов РФ в сфере социального обслуживания, правовой статус получателей и поставщиков социальных услуг, общий порядок и организацию предоставления социального обслуживания, формы социального обслуживания и виды социальных услуг, порядок определения размера платы за предоставление социальных услуг.

Управление государственной системой социальных служб осуществляется органами исполнительной власти субъектов РФ в соответствии с их полномочиями. Управление же социальными службами иных форм собственности осуществляется в порядке, определяемом их уставами либо иными учредительными документами. Следует обратиться к полномочиям органов государственной власти и регулированию деятельности учреждений и предприятий на примере одного из них.

Федеральные органы государственной власти устанавливают основы федеральной политики в области социального обслуживания; принимают федеральные законы в области социального обслуживания и осуществляют контроль за их исполнением; устанавливают методическое обеспечение социальных служб; единую федеральную систему статистического учета и отчетности в области социального обслуживания; организуют и координируют научные исследования в области социального обслуживания; развивают международное сотрудничество в области социального обслуживания; создают условия для организации проведения независимой

оценки качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания.

К полномочиям органов государственной власти субъектов РФ относятся разработка, финансирование и реализация региональных программ социального обслуживания; определение структуры органов управления государственной системой социального обслуживания и организация их деятельности; установление порядка координации деятельности социальных служб; создание, управление и обеспечение деятельности учреждений социального обслуживания; создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания; иные полномочия вне пределов полномочий органов государственной власти РФ.

Относительно деятельности государственных учреждений и предприятий социального обслуживания различных форм собственности следует указать, что утверждает примерные положения государственных учреждений и предприятий социального обслуживания.

По данному примерному положению социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних осуществляет профилактику безнадзорности и беспризорности, а также социальную реабилитацию несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. В соответствии с указанным положением разрабатываются устав и иные локальные документы. Таким образом, государственные организации осуществляют свою деятельность в рамках тех прав и обязанностей, которые предоставлены им законами и иными нормативными правовыми актами. Частные организации же действуют в общих рамках, не противоречащих законодательству РФ.

2 Организация социального обслуживания населения Железнодорожного района г. Пенза

2.1 Структурное построение и деятельность «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы по социальному обслуживанию

Организация деятельности населения по социальному обслуживанию в Железнодорожном районе г. Пенза во многом осуществляется МБУ «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы (далее Центр).

Деятельность Центра направлена на оказание помощи семьям, детям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Специалисты Центра проводят систематическую работу, направленную на реализацию прав детей, а именно: укрепление и восстановление физического, психического и социального здоровья детей, проживающих на территории Железнодорожного района.

Получение помощи невозможно без создания базы данных о семьях. Дифференцированный учет семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации является одной из основных задач Центра.

В структуру Центра входят 6 отделений социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания.

Схема организационной структуры Центра, приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура МБУ «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы

В каждом отделе есть руководитель и подчиненные. Руководители отделов подчиняются непосредственно Начальнику Управления социальной защиты населения. В организации четко распределены полномочия по принятию решений, стандартизированные правила и процедуры, механизмы контроля и учета. Влияние регулируется правилами.

Этому способствуют следующие нормативные документы:

- положения об отделах и службах. Сложилась следующая структура положений об отделах: общие положения, задачи, структура, функции, права, взаимоотношения с другими подразделениями, ответственность.

- должностные инструкции, которые обеспечивают четкое разграничение обязанностей и прав между сотрудниками организации. Они содержат: общую часть, основные задачи и обязанности, права, ответственность работника.

Функции руководителей структурных подразделений регламентированы положениями об отделах, а так же должностными обязанностями.

Формирование личности работника социальной сферы - это трудный процесс, так как специалист подвержен влиянию, которое не всегда позитивно. Содержание деятельности влияет на личность социального работника, возможно изменяя его личностные качества. Поэтому предъявляются существенные требования к профессиональным и духовно – нравственным качествам работников этого направления.

Личность социального работника характеризуется, прежде всего, гуманистической направленностью личности работника, которая выражается в следующих постулатах:

1. человек признан высшей ценностью,
2. обязательна приверженность к ценностям, которые рассматриваются как высоконравственные в морали общества,
3. деятельность ориентирована на реализацию ценностей гуманизма,
4. основная деятельность должна быть мотивирована на реализацию этих ценностей.

Все это определяет требования к личности работника социальной сферы: доброта, выраженное сострадание, тактичность, альтруизм, высокий уровень терпимости и терпения, объективность, выраженное чувство справедливости, собственного достоинства, уважение достоинства всех людей, вежливость, порядочность, психологическая устойчивость, адекватность.

Требования делятся на группы [11, с.12]:

- 1) общие требования к уровню образования,
- 2) требования к знаниям и умениям по циклам гуманитарных, социально-экономических, математических, естественно – научных, общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Требования делятся на общепрофессиональные (сферы социальной работы, умение работать с информацией, разделы педагогики и психологии) и специальные (прогнозирование, проектирование и инновации).

Особая роль уделяет личностным качествам работников, в частности, рассматривается интеллектуальный, культурный, нравственный потенциал. Наличие всего комплекса качеств позволяет работнику эффективно выполнять профессиональную деятельность, позволяет ему получать информацию о социальных группах, их особенностях; прогнозировать последствия собственных действий; умение находить контакт с различными категориями людей.

Социальная работа относится, представляет собой профессиональную деятельность, в которой часто личные качества определяют эффективность работы. Основа выбора профессии человеком – это, прежде всего призвание, которое определяет сочетание духовно-нравственных качеств потенциального специалиста и его предрасположенности к социальной работе.

Специалисты отделения социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми осуществляют социальный мониторинг населения района, формируют и корректируют базу данных о семьях с детьми. В этих целях используется компьютерная программа «Адресная социальная помощь», база данных ДЕСОП (дети в социально опасном положении). На I квартал 2018 года на учете в Центре состоит 1828 семей, в них 3407 детей, нуждающихся в различных видах помощи. Социально-демографическая характеристика семей с детьми, состоящих на учете в Центре:

Многодетные – 517 семей, в них детей 1688

Опекунские – 138 семей, в них 178 детей

Приемные – 23 семьи, в них 34 ребенка

Родители-инвалиды – 24 семьи, в них 32 ребенка

Полные малообеспеченные – 362 семьи, в них 586 детей

Семьи с ребенком инвалидом – 299 семей, 313 детей

Неполные – 465 семей, в них детей 576

в том числе:

Дети разыскиваемых родителей – 3 семьи, в них 3 ребенка

Одиноким матери - 270 семей, в них 313 детей

Семьи, потерявшие кормильца – 49 семей, в них 61 ребенок

Неполные по причине развода – 143 семьи, в них 199 детей [23].

За I квартал 2018 года осуществлено 1333 патронажей семей, оказана консультативная помощь 745.

Работа по профилактике безнадзорности проводится Центром в соответствии с ФЗ № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», планом межведомственных мероприятий по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и охране их прав и положениями государственных, областных и районных программ.

Специалисты отделения социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми, работая по взаимодействию с органами образования, здравоохранения, внутренних дел выявляют подростков группы «риска», детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных детей, семьи находящиеся в социально-опасном положении, осуществляют патронаж подростков по месту жительства и учебы, проводят разъяснительную и воспитательную работу, как с подростками, так и с родителями.

За I квартал 2018 года на учете в отделении состоит 81 несовершеннолетний из 46 семей, находящихся в социально опасном положении.

Проведена работа по содействию в трудоустройстве 22 родителей.

В соответствии с графиком межведомственных рейдов проводятся рейды в семьи группы «риска» и по местам концентрации подростков. За I квартал 2018 года проведено 63 рейда, в ходе которых посещено 260 семей (раз).

Большое внимание уделяется работе с семьями злоупотребляющими алкоголем. На учете в Центре состоит 37 семей, в которых родители злоупотребляют спиртными напитками, в них 65 пьющих родителей. За

текущей период от алкогольной зависимости пролечено 2 человека, воспитывающих несовершеннолетних детей.

Специалисты отделения видят свою задачу в том, чтобы помочь детям реализовать свои права на образование и развитие, социальное обеспечение, на полноценную и достойную жизнь, успешное интегрирование в современное общество.

Профилактическая работа по предупреждению правонарушений, коррекция неадекватного поведения несовершеннолетних, социальная реабилитация способствует нормализации детско-родительских отношений, улучшению обстановки в неблагополучных семьях, укреплению физического и психологического здоровья семей и детей, снижению количества семей в социально-опасном положении, повышению чувства ответственности у родителей за воспитание, развитие и здоровье детей.

Специалистами отделения проводилась работа по привлечению благотворительной помощи от населения, общественных организаций, фондов, предприятий различных форм собственности.

Полученная за I квартал 2018 года от спонсоров благотворительная помощь в виде продуктов и промышленных товаров на сумму 72,03 тысячи рублей, была направлена на оказание адресной социальной помощи малообеспеченным семьям района.

За I квартал 2018 года 500 человек получили адресную социальную помощь на сумму 103,26 тыс. руб. в том числе:

- продовольственную – 433 человека, на общую сумму – 73,45 тыс. руб.;

- вещевую – 67 человек, на общую сумму 29,81 тыс. руб. [23];

Ежедневно специалисты осуществляют прием граждан в отделе и по телефону для оказания им консультативной помощи. За I квартал 2018 года дано 849 консультаций.

За I квартал 2018 года 4 человека получили 135 талонов на бесплатное посещение муниципальных бань города.

За I квартал 2018 года специалисты отделения поздравили 40 юбиляров и долгожителей района.

Современная работа в социальной сфере носит многопрофильный характер, что влечет за собой необходимость выполнения различных функций социальными работниками, требует профессионализма работников, научного обоснования социальной практики [18, с.122].

Становление социальной защиты предполагает, что первой задачей становится наличие новых кадров, которые понимают происходящие перемены и готовы профессионально решать задачи социальной защиты для различных категорий населения.

Образовательные учреждения выпускают достаточное количество специалистов в сфере социальной работы, многие из которых работают в структурах системы социальной защиты. Выпускники получают профессиональную подготовку в сфере социальных, экономических, политических, психологических наук, знаний в сфере управления, социальной диагностики, адаптации, профилактики, реабилитации, коррекции, реадaptации [29, с.194]. Но система подготовки кадров для сферы социальной работы испытывает некоторые трудности. Все эти проблемы характерны для высшего образования в настоящее время. Подготовка специалистов по социальной работе не имеет традиций. Организаторы переносят имеющийся опыт и недостатки, которые существуют в подготовке специалистов иного профиля, а также не учитывают условия, что подготовка работников социальной сферы требует развернутого процесса подготовки, начиная с изучения социального заказа и заканчивая разработкой программ индивидуального обучения будущих специалистов в ВУЗе, повышения их квалификации в процессе непрерывного образования.

Актуальной задачей является подготовка кадров для уровня управления. Управленческая деятельность - это отдельное подготовки. Работники - управленцы должны быть профильными специалистами и организаторами мероприятий в социальной сфере. Основными сферами

являются планирование, административное управление, разработка и оценка социальных программ, организационную деятельность. Это требует знаний в области менеджмента, компетенции в социальной сфере.

Важной задачей является специализация в социальной работе, подготовка узких специалистов, которые ориентированы на работу с определенной группой населения, отдельных клиентов или их групп клиентов (семья, дети, старики и т.д.) [18, с.139].

В социальной работе существенную роль играют личностные качества людей, что определяет эффективность их деятельности. Стил поведения определяется совокупностью личностно-нравственных качеств, интересами, что оказывает влияние и на систему человеческих отношений. Поэтому выработка культуры должна быть обеспечена в процессе подготовки работников социальной сферы. Оптимальное сочетание знаний и навыков с высоким уровнем культуры является условием высокой квалификации.

Нравственность может быть рассмотрена как потребность человека приносить людям добро. Она является основой личности работника социальной сферы. Нравственные качества определяют и поведение клиента, и его социальное и психологическое состояние.

Нравственное сознание основано на использовании знаний, убеждений и потребностей [11, с.18]. Знания – это представления об этике и морали, которые присущи и сфере профессиональной деятельности. На практике знания могут использоваться только частью, поэтому можно говорить о наличии нравственных убеждений.

Убеждения – это уверенность социального работника в том, что требования профессиональной морали являются справедливыми. Убеждения - это более высокая ступень развития сознания личности, поскольку так как они основаны на оценке известных моральных норм, которые подтверждаются социальной практикой, опытом.

Они должны быть приняты как единственно правильные. Нонравственные убеждения обладают относительной самостоятельностью,

так как в практической деятельности возникают ситуации, в которых личность должна действовать против своих убеждений в случае, когда возникают значимые причины, это приводит к разладу работника с самим собой и своими принципами.

Нравственная потребность - это моральная потребность соблюдения профессиональной этики. Нравственность социального работника зависит от духовных качеств личности: честности, правдивости, обеспечении полной информации о трудностях и ошибках, умение выполнять обещания. Сюда же относится совесть [21, с.58].

Совесть - это мера моральной ответственности за собственное поведение. Она регулирует поведение, заставляя человека находить творчески решения, ограждать от формального подхода к выполнению профессиональных норм. Она обеспечивает объективность при оценке проблем объекта социальной работы.

Справедливость – это чувство, которое проявляется в том, что симпатии социального работника по отношению к клиентам не должны отражаться на предоставляемых клиентам услугах. Справедливость проявляется и в отношениях с коллегами, когда действия коллег должны оцениваться справедливо, без изменения достоинств или недостатков.

Тактичность позволяет выстраивать действия так, чтобы не поставить клиента в неловкое положение.

Внимательность применима в повседневной практике социальной работы.

Терпимость представляет собой качество, которое позволяет обеспечивать уважительное отношение к другим людям.

Выдержка, самообладание, терпение позволяет социальному работнику удерживать собственное эмоциональное состояние в даже самых сложных психологически ситуациях, которое очень важно в правильности оценки ситуации.

Доброта реализуется в заботе о клиенте, создании для него благоприятных условий, положительного настроения, в умении оказать нужную помощь. Быть добрым означает уметь противопоставлять негативным явлениям, бороться с трудностями, отвечать за собственную судьбу и судьбы людей, которые находятся рядом.

Любовь к людям или гуманность позволяет подсознательно провести трансформацию личности человека в положительную сторону, что влечет за собой положительное изменение обстоятельств.

Самокритичность позволяет анализировать деятельность, находить в ней ошибки и пути исправления, беспристрастно оценивать действия.

Также к этой группе относятся адекватность самооценки (самооценка, соответствующая действительному положению вещей), коммуникабельность (способность общаться), оптимизм (вера в справедливость и добро), сила воли (стремление на выполнение нужных действий, отсутствие страха перед трудностями), эмпатия (способность сопереживать), стремление к самосовершенствованию, творческое мышление [35, с.14].

Важным направлением в работе Центра является социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов. Одной из основных форм социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, на защиту их прав и законных интересов, является *социальное обслуживание на дому*, для осуществления которого в Центре функционирует отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Социальные работники и специалисты по социальной работе постоянно проводят на территории района обследование условий проживания пенсионеров и инвалидов, уделяя особое внимание ветеранам Великой Отечественной войны, с целью определения их потребностей в социальной помощи и услугах.

По состоянию на 01.04.2018 на дому обслуживается 721 человек.

На основании заключенных договоров на предоставление социальных услуг на дому социальные работники оказывают пенсионерам и инвалидам гарантированные государством социальные услуги в необходимом объеме, бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты.

Кроме гарантированных государством социальных услуг, гражданам пожилого возраста и инвалидам социальными работниками предоставляются дополнительные платные услуги.

Для повышения эффективности и качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов проводятся занятия в «Школе социального работника», цель которых – повышение профессионального уровня социальных и медицинских работников Центра. При разработке учебного плана подбирается тематический материал с учетом современных технологий, передовых форм и методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.

Специалистами отделения социальной реабилитации проводится обследование социально-бытовых условий проживания граждан пожилого возраста, инвалидов, детей-инвалидов и детей, находящихся под опекой для выявления нуждающихся в социальной реабилитации. За I квартал 2018 года проведено 35 обследований семей[23].

В целях полного и доступного информирования населения района по вопросам социальной поддержки гражданам оказывается консультативная помощь при обследовании на дому, в отделе на приеме у специалистов и по телефону. За I квартал 2018 года оказано 497 консультаций.

Для оказания социально-психологических услуг психологом проводятся коррекционно-развивающие занятия, ориентированные на познавательную, эмоционально-личностную и социальную сферу жизни. В коррекционную работу с детьми включаются элементы сказкотерапии, арттерапии. Для граждан пожилого возраста, инвалидов в отделении проводится работа, направленная на адаптацию пожилых людей и инвалидов к их новой социальной роли. Психологическая помощь нацелена на

пересмотр прежних жизненных установок и взглядов, на выработку новой самодостаточной позиции. За I квартал 2018 года проведено 292 занятия.

В течении I квартала 2018 года 357 социально-психологических услуг получили 79 человек.

В отделении социальной реабилитации оказываются услуги по организации досуга и формированию позитивных интересов пожилых людей, инвалидов, детей-инвалидов и детей, находящихся под опекой. С этой целью специалистами отделения предлагаются клиентам разнообразные формы организации досуга: проведение тематических встреч, праздничных вечеров, лекций, бесед на актуальные темы, конкурсов, экскурсий по памятным местам города и области, услуги библиотеки. В ходе проведения тематических мероприятий и при собеседовании выявляются интересы и творческие способности пенсионеров для объединения их в различные клубы и кружки (ручного труда, хорового пения и другие).

В отделении функционируют кружок «Здорового долголетия» и кружок скандинавской ходьбы, которые приобретают все большую популярность среди граждан пожилого возраста, являясь эффективным фактором в поддержании хорошей физической формы. Скандинавская ходьба помогает развивать выносливость, укрепляет кости и мышцы, уменьшает проблемы с опорно-двигательным аппаратом, улучшает общее состояние здоровья по многим показателям. Практические занятия по скандинавской ходьбе проходят 2 раза в неделю на свежем воздухе на прилегающей к отделению территории. Занятия кружка «Здоровое долголетие» проходят ежедневно в спортивной комнате отделения.

При организации мероприятий специалисты отделения взаимодействуют с творческими коллективами учащихся средних и музыкальных школ, клуба людей старшего поколения «Ровесники» (хор ветеранов, ансамбль «Играй, гармонь»). На базе отделения занимается ансамбль «Марьюшки», участниками которого являются ветераны ОАО «Биосинтез». Ансамбль принимает активное участие в проведении

культурно-массовых мероприятий, организуемых на базе отделения социальной реабилитации, выступает на районных праздниках.

За I квартал 2018 года социально-культурной реабилитацией охвачено 66 пенсионеров, 99 человек из семей с детьми-инвалидами, 28 человек из опекунских семей. Всего оказано 1260 услуг по организации досуга и формированию позитивных интересов [23].

Для организации активного и содержательного досуга граждан пожилого возраста и инвалидов, реализации их возможностей на базе отделения социальной реабилитации работает клуб для ветеранов: «Радуга». Задачи клуба:

- организация досуга пожилых людей с учетом возраста, интересов, состояния здоровья;
- оказание взаимопомощи;
- создание благоприятных условий для полной реализации собственных возможностей пожилых граждан;
- укрепление связей между поколениями;
- содействие активному образу жизни пожилых людей.

Для успешного культурного развития клубы сотрудничают с Центральной публичной библиотекой им. Н.А. Некрасова и ее филиалами.

Направления деятельности:

- «Помоги себе сам» (лекции, беседы о правильном питании, путях преодоления различных болезней, передачи опыта по укреплению здоровья и продлению активного долголетия);
- занятия с психологом (беседы, тренинги, лекции на тему, как преодолевать стрессы, строить взаимоотношения с людьми);
- «Политика и право» (встречи с представителями власти, лекции юриста);
- «Религия» (встречи со священнослужителями, беседы об истории русской православной церкви, основах и традициях христианства);

- «Краеведение» (встречи с творческими людьми, экскурсии в музеи и т.п.);
- патриотическое воспитание молодежи (встречи ветеранов Великой Отечественной войны с детьми и подростками, посвященные Дню защитника Отечества, Дню Победы и др.);
- культурно-массовые мероприятия (праздники, посвященные различным знаменательным датам, посещение кинотеатров, выставок).[23]

Клубная активность пожилых граждан противодействует чувству одиночества, удовлетворяет потребность в самореализации, в использовании свободного времени и, как следствие, способствует их позитивной самооценке, уверенности в собственных силах.

Участие в работе клубов позволяет пожилым людям обрести новые жизненные позиции, ощутить свою значимость в обществе, стать более адаптированными и готовыми к изменениям в окружающем мире, как можно дольше оставаться активными гражданами.

За I квартал 2018 года организовано и проведено 9 мероприятий для пенсионеров и инвалидов, в которых приняли участие 66 человека.

С июня 2005 года Центром проводится работа по оказанию состоящим на надомном обслуживании одиноким и одиноко проживающим пенсионерам и инвалидам социальных услуг отрядом волонтеров.

Задачи волонтерской деятельности:

- создание благоприятного социального климата в районе;
- привлечение молодежи к общественно полезной деятельности;
- воспитание у молодежи чувства гражданственности, ответственности, уважения к пожилым людям,
- укрепление связи между поколениями.

Для реализации волонтерской деятельности в районе в I квартале 2018 года были привлечены: ГАПОУ «Пензенский социально-педагогический колледж», работники МБУ «Центр социальной помощи семье и детям»

Железнодорожного района, воскресные школы при храмах Д.Донского и Н.Чудотворца.

Еженедельно (1 раз в неделю) волонтеры посещают пенсионеров и инвалидов и выполняют необходимые для них социально-бытовые услуги под руководством социальных работников.

В течение I квартала 2018 года в волонтерской деятельности приняли участие 32 волонтера: 12 пенсионерам было оказано 32 социально-бытовые услуги; организовано и проведено 4 культурно-массовых мероприятия для граждан пожилого возраста, инвалидов и семей с детьми.

Во время работы волонтеры качественно оказывают услуги, проявляют дисциплинированность, доброжелательность к пожилым людям, за что пенсионеры благодарны своим добровольным помощникам. Участие подростков в работе волонтерских отрядов позволяет видеть молодежи нужды и потребности одиноких пенсионеров и инвалидов, учит быть терпимее и уважительнее к гражданам пожилого возраста, развивает стремление помогать другим людям и воспитывает трудолюбие. Волонтерская деятельность подростков формирует в них ответственность не только за собственную жизнь, но и за благополучие общества в целом.

Для оказания неотложной помощи гражданам района, нуждающимся в социальной поддержке, в Центре функционирует отделение срочной социальной помощи.

Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие социальные услуги:

- выдача талонов на бесплатное посещение муниципальных бань города Пензы отдельным категориям семей и граждан, не имеющим горячего водоснабжения, в установленном законом порядке;
- сбор и распределение среди нуждающегося населения района вещей б/у;
- выдача новой одежды и обуви из имеющегося резерва;

- обеспечение остро нуждающихся граждан продуктами наборами;
- предоставление льготных услуг бытового обслуживания;
- оказание гражданам срочной юридической помощи, консультаций и иных социальных услуг;
- поздравление юбиляров района;
- обследование жилищно-бытовых условий граждан, обратившихся за помощью;
- привлечение благотворительной помощи. [23]

Специалистами отделения проводятся обследования материально-бытового положения семей и граждан, нуждающихся в социальной поддержке, обратившихся в Центр или по обращениям, поступившим из вышестоящих организаций. За I квартал 2018 года проведено 81 обследование. Оформлялись необходимые документы на оказание помощи, которые направлялись в комиссию Центра по рассмотрению обращений малоимущих семей с детьми, граждан пожилого возраста, инвалидов, нуждающихся в оказании адресной социальной помощи, для вынесения решения о предоставлении помощи.

2.2 Особенности социального обслуживания населения людей пожилого возраста и инвалидов в Железнодорожном районе г. Пенза

Формирование системы социального обслуживания пожилых людей и инвалидов имманентно связано с изменениями в общественных процессах, происходящих под влиянием различных условий. Тенденции в социальном обслуживании четко улавливаются социальными учреждениями и воплощаются в различные формы и технологии работы со своими подопечными.

За 2016 год социальными работниками МБУ «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы обслужено 656 человек, в 2017 году количество обслуженных составило 793 человек.

На рисунке 2 приведена структура обслуживания по категориям населения .



Рисунок 2 – Структура обслуживания по категориям населения

В отделения социального обслуживания на дому за 2017 год принято 137 человек, снято 98, из них: 46 – умерло, 1 – направлен в дом-интернат, 24 – поменяли место жительства, 22 – вернулись в семью, 5- определены в больницы сестринского ухода.

За 2017 период численность лиц, получивших услуги на условиях полной оплаты составила 298 человек, на условиях частичной оплаты – 390 человек и бесплатно – 3 человека.

За 2017 год в отделениях социального обслуживания на дому всего было предоставлено 218147 услуг. 64% (139285) от общего количества услуг составляют услуги из гарантированного государством перечня, 36% (78862) – из дополнительного перечня[23].

Доход от платных услуг увеличился в связи с увеличением объема оказываемых услуг.

В таблице 1 отражена динамика изменения доходов от оказания платных услуг.

Таблица 1 – Объем и структура доходов от оказания платных услуг в период 2016-2017 г.г.

Статья дохода	2016	уд.вес., %	2017	уд.вес. %	абс.откл	относит. откл.
Доход от предоставленных услуг (руб.), всего	667,2	100	681	100	13,8	102,07
по гарантированному перечню	298,5	44,74	288,5	42,36	-10	96,65
по дополнительному перечню	368,7	55,26	392,5	57,64	23,8	106,46

Таблица 1 позволяет увидеть, что наибольший удельный вес приходится на услуги по дополнительному перечню: в 2016 году удельный вес данных услуг составляет 55,26% или 368,6 тыс.руб., а в 2017 году – 57,64% или 392,5тыс.руб. В 2017 году объем услуг по гарантированному перечню снижается на 3,35% или на 10 тыс.руб., а объем услуг по дополнительному перечню увеличивается на 6,46% или на 23,8 тыс.руб. Также необходимо отметить снижение удельного веса доходов от предоставленных услуг по гарантированному перечню до уровня 42,36% в 2017 году и увеличение удельного веса доходов от предоставленных услуг по дополнительному перечню до уровня 57,64%.

На рисунке 3 отражено изменение структуры доходов от услуг в период 2016-2017 г.г.

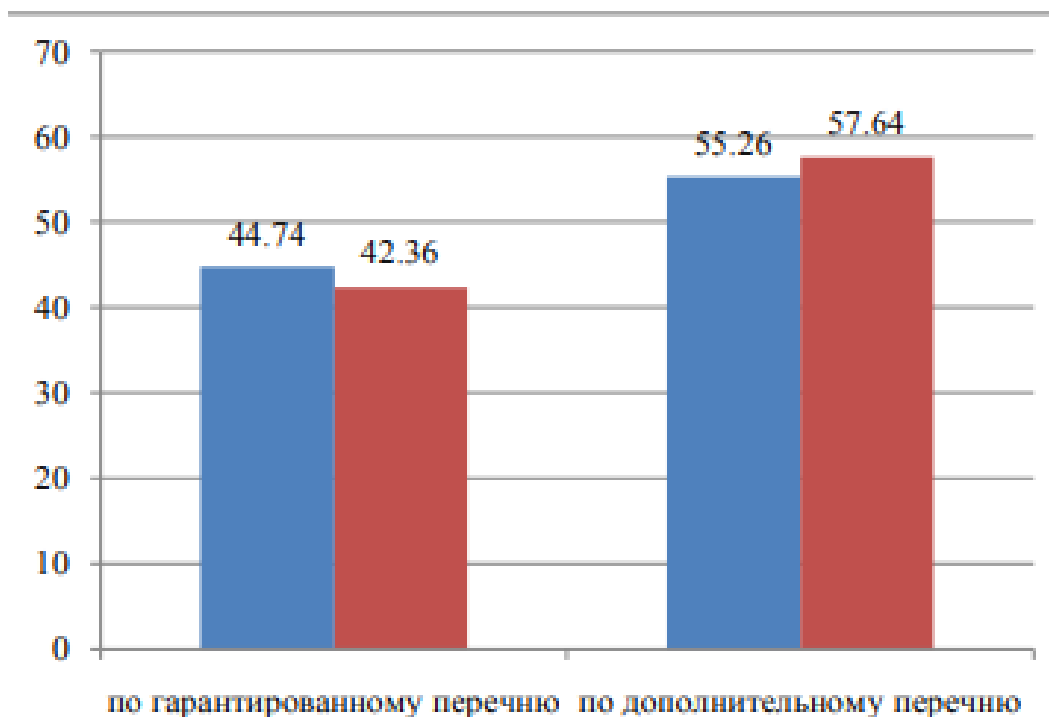


Рисунок 3 – Структура доходов от предоставления услуг по гарантированному и дополнительному перечням в 2016-2017 годах

Из выполняемых услуг наиболее востребованными являются:

- доставка воды,
- чистка снега,
- стирка белья,
- работа на земельных участках,
- уборка квартир. [23]

Социальные работники помогают в посадке, прополке, уборке урожая, а также в консервировании зимних заготовок.

Иногда из чувства сострадания выполняют работу, не входящую в круг их обязанностей.

Ни один из клиентов не остается без услуг, жизненно важных именно для него и услуг, которые обеспечивают его безопасность.

Социальные работники помогают своим подопечным жить полноценной жизнью.

В течение 2017 года социальные работники помогли своим клиентам в оформлении наследования; инвалид 1 группы был отправлен на госпитализацию в областную больницу; социальные работники работают с отделением социального страхования и добиваются получения санаторно-курортных путевок клиентам. 5 клиентам с помощью социальных работников была оформлена инвалидность. Проводятся индивидуальные беседы с трудными клиентами. Социальные работники 69 своим клиентам помогли в оформлении субсидий.

Заведующие отделениями социальной помощи на дому и срочного социального обслуживания осуществляют постоянный контроль за работой социальных работников, проводят обследование своих клиентов.

В течение 2017 года зарегистрировано 5165 обращений.

Анализ причин обращений в отделение срочного социального обслуживания представлено в таблице 2.

Таблица 2 – анализ причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2017 году

причины обращений	Число обращений	уд.вес , %
по вопросам оказания материальной поддержки	1312	25,4
организация психологической помощи (за период работы психолога)	905	17,52
социально-консультативной помощи	985	19,07
по вопросам оформления в стационарные учреждения области и отделения сестринского ухода	50	0,97
другие виды услуг	1913	37,4
всего	5165	100

На рисунке 4 приведена структура причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2017 году.

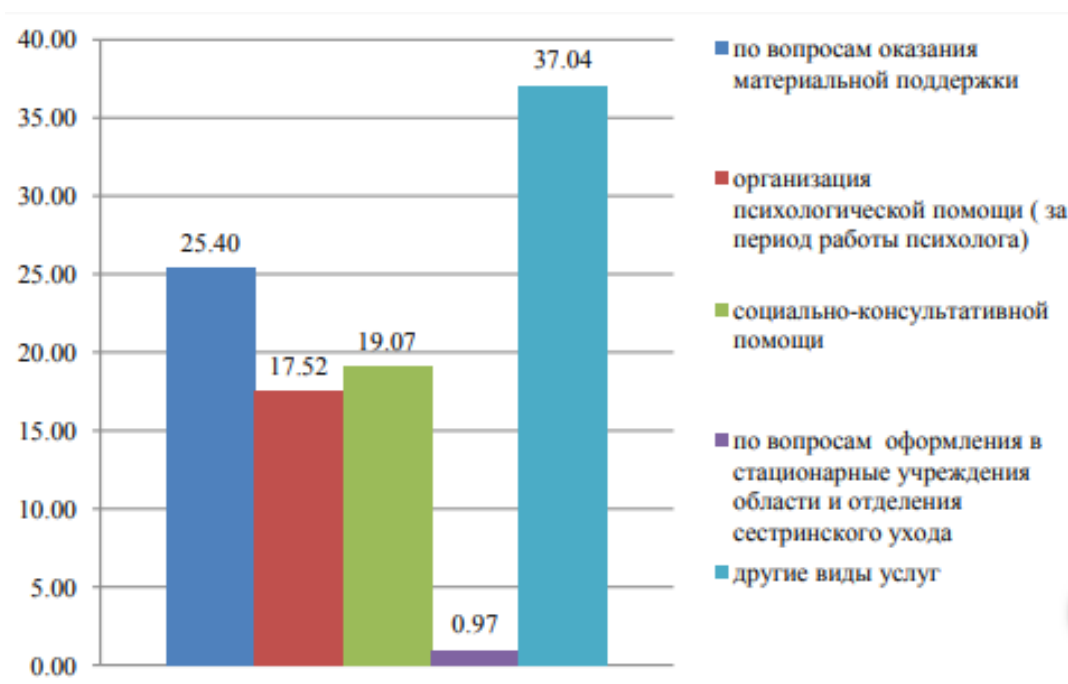


Рисунок 4 – Структура причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2017 году

Как показывают данные таблицы 2 и рисунка 4, наибольший удельный вес занимают другие виды услуг (обращений) – 37,04%. Вопросы оказания материальной поддержки пытаются решить 25,40% обратившихся за помощью в Центре. 17,52% занимают вопросы, связанные с организацией психологической помощи, 19,07% - вопросы социально – консультативной помощи. Очень мало количество обращений по вопросам оформления в стационарные учреждения области и отделения сестринского ухода – 0,97%.

Такой анализ позволяет выявить преимущественные направления социальной работы с пожилыми людьми в Центре:

- материальная помощь,
- социально – консультативная помощь,
- организация психологической помощи.

Недостаточно развито направление, связанное с оформлением в стационарные учреждения и отделения сестринского ухода. Количество обращений по другим вопросам, выходящее на первое место, позволяет

определить, что пожилые люди, обращающиеся за помощью, идут в Центр с любыми проблемами, которые предполагают получение помощи.

Анализ причин обращений позволяет выявить то, что пожилые люди, являющиеся клиентами Центра, стараются справляться со своими проблемами в пределах мест жительства. Так как большая часть клиентов – жители деревень, то при достижении пожилого возраста, возрастании проблем, ухудшении здоровья, они нуждаются в постоянной и стабильной поддержке. Многие из пожилых имеют детей, однако, в связи с ухудшением ситуации в сельской местности, дети уезжают из родных мест в поисках работы и лучшей жизни, а престарелые родители должны самостоятельно справляться со своими проблемами. Население сельских поселений стремительно стареет, молодежи в селах и деревнях практически нет – на это оказывает влияние множество факторов, из которых основным является материальное благополучие. Забота о пожилых людях - это постоянная работа, которую в данном случае и обеспечивают сотрудники Центра.

В 2017 году проведено 17 заседаний общественного попечительского совета, на которых рассматривались заявления граждан об оказании им различных видов материальной помощи, выделялись направления на санаторно-курортное лечение в санаторий для ветеранов. [23]

На средства, выделенные районным бюджетом, была оказана помощь продуктами наборами 52 нуждающимся гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пенсионеры, инвалиды, больные туберкулезом, граждане, освободившиеся из МЛС, лица БОМЖ). Материальная помощь в денежном выражении (также из средств местного бюджета) оформлена 66 нуждающимся пенсионерам на общую сумму 39750 руб.

Четыре человека обеспечены топливом (углем) из средств местного бюджета. Также организована бесплатная доставка благотворительного угля транспортом Центра 18 нуждающимся пенсионерам в рамках ежегодной

кампании по обеспечению пенсионеров, не имеющих льгот по Федеральному и региональному законодательству, гуманитарным углем.

В течение года были организованы благотворительные акции «Весенняя неделя добра», «Протяни руку помощи». Информация о проведении акций была опубликована в местных СМИ. В них приняли участие работники организаций, учреждений, учащиеся школ, пенсионеры. В рамках этих акций были собраны вещи, бывшие в употреблении, предметы первой необходимости на общую сумму 45500 руб. Помощь получили 58 человек.

Проведены мероприятия по благоустройству территорий в частном секторе, помощь в косметическом ремонте жилых помещений ветеранов ВОВ, тружеников тыла, инвалидов. Работа проводилась с привлечением волонтеров Молодежного Центра.

Успешно проведена областная акция по обеспечению нуждающихся граждан различных категорий овощными наборами. В ходе проведения акции овощные наборы получили 193 пенсионера (в т.ч 70 лежащих инвалидов), 47 семей с детьми-инвалидами. Овощи были развезены и доставлены в квартиры волонтерами Молодежного Центра. [23]

В целях оказания разносторонней социально-бытовой и медицинской помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении, оформлены 10 личных дел для определения граждан в дома-интернаты, 6 человек по поступившим из ДСЗН путевкам определены в стационарные учреждения области, 18 человек определены в отделения сестринского ухода на базе сельских стационаров района.

Услугами парикмахера Центра в течение 2017 года воспользовались 1985 человек. На условиях частичной оплаты смогли подстричься 1620 пенсионеров и инвалидов. Ко Дню пожилого человека, Дню инвалида проводились акции по бесплатной стрижке. За этот период смогли бесплатно

постричься 250 человек. Сумма оказанной материальной помощи составила 10 тыс. руб. Услугами штукатура в течение года воспользовались 33 человека, 20 из них были предоставлены пенсионерам бесплатно.

Здесь же инвалиды знакомятся с изменениями в законодательстве, получают средства реабилитации. На этих встречах проходит награждение наиболее активных членов Общества, вручаются подарки ко Дню инвалида, Новому году.

Работниками отделения срочного социального обслуживания проводится большая работа по организации и проведению праздничных мероприятий, посвященных Международному Дню пожилых людей, Дню инвалида, Дню Победы. Специалисты отделения готовят материалы о заслуженных пенсионерах, инвалидах, занимающих активную жизненную позицию. Они сотрудничают со специалистами и главами сельских территорий, районным Советом ветеранов, другими общественными организациями, средствами массовой информации районе.

В преддверии Дня инвалидов в районном доме культуры состоялась традиционная встреча, в программу которой входили концертные номера, а также «круглый стол» с участием представителей УСЗН, ПФ РФ, страховых, медицинских организаций. Всем присутствующим были вручены коробки конфет.

Вывод:

За 2016 год социальными работниками Центра обслужено 656 человек, в 2017 году количество обслуженных составило 793 человека.

Определить степень эффективности проводимых мероприятий с позиции Центра позволил опрос пожилых людей, являющихся клиентами социальных работников, для выявления технологий социальной работы, которые показывают себя как наиболее эффективные. Помимо проведения опроса эффективность оказания социальных услуг с позиции Центра была оценена через расчет количества пожилых людей, которые сопровождаются одним социальным работником.

По результатам проведения анализа были выявлены основные проблемы, стоящие перед Центром в настоящее время.

3 Проблемы реализации социального обслуживания населения и пути их решения

Социальное обслуживание должно быть доступно всем без исключения людям. Оно должно быть организовано таким образом, чтобы обеспечить проведение адекватных мероприятий не только по обеспечению пожилых людей гарантированными социальными услугами, но и по созданию условий для реализации личностного потенциала.

Проблема 1. у людей достаточно высока потребность в медико – социальном обслуживании, особенно тех, кто проживает в сельской местности;

Проблема 2. демографическая ситуация в Пензенской области усложняется, наблюдается тенденция старения населения, что характеризуется увеличением числа людей, которые нуждаются в социальной поддержке, что проявляется в возрастании нагрузки на социальных работников;

Проблема 3. в поле зрения Центра находятся только те граждане, которые сами обращаются за социальной помощью, остальные – не охвачены вниманием социальных служб, профилактическая работа в этом направлении очень слаба. [15, с.102]

Для решения обозначенных проблем возможно рекомендовать следующее:

1. Внедрить в практику работы медико – социальные технологии работы с пожилыми людьми, что будет ориентировано на решение проблемы 1;

2. Выполнить перераспределение нагрузки, возлагаемой на социальных работников, что будет ориентировано на решение проблемы 2;

3. Разработать проект профилактической работы, что будет ориентировано на решение проблемы 3.

Медико-социальная работа за последнее время становится все более актуальной. Место профессиональной деятельности социального работника может быть охарактеризовано как динамичное. Связано это с тем, что в процессе оказания социальной помощи работник принимает на себя разноплановые роли, которые определяются разными факторами: типом социального учреждения, характером услуг, целями и задачами, прогнозируемыми результатами. Именно по этой причине функции социальных работников могут меняться и расширяться с течением времени. Это определено тем, что в определенных ситуациях деятельность носит характер оказания медицинской, социальной, юридической и иных видов помощи, в ряде случаев представляет собой морально – психологическую поддержку или коррекционно – педагогическую деятельность.

Медико-социальная работа предполагает использование разных форм и методов. Реализация работы осуществляется через цепь учреждений, среди которых выделяются центры медико-социального обслуживания, стационары дневного пребывания, учреждения и специальные дома для пожилых людей.

Имея необходимые личностные и профессиональные качества, социальные работники способны улучшать жизнь пожилых людей.

Для реализации медико – социальной технологии предлагается организация отделения социально – медицинского обслуживания и ротацией части социальных работников в данный отдел. Основным принципом является то, что социальный работник должен иметь медицинское образование, что позволит ему оказать комплекс медицинских и социальных услуг. В настоящее время социальных работников, имеющих медицинское образование – 4 человека. Они окончили медицинское училище и имеют специальности «фельдшер», «медицинская сестра». Для обслуживания потребуется перегруппировка работников и перевод части сотрудников в новое подразделение.

Сущность применения медико - социальной технологии заключается в том, что сопровождение пожилого человека, отслеживание показателей его

здоровья, выполнение минимально возможных медицинских процедур (например, уколы, капельницы, массаж и пр.) будут оказывать социальные работники на дому. [10, с.100]

Таблица 3 –Сравнительная оценка социальной технологии и медико – социальной технологии

Фактор эффективности реализации технологии	Социальная технология	Медико – социальная технология
Степень удовлетворения бытовых потребностей	10	10
Степень удовлетворения социальных потребностей	10	10
Степень удовлетворения потребностей в медицинской помощи	5 (только приобретение лекарств и оказание помощи в случае посещения больницы; посещение при условии госпитализации)	10
Материальная поддержка	5 (не оказывается на медицинское сопровождение)	10
Психологическая поддержка	5 (отсутствует квалифицированная психологическая помощь при заболеваниях)	
Итого баллов	30	50

Как показывают данные таблицы 3, медико – социальная технология обладает преимуществами, так как ориентирована на медицинские потребности людей. Реализуется это прежде всего за счет того, что люди получают помощь более квалифицированную в медицинском отношении по сравнению с системой, при которой с ними работает социальный работник, который не имеет медицинского образования. Оказание медико – социальной помощи социальными работниками на дому альтернативен госпитализации, однако, он обладает более низкой стоимостью по сравнению со стационарным или амбулаторным лечением, что немаловажно в современных экономических условиях. Конечно, такая система может иметь недостатки, что будет проявляться прежде всего в том, что необходимо продумать систему помощи вечером и ночью, когда социальный работник не может присутствовать рядом с пожилым человеком; потребуется курсовая подготовка по оказанию первой медицинской помощи, чтобы социальные работники имели профессиональные навыки оказания медицинских услуг.

На одного социального работника приходится 8,1 чел. в 2016 году и 9,8 чел. в 2017 году, то есть наблюдается выраженное увеличение числа людей, стоящих на учете в Центре и нуждающихся в получении социальной помощи.

В 2016 году количество клиентов в сельской местности в расчете на 1 социального работника выше, чем в г. Пензе, в 2017 году данное соотношение меняется. Количество клиентов на 1 социального работника в г. Пензе составляет 10,6 чел., а в сельской местности – 9,3 чел. Превышение составляет $10,6/9,3=1,14\%$ (114%). В 2016 году была обратная ситуация – $7,1/8,7=0,82$ (82%). [23]

Анализ территорий обслуживания и закрепления по социальным работникам позволяет увидеть, что закрепление не слишком рационально. Для того, чтобы снизить нагрузку на социальных работников в г. Пензы, необходимо ее перераспределение, что можно сделать, закрепив работников за более рационально выбранными территориями. Однако, необходимо

учитывать, что работа в сельской местности – это работа на удаленных территориях, которые требуют временных затрат, поэтому перераспределение должно учитывать этот фактор.

Количество социальных работников, работающих в сельской местности, которые в настоящее время работают на территориях, которые максимально приближены к г. Пензы, обеспеченных транспортом – 12 человек.

Также возможно пересмотреть систему обслуживания в сельской местности, объединив для обслуживания максимально приближенные друг к другу территории.

Такое перераспределение позволит снизить нагрузку на социальных работников, которые работают в пределах г. Пензы, с увеличением нагрузки на социальных работников, работающих в сельской местности. Немаловажным аспектом такого перемещения будет также увеличение заработной платы для работников сельской местности, что создаст дополнительную мотивацию к труду

Однако, при реализации такого мероприятия важно учитывать и психологическое состояние пожилых людей, которые привыкают к «своему» социальному работнику и могут с трудом принять нового человека. Для такого перехода необходима предварительная психологическая подготовка, знакомство с новым социальным работником, что позволит сделать для пожилого человека такой переход не только максимально безболезненным, но и, вполне возможно при правильно проведенной работе, положительным. Пожилые люди, которые имеют в своем представлении стереотип о том, что социальный работник – это исключительно положительный человек, зачастую с желанием идут на новые социальные контакты, поэтому новый человек в их окружении может создать для них положительный психологический стимул. [16, с.230]

Профилактика – это одна из форм социальной работы, которая позволяет устранять проблемы на этапе их зарождения. Профилактика

представляет собой своевременные действия, которые направлены на преодоление противоречий в представлении пожилых людей о желаемой жизни и жизни реальной.

В целом социальная профилактика делится на общую; первичную, вторичную, третичную.

Общая профилактика предполагает использование комплексного подхода, который позволяет предотвратить возможные проблемы.

Первичная профилактика направлена на предупреждение еще не определенной проблемы.

Вторичная профилактика ориентирована на реабилитацию и социальную адаптацию, также как и третичная профилактика, однако, в последней предусмотрены медицинские и социальные показания.

В рамках реализации профилактической работы возможно использование нейтрализующих, компенсирующих, предупреждающих, устраняющих и контролирующих мероприятий.

В качестве профилактических мероприятий возможно использование методов, которые будут ориентированы на работу с пожилыми людьми на данном этапе, реализуя нейтрализующие, компенсирующие и контролирующие функции. Предлагаемые мероприятия позволят не только оценивать текущее состояние пожилых людей, но и за счет вовлечения в круг общения людей, не охваченных социальной поддержкой, выявлять тех, кто нуждается в социальной поддержке и помощи на данном этапе, что позволит предупредить возможные проблемы. Отдельно необходимо отметить то, что многие люди в этом возрасте страдают от одиночества – вовлечение их в круг общения позволит им чувствовать себя полноценно в среде своих ровесников. [26, с.124]

Для проведения профилактической работы предлагается программа профилактической и адаптационной работы людей пожилого возраста.

Цель программы профилактической и адаптационной работы людей пожилого возраста профилактической и адаптационной работы людей

пожилого возраста в сельской местности: создание условий для комфортного и активного проживания пожилых людей в сельской местности. [56, с.320]

Задачи программы:

- создание условий для организации медицинского обслуживания,
- создание условий для реализации культурных потребностей,
- помощь в работе по дому со стороны органов социальной защиты.

Также предлагается проводить ориентированные профилактические мероприятия, которые подстраиваются в работе под определенного человека. Для примера можно использовать так называемую модель «третьего возраста» для конкретного человека. Конечно, для социального работника это существенная дополнительная нагрузка, вовлечение в новую сферу деятельности, однако, такая работа в случае адресности будет очень результативной, что подтверждает использование в практике профилактической программы, основанной на модели «третьего возраста» для жительницы г. Пензы, приведенной далее. [23]

Цель профилактической программы: создание условий для творческого развития, самореализации и передачи собственного многолетнего опыта.

Задачи программы:

- помощь в создании общественной организации на базе взаимодействия с молодежью техникума,
- обеспечение условий для обучения и развития в области компьютерной грамотности.

В главе представлены мероприятия по повышению качества социального обслуживания населения Пензенской области. Каждое предлагаемое мероприятие, которое может быть рассмотрено и применено в практике деятельности Центра, позволит оптимизировать и работу социальных работников, и улучшить качество обслуживания, и найти индивидуальный подход к каждому клиенту. Так как каждое из предлагаемых мероприятий ориентировано на решение конкретных

выявленных проблем, то необходимо отметить то, что они учитывают особенности проведения работы в отдельно взятом направлении.

Заключение

Сегодня уже не вызывает сомнения тезис о том, что социальная работа является и важнейшим инструментом социальной политики, и индикатором ее эффективности.

Социальная работа, рассматриваемая как профессиональная деятельность, не только помогает человеку, оказавшемуся в сложной жизненной ситуации, но и преследует главную цель — гармонизацию социальных отношений в обществе. С одной стороны, специалисты по социальной работе выявляют нуждающихся в помощи и, применяя различные методики, помогают им адаптироваться в социуме, с другой — социальная работа ведется в различных учреждениях социального обслуживания населения, которые интенсивно развиваются во всех регионах России и в основном являются тем местом, где происходит реализация социальной политики и определяется ее эффективность.

Под социальное обслуживание подпадает обширный и разнообразный спектр правоотношений: медицинское обслуживание нетрудоспособных граждан, их направление и проживание в социальных учреждениях, в том числе в домах-интернатах; оказание патронажной помощи, трудоустройство, обучение, переобучение, переквалификация и многие другие составляющие социально-трудовой реабилитации. Вместе с тем обособление данной понятийной категории от категорий «предоставление услуг», «социально-трудовая реабилитация» и др. неверно. На наш взгляд, это взаимосвязанные, взаимозависимые категории, представляющие части единого целостного правового института.

В России как социальном государстве каждому должен быть гарантирован необходимый уровень социального обслуживания, обеспечивающий здоровье и благополучие его самого и его семьи. Кроме того, каждый имеет право на дополнительное социальное обслуживание в

случае наступления у него чрезвычайных обстоятельств. При этом указанные гарантии должны быть закреплены законодательно. Каждое государство решает его в зависимости от имеющихся в его распоряжении ресурсов. Концепция Федерального закона № 442-ФЗ предполагает введение социального обслуживания в правовые рамки только для лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию, ничего не предлагая остальным гражданам страны.

Социальное обеспечение - одно из основных направлений развития любого демократического, правового государства. Мировая практика моделей социальной защиты определяется либо высокой ролью государства в процессе регулирования механизмов социального управления, либо меньшей степенью государственного вмешательства в социально-экономические процессы, отражающие неолиберальный подход в установленной сфере.

Россия, постепенно входящая в систему рыночной экономики, активно воспринимает новые вызовы построения социальных связей на основе взаимодействия общества и государства. Публичные функции в этой сфере должны обеспечивать развитие самостоятельных институтов гражданского общества, учитывая приоритеты социального государства.

Полноценное развитие законодательства в сфере социальной защиты отдельных категорий граждан, безусловно, является одним из направлений по реализации социальной политики

Исследования осуществлялось на базе «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы. В результате исследования теоретических аспектов организации социальной работы с пожилыми людьми сделаны следующие выводы. К полномочиям органов государственной власти субъектов РФ относятся разработка, финансирование и реализация региональных программ социального обслуживания; определение структуры органов управления государственной системой социального обслуживания и организация их деятельности; установление порядка координации деятельности социальных служб;

создание, управление и обеспечение деятельности учреждений социального обслуживания; создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания; иные полномочия вне пределов полномочий органов государственной власти РФ.

Относительно деятельности государственных учреждений и предприятий социального обслуживания различных форм собственности следует указать, что утверждает примерные положения государственных учреждений и предприятий социального обслуживания.

За 2016 год социальными работниками Центра обслужено 656 человек, в 2017 году количество обслуженных составило 793 человека.

Определить степень эффективности проводимых мероприятий с позиции Центра позволил опрос пожилых людей, являющихся клиентами социальных работников, для выявления технологий социальной работы, которые показывают себя как наиболее эффективные. Помимо проведения опроса эффективность оказания социальных услуг с позиции Центра была оценена через расчет количества пожилых людей, которые сопровождаются одним социальным работником.

По результатам проведения анализа были выявлены основные проблемы, стоящие перед Центром в настоящее время.

Для решения обозначенных проблем было рекомендовано:

1. Внедрить в практику работы медико – социальные технологии работы с пожилыми людьми.
2. Выполнить перераспределение нагрузки, возлагаемой на социальных работников.
3. Разработать проект профилактической работы.

Таким образом, можно констатировать достижение цели выпускной квалификационной работы.

Список использованных источников

1. Конституция РФ от 12 декабря 1993 года [Электронный ресурс] Дата обновления: 21.07.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
2. Всеобщая декларация прав человека от 10 декабря 1948 года [Электронный ресурс] Дата обновления: 10.12.1948. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
3. Конвенция о правах ребенка от 20 ноября 1989 года [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.11.1989. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
4. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года [Электронный ресурс] Дата обновления: 13.12.2006. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
5. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации: федеральный закон РФ от 24 ноября 1995. № 181-ФЗ [Электронный ресурс] Дата обновления: 07.03.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
6. О государственной социальной помощи: федеральный закон РФ от 17 июля 1999. № 178-ФЗ [Электронный ресурс] Дата обновления: 07.03.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
7. О ратификации Конвенции о правах инвалидов: федеральный закон РФ от 03 мая 2012. № 46-ФЗ [Электронный ресурс] Дата обновления: 3.05.2012. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
8. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федеральный закон РФ от 28 декабря 2013. № 442-ФЗ [Электронный ресурс] Дата обновления: 01.05.2018. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018

9. Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан: постановление Правительства РФ от 18 мая 2009. № 423[Электронный ресурс] Дата обновления: 30.12.2017. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс» - 2018
10. Агабян Э.М. Социологический анализ сферы услуг социального обслуживания населения.- М.: Экономика, - 2012.- 129 с.
11. Аленикова С.М. Мониторинг результативности оказания социальных услуг как технология управления по результату в сфере социального обслуживания // Социальное обслуживание. - 2017. - №2.-С.21.
12. Бахметова Б.Ш. Современные проблемы старения населения в России и Европейских странах. – Д : Феникс, 2000.– 54 с.
13. Васильева Ю.В. Кодификация российского законодательства о социальном обеспечении: теоретические и практические проблемы: Автореф. дис. д-ра юрид. наук. -М., 2017.- 27 с.
14. Веричева О.Н. Инновации в технологии социальной работы с молодежью // Успехи современной науки и образования.- 2017. -№2. -С. 165 – 167.
15. Григорьев С.И., Гусяков Л.Г., Ельчанинов В.А. Теория и методология социальной работы. – М.: Норма, 2014. – 156 с.
16. Гулина М.А. Психология социальной работы / М.А. Гулина. СПб. : Питер, 2014. -350 с.
17. Гуслова М. Н. Организация и содержание социальной работы с населением : учеб. - М. : Академия, 2017. - 256 с.
18. Гуслова М.Н. Теория и методика социальной работы: учебник для нач. проф. Образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.
19. Гусов К.Н. Право социального обеспечения России: Учебник. М.: Издательство Проспект, 2016.- 488 с.
20. Дыскин А.А., Решетов А.Л. Здоровье и труд в пожилом возрасте. – М.: Дело, 2015. – 160 с.

21. Золотарева Т. Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе : учеб.-метод. пособие. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2016. - 128 с.
22. Зорькин В.Д. Конституционно-правовое развитие России. М., 2016.- С. 268.
23. Информация Муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района об основных направлениях деятельности [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.socuprpenza.ru/index.php?id=43> (дата обращения 3.05.2018)
24. Казаков Ю.Н. Инструментарий социальных технологий (психологические аспекты): Учебное пособие. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2016. – 100 с.
25. Капицын В.М. Государственно-правовые основы социальной работы // Основы социальной работы / Под ред. П.Д. Павленка. М., 2016. – 392 с.
26. Курбатов В.И. Социальная работа / В.И. Курбатов. - Ростов н/Д. : Феникс, 2014. - 400 с.
27. Лепихов М.И. Право и социальная защита населения. М.: ИНФРА-М, 2016. – 362 с.
28. Медведева Г. П. Этические основы социальной работы : учеб. для вузов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2015. - 288 с.
29. Павленок П. Д. Методология и теория социальной работы : учеб. пособие / П. Д. Павленок . - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 267 с
30. Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы: учеб. пособие / П. Д. Павленок. - 8-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К°, 2015. - 568 с.
31. Писарева А. В. Благополучие пожилого населения в современной России / А.В. Писарева. – М. : ЦСП, 2017. – 142 с.

32. Писарева А.В. Пожилые люди, в социальной структуре современной России / А.В. Писарева. – М. : Российская академия наук, 2015. – 30 с.
33. Пушкина Н.П. Социальные и медико-демографические проблемы лиц пожилого возраста : методические рекомендации. – М. : Наука, 2015. -24 с.
34. ПэйнМалькольм. Социальная работа: современная теория : учеб. пособие / М. Пэйн ; под ред. Дж.Камплинга; пер. с англ. - М. : Академия, 2016. - 400 с.
35. РошакКароль. Психологические особенности личности в пожилом возрасте : метод. рекомендации. – М. : Наука, 2015. – 19 с.
36. Социальное обслуживание населения. Ценности, теория, практика.- учеб. пособие / Л. Топчий. - М. : РГСУ, 2012. - 322 с.
37. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения учеб. пособие / И.Малофеев. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 177 с.
38. Социальная работа: теория и практика : учеб. пособие / под ред. А.С. Сорвиной. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 450 с.
39. Староверова М.С. Социальное развитие детей с ограниченными возможностями здоровья в условиях инклюзивного обучения //Успехи современной науки и образования.- 2016. -№2. -С. 112 – 116.
40. Тетерский С. В. Введение в социальную работу : учеб. пособие / С. В. Тетерский . - М. : Академический Проект, 2014. - 496 с.
41. Технологии социальной работы / под общ.ред. Е.И.Холостовой. – М. : ИНФРА-М, 2014. -400с.
42. Технологии социальной работы: учебн. пособие для ВУЗов под ред. И.Г. Зайнышева. - М. : «Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2015. - 260 с.
43. Технологии социальной работы: учебн. пособие для ВУЗов под ред. И.Г. Зайнышев , 2016.-124с.

44. Технология социальной работы : учеб. / под ред. А.А.Чернецкой. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 400 с.
45. Фирсов М. В. Теория социальной работы: учеб. пособие / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. - 4-е изд. - М. : Гаудеамус; Академический проект, 2016. - 512 с.
46. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2016. - 236 с.
47. Холостова Е. И. Социальная работа : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 6-е изд. - М. : Дашков и К°, 2016. - 860 с.
48. Холостова Е. И.. Социальная политика и социальная работа : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2015. - 216 с.
49. Холостова Е.И. Пожилой человек в обществе : В 2 ч М. : Социально-технологический институт, 2015. -320с.
50. Холостова Е.И. Правовое обеспечение социальной работы: Учебник. М., 2015. С. 3. 2. Собрание законодательства РФ. 2014.- №19. -С. 64.
51. Холостова Е.И. Социальная реабилитация : Учебное пособие. –М. : Издательство торговая корпорация «Дашков и К», 2012.-340с.
52. Циткилов П. Я. Технология социальной работы : учеб. пособие / П. Я. Циткилов. - М. : Дашков и К°, 2015. - 448 с.
53. Шапарь В.Б. Методы социальной психологии / В.Б. Шапарь. - Ростов н/Д. : Феникс, 2013. - 285 с.
54. Шестак О.И. Социология: Учебное пособие /О.И. Шестак. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2014. – 155 с.
55. Шмелев Р.В. Феномен одиночества человека как социально-психологическое явление / Р.В. Шмелев // Отечественный журнал социальной работы . - 2014. -№ 3. – С.18-21.
56. Энциклопедия социальной работы /Пер. с англ. В 3 т. – М., 1993-1994. – 630 с.

57. Ярская-Смирнова, Е. Профессиональная этика социальной работы: Учебник /Е. Ярская-Смирнова. – М.: Ключ-С, 2015. – 96 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Тарифы на социальные услуги, предоставляемые муниципальным
бюджетным учреждением "Центр социальной помощи семье и детям"
Железнодорожного района г. Пензы

Наименование услуги	Средний норматив оказания социальной услуги, мин.	Периодичность представления социальной услуги	Тариф на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, руб. (1 услуга - 1 раз оказания)
Социально-бытовые услуги			
покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	35,0	не более 12 услуг в месяц	55,7
помощь в приготовлении пищи	40,0	не более 12 услуг в месяц	63,6
содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения):			
содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения) (топка печей дровами, углем)	150,0	не более 21 услуги в месяц	238,5
содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение	20,0	не более 21 услуги в месяц	31,8

водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения) (топка печей газовым топливом)			
содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения) (доставка воды)	35,0	не более 12 услуг в месяц	55,7
сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	35,0	не более 2 услуг в месяц	55,7
организация помощи в проведении ремонта жилых помещений	15,0	не более 1 услуги в год	23,9
уборка жилых помещений:			
уборка жилых помещений	120,0	не более 12 услуг в месяц	190,8
оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	40,0	1 услуга в месяц	63,6
сопровождение вне дома, в том числе в медицинские организации; содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий	20,0	Услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг	31,8
содействие в направлении в стационарные организации социального обслуживания	60,0	Услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг	95,4
содействие в организации ритуальных услуг	120,0	1 раз при наступлении факта	190,8
предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно			

осуществлять за собой уход:			
предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход	35,0	не более 21 услуги в месяц	55,7
помощь в приеме пищи (кормление)	35,0	не более 21 услуги в месяц	55,7
оказание помощи в написании и прочтении писем и иных документов, отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	15,0	не более 2 услуги в месяц	23,9
Социально-медицинские услуги			
содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации	30,0	не более 2 услуг в месяц	47,7
систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья	15,0	не более 21 услуги в месяц	23,9
консультирование по социально-медицинским вопросам	30,0	не более 3 услуг в месяц	47,7
выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.)	20,0	не более 10 услуг в месяц	31,8
содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации	25,0	Услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг	39,8
содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение	60,0	Услуга предоставляется в	95,4

		соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг	
содействие в прохождении медико-социальной экспертизы	80,0	не более 1 раза в год	127,2
содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями	30,0	не более 1 раза в неделю	47,7
Социально-психологические услуги			
социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	40,0	не более 20 услуг в год	63,6
психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	40,0	не более 21 услуги в месяц	63,6
социально-психологический патронаж	40,0	не более 1 раза в неделю	63,6
оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия	30,0	по мере необходимости	47,7
Социально-педагогические услуги			
обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами	25,0	не более 10 услуг в год	39,8
организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания,	40,0	не более 10 услуг в год	63,6

общения и контроля, направленным на развитие личности			
содействие в организации получения образования	30,0	1 услуга в год	47,7
социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование:			
диагностика	60,0	не более 9 услуг в год	95,4
коррекция	45,0	не более 1-2 раз в неделю	71,6
консультирование	50,0	не более 30 услуг в год	79,5
формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	60,0	не более 10 услуг в год	95,4
организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	60,0	не более 20 услуг в год	95,4
Социально-трудовые услуги			
оказание помощи в трудоустройстве	40,0	не более 5 услуг в год	63,6
проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	65,0	не более 2 раз в неделю	103,4
помощь в профориентации, получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями и социальной адаптации	65,0	не более 10 услуг в год	103,4
Социально-правовые услуги			
содействие в оформлении и восстановлении документов	25,0	Не более 1 услуги в месяц	39,8
оказание помощи в получении юридических услуг	20,0	не более 10 услуг в год	31,8
услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке	15,0	не более 12 услуг в год	23,9
получение по доверенности пенсий, пособий, других	50,0	не более 40 услуг в год	79,5

социальных выплат			
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов			
обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	25,0	не более 48 услуг в год	39,8
проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Периодичность и продолжительность услуги определяется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида), рекомендациями врача	Услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг	
обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	45,0	не более 48 услуг в год	71,6
оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	45,0	не более 20 услуг в год	71,6