VIII Всероссийская выставка-форум
«Вместе – ради детей! Вместе с семьей»

ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ находящихся в трудной жизненной ситуации

Министерство труда и социальной защиты Тульской области
Государственное учреждение Тульской области
«Региональный центр «Развитие»

Участковый принцип - эффективная форма оказания своевременной комплексной социальной помощи семье и детям

Тула 2017

Участковый принцип - эффективная форма оказания своевременной комплексной социальной помощи семье и детям: сборник информационно-методических материалов/ кол. сост. – Тула: ГУ ТО «Региональный центр «Развитие», – 2017. – 81 с.

Выпуск сборника осуществлен под руководством ***Е.В. Белевцевой*** – заместителя директора ГУ ТО «Региональный центр «Развитие».

Сборник посвящен вопросам создания и внедрения участкового принципа работы с семьями и детьми в учреждениях социального обслуживания населения Тульской области. В сборнике публикуются теоретические и практические материалы специалистов учреждений социального обслуживания населения Тульской области.

Сборник адресован специалистам сферы социального обслуживания населения и предлагается для использования в практической деятельности социальными педагогами, психологами, специалистами по социальной работе и руководителями учреждений социального обслуживания населения.

Компьютерная верстка*:* Ракчеева Т.С., методист ГУ ТО «Региональный центр «Развитие».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение **5**

1 Раздел I. Участковый принцип работы - эффективная технология профилактики социального сиротства **6**

1.1 Цель, задачи, функции участковой социальной службы..... **7**

1.2 Механизм и принципы деятельности участковой социальной службы **9**

1.3 Межведомственное взаимодействие в работе по участковому принципу..... **11**

1.4 Сравнение семейно-ориентированного и традиционного подходов к организации деятельности по профилактике социального сиротства..... **12**

2 Раздел II. Работа участковой социальной службы в условиях учреждений социального обслуживания Тульской области..... **20**

2.1 Участковый принцип работы как эффективный способ предупреждения сложной жизненной ситуации
О.А. Лотарева, заведующий отделением помощи семье и детям ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3»..... **20**

2.2 Инновационная модель организации межведомственной работы по профилактике социального сиротства «Внедрение участкового принципа работы по раннему выявлению семейного и детского неблагополучия в комплексном центре»
Л.А. Ильина, директор ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»..... **23**

2.3 Участковая социальная служба: решаем проблемы вместе
Воинцева Е. В., заместитель директора, **Козырева Е. В.,** заведующий отделением помощи семье и детям ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №4»..... **26**

2.4 Мобильные формы социального обслуживания: помогаем, словом и делом
Захарова Л.А., заместитель директора, ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2»..... **28**

2.5 Участковая социальная служба – служба раннего выявления семейного неблагополучия
В.А. Ильичева, директор, **И.Л. Лукутина**, заместитель директора ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4»..... **34**

2.6 Служба «Социальный помощник»: помощь придет
И.В. Заикина, социальный педагог психолого-педагогической службы ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №1»... **41**

3 Приложения..... **46**

3.1 Приказ о создании участковой социальной службы..... **46**
.

3.2 Положение об участковой социальной службе по работе с семьей и детьми **48**

3.3 Социальный паспорт района **54**

3.4 Социальный паспорт участка..... **56**

3.5 Социальный паспорт дома (сельское поселение) **59**

3.6 Социальный паспорт многоэтажного дома **60**

3.7 Акт первичного обследования условий жизни семьи..... **61**

3.8 Индивидуальная программа социальной реабилитации..... **66**

3.9 Индивидуальный план проведения профилактической и реабилитационной работы с семьей..... **73**

3.10 Карта индивидуальной работы с семьей..... **73**

3.11 Справка о посещении семьи **74**

3.12 Алфавитная карточка на семью, состоящую на учете..... **75**

3.13 Акт по результатам проведения рейда..... **77**

3.14 Анкета по определению нуждаемости в социальных услугах..... **77**

3.15 Анкета по анализу удовлетворенности качеством социальных услуг **79**

3.16 Журналы, используемые в работе участковых специалистов..... **80**

4 **Используемая литература**..... **81**

ВВЕДЕНИЕ

Коренные социально-экономические изменения в стране, переход к рыночной экономике, безработица, существенное расслоение в обществе разделение общества на «богатых» и «бедных», а так же ослабление влияния социальных институтов, прежде всего, института семьи, привели к значительному увеличению числа неблагополучных семей, и, как следствие, резкому увеличению социальных проблем, к которым можно отнести: рост подростковой наркомании, раннее материнство и внебрачные дети, криминализация и преступность несовершеннолетних, насилие над детьми в семье, социальное сиротство.

Семья в современном обществе как социальный институт переживает кризис. Это означает, что неизбежно происходят изменения в понимании функций семьи, в содержании семейных отношений. Появляются новые формы семьи – «пробные» семьи; семьи, созданные с заключением брачного контракта; семьи, основанные на гражданском браке; семьи, где женщина сознательно отказывается от брака с отцом своего ребенка и воспитывает малыша одна.

Сложившиеся условия требуют формирования эффективной комплексной системы государственной поддержки семьи, включающей в себя диагностические, коррекционные, профилактические и социально-реабилитационные мероприятия, создание оптимальной среды для жизнедеятельности семьи и детей, осуществление профилактики девиантного поведения и организации индивидуальной работы с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

Социальная политика государства, направленная на оказание помощи семье в выполнении своих важнейших функций, предполагает первоначальное определение критериев, позволяющих установить круг семей, нуждающихся в такой помощи. В плане государственной семейной политики это означает, прежде всего, реализацию принципа адресности социальной помощи и поддержки.

Поэтому в настоящее время всё яснее становится необходимость ранней, длительной и систематической помощи семье извне. Участковый принцип работы обладает возможностями, которые позволяют специалистам выступать посредником между семьёй и обществом в оказании необходимой помощи.

Участковый принцип организации работы – явление далеко не новое, это одна из традиционных, давно используемых и хорошо зарекомендовавших себя форм работы в учреждениях здравоохранения и правоохранительных органах. Работа в социальной сфере по участковому принципу осуществляется путем создания участковых социальных служб.

Семья на ранних стадиях своего неблагополучия активно пытается искать выход из сложившейся ситуации, мотивирована на получение помощи, охотнее идет на сотрудничество, поэтому работа на данном этапе наиболее эффективна.

РАЗДЕЛ I.
УЧАСТКОВЫЙ ПРИНЦИП РАБОТЫ - ЭФФЕКТИВНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ПРОФИЛАКТИКИ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА

Внедрение и реализация эффективных технологий, методов и форм работы по раннему выявлению семейного неблагополучия и профилактике социального сиротства, а именно внедрение участкового принципа работы в государственных учреждениях социального обслуживания населения Тульской области, является одним из направлений региональной программы «Комплексные меры профилактики социального сиротства в Тульской области на 2016-2017 годы».

Область поделена на участки, за которыми закреплены специалисты по социальной работе, социальные педагоги и другие специалисты. Они проводят картирование ресурсов и составляют социальные паспорта участков. Социальный паспорт содержит информацию о том, какие на территории участка есть учреждения и организации, предоставляющие населению различные виды услуг, в том числе экстренную помощь. Такие данные помогают специалистам оперативно решать вопросы, связанные с оказанием социальной поддержки семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Каждый социальный паспорт содержит информацию о численности населения, особенностях расположения района относительно центра, местах культурно-массового отдыха, а также местах возможного социального риска и т.д.

Уникальность такой формы социальной работы как участковый принцип работы заключается в том, что участковый специалист по социальной работе осуществляет свою деятельность непосредственно на территориальном уровне клиента и максимально приближена к месту проживания жителей, что обеспечивает:

- ✓ раннее выявление детей и семей, нуждающихся в социальной поддержке;
- ✓ приближение сферы социального обслуживания к населению;
- ✓ изучение инфраструктуры участка;
- ✓ тесное взаимодействие социальных служб с учреждениями и организациями, функционирующими на данной территории.

Таким образом, участковый принцип работы является одной из наиболее эффективных и перспективных технологий социального обслуживания населения.

Участковая социальная служба позволяет выстраивать новую систему работы, способную эффективно решать социальные проблемы семей и детей, и обладает возможностями, которые позволяют выступать посредником между семьёй и обществом в оказании необходимой помощи.

Цель, задачи и функции участковой социальной службы

Участковая социальная служба – служба, осуществляющая деятельность в системе социальной защиты населения по организации работы с семьями, находящимися в социально опасном положении и в трудной жизненной ситуации.

Участковая социальная служба в пределах своей компетенции осуществляет деятельность во взаимодействии с органами опеки и попечительства, органами образования, социальной защиты, здравоохранения, культуры и спорта, правоохранительными органами, комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав, СМИ и иными организациями и учреждениями.

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

Для достижения этой цели необходимо обеспечить решение ряда повседневных задач, таких как:

- первичная диагностика семей, проживающих на подведомственных территориях;
- выявление ресурсов территории, которые могут быть использованы для решения проблем семьи;
- получение информации, необходимой для осуществления деятельности в интересах семей и детей, от органов власти, государственных и негосударственных учреждений, организаций и служб;
- обмен информацией, характеризующей положение семей и детей на подведомственной территории и необходимой для осуществления деятельности в их интересах;
- создание организационных условий для взаимодействия органов власти, государственных и негосударственных учреждений по профилактике социального сиротства на подведомственных территориях.

Задачи участковой социальной службы:

✓ выявление семей и в них несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении и нуждающихся в социальной защите и поддержке;

✓ принятие на учет и снятие с учета семей, находящихся в социально-опасном положении, ненадлежащим образом исполняющих свои обязанности по воспитанию и содержанию детей, отрицательно влияющих на их поведение;

✓ разработка индивидуальной программы реабилитации семьи для устранения семейного неблагополучия и контроль за ее выполнением;

✓ осуществление социального патронажа семей, стоящих на учете;

✓ индивидуальное комплексное сопровождение детей, состоящих на учете;

✓ внедрение новых форм и методов обслуживания в зависимости от нуждаемости семей, детей и от местных социально-экономических условий;

✓ содействие в распространении семейных форм устройства детей, оставшихся без попечения родителей и находящихся в социально-опасном положении, а также сопровождение таких семей;

- ✓ участие в установленном порядке в разработке планов мероприятий по улучшению положения семьи и детей в муниципальном образовании.

В рамках сотрудничества участковой социальной службы с семьёй предусматриваются также консультационная помощь специалистов (психолога, специалиста по социальной работе, социального педагога, юриста и др.); обучающие и развивающие занятия для детей; помощь в организации семейного досуга и отдыха детей; участие в организации праздников и культурно-массовых мероприятий; содействие физическому оздоровлению членов семьи. Кроме того, деятельность участковой социальной службы включает содействие в случае необходимости в получении материальной и натуральной помощи; оказание услуг по оформлению документов.

Участковая социальная служба осуществляет следующие функции:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни различных типов семей и семей с детьми, планирование программ

оказания разных видов помощи и поддержки с целью преодоления риска социального неравенства;

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

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

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

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

В состав участковой социальной службы помимо специалистов по социальной работе и социальных педагогов, входят и психологи. К работе с семьями и детьми привлекаются также медицинские работники, наркологи, представители органов и учреждений образования, органов опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, правоохранительных органов и прокуратуры.

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

1.2. Механизм и принципы деятельности участковой социальной службы по профилактике семейного неблагополучия

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

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

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

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

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

При организации деятельности участковой социальной службы реализуются следующие принципы:

- ✓ территориальный: деятельность службы осуществляется в границах чётко определённой территории (участка);
- ✓ межведомственный: к работе службы подключаются специалисты из учреждений различной ведомственной принадлежности;
- ✓ договорной: специалисты учреждений различной ведомственной принадлежности включаются в деятельность службы на основании договора о сотрудничестве;
- ✓ распределения сфер компетенции и мер ответственности: каждый специалист службы выполняет определённые обязанности и отвечает за их исполнение только в пределах своей профессиональной компетенции.

Технология «социальной работы по участковому принципу» с неблагополучной семьей содержит ряд обязательных компонентов, а именно:

1. Получение сигнала о семейном неблагополучии. Задачей этого этапа является раннее выявление и вмешательство в семейное неблагополучие.

2. Организация встреч и налаживание взаимодействия с семьёй. На данном этапе важно собрать первичную информацию о семье и ребёнке: семейное окружение ребёнка, уровень удовлетворения его потребностей, жилищно-бытовые и имущественные условия, наличие обстоятельств, которые создают угрозу жизни и здоровью ребёнка – и отразить её в акте жилищно-бытовых условий семьи. Задача специалиста по социальной работе – получить максимально полную картину жизни ребёнка и семьи. Добиться этого можно только через доверительные отношения с членами семьи.

3. Диагностика семейной ситуации. Это сбор всех сведений о семье, которые по мере развития взаимодействия с ней и её ближайшим окружением дополняются из других источников.

4. Разработка индивидуального плана профилактической и реабилитационной работы с семьёй. На данном этапе идет разработка индивидуальной программы реабилитации семьи, ребенка, выработка рекомендаций по организации реабилитационных мероприятий с семьей и детьми с обозначением сроков реализации намеченных мероприятий.

5. Реализация мероприятий индивидуального плана профилактической и реабилитационной работы с семьёй. На этом этапе специалисты курирующие семью осуществляют социальный патронаж семьи, психолого-педагогическое сопровождение.

6. Оценка результата реализации индивидуального плана профилактической и реабилитационной работы с семьёй. Этот этап включает постоянную координацию предоставляемой помощи неблагополучной семье и оценку текущего состояния ситуации. На основе результатов индивидуальный план профилактической и реабилитационной работы с семьёй может пересматриваться и уточняться столько раз, сколько потребуется в конкретной ситуации.

7. Закрытие случая. Результатом профилактической и реабилитационной работы с семьёй-клиентом является достижение положительных результатов:

- ✓ оптимизация семейных отношений, преодоление фактов семейного неблагополучия;
- ✓ устранение причин и условий, способствующих безнадзорности, беспризорности и правонарушениям несовершеннолетних;

✓ восстановление утраченных ребёнком социальных связей и функций, восполнение среды жизнеобеспечения, усиление заботы о нём, улучшение поведения несовершеннолетнего;

✓ достижение активного приспособления несовершеннолетнего к принятым в обществе правилам и нормам поведения. Дополнительными основаниями для снятия семьи с учёта являются: достижение детьми возраста 18 лет; переезд семьи; лишение родительских прав и др.

С внедрением технологии «Социальная работа по участковому принципу» появляется реальная возможность организации целенаправленной, планомерной работы с семьями, по предотвращению семейного неблагополучия, выводу семей из трудной жизненной ситуации.

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

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

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

1.3 Межведомственное взаимодействие в работе по участковому принципу

Принцип опережения должен быть положен в организацию работы команды специалистов различных ведомств для выявления семей «группы риска».

Система профилактики позволяет организовать работу учреждений фигурантов системы профилактики (образовательные учреждения, учреждения здравоохранения, учреждения социальной защиты, комиссии по делам несовершеннолетних, военкоматы, правоохранительные органы) по участковому принципу. В данную систему также включаются все спортивные учреждения, Дома творчества, центры, общественные и коммерческие организации, оказывающие услуги семье и детям на территории определенного участка.

Межведомственное взаимодействие по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия предусматривает объединение усилий и ресурсов социальных партнёров, обеспечивает неразрывность работы с семьёй и детьми. Взаимодействие социальных партнёров способствует выработке общей стратегии и тактики, помогает максимально расширить профилактическое и реабилитационное пространство, позволяет наиболее эффективно решать вопросы раннего выявления детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, защиты их прав и законных интересов.

Применение межведомственного взаимодействия по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия увеличивает количество выявленных семей «группы риска», что в свою очередь позволяет начать работу с семьёй на ранних этапах неблагополучия. Это в значительном числе случаев позволяет нормализовать ситуацию в семье, предотвратить необходимость принятия крайних мер, связанных с лишением родительских прав.

Схема взаимодействия может быть следующей: вся информация по случаям жестокого обращения, насилия над детьми, членами семьи, о признаках социального неблагополучия из женских консультаций, детских садов, школ, от участковых педиатров, участковых инспекторов органов внутренних дел будет стекаться в социальную службу.

Специалисты социальной службы проводят обследование семьи, составляют ее социальный паспорт, готовят программу реабилитации для утверждения, коррекции, распределения зон деятельности и ответственности за каждым учреждением системы профилактики.

Таким образом, семье может быть своевременно оказана необходимая помощь: социальная, правовая, гуманитарная, материальная, информационная, дети могут быть устроены в детские сады, пришкольные детские оздоровительные площадки, определены в спортивные кружки, реабилитационный центр на дневное пребывание. Родители могут быть поставлены на учет в службы занятости, пройти необходимое обучение, трудоустроены, им может быть оказана медицинская, психологическая помощь и многое другое.

Усилия всех учреждений направлены на: сохранение семьи, полноценное развитие ребенка, профилактику семейного неблагополучия.

1.4. Сравнение семейно-ориентированного и традиционного подходов к организации деятельности по профилактике социального сиротства

Внедрение технологий работы со случаем требует существенного изменения содержания деятельности специалистов: от установок и профессиональных ценностей до инструментария и используемых технологий. Рассмотрим несколько наиболее важных отличий семейно-ориентированного подхода, на основе которого строится технология работы со случаем.

В своей практической работе специалисты, вовлеченные в деятельность по реформированию системы на основе семейно-ориентированного подхода, сталкиваются со множеством дилемм, внутренне присущих этому новому виду деятельности. Одна из наиболее значимых связана с необходимостью совмещать противоречивые, если не полярно противоположные, обязанности носителя властных полномочий, наделенного правом вмешиваться в жизнь семьи с целью защиты интересов ребенка, с функциями помощника и наставника, главной задачей которого является активизировать внутренние ресурсы семьи и наладить с ее членами партнерские отношения.

Специалисты обязаны делать все от них зависящее для защиты прав и законных интересов детей. Вместе с тем, они должны по мере возможности не допустить нанесения ребенку серьезной душевной травмы, неизбежно возникающей в результате его изъятия из семьи. Лучший способ решить обе

задачи – укрепить семью, развив в ее членах способность своими силами преодолевать трудные жизненные ситуации и при этом стабильно и самостоятельно удовлетворять минимальные возрастные потребности детей. В случае успеха ребенок остается в семье, не подвергаясь при этом риску причинения вреда здоровью и развитию.

В рамках подхода специалист выступает инициатором позитивных перемен, активизации внутренних ресурсов семьи. Он просвещает, мотивирует родителей в их усилиях по изменению методов воспитания детей и удовлетворению их возрастных потребностей. Вера в то, что позитивные перемены достижимы, поддерживает готовность взрослых членов семьи изменить свою жизнь. Соответственно, выбранные стратегии работы с детьми обязательно должны предусматривать активное вовлечение взрослых в этот процесс.

Условиями успешного вовлечения являются, во-первых, признание родителями самой возможности причинения ими вреда детям из-за того, что их практики воспитания несовершенны и, во-вторых, добровольное участие в мероприятиях направленных на повышение уровня родительской компетентности. К сожалению, не все семьи из тех, с которыми работают организации системы защиты детства, делают это добровольно. Некоторые активно отказываются от участия в процессе. В случаях, когда дети подвержены высокому риску жестокого обращения, а их семьи отказываются сотрудничать, решение задачи защиты прав и законных интересов несовершеннолетних требует применения соответствующих властных полномочий. И здесь возникает дилемма. Специалист должен иметь возможность вмешаться в жизнь семьи для того, чтобы защитить здоровье и жизнь ребенка. В то же время такое вмешательство может помешать налаживанию партнерских отношений с родителями и преодолению кризиса в семье. Определение специалиста как «помощника», который, тем не менее, имеет право и обязанность принуждать родителей к соблюдению определенных требований к воспитанию и уходу за детьми, приводит социальных работников в замешательство относительно их роли. Чувства семьи также весьма противоречивы. Большинству людей не нравится, когда кто-то вторгается в их жизнь. Типичные эмоциональные реакции на вторжение варьируются от настороженности и амбивалентности до озлобления. Уже сам факт наличия у специалиста властных полномочий может привести к подозрениям и сопротивлению со стороны членов семьи. Большинство людей переживает эмоциональный диссонанс, когда один и тот же человек одновременно воспринимается как обладающий властью чиновник, и как помощник, поддерживающий их в сложной ситуации. Включаются механизмы защиты, к которым относятся, в частности, избегание и сопротивление. Эта естественная осторожность проявляется намного ярче в случаях, когда члены семьи уже имеют негативный опыт общения со специалистами системы защиты детства. Но все же, несмотря на высокий риск сопротивления со стороны родителей, главное для нас – обеспечить безопасность ребенка. И специалист обязан защитить его от жестокого обращения даже ценой ухудшения отношений с родителями.

Семейно-ориентированный подход позволяет органам защиты детства найти сбалансированное решение этой задачи: применения властных полномочий для защиты ребенка (принудительный подход) и налаживания

отношений сотрудничества для оказания семье необходимой помощи (кооперативный подход). Степень эффективности нашей работы определяется умением понять, как и когда применять эти подходы.

Сравнение подходов

Принудительный подход	Семейно-ориентированный подход
Объект интервенции	
Ребенок и родитель, виновный в том, что потребности ребенка не удовлетворяются, рассматриваются как отдельные объекты интервенции. Ребенку подбирается отдельный комплекс услуг, семье – отдельный, часто эти комплексы услуг не направлены на сохранение ребенка в семье.	Семья рассматривается как единый субъект в процессе работы со специалистами. Усилия направляются на вовлечение всех членов семьи в процесс разработки и реализации плана оказания необходимых социальных услуг.
Метод проведения интервенции	
Организация по работе с детьми определяет характер и степень серьезности возникших в семье проблем, часто опираясь лишь на информацию о наиболее очевидных проявлениях этих проблем.	Семья вовлекается в совместную оценку текущей ситуации, в том числе оценку причин и факторов риска жестокого обращения с ребенком, а также сильных сторон и ресурсов семьи.
Характер взаимодействия с семьей	
Существуют две крайности, в которые впадают работники социальных служб. Первая – специалист пытается все сделать за клиента. Вторая – специалист считает, что если клиент заинтересован в позитивных изменениях, то обязан делать все самостоятельно. В первом случае у клиента развивается потребительская позиция, во втором – часть клиентов с широкими реабилитационными возможностями квалифицируются, как «неблагополучные», «не стоящие усилий». Часто у такого «несамостоятельного» клиента имеется ряд сильных сторон, которые можно использовать в работе.	На разных этапах работы со случаем сотрудники социальных служб выполняют разную роль – от «обеспечения» (прямой помощи семье в решении различных проблем) до «сотрудничества» (совместной работы по решению проблем, получению социальной помощи и т.д.) и «ободрения», «cheering on» (помощи в поддержании независимости в получении социальных услуг, улучшении семейной жизни). Роль работника в каждом случае определяется текущей ситуацией: он может оказывать прямые услуги, обеспечивать связь между защитой ребенка и местными органами, осуществлять надзор за оказанием различными организациями услуг семье.
За счет чего устанавливается контакт с семьей	
Первичный контакт с клиентом обеспечивается за счёт административного ресурса, доступного работнику социальной службы. Очень часто специалист берет на себя функции контроля, что снижает уровень доверия со стороны клиента.	Контакт осуществляется на основе профессиональной поддерживающей позиции специалиста. Эффективность контакта зависит от компетентности специалиста, его навыков коммуникации, а также от знания психологии кризисной семьи. Именно профессиональные качества работника позволяют установить доверительные отношения с клиентом.

Анализ ситуации	
Анализ характера и степени серьезности возникших в семье проблем часто опирается лишь на самые очевидные проявления кризиса и общую картину семейного неблагополучия в конкретной семье. Например, в семье нечего есть, нечем оплачивать коммунальные услуги, дом бедно обставлен. Эти наиболее очевидные проблемы чаще всего становятся мишенями для работы специалиста.	При анализе положения дел в семье, где возрастные потребности ребенка не удовлетворяются, оценивается не только общее состояние дел, но также причины и факторы, способствующие нарушению прав ребенка. Не упускаются из виду сильные стороны и ресурсы семьи. Часто материальные трудности в семье – важное, но лишь внешнее проявление кризиса. В большинстве случаев причины кризиса лежат в психологической и социальной сферах. В двух семьях с одинаково трудным материальным положением права детей могут, как соблюдаться, так и нарушаться. Соответственно, в семье, где потребности детей не удовлетворяются, а их права нарушаются, есть некие факторы, не позволяющие семье нормально функционировать. Возможно, родителям не хватает неких навыков, или имеются другие, не всегда очевидные, проблемы.
Разработка реабилитационного плана	
Цели и планы совместной работы разрабатываются отдельно от семьи. План представляет собой список требований, предъявляемых семье организацией по социальной работе с детьми. По сути, специалист навязывает клиентам свои представления о том, какой должна стать их семья. В результате, как только контроль со стороны социальных служб ослабевает, семья возвращается в исходное состояние, позитивные изменения не закрепляются.	Цели и планы совместной работы разрабатываются вместе с семьей. План представляет собой своего рода контракт, описывающий согласованные роли и обязанности всех сторон и действия, которые специалист и клиент должны осуществить. Семья, принимавшая участие в оценке собственных сильных сторон и проблем, а также в планировании работы, скорее осознает выгоды сотрудничества с социальным работником и социальной службой. Изменения могут быть интегрированы в жизнь семьи и, скорее всего, сохранятся после прекращения совместной работы.
Содержание деятельности	
Клиентам предлагают типовые услуги из списка доступных конкретной социальной службе, без учета объективных потребностей семьи. Например, оздоровительный отдых, новогодние подарки для всех детей из семей групп риска, обеспечение всех кризисных родителей адресной денежной помощью, вне зависимости от характера проблем и т.д.	Услуги подбираются индивидуально для каждой семьи, в зависимости от причин возникновения кризиса, приведшего к нарушению прав ребенка. Услуги направлены на преодоление или минимизацию воздействия именно этих причин. При этом не имеет значения, какое учреждение, какой ведомственной принадлежности, данные услуги оказывает.

Процесс управления получением услуг	
Членов семьи принуждают к выполнению требований социальных служб. Принуждение повышает уровень сопротивления изменениям. Организация надеется на то, что необходимые перемены произойдут под воздействием испытываемого членами семьи страха возмездия. Процесс получения услуг, предоставляемых другими организациями, не поддерживается специалистами (не ведется работы, направленной на осознание семьей необходимости конкретных услуг, обсуждение возможных препятствий на пути к реабилитации, способов их преодоления и т.д.). Часто процесс предоставления услуг сводится к выдаче клиенту номеров телефонов и адресов других организаций. Данный подход объясняется тем, что «если клиент искренне хочет изменить ситуацию, он сумеет сам воспользоваться информацией».	Члены семьи принимают непосредственное участие, как в разработке всего перечня получаемых услуг, так и в оценке эффективности принимаемых мер. Совместная со специалистом работа снижает уровень сопротивления с их стороны, налаживается сотрудничество для осуществления необходимых и запланированных перемен к лучшему. Процесс получения услуг клиентом находится в поле зрения специалиста. Сам процесс, его реализация, его результаты и возникающие трудности постоянно обсуждаются специалистом и клиентом. В задачи специалиста входит подготовка к получению семьей услуги в других организациях: он связывается со специалистами, объясняет ситуацию, готовит их к приходу клиента. Это необходимо, поскольку клиент на определенной стадии работы может оказаться не способным самостоятельно получить нужные услуги.
Результаты применения	
Семья, которая не принимает участия в оценке своих сильных сторон и проблем, вряд ли осознает выгоды сотрудничества с социальными службами и, скорее всего, не сможет увидеть связь между поступками членов семьи и требованиями, которые предъявляет к ней организация. Новые практики, изначально не принятые и не понятые членами семьи, будут, скорее всего, забыты, как только организация социальной защиты перестанет контролировать их применение.	Семья, которая принимает участие в оценке своих сильных сторон и проблем, скорее осознает выгоды сотрудничества с социальным работником и организацией социальной работы с детьми. Изменения могут быть интегрированы в жизнь семьи и, скорее всего, сохранятся после прекращения совместной работы.

Учебный пример 1 Принудительный подход в работе с семьей

Специалист органов опеки и попечительства Полина М. приехала в школу через полчаса после звонка медсестры. Медсестра показала ей гематомы на теле Вани. Полина согласилась с тем, что, скорее всего, эти гематомы появились в результате побоев, выразила беспокойство по поводу их количества и размеров. Она спросила у медсестры, насколько серьезна нанесенная Ване травма головы. Медсестра ответила, что признаков сотрясения мозга она не наблюдает, но в течение нескольких следующих часов мальчика лучше показать врачу. Полина попросила медсестру присмотреть за Ваней, пока она съездит к нему домой и побеседует с его матерью.

Полина приехала домой к Светлане, матери Вани, без предупреждения. Она представилась, назвала свою организацию и сказала, что пришла поговорить о возможном физическом насилии с ее стороны по отношению к Ване. Светлана с порога отвергла эти обвинения и возмутилась тем, что кому-то в голову могла прийти мысль, будто она бьет своего ребенка. Она также потребовала, чтобы Полина сказала ей, кто именно обратился на нее с жалобой. Полина ответила, что не может этого сделать, поскольку информация о заявителе носит конфиденциальный характер. Она описала ссадину на лбу и множественные синяки, обнаруженные на теле Вани. Затем она попросила Светлану объяснить, как ребенок их получил. Светлана ответила, что накануне вечером Ваня упал с велосипеда и сильно ударился головой. Что касается синяков, то она их не видела, и Ваня, скорее всего, получил их в школе или на детской площадке. Светлана также заявила, что на следующий день пойдет в школу, чтобы «разобраться» с учительницей. Полина выразила сомнение в том, что у сотрудников школы могли быть причины бить Ваню, и что невозможно получить синяки по всему телу, просто играя на детской площадке. Светлана заявила, что Ваню никто не бил; она видела детей, которых бьют родители, по телевизору, и Ваня на них совсем не похож. Кроме того, Ваня вообще часто падает, и всякий раз после падения у него появляются большие синяки. Так что если у Вани и нашли какие-то синяки, то она считает, что достаточно хорошо объяснила, откуда они могли взяться.

В итоге Светлана попросила Полину уйти, потому что «ей в ее доме делать нечего». Полина подчеркнула, что обязана вмешаться, поскольку со слов Вани его мать, Светлана, несколько раз его била и он, очевидно, подвергается высокому риску повторного жестокого обращения с ним. Полина также сказала, что Ваню необходимо отвезти в больницу, чтобы сделать ему рентген, и предложила Светлане сопровождать ее. Светлана ответила, что Ване не нужно ехать в больницу, что она ни разу в жизни не поднимала на него руку, и что она не будет сопровождать Полину и не разрешит ей везти Ваню, куда бы то ни было. Полина сказала, что вызовет милицию, и пригрозила Светлане значительным «усложнением ситуации», в случае, если она откажется сотрудничать. Полина сказала, что разработает план безопасности, чтобы защитить Ваню и помочь Светлане, и что Светлане, по всей видимости, придется пообщаться с психологом. Светлана ответила, что она не сумасшедшая, что никакой психолог ей не нужен, что ни на какие курсы она точно ходить не будет, и что она прямо сейчас позвонит и подаст в суд на Полину и на ее организацию. Полина дала Светлане понять, что та вольна делать, что хочет, но если она откажется сотрудничать, суд вряд встанет на ее сторону, и Ваня будет изъят из семьи.

Учебный пример 2 Семейно-ориентированный подход в работе с семьей

Специалист органов опеки и попечительства Татьяна Д. приехала в школу через полчаса после звонка медсестры. Медсестра показала ей гематомы на теле Вани. Татьяна согласилась с тем, что, скорее всего, эти гематомы появились в результате побоев, выразила беспокойство по поводу их количества и размеров. Она спросил у медсестры, насколько серьезна нанесенная Ване травма головы. Медсестра ответила, что признаков сотрясения мозга она не наблюдает, но в течение нескольких следующих часов мальчика лучше показать врачу. Татьяна

попросила медсестру присмотреть за Ваней, пока она съездит к нему домой и побеседует с его матерью.

Татьяна позвонила Светлане прямо из школы. Она сказала Светлане, что представляет органы опеки и попечительства и хотела бы поговорить с ней о Ване. Светлана ответила, что ей нечего сказать. Татьяна объяснила, что Ване нанесена травма и настояла на немедленной встрече. Светлана нехотя согласилась. Татьяна предупредила, что будет у нее дома через 10 минут. По приезду Татьяна поблагодарила Светлану за то, что та согласилась с ней встретиться, спросила, где бы она хотела провести беседу, прошла вместе с ней на кухню. Татьяна сообщила Светлане, что ей позвонили по поводу Вани: у мальчика довольно серьезная травма головы и многочисленные синяки, и он нуждается в срочной медицинской помощи.

Затем Татьяна поинтересовалась, что Светлане известно о работе органов опеки. Светлана ответила, что ей очень хорошо известно, чем они занимаются, и что она не нуждается в их помощи. У нее нет никаких проблем. Она видела детей, которых бьют родители, по телевизору, и Ваня на них совсем не похож. Она его любит и хорошо о нем заботится. Она также прекрасно знает, что органы опеки забирают детей у родителей и размещают их в приемных семьях. Татьяна уточнила, что это происходит только в тех случаях, когда обеспечить безопасность детей в их собственных семьях невозможно. Светлана заявила, что всегда стояла на защите своих детей, и перечислила все, что она для них делает. Татьяна согласилась, что это, действительно, немало. После этого Светлана предложила Татьяне уйти, поскольку ее помощь не требуется. Татьяна объяснила, что пока не может этого сделать, поскольку до сих пор не узнала, как Ваня получил травмы, и предложила Светлане более детально обсудить этот вопрос. Светлана заявила, что не знает, кто позвонил в опеку, но травму головы Ваня получил, упав с велосипеда. Насколько ей известно, у него не было других синяков, а если и были, то это неудивительно, потому что Ваня часто падает и всякий раз дело заканчивается синяками. Она также заявила, что ничего особенного не произошло, и предложила Татьяне оставить их в покое и заняться семьями, которые действительно нуждаются в помощи.

После этого Татьяна сказала следующее: «Светлана, я хочу, чтобы вы осознали всю серьезность сложившейся ситуации. Я видела Ваню в школе, у него большая ссадина на лбу и синяки по всему телу. Ему нужна срочная медицинская помощь, и я надеялась, что вы согласитесь вместе со мной поехать в больницу». Светлана возмутилась: «У вас нет никакого права приходить в школу и осматривать моих детей за моей спиной!» Татьяна спокойно объяснила ей, что иногда дети действительно подвергаются значительному риску, и в таких случаях органы опеки обязаны действовать быстро, иначе многие дети могут сильно пострадать или даже умереть. Светлана едко заметила, что уж кому-кому, а Ване смерть точно не грозит. Татьяна ответила: «Да, не грозит, но меня очень беспокоит, что у него травма головы и синяки. Если у него сотрясение мозга, нужно принять срочные меры, иначе могут возникнуть серьезные проблемы, с которыми придется долго разбираться». Затем Татьяна мягко объяснила Светлане, почему множественные синяки с разной степенью заживления, особенно на мягких частях тела, нельзя считать случайными. После этого она еще раз предложила Светлане поехать с ней, чтобы вместе отвезти Ваню в больницу.

Светлана вскочила и закричала: «Я не позволю обвинять меня в том, что я мучаю своего собственного ребенка, и никому не позволю везти его, куда бы то ни было!» Татьяна спокойно ответила: «Я вас ни в чем не обвиняю. Я просто прошу вас помочь мне выяснить, как случилось, что Ваня получил травму, и сделать так, чтобы это никогда не повторялось. Я думаю, вы знаете, что произошло. Возможно, вы просто боитесь мне об этом сказать. Я знаю, что вы мне еще не доверяете. Но я хочу, чтобы вы знали: я понимаю, что родителям порой приходится очень нелегко, и что иногда дети, что называется, попадают под горячую руку. Меня беспокоит то, что случилось с Ваней. Меня беспокоит и то, что происходит с вами. Я не знаю, что вы слышали о нашей работе, но я здесь для того, чтобы помочь, и, поверьте, в моей работе мне приходилось сталкиваться с очень тяжелыми ситуациями. А сейчас нам нужно отвезти Ваню в больницу».

Светлана сказала, что она сама отвезет Ваню в больницу после того, как он вернется из школы. Татьяна ответила, что очень важно, чтобы она поехала вместе со Светланой. Светлана сказала: «Получается, у меня нет никакого выбора. Что бы я ни сделала, вы его отвезете в больницу». Татьяна ответила: «Нет, у вас есть выбор. Дело обстоит так: вы можете сейчас поехать со мной. Вы его мать. Он будет бояться, если ему придется ехать в больницу одному. Мне очень хотелось бы, чтобы вы его сопровождали. Но мне придется его отвезти, независимо от того, дадите вы мне свое разрешение, или нет. Если вы со мной не поедете, мне придется обратиться в полицию, а мне очень не хочется, чтобы вам – да и мне – пришлось через это пройти».

Светлана обвинила Татьяну в угрозах. Татьяна ответила: «Нет, я пытаюсь помочь вам понять всю серьезность сложившейся ситуации. Ване нанесена серьезная травма, и я сделаю все от меня зависящее для того, чтобы защитить его от риска повторения подобной ситуации. Но если вы мне поможете, мы можем попытаться решить эту проблему вместе».

Светлана села, нахмурилась, посмотрела Татьяне прямо в глаза и спросила: «А почему я должна вам верить?» Татьяна пожала плечами и ответила: «Потому что я верю вам, когда вы говорите, что стараетесь заботиться о Ване, и потому что я считаю, что он должен жить здесь, с вами. Именно поэтому я хочу помочь вам справиться с этой проблемой. Я знаю, что мы только что встретились, и понимаю, что вы мне еще не доверяете. Но давайте делать все по очереди. Давайте сейчас поедем в школу за Ваней и оттуда отвезем его в больницу. Потом у нас еще будет возможность поговорить. Я очень хочу, чтобы вы сейчас поехали со мной». Затем она улыбнулась Светлане и сказала: «Знаете, много, кто говорит, что я неплохой человек. У меня тоже есть дети. Так что, уверяю вас, я вас очень хорошо понимаю». Светлана долго молча смотрела на Татьяну, а потом встала из-за стола со словами: «Поехали, я только возьму пальто…»

Раздел II.
РАБОТА УЧАСТКОВОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ В УСЛОВИЯХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

УЧАСТКОВЫЙ ПРИНЦИП РАБОТЫ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

О.А. Лотарева, *заведующий отделением помощи семье и детям ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3»*

Одной из наиболее эффективных форм работы, которая применяется в области ранней профилактики семейного неблагополучия, является социальная участковая служба, созданная в государственном учреждении Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3» в 2011 году на базе отделения помощи семье и детям. Внедрение такой формы работы позволяет выстроить эффективную комплексную систему профилактической работы с неблагополучными семьями на ранней стадии кризиса, направленную на восстановление семьи, обеспечение в ней условий для соблюдения прав ребенка.

Участковый принцип работы позволяет выявлять и устранять причины семейного неблагополучия, оказывать комплексную социальную помощь по профилактике кризисных ситуаций в семье, создавать условия для эффективного функционирования семьи, восстанавливать утраченный социальный статус, оказывать комплексную адресную помощь семье и детям, направленную на реабилитацию ребенка в семье, улучшение его социального положения, нормализацию детско-родительских отношений, а также комплексно подходить к решению проблем профилактики зависимостей.

Зона обслуживания Центра разделена на территориальные участки: Новомосковский район на 13 участков, Донской - на 6, Кимовский - на 4. Каждый из участков обслуживается специалистом по социальной работе.

Всего за 2016 год в рамках деятельности участковой социальной службой обслужено 917 семей, таким образом, в среднем на одного специалиста по социальной работе приходится 40 семей.

Участковая социальная служба действует на базе отделения помощи семье и детям. За специалистом по социальной работе закрепляется территориальный участок с перечнем микрорайонов, улиц, а также территориальных отделов администрации муниципальных образований зон обслуживания.

Специалист по социальной работе составляет социальный паспорт своего участка с указанием территории обслуживания, социальных партнеров.

Деятельность отделения по сопровождению семей по принципу территориального участкового обслуживания позволяет:

- выявлять семьи на ранней стадии неблагополучия;
- формировать банк данных о семьях и детях, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- информировать население о возможных факторах, ведущих к дезадаптации в социуме;

- совершенствовать и эффективно оказывать помощь и поддержку семьям и детям, приближенно к месту их жительства.

Участковая социальная служба осуществляет ряд функций:

- выявление семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальном обслуживании.
- проведение социальной диагностики семей, составление индивидуального плана работы с семьей.
- комплексное социальное сопровождение семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, включающее в себя составление и ведение социального паспорта семьи, в котором отражается вся проводимая работа – патронаж, проводимые мероприятия, виды оказываемой социальной помощи, индивидуальная программа с отметками всех специалистов, работающих с семьей, оценкой эффективности работы и ее результативностью.
- осуществление мониторинга состояния семей, корректировка индивидуального плана работы.

Категории обслуживаемых семей весьма разнообразны:

- многодетные семьи,
- замещающие семьи,
- выпускники организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей,
- семьи, находящиеся в социально опасном положении, а также несовершеннолетние мамы и беременные, семьи с «кризисной ситуацией» и пр.

При межведомственном взаимодействии по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия объединяются усилия и ресурсы социальных партнёров, обеспечивающие неразрывность работы с семьёй и детьми. Взаимодействие социальных партнёров способствует выработке общей стратегии и тактики, помогает максимально расширить профилактическое и реабилитационное пространство, позволяет наиболее эффективно решать вопросы раннего выявления детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, защиты их прав и законных интересов.

В межведомственном взаимодействии по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия в каждой зоне обслуживания государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3» принимают участие учреждения социальной защиты, учреждения культуры и досуговые учреждения, общеобразовательные организации, детские дошкольные учреждения, учреждения здравоохранения, правоохранительные органы, комиссии по делам несовершеннолетних, общественные организации и местные администрации.

Межведомственное взаимодействие помогает оптимизировать процесс сбора первичной информации, а также играет немаловажную роль на реабилитационном этапе, когда учреждения различной ведомственной принадлежности включаются в работу по решению конкретных проблем семьи.

Применение межведомственного взаимодействия по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия увеличивает количество выявленных семей «группы риска»

Преимущество участкового принципа работы заключается в том, что специалист по социальной работе осуществляет свою деятельность непосредственно на территориальном уровне клиента и максимально приближен к месту проживания жителей, что обеспечивает:

- раннее выявление детей и семей, нуждающихся в социальной поддержке;
- своевременное и адресное оказание социальной помощи;
- установление контактов, в домашней обстановке, что позволяет членам семьи поделиться проблемами.
- комплексное решение проблем семьи;
- оперативное получение информации о семье;
- расширение масштабов и возможностей получения социальной помощи более качественно и технологично.

Осуществляя свою деятельность непосредственно на закреплённом участке, специалист по социальной работе имеет уникальную возможность получения своевременной информации о семье.

Работа участковой службы, возлагающей на себя более широкие и специфические функции, чем обычная квалифицированная и в основном разовая или периодическая помощь, оказываемая родителям и детям, расширяет масштабы, возможности и содержание социального обслуживания семей, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Успех взаимодействия достигается за счет того, что устанавливаются определенные связи между специалистами разных профилей, ориентированные на одного и того же ребенка, либо семью.

Практика показывает, что участковый принцип работы является высокоэффективным способом предупреждения трудной жизненной ситуации. Его применение позволяет:

- максимально приблизить сферу социального обслуживания к населению;
- сократить временные затраты на предоставление (получение) социальной помощи и поддержки;
- выявить «болевые точки» в социуме города;
- снизить численность безнадзорных детей, находящихся в социально опасном положении;
- повысить эффективность и качество работы с семьями, максимально приблизить создание благоприятных условий для полноценного развития и социализации семей;
- улучшить качество взаимодействия между различными государственными и общеобразовательными учреждениями, волонтерскими командами, направленными на предотвращение дальнейшего распространения зависимостей;
- создать единое реабилитационное и профилактическое пространство.

О результатах деятельности участковой социальной службы учреждения можно судить по следующим критериям:

- снятию с учета семей, находящихся в трудной жизненной ситуации – за 1 полугодие 2016 года было снято 69 семей, из них 49 – в связи с улучшением ситуации в семье, что составляет 71% от общего количества снятых с учета семей;
- отсутствию жалоб на протяжении всего периода деятельности службы.

ИННОВАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖВЕДОМСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА «ВНЕДРЕНИЕ УЧАСТКОВОГО ПРИНЦИПА РАБОТЫ ПО РАННЕМУ ВЫЯВЛЕНИЮ СЕМЕЙНОГО И ДЕТСКОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ»

Л.А. Ильина, *директор ГУ ТО*
«Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»

Одним из направлений деятельности ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №2» по организации работы с населением по месту жительства является участковая социальная служба, которая с 2014 года функционирует на базе трех отделений помощи семье и детям на территории Алексинского, Заокского и Ясногорского районов.

В основе модели участковой социальной службы лежит принцип территориального деления муниципальных образований на участки и закрепления за каждым участком специалиста по социальной работе. Территория районов поделена на 8 участков.

Общая численность населения в трех районах – 119,5 тысяч человек. 15,9% от общей численности населения составляют дети.

В настоящее время по участковому принципу центр обслуживает 306 семей различных категорий, в которых воспитывается 605 детей.

Социальное обслуживание по участковому принципу заключается в максимальном приближении социальной помощи к проживающему на участке населению, что обеспечивает:

- раннее выявление семей и детей, нуждающихся в социальной поддержке;
- приближение сферы социального обслуживания к населению;
- повышение качества предоставления социальных услуг.

В состав участковой социальной службы входят специалисты по социальной работе, социальные педагоги, педагоги-психологи, к работе привлекается юрисконсульт учреждения.

Важным принципом работы участковой социальной службы является межведомственное взаимодействие, которое предусматривает объединение усилий и ресурсов социальных партнёров, обеспечивает неразрывность работы с семьёй и детьми.

Внедрение участкового принципа работы по раннему выявлению семейного и детского неблагополучия имеет несколько этапов:

Организационный:

- разработка локальных актов (положение, должностные инструкции), рабочих документов участкового;
- создание буклетов, брошюр с целью дальнейшего информирования населения.

Информационно-диагностический:

- информирование населения о работе участковой социальной службы;
- проведение рабочих совещаний с главами муниципальных образований и специалистами;
- изучение инфраструктуры, составление социального паспорта участка;
- проведение подомовых и поквартирных обходов;

- выявление семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, их внутреннего потенциала, составление социального паспорта семьи.

Следующие два этапа - это непосредственная работа с семьей:

Профилактический направлен на формирование родительской сознательности и здорового образа жизни, предупреждение асоциального поведения у подростков, привлечение внимания общественности к проблемам семьи.

Реабилитационный включает в себя разработку индивидуальной программы реабилитации семьи и ребенка, проведение мероприятий, направленных на восстановление утраченных социальных связей, повышение социального статуса семьи.

На контрольном этапе отмечается динамика ситуации в семье, при необходимости корректировка программы реабилитации, анализ результативности (наблюдение, анкетирование, опросы, тестирование).

Эффективное использование участкового принципа работает на выполнение задачи, поставленной в Национальной стратегии действий в интересах детей, по необходимости более широкого внедрения «эффективных технологий социальной работы, предполагающих опору на собственную активность людей, предоставление им возможности участвовать в решении своих проблем наряду со специалистами».

Для того чтобы добиться определенных результатов в работе с семьями, необходимо комплексно подходить к решению проблем семей, а также использовать в работе инновационные методы.

На территории поселений совместно с учреждениями культуры, образования специалисты участковой службы участвуют в проведении социокультурных мероприятий, благотворительных акций.

Клубы для родителей также имеют свою значимость и эффективность. На заседаниях клуба по месту жительства мы знакомим родителей с правовыми аспектами в жизни семей и детей; проводим познавательные и развлекательные мероприятия.

В отдельных поселениях на заседаниях клубов мы практикуем совместное проведение мероприятий для семей «группы риска» и семей, успешно воспитывающих детей, где можно пообщаться, поделиться опытом в решении семейных проблем, рассказать и послушать о семейных традициях.

Одним из результативных методов работы с семьей и детьми является метод «Сеть социальных контактов» - это форма социально-психологической реабилитации, которая ориентируется на использовании ресурсов социального окружения для выхода семьи из кризисной ситуации.

При использовании данной технологии охватывается вся сеть контактов ребенка и его семьи. Организуется взаимодействие между членами семьи и специалистами центра, способствующее решению сложившейся проблемы. Разрабатываются новые алгоритмы решения проблемы, которые не были озвучены ранее.

Данный метод позволяет оказать помощь семье в восстановлении или создании новых контактов в своем окружении, т.е. в создании и развитии эффективного окружения. В ходе работы необходимо помочь родителям задуматься и возможно переосмыслить сложившуюся ситуацию, найти пути выхода из нее.

Главным результатом данного метода становится стабилизация детско-родительских отношений, что приводит к более теплым отношениям в семье.

Работа с сетью социальных контактов – это решение проблем отдельно взятого человека через его взаимоотношения с людьми.

Технология работы со случаем осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный работник совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, потеря работы и т.п.

Домашнее визитирование – это качественно новая технология в работе с семьей. Данная технология способна обеспечить адресную, квалифицированную надомную медицинскую, социально-педагогическую и социально-психологическую помощь родителям, воспитывающим ребенка-инвалида. Специалисту зачастую бывает легче установить контакт с родителями и ребенком в привычных для них домашних условиях, что способствует успешной работе по социальной интеграции семьи данной категории.

Приоритетом в работе специалистов является не только раннее выявление семейного неблагополучия, но и переход от контролирующих мероприятий к сотрудничеству с семьей, направленному на мобилизацию и развитие внутренних ресурсов семьи, сопровождение семьи до преодоления ею трудной жизненной ситуации.

Так в 2016 году произошло снижение числа семей, находящихся в социально опасном положении, на 40 семей, (в них 78 детей), 108 семей снято с патронажа в связи с улучшением социальной ситуации, 112 семей получили адресную социальную помощь. Это является положительным моментом в работе с семьями.

Работа специалистов по участковому принципу является актуальной и значимой. И работу в этом направлении, мы будем продолжать и развивать.

УЧАСТКОВАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА: РЕШАЕМ ПРОБЛЕМЫ ВМЕСТЕ

Воинцева Е. В., *заместитель директора,*
Козырева Е. В., *заведующий отделением помощи семье и детям ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №4»*

Опыт социальной работы с семьей доказал необходимость внедрения новых форм и методов работы на ранней стадии семейного неблагополучия с целью достижения качественных результатов профилактической деятельности в решении проблем семьи.

В ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №4» созданы все необходимые условия для внедрения новых технологий социальной поддержки и профилактики семейного неблагополучия. В своей работе специалисты отделения помощи семье и детям используют как новые формы и методы работы с семьями, так и уже давно известные, хорошо себя зарекомендовавшие. Выбор форм и методов работы с семьей обусловлен, в первую очередь, выявленными проблемами, возрастными факторами, особенностями личностного развития, стиля воспитания в семье детей и отношений между взрослыми, которые отличаются индивидуальными особенностями в каждой семье.

В рамках действующего законодательства по профилактике безнадзорности и беспризорности детей и подростков работниками участковой социальной службы осуществляется целый комплекс мероприятий, направленных на предупреждение асоциальных проявлений, улучшение семейной обстановки, жилищных условий, охраны здоровья, социально-медицинской, правовой, педагогической и психологической помощи.

При активном участии участковых специалистов по социальной работе в проблемных семьях и в семьях, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществляется самоорганизация этих семей с привлечением специальных усилий, стимулирования, оказания содействия в предоставлении социальных услуг. В работе с семьёй предусматриваются также консультативная помощь специалистов (социального педагога, педагога-психолога, учителя-дефектолога, юрисконсульта, медицинского работника и др.); развивающие занятия для детей; организация и участие в праздниках и культурно-массовых мероприятиях; помощь в организации семейного досуга и отдыха семьи. Кроме того, деятельность участковой социальной службы включает содействие в случае необходимости в получении материальной и натуральной помощи; патронаж семей; оказание посильной помощи в сборе документов.

С целью построения грамотной социальной работы специалистов с семьёй три обслуживаемых района: Ефремовский, Каменский и Куркинский, - были условно поделены на 13 участков. По каждому району разработан социальный паспорт участка, в котором отражены основные количественные показатели данной зоны обслуживания. Специалисты по социальной работе заполняют паспорт обслуживаемого участка, формируют личное дело.

В личное дело семьи при необходимости специалист прилагает справки, запросы в различные учреждения и ведомства по данной семье.

При осуществлении деятельности участковой социальной службы ведутся следующие журналы:

- журнал регистрации заявлений (обращений) граждан о предоставлении услуг;
- журнал регистрации приказов;
- журнал регистрации социальных консилиумов (о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании);
- журнал регистрации индивидуальных программ, договоров;
- журнал регистрации социальных консилиумов (снятие с обслуживания);
- журнал регистрации выходов специалистов отделения помощи семье и детям;
- журнал регистрации патронажных выходов специалистов отделения помощи семье и детям;
- журнал учёта выездов мобильной бригады;
- журнал учёта срочных услуг.

Для качественной работы с получателями социальных услуг были внедрены и активно используются следующие методы и технологии работы с семьёй. Это технология «Выездная мобильная бригада» - основная цель - оказание социальной помощи семьям с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающихся в социальной поддержке, проживающих в отдаленных районах. В рамках выездной мобильной бригады за прошлый год было осуществлено 45 выездов в Ефремовский, Каменский и Куркинский районы. В результате работы мобильной бригады было оказано 682 социальные услуги, обслужено 454 семьи, в них 755 детей. Консультативную помощь по запросам получили 587 человек, обеспечение одеждой и обувью 108 человек, канцелярские принадлежности получили 34 ребенка, новогодние подарки – 106 детей.

Положительной стороной мобильной бригады является то, что её деятельность минимально затрагивает жизненное пространство проблемной семьи. Наоборот, здесь семья выступает инициатором решения имеющихся проблем. В связи с этим идет обоюдная заинтересованность во взаимодействии: специалисты помогают решить проблему в семье, а семья делает все необходимое для того, чтобы оказанная помощь была максимально эффективно принята.

Проблемные встречи. Их основная задача – взаимодействие с педагогами образовательных учреждений (учителями, воспитателями), занимающимися проблемами семьи, распространение позитивного опыта работы с семьёй, пропаганда и внедрение новых методов и технологий.

За 2016 год в рамках проведения проблемных встреч были проведены мероприятия, посвященных Всероссийскому Дню правовой помощи детям в Тульской области в Каменском и Куркинском районе, а также мероприятия, посвященные 75 годовщине освобождения Тульской области «Мы этой памяти верны». На проблемных встречах педагоги школ и детских садов не только знакомятся с теоретическим материалом, но и практически осваивают предлагаемые методики. Это позволяет нам говорить на одном языке в едином информационном и понятийном поле.

В отделении с 2014 года успешно реализуется такая форма работы с семьёй, как «Мастер-классы». Цель мастер-классов – это оптимизация и

коррекция детско-родительских отношений, приобретение коммуникативных навыков и навыков совместной деятельности ребенка и родителя. По результатам проведенных занятий социальными педагогами был разработан методический материал «Творим вместе» (мастер-классы совместного творчества родителей и их детей).

За период 2016 года было проведено 9 мастер-классов, охвачено 17 семей - 18 детей. Такая форма работы с семьями наиболее востребована, эффективна, очень нравится и детям, и родителям.

Технология «Спешим на помощь» - это технология передвижной сенсорной комнаты, позволяющая организовать пространство для психологической разгрузки и проведения коррекционно-развивающих мероприятий, для представителей целевой группы, проживающих в отдаленных районах (Каменском и Куркинском) и не имеющих возможности посещать сенсорную комнату в Центре.

Конкурс семейных видео - и слайд – фильмов «Жизнь в картинках». Целью данного конкурса является повышения роли и значимости новой семьи для детей - сиблингов, распространения положительного опыта семейных отношений, оказания помощи замещающим родителям в выборе наиболее оптимальной модели воспитания детей – сиблингов.

За 2016 год специалистами участковой социальной службы было обслужено1221 человек, из них семей, находящихся в трудной жизненной ситуации 316 семей – 633 ребёнка, в социально опасном положении 201 семья - 416 детей, в то числе 52 семьи, воспитывающих детей – инвалидов.

Деятельность социальной участковой службы способствует профилактике семейного неблагополучия и социальной адаптации детей и подростков к жизни в современных условиях. Она является действенным инструментом, при помощи которого обеспечивается взаимодействия всех ведомств и служб для выведения семьи из кризиса. В каждом конкретном случае работа службы ориентирована, на решение семейных проблем, укрепление, развитие и восстановление внутреннего потенциала семей, что способствует ранней профилактики семейного неблагополучия.

МОБИЛЬНЫЕ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: ПОМОГАЕМ СЛОВОМ И ДЕЛОМ

Л.А. Захарова, *заместитель директора, ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2»*

Государственное учреждение Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2» создано в 2015 году в результате реорганизации, путем присоединения 5 учреждений социального обслуживания семей с детьми Суворовского, Арсеньевского, Плавского, Белевского и Одоевского районов Тульской области.

Объективные трудности, связанные с проводящимися в России экономическими преобразованиями, привели к неуправляемому процессу расслоения населения по уровню реальных доходов.

В процессе работы специалисты отделения помощи семье и детям социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних №2 сами выявляли семьи, в которых наблюдалось то или иное неблагополучие, неосознаваемое членами семьи. Специалисты сделали вывод, что заявительный принцип оказания помощи сегодня в полной мере себя не оправдывает, так как в поле зрения социальных служб попадают только те граждане, которые воспринимают свою ситуацию как трудную и готовы принять помощь. При этом граждане, нуждающиеся в поддержке, но по каким-либо причинам не обратившиеся в соответствующие учреждения, на получение комплексной социальной поддержки рассчитывать не могут.

Кроме того, сложившаяся ранее система ориентирована на решение уже имеющихся у граждан социальных проблем. Такая постановка не решает вопросы профилактической направленности.

Проанализировав ситуацию, специалисты социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних №2 приняли решение пересмотреть принципы, по которым формируется круг клиентов.

Решение проблемы - переход к участковому принципу организации работы с гражданами, когда специалист по социальной работе работает непосредственно на участке с людьми. Такой подход помогает обеспечить конкретным семьям содействие в получении своевременной социальной помощи на всех этапах и уровнях.

В рамках реализации участкового принципа обслуживания специалистами социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних №2 осуществляются рейды с целью выявления семейного неблагополучия и отслеживания ситуации в семьях. Рейд - форма работы, представляющая собой совместный выход представителей органов системы профилактики.

Каковы на наш взгляд задачи рейдов:

- выявление детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и оказание им всех видов социальной помощи;
- выявление семей, родителей несовершеннолетних, ведущих асоциальный образ жизни, принятие соответствующих мер на основании выявленных фактов;
- выявление подростков-правонарушителей, групп несовершеннолетних негативной направленности, принятие мер по предупреждению их противоправного поведения;
- выявление мест, где собираются несовершеннолетние (чердаки, теплотрассы, подъезды, подвалы и т. д.) и принятие соответствующих мер;
- выявление и изъятие с улиц, других общественных мест безнадзорных детей, занимающихся бродяжничеством или попрошайничеством;
- контроль за ситуацией в проблемных семьях.

В своей работе выделяем следующие виды рейдов:

- по составу — межведомственные и внутриведомственные;
- по срокам — запланированные и внеплановые (экстренные).

В ходе рейдов помимо отслеживания ситуации в семьях специалисты Центра выступают в качестве посредников в получении благотворительной помощи малообеспеченными семьями. Чаще всего специалисты центра

выходят в рейды совместно со специалистами КДН и ЗП, с представителями школ и инспекторами ПДН после проведения Советов профилактики в школах.

Еженедельно осуществляются рейды в неблагополучные семьи, проживающие в районе.

Так, например, на совет профилактики в одну из школ поселка была приглашена семья пятиклассника. Поводом для приглашения послужили пропуски занятий без уважительной причины и неопрятный вид ребенка. Родители на встречу в школу не пришли. После совета профилактики специалистом по социальной работе совместно с социальным педагогом Центра был запланирован рейд в проблемные семьи учеников данной школы совместно с представителями школы и инспектором ПДН. Специалисты посетили и данную семью. На момент посещения в квартире находились мать, отец, мальчик и его десятимесячная сестра. В квартире был беспорядок, на письменном столе ребенка стояла посуда, лежали игрушки и одежда. Из беседы с матерью и отцом несовершеннолетних было выяснено, что родители не могут организовать режим дня детей, не уделяют должного внимания подготовке домашних заданий со старшим сыном, не осознают своей роли в процессе воспитания. Инспектор ПДН УВД поставил данную семью на контроль, специалисты Центра предложили родителям сопровождение педагога-психолога и социального педагога. Администрация школы поставила семью несовершеннолетнего на внутришкольный учет. Данная семья была выявлена на этапе раннего неблагополучия. Именно поэтому реабилитационная работа с членами семьи оказалась эффективной. Через три месяца семья была снята с учета.

Специалисты социально-реабилитационного центра являются инициаторами большинства плановых и экстренных рейдов. Они согласуют время проведения рейдов, составляют маршрут рейда, знакомят представителей других организаций и учреждений с ситуацией в семье, которую собираются посетить. В ходе рейда специалисты обследуют жилищные условия семьи, проводят беседы с родителями по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних. В рейдах участвуют представители различных структур, поэтому существует возможность оказать комплексную помощь семье и определить степень участия каждой структуры в социальной реабилитации семьи.

После посещения семьи составляется акт по итогам проведения рейда, в котором указываются участники, подводятся итоги. Кроме того, в акте обязательно фиксируются совместно принятые решения о дальнейшей работе с конкретными семьями, посещенными в ходе рейда.

За 2016 год специалистами центра проведено 43 рейда с представителями органов профилактики, в ходе которых специалисты посетили 638 семей. В 2016 году с обслуживания были сняты 54 семьи, находящихся в социально опасном положении, в том числе с положительной динамикой – 39 семей.

Таким образом, можно сделать вывод, что рейд является эффективной формой выявления семейного неблагополучия и контроля за проблемными семьями.

Одним из новых направлений деятельности с семьёй является социально-психологический патронаж. Социально-психологический патронаж – это социально-психологическая услуга, заключающаяся в систематическом наблюдении педагога-психолога за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, которые могут усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказании клиентам при необходимости социально-психологической помощи. Эта форма работы осуществляется в рамках социальной работы по участковому принципу. Одним из направлений является работа выездной мобильной бригады, в состав которой входят социальный педагог, педагог-психолог, а также инспектор ОДН и участковый уполномоченный полиции. Задача педагога-психолога выездной бригады заключается в оказании экстренной социально - психологической помощи семье.

В зависимости от конкретной ситуации это может быть:

- снятие эмоционального накала в семье: успокоить членов семьи, помочь разобраться в сложившейся ситуации, предложить психологическую помощь в разрешении конфликтной ситуации (примером могут служить ссоры между родителями, непонимание, скандалы и т.д.);
- оказание поддержки и помощи подростку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации;
- проведение психолого-педагогических бесед с родителями по вопросам воспитания детей.

Педагоги-психологи, работающие в социальной сфере, выделяют следующие категории семей:

- Проблемные семьи - это семьи, которые осознали свои проблемы, и пришли за помощью, и семьи, у которых есть проблемы, но они их не видят и не осознают. В тех и других семьях затруднена социализация детей.

- Неблагополучные семьи - это семьи, в которых ребёнок испытывает неблагополучие, и где отсутствует «благо». При этом вид семьи (полная, неполная, экономически состоятельная или несостоятельная и т. д.) не имеет значения. Главной характеристикой неблагополучной семьи является отсутствие любви к ребёнку, заботы о нём, защиты его прав и интересов, удовлетворения его нужд и потребностей.

- Семьи группы риска – это семьи, в которых нарушены взаимоотношения, затрудняющие нормальное психическое развитие всех членов семьи и особенно детей.

Поведение членов семьи группы риска отличается трудностями адаптации в обществе, асоциальными поступками, собственными правами и законами, которые противоречат общепринятым.

Как продуктивно и профессионально выстроить работу с проблемной семьёй при личном контакте?

1. Первое действие психолога направлено на сбор информации и анализ проблемных зон семьи с целью оказания защиты и поддержки. Следует понять причины сопротивления или отказа от позитивных изменений, не опускаясь на уровень житейских разговоров, оценок и суждений о том, кто прав и виноват. Педагог-психолог должен позитивно мыслить, делая акцент на усилиях, действиях, которые осуществляют взрослые, а не на ошибках и упущениях с их

стороны; стремиться психологически поддерживать участников процесса и фокусировать внимание на ситуацию успеха и позитивные изменения в семье.

2. Второе действие педагога-психолога осуществляется совместно с социальным педагогом и направлено на поиск ресурсов в окружении семьи, той социально-значимой среде, которая в прошлом или настоящем встроена в жизненную историю семьи. Зачастую семьи группы риска существуют изолированно и разобщено, не имея близких и дружеских отношений с другими людьми. Важно рассмотреть весь контекст взаимоотношений и выявить хотя бы одно референтное лицо в ближайшем окружении. Это могут быть дальние родственники, знакомые, лица, которые когда-то оказывали помощь семье. Анализ взаимодействия членов семьи поможет специалисту определить степень деструктивности общения, изолированности семейной системы и глубину нарушений социальной адаптации.

3. Третье действие педагога-психолога направлено на исследование эмоционального мира членов семьи. Сложность заключается в определении реакций на происшедшую травмирующую ситуацию, поскольку болевые переживания, негативные чувства участников подавлены и плохо осознаются, нет возможности пережить их в полном объёме, они с трудом выносятся на обсуждение. Основной механизм сохранения деструктивных семейных отношений заключается в отрицании и вытеснении негативных фактов из сознания. Члены семьи при отсутствии тёплых взаимоотношений, здоровой привязанности, вынуждены мириться с судьбой, не зная, как выйти из тупика.

Обесценивание жестокого обращения друг с другом, всепрощение и жертвование позволяют сохранить хрупкие внутрисемейные связи, несмотря на то, что любовь, понимание, доверие давно потеряны. Настроение окружающих характеризуется эмоциональной неустойчивостью, перепадами настроения, вспышками гнева, недовольством и агрессивными оскорблениями. Поэтому становится важным понимание того, как члены семьи оценивают очевидные факты и реагируют на них, выражая собственные чувства.

4. Четвёртое действие обращено к выявлению актов пренебрежения или насилия по отношению к членам семьи. Основное беспокойство связано со страхом вновь пережить этот ужас и навязчивыми воспоминаниями. Дети в таких семьях демонстрируют своим поведением отпечаток отчаяния, пустоты и нужды, лишены достоинства, унижены и неразборчивы в желаниях, взглядах и правилах. Из таких детей вырастают взрослые, которые забывают кормить своих детей, поскольку сами пережили пренебрежение и отчуждение.

В работе с семьями, переживающими кризис отношений, требуется чёткая постановка конкретных целей. Цели должны быть максимально детализированы, реалистичны и касаться конкретных действий. Что нужно сделать, чтобы наладить взаимоотношения в семье? Какие меры предпринять, чтобы ребёнок не прогуливал школу? Как часто мыть полы, чтобы в доме было чисто? Для оказания помощи требуются разработанные методы и предложения по изменению сложившейся ситуации. Помощь семье эффективна, только если отвечает насущным потребностям данной категории семьи.

В рамках работы мобильной бригады психологическая поддержка семье оказывается на дому (первичная - всегда, последующая - по ситуации). Это помогает наладить контакт с клиентом, так как человек находится в привычных для него домашних условиях, что менее травматично и более способствует

раскрытию человека и созданию ситуации доверия между психологом и клиентом.

Одной из важных задач специалистов в работе с проблемными семьями является формирование нового знания у родителей, возможности его приобретения и реализации в семейной деятельности.

Вот несколько примеров из практики.

В отделении помощи семье и детям позвонили соседи, обеспокоенные судьбой девочки-подростка. В квартире, где она проживает, часто бывают скандалы, подросток пропускает занятия в школе.

Мобильная бригада выехала по указанному адресу. Девочку застали дома. В ходе разговора выяснилось, что она сначала долго болела, запустила учебный материал, потом уже по привычке стала пропускать уроки. Мать и отец, а также старшие братья и сёстры не знали об этом.

На этапе сбора информации и анализа проблемных зон было выяснено, что у девочки не сложились отношения с одноклассниками. Девочка из многодетной, малообеспеченной семьи, а таких в классе не любят. Отношения в семье тоже складываются не просто: отец выпивает, унижает дочь.

На втором этапе педагог-психолог совместно с социальным педагогом выявляли людей в близком и социально значимом окружении, готовых оказать помощь подростку. Мама оказала дочери эмоциональную поддержку, школа тоже пошла девочке навстречу, предоставив ей возможность наверстать упущенный материал по индивидуальной программе.

В результате оказания психологической помощи у девочки стало меняться эмоциональное состояние: от депрессии и подавленности - к желанию преодолевать трудности и вере в свои силы.

На данный момент ведётся работа с родителями подростка, направленная на улучшение внутрисемейного климата, на урегулирование отношений между матерью и отцом, формирование позитивного отношения к дочери со стороны отца.

Ещё один пример. В отделение диагностики и социальной реабилитации несовершеннолетних обратился отец двоих детей с жалобой на жену: она уходит из дома, пьёт. Бригада «Скорой социальной помощи» выехала в семью. Жену застали дома. В разговоре со специалистами она призналась, что ей неудобно и стыдно: «Дожила, психолог на дом приходит», но от помощи не отказалась. Призналась в систематических уходах из дома и в том, что свое поведение в состоянии алкогольного опьянения не контролирует.

Корни данной проблемы – во внутрисемейных отношениях, поэтому работа проводится и с мужем, и с женой. В ближайшем окружении референтным лицом оказалась подруга женщины – Елена, которая готова выслушать и поддержать, при этом, не употребляя спиртных напитков. Елена пользуется доверием у мужа женщины – Николая.

Наблюдение за эмоциональным состоянием женщины показало, что она перед запоями начинает испытывать раздражение, недовольство, что выражается в претензиях к мужу и приводит к конфликтам в семье.

С данной семьёй была проведена работа по выявлению проблемных зон в отношениях между мужем и женой, были созданы условия внутри семьи, которые позволили мужу и жене сесть за «стол переговоров» и высказать не только претензии и недовольства, но и отметить достоинства друг друга.

На данный момент отношения в семье нормализовались, муж и жена прилагают усилия к тому, чтобы сократить количество конфликтных ситуаций в семье.

Трудности работы педагога-психолога в составе мобильной бригады связаны со слабой мотивацией к изменениям или с сопротивлением, которое оказывают семьи, не признающие своих проблем и не желающие ничего менять. Противостояние семьи – это довольно распространённое явление среди неблагополучных семей. Такая семья боится перемен, не хочет изменять привычные взаимоотношения между её членами. Примерами реакций сопротивления семьи могут быть: отрицание наличия проблем, обвинения других в своих несчастьях и бедах, отказ от встреч, непринятие помощи и т.д. В первую очередь такие семьи необходимо мотивировать на изменения к лучшему, укреплять веру в свои силы, акцентировать внимание на позитивных моментах.

Тем не менее, работа мобильной бригады имеет свои преимущества. Эта форма работы позволяет оказывать комплексную психологическую помощь на дому и охватывать сразу всю семью. Установление личного контакта с членами семьи на дому располагает к дальнейшему сотрудничеству. Специалисты работают на улучшение микроклимата в семье и защищают интересы ребёнка, чтобы он мог спокойно жить среди близких и дорогих ему людей.

УЧАСТКОВАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА – СЛУЖБА РАННЕГО ВЫЯВЛЕНИЯ СЕМЕЙНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ

В.А. Ильичева, *директор,*
И.Л. Лукутина, *заместитель директора ГУ ТО*
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №4»

ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4» обслуживает 5 территорий Тульской области: Дубенский, Щекинский, Чернский, Тёпло-Огаревский районы и Ленинский район города Тулы. Протяженность обслуживаемых территорий составляет с северо-востока на юго-запад – 170 км, с севера на юг – 110 км.

Численность детского населения на обслуживаемых территориях составляет 17 % общего детского населения региона, при этом 56 % детского населения обслуживаемых территорий проживают в деревнях и сёлах.

С целью организации доступности получения социальной помощи населению в августе 2015 года на каждой обслуживаемой территории были открыты отделения помощи семье и детям. Из года в год растет потребность в социальной помощи у населения, поэтому переход на участковый принцип стал своевременным и актуальным.

С 2016 года учреждение является пилотной площадкой по реализации региональной программы «Комплексные меры профилактики социального сиротства в Тульской области на 2016 – 2017 годы.

В рамках реализации региональной программы началась работа по внедрению участковой социальной службы на обслуживаемых территориях.

Все началось с изучения в 2016 году опыта других регионов: Астраханской, Ярославской областей, Ханты-Мансийска. Началась работа по

проведению обучающих семинаров для разных категорий специалистов. На каждом семинаре все слушатели были обеспечены методическими материалами. Проводились индивидуальные, групповые консультации для руководителей структурных подразделений с использованием информационных технологий (видеоконференций по скайпу). В результате сотрудники отделений помощи семье и детям были подготовлены, обучены, замотивированы к работе по участковому принципу, нацелены на принципиально новую систему работы.

На основе полученных знаний, опыта других регионов и возможностей нашего учреждения была разработана модель межведомственного взаимодействия на участке, целью которой является снижение уровня социального неблагополучия семей за счет эффективного взаимодействия и решения наиболее острых и социально-значимых проблем населения.

Межведомственное взаимодействие по выявлению детей, нуждающихся в государственной защите, на ранней стадии семейного неблагополучия предусматривает объединение усилий и ресурсов социальных партнёров, обеспечивает неразрывность работы с семьёй и детьми и является эффективным решением по вопросам вывода семьи из кризиса. Взаимодействие социальных партнёров способствует выработке общей стратегии и тактики, помогает максимально расширить профилактическое и реабилитационное пространство, позволяет наиболее эффективно решать вопросы раннего выявления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, защиты их прав и законных интересов. Одним из важных звеньев межведомственного взаимодействия является социальное партнерство с благотворительными фондами, волонтерами, и просто неравнодушными людьми. Совместная деятельность с ними является мощным дополнительным ресурсом помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Уникальность участковой социальной службы заключается в том, что команда специалистов осуществляет свою деятельность непосредственно на территориальном уровне клиента и максимально приближены к месту проживания семьи. Чем раньше мы выявляем проблемную семью, тем больше шансов ей помочь и сделать эту помощь результативной, Родительская некомпетентность становится не предметом обсуждения, а объектом работы. Родители становятся соучастниками и наравне со специалистами реабилитируют свою семью. Это в свою очередь позволяет начать работу с семьёй на ранних этапах неблагополучия, предотвратить необходимость принятия крайних мер, связанных с лишением родительских прав.

В рамках работы участковой социальной службы специалисты используются как традиционные формы работы: социальный патронаж, межведомственные рейды, телефон «Горячая линия», так и инновационные социальные технологии:

- ✓подворовый обход;
- ✓ организация выездных мобильных бригад;
- ✓работа родительских клубов на территории сельских поселений;
- ✓летние дворовые отряды;
- ✓рекламные акции;
- ✓часы общения с несовершеннолетними и их родителями, проводимые совместно с образовательными организациями;
- ✓оказание материальной помощи семьям.

Самой распространенной формой работы является социальный патронаж — это форма индивидуальной адресной социальной поддержки и необходимых услуг, которые предоставляются на длительной основе семьям и детям (клиенту), попавшим в особо трудную и даже опасную, кризисную ситуацию, но не обладающим способностью или утратившим возможность самостоятельно ее преодолеть.

Помощь и поддержка семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказывается до времени нормализации и стабилизации положения в данной семье. Вид и содержание патронажа определяется характером сложившейся в семье ситуации и требованиями социально-реабилитационной программы.

В 2016 году на социальном патронаже состояло 656 семей, находящихся в социально опасном положении. В течение года специалистами центра осуществлялся срочный, текущий и контрольный патронаж. В 2016 году на срочном патронаже находилась 65 семей, на текущем – 198 семей, на контрольном – 393 семей.

Специалистами было осуществлено 4728 выходов в патронируемые семьи. При посещении специалисты изучают и проясняют ситуацию, произошедшую с семьей. Изучив ситуацию, составляют план работы, направленной на решение кризисных проблем. Психологи в рамках патронажа оказывают психологическую и социальную помощь человеку, находящемуся в состоянии социально-психологической дезадаптации и эмоционального напряжения, переживающему кризис или стресс, испытывающему затруднения в разрешении конфликтной ситуации. Социальные педагоги проводят работу по повышению педагогической компетенции родителей, формированию у них положительной мотивации на выход из кризисной ситуации, восстановлению детско-родительских отношений, изменению самосознания родителей и детей, отношения к себе и к окружающим, формирование чувства ответственности, т.е. социальной позиции, способствующей их нормальному человеческому развитию. Специалисты по социальной работе оказывают помощь в восстановлении утраченных документов, помощь в трудоустройстве, оказывают содействие в оказании материальной помощи.

Другой традиционной формой работы участковой социальной службы являются межведомственные рейды, которые осуществляются с целью выявления семейного неблагополучия и отслеживания ситуации в семьях.

Специалисты социально-реабилитационного центра являются инициаторами большинства плановых и экстренных рейдов. Они согласуют время проведения рейдов, составляют маршрут рейда, знакомят представителей других организаций и учреждений с ситуацией в семье, которую собираются посетить. В ходе рейда специалисты обследуют жилищные условия семьи, проводят беседы с родителями по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних. В рейдах участвуют представители различных структур, поэтому существенно повышается возможность оказания комплексной помощи семье и определяется степень участия каждой структуры в социальной реабилитации семьи.

За период 2016 года было проведено 36 рейдов с представителями органов профилактики, в ходе которых, специалисты посетили 211 семей, из

них 28 семей ранее не попадали в поле зрения учреждений системы профилактики.

Таким образом, можно сделать вывод, что рейд является эффективной формой выявления семейного неблагополучия и контроля за проблемными семьями.

В течение 2016 года возросло обращение граждан по телефону «Горячая линия». За консультацией по разным вопросам в течение года обратились 479 человек. Актуальными темами при беседе с родителями являлись вопросы по обучению и воспитанию детей. Родителей волнуют вопросы межличностных отношений с детьми, родительская неграмотность в воспитании, разрешению межличностных и внутрисемейных конфликтов, эмоциональных расстройств детей (страхи, тревожность и др.). Приемные родители наиболее часто интересуются вопросами адаптации детей в семье, конфликтов взрослых и детей, наказания и поощрения, воровства среди несовершеннолетних, эмоциональных расстройств детей (страхи, тревожность и др).

Подворовый обход — форма работы, представляющая собой выходы специалиста по социальной работе на участок с целью выявления раннего семейного неблагополучия, получения оперативной информации о семьях непосредственно с места пребывания. Специалисты обеспечивают тесное взаимодействие с инспекторами по делам несовершеннолетних, участковыми уполномоченными, образовательными учреждениями, учреждениями здравоохранения, представителями сельских поселений, территориальных комиссий, для получения информации о неблагополучии в семьях. Поступившая информация проверяется, осуществляется выход в семью, определяется степень потребности семьи в социально-психолого-педагогической помощи, устанавливаются причины возникших трудностей.

За 2016 год специалистами проведен подомовой обход 13 участков, на каждый из которых составлен социальный паспорт участка.

Одной из инновационных форм работы стали выездные мобильные бригады. Это форма работы, позволяющая оказывать помощь семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации или в социально опасном положении, проживающих в удаленных населенных пунктах обслуживаемых территорий.

Командный принцип работы позволяет осуществлять комплексный подход по оказанию адресной социальной помощи каждой конкретной семье.

Работа мобильной бригады осуществляется по двум направлениям: организация плановых выездов и организация экстренных выездов по конкретным обращениям граждан.

Плановые выезды мобильной бригады осуществляются в соответствии с утвержденным графиком выездов, который предварительно согласовывается с администрациями сельских поселений и образовательными учреждениями. Специалисты заблаговременно распространяют среди населения информацию о дате проведения выезда мобильной бригады.

По экстренным вызовам выезд мобильной бригады организуется в минимальные сроки, в течение суток с момента поступления заявки.

Одной из наиболее востребованных услуг при выездах мобильной бригады является оказание правовой помощи, граждане получают консультации по порядку вступления в наследство, оформлению детских пособий, социальных

стипендий, организации летнего отдыха и другим вопросом, специалисты оказывают помощь в составлении исковых заявлений, содействуют в оформлении документов на приобретение гражданства, паспорта, пенсии по случаю утери кормильца, обязательного медицинского страхования и других документов.

В 2016 году услугами мобильной бригады воспользовались 428 человек (239 несовершеннолетних и 189 взрослых).

После выездов мобильной бригады составляется отчет о проделанной работе. По итогам отчета проводится анализ, даются рекомендации для дальнейшей работы с учетом потребностей и пожеланий клиентов.

В целях организации эффективного процесса профилактики безнадзорности, беспризорности несовершеннолетних, а также более полной занятости детей и подростков на селе, которые не могут по тем или иным причинам выехать летом в оздоровительный лагерь, специалистами отделения помощи семье и детям п. Чернь была апробирована инновационная технология организации досуга детей - дворовые отряды.

Летние дворовые отряды - форма работы, позволяющая организовать досуг детей в летнее время на удаленных территориях участка. Дворовый отряд является временным объединением детей разных возрастов для интересного и полезного времяпровождения под руководством вожатых. Основными участниками дворовых отрядов являются подростки, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Идея создания таких объединений заключается в том, чтобы с помощью дворовых отрядов привлечь ребят к общественно-значимой работе.

Специалисты отделения выезжают на участки с комплексом мероприятий для детей разной направленности.

В 2016 году были проведены следующие мероприятия на удаленных территориях:

1. «Берегу Родину» - приняло участие 26 несовершеннолетних;
2. Однодневный туристический поход «Мой край любимый» - приняло участие 9 несовершеннолетних.

Однако следует отметить, что на сегодняшний день отсутствует системный подход к организации дворового досуга детей. Такие мероприятия носят единоразовый характер. В дальнейшем учреждение планирует данную технологию апробировать на других обслуживаемых территориях.

Технология «Социальная экспедиция». Это инновационная технология с привлечением организаций различных форм собственности, общественных и благотворительных, волонтеров к решению проблем жизнедеятельности семей различных категорий, совместно со специалистами отделений.

Работа осуществляется посредством плановых выездов в населенные пункты с целью оказания адресной материальной помощи нуждающимся семьям.

Описание случая 1.

На обслуживании в отделении помощи семье и детям п. Теплое с 2016 года состоит многодетная семья Е., которая воспитывает 5 несовершеннолетних детей. В ходе проведения работы с семьей был выявлен факт задолженности по газоснабжению. Причиной задолженности послужила длительная

нетрудоспособность отца из-за полученной травмы. На период болезни отца, дополнительного заработка в семье не было. Родители обеспечивали детей продуктами питания всем необходимым для жизни и развития, на детские пособия, но данных денежных средств на оплату газоснабжения не хватало. В результате чего образовалась значительная задолженность за газ.

В сентябре 2016 года в квартире было отключено газоснабжение. В этом же месяце отец семейства Е. трудоустроился и часть долга в размере 35 000 руб. была погашена. На конец ноября остаток задолженности составлял 31 245,29 руб. С приходом холодов семья переехала к бабушке на период решения проблем по газоснабжению.

В рамках социального партнерства учреждением был решен вопрос о предоставлении семье Е., материальной помощи в размере 31 245,29 руб. для погашения задолженности за газ.

Описание случая 2.

В многодетной семье А. воспитываются трое детей, один из которых ребенок-инвалид.

Мама не работает, ухаживает за сыном – инвалидом, две старшие дочери учатся. Доход семьи складывается из пенсии ребенка-инвалида и пособия по уходу за ним. Семья долгое время проживала в бараке без удобств. В 2016 году для А. было приобретено жилье за счет средств бюджета Тульской области. У семьи из четырех человек в новом доме имелись только две старые кровати и шкаф. Приобрести мебель и бытовую технику самостоятельно А. не имела возможности.

Отделение срочного социального обслуживания центра организовало кампанию по поиску спонсоров для приобретения мебели и бытовой техники многодетной семье. В региональной газете было размещено объявление для жителей, а руководителям мебельных магазинов и магазинов бытовой техники были направлены письма с просьбами о благотворительной помощи семье.

После проведенных мероприятий удалось обеспечить семью всем необходимым. Спонсоры передали в дар семье А. стиральную машину, шкаф-купе, двухъярусную кровать с матрасами, одеялами и подушками, ковер, стол и стулья, посуду и др. бытовую технику.

Таким образом благодаря доброте и щедрости людей еще одна многодетная семья почувствовала заботу, получила жилье и помощь в обеспечении мебелью и бытовой техникой, и поверила в добро и справедливость.

Описание случая 3.

На учете в КДН и ЗП Ленинского района состояла семья Б., находящаяся в социально опасном положении. В семье воспитывались три малолетних ребенка 2013, 2014, 2015 годов рождения, в отношении которых Б. является одинокой матерью. Она бывшая воспитанница коррекционной школы-интерната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с ограниченными возможностями здоровья. На момент посещения семья никто из взрослых членов семьи не работал. Единственный источник дохода - пенсия бабушки. В квартире царили антисанитария, зловоние, случались скандалы и пьянки, у Б. был просрочен паспорт, в связи с этим пособия на детей не были оформлены, дети не

имели регистрации. Субъектами профилактики было принято решение о постановке семьи на обслуживание в отделение помощи семье и детям. В результате проделанной сотрудниками отделения работы по сопровождению данной семьи, Б. получила паспорт, свидетельства о рождении детей и СНИЛСы, произведена регистрация детей, оформлены и получены все полагающиеся пособия и предусмотренные законодательством выплаты многодетной семье, оказано содействие в оформлении документов на получение земельного участка, удостоверения многодетной матери. Б. включена в список детей-сирот и лиц из их числа, подлежащих обеспечению жилыми помещениями. При содействии сотрудников отделения помощи семье и детям найдено жилое помещение и заключен договор социального найма на квартиру, в которой по настоящее время проживает семья. До заселения семьи Б. в вышеуказанную квартиру силами отделения произведена уборка и косметический ремонт помещения.

В настоящий момент ситуация в семье нормализовалась, дети получают должный уход, двое из них посещают дошкольное учреждение, у матери сформирована правильная мотивация по организации быта и воспитанию детей. Семья снята с учета КДН и ЗП, но продолжает находиться на обслуживании в отделении помощи семье и детям Ленинского района, как семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации.

Хотелось бы отметить следующие положительные моменты работы социальной участковой службы за 2016 год:

- проведено обучение 18 специалистов;
- сформирована методическая база в работе с семьями и детьми различных категорий, в том числе детей-инвалидов;
- осуществлена рекламная кампания по освещению деятельности участковой социальной службы.

В ходе работы семьям было оказано 14035 услуг социального характера, способствующих обучению и развитию ребенка, защите его здоровья, трудоустройству детей и родителей, в первую очередь правового и консультационного характера.

За 2016 год удалось:

- вернуть в школу 11 подростков;

19 подростков трудоустроены и направлены для обучения в вечернею школу и т.д., трудоустроены 75 родителей из семей в социально опасном положении; пролечены от алкоголизма 53 человека; в 60 семьях улучшены жилищно-бытовые условия.

В сельских поселениях проведены 14 массовых мероприятия с участием детей из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В своей работе мы не ставим перед собой цели покорения заоблачных высот, осознаём, что прежде чем стать лучше, ситуация может ухудшиться, что для изменения необходимо время - не скоро из небольших изменений вырастают большие перемены, не всё легко и гладко, мы стараемся готовить себя к этим трудностям, мы учимся быть терпеливыми.

Говоря об эффективности нашей работы, мы не можем рассчитывать, что семья, обретя союзников в нашем лице, семимильными шагами направится к своему «светлому будущему». Большинство наших семей проблемные, которые не справляются с несколькими или всеми возложенными на них природой и обществом функциями. Поэтому, на наш

взгляд, стабилизированная ситуация, когда нет движения назад, когда нет опасности перехода семьи в категорию ещё менее благополучную, - тоже результат. Обретение семьёй уверенности, повышение самооценки, осознание, что ее проблемы небезразличны - наша общая с ней победа.

СЛУЖБА «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК»: ПОМОЩЬ ПРИДЕТ

И.В. Заикина, *социальный педагог*
психолого-педагогической службы ГУ ТО
«Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»

Современное российское общество на протяжении последних лет испытывает постоянные кризисы во всех сферах социальной, экономической и психологической жизни, которые влекут за собой изменение всех его подсистем, в том числе института семьи. Семья как социальный институт представляет особый интерес, поскольку, с одной стороны, она обеспечивает стабильность общества и эволюционирует вместе с ним, а с другой стороны, выступает как пространство, в котором происходит личностное становление человека.

На данный момент семья проходит испытание на прочность, происходит кризис института семьи. Это проявляется в уменьшении количества детей, снижении значимости близких, что не может не беспокоить, поскольку подобная тенденция направлена не на сплочение семьи, а на ее разобщение. Усложняет ситуацию тенденция к разрушению нравственных устоев семьи, утрата жизненно важных человеческих ценностей, что, как известно, служит средством сплоченности и взаимопонимания. В дальнейшем это приводит к антисоциальному поведению, алкоголизму, наркомании, росту детской преступности и безнадзорности, социальному сиротству.

Одинокая мать. Многодетная семья. Семья с ребенком-инвалидом… Во все времена существовали семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Помочь разрешить данные проблемы призвана инновационная служба «Социальный помощник», созданная на базе отделения помощи семье и детям государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1. Данная программа разработана в рамках реализации Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года как новая форма обслуживания семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В целях определения потребности в услугах социального помощника министерством труда и социальной защиты населения Тульской области в мае 2014 года был организован и проведен опрос среди потенциальных клиентов «О создании в Тульской области службы «Социального помощника для мам». В опросе приняли участие 170 респондентов в возрасте от 20 до 48 лет. Результаты опроса показали следующее:

- высокую потребность в услугах социального помощника;

- наиболее востребованными услугами были названы «услуги по присмотру за детьми, организации их досуга и содействие в оформлении документов».

Основной задачей было определено обеспечение социальной поддержки молодым мамам с ребенком до 3-х лет, создание им условий для полноценного воспитания детей, формирования позитивного родительства.

Получателями социальных услуг стали:

несовершеннолетние матери;

одинокие матери с ребенком в возрасте до 3 лет, находящиеся на поздних сроках беременности;

студенческие семьи с двумя детьми в возрасте до 3 лет;

семьи при многоплодном рождении детей;

многодетные семьи с ребенком до 3 лет;

выпускницы учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте до 23 лет, имеющие ребенка до 3 лет;

семьи, воспитывающие двоих детей в возрасте до 3 лет и не имеющие возможности их устройства в дошкольные образовательные учреждения.

В настоящее время на базе отделения помощи семье и детям центра данную службу представляют 4 социальных работника, на обслуживании у которых состоят 36 семей (на одного специалиста 9 семей из вышеуказанных категорий с периодичностью посещения не менее 2 раз в неделю).

Специалистами службы «Социальный помощник» оказываются следующие виды социальных услуг:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

- социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья детей путем помощи в организации ухода и оказания содействия в получении медицинского обслуживания и лечения ребенка;

- социально-педагогические, направленные на оказание помощи семье в воспитании ребенка;

- социально-психологические, направленные на оказание психологической поддержки и установление положительной мотивации для самостоятельного решения возникших проблем;

- социально-правовые, направленные на защиту прав и законных интересов получателей услуг;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Сегодня на обслуживании в службе состоят:

-одинокие матери с ребенком в возрасте до 3-х лет — 5 семей;

- семьи при многоплодном рождении детей — 3 семьи;

- многодетные семьи с ребенком до 3-х лет — 11 семей;

- семьи, воспитывающие детей-инвалидов с частичной или полностью утраченной способностью к самообслуживанию — 15 семей;

- семьи инвалидов, воспитывающие детей в возрасте до 3-х лет — 1 семья;

- семьи, имеющие детей дошкольного возраста, находящиеся в социально опасном положении — 1 семья.

Договор о предоставлении социальных услуг заключается с родителем (законным представителем) в интересах ребенка.

По запросу получателя социальных услуг при необходимости привлекаются специалисты отделения помощи семье и детям центра других профилей (педагог-психолог, социальный педагог, юрисконсульт). Такая форма организации кадрового состава службы эффективна и малозатратна.

Анализ благосостояния семей, находящихся на обслуживании показал, что большинство семей имеют среднедушевой доход ниже прожиточного минимума.

Проводя мониторинг оказания социальных услуг службой «Социальный помощник» в 2017 году, установлено следующее:

Социально-бытовые услуги

1. Покупка за счет средств получателя услуги и доставка на дом продуктов питания, товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены - 36 семей (100%).

2. Помощь в приготовлении пищи – 28 семей (77%), в т.ч.:

-подготовка продуктов к приготовлению пищи ребенку (мытье, чистка, резка продуктов для одного приема пищи),

- разогрев готового блюда,

- уборка рабочего места, мытье посуды после одного приема пищи.

3. Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи – 30 семей (83%).

4. Поддержание условий проживания в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями средствами получателя услуги – 28 семей (77%), в т.ч.:

- сухая уборка покрытия пола пылесосом, веником;

- влажная уборка покрытия пола, окна жилого помещения инвентарем и моющими средствами клиента;

- мытье детской посуды после кормления;

- вынос мусора из дома без мусоропровода в установленное место сбора мусора.

5. Обеспечение кратковременного присмотра за ребенком – 36 семей (100%).

Социально-медицинские услуги

1. Проведение санитарно-гигиенических мероприятий – 21 семья (58%) из них:

- смена подгузника с проведением санитарно-гигиенической обработки;

- помощь в стрижке ногтей на руках и ногах;

- смена постельного и нательного белья, одежды.

2. Приобретение (получение) и доставка на дом лекарственных средств и изделий медицинского назначения по заключению врача – 36 семей (100%).

3. Доставка в лабораторию биологических материалов и получение результатов анализов – 12 семей (33%).

4. Содействие в получении медицинского обслуживания и лечения в соответствии с состоянием здоровья, организация консультации врачей-специалистов, госпитализация в медицинские организации – 36 (100%), в т.ч.:

- вызов врача на дом;

- запись ребенка на прием к врачу;

- сопровождение получателя услуг и ребенка из дома в учреждения здравоохранения и обратно.

Социально-педагогические услуги

1. Обучение родителей практическим навыкам ухода за ребенком – 18 семей (50%), в т.ч.:

- обучение практическим навыкам осуществления ухода, в выполнении которых у получателя услуг возникают затруднения (до 10 занятий);

- обучение получателя услуг навыкам общего ухода за ребенком (кормление, проведение гигиенических процедур, организация прогулки, создание для ребенка безопасных условий проживания и др.);

2. Формирование позитивных интересов – 21 семья (58%), в том числе информирование получателей услуг о видах социокультурной деятельности организаций социального обслуживания, учреждений культуры и досуга.

Социально-правовые услуги

1. Оказание помощи в получении юридических услуг, консультирование по социально-правовым вопросам – 36 семей (100%), в т.ч.: - консультирование по вопросам жилищного, трудового, семейного, пенсионного и иного законодательства, информирование получателя услуги о путях реализации его законных прав;

- содействие в решении вопросов, связанных с получением установленных законодательством мер социальной поддержки и льгот, защитой и соблюдением прав детей или в решении других правовых вопросов;

- оказание помощи в составлении документов (обращений, заявлений, ходатайств и др.);

- разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи согласно действующему законодательству.

2. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов – 23 семьи (64%), в т.ч.:

- информирование о перечне необходимых документов в соответствии с действующим законодательством для реализации его законных прав;

- разъяснение назначения и содержания документов, помощь в их оформлении.

Практика показывает, что наиболее востребованными услугами как и ранее являются:

- обеспечение кратковременного присмотра за ребенком,

- сопровождение получателя услуг и ребенка из дома в учреждения здравоохранения и обратно,

- сопровождение ребенка в образовательные учреждения.

Данные услуги являются наиболее затратными по времени.

Таким образом, востребованность услуг клиентами оценивается следующими показателями:

- социально-бытовые услуги – 85,7 %;
- социально-медицинские услуги — 63,3 %;
- социально-правовые услуги — 52,8 %;
- социально-педагогические услуги – 42,8 % .

Основными принципами деятельности службы «Социальный помощник» являются способность и готовность сотрудников отделения помощи семье и детям центра прийти на помощь ребенку и семье, защитить их права и интересы,

преодолеть трудности в общении с членами семьи, проявить терпимость в целях воспитательной функции семьи. При работе с обслуживаемой семьей специалистами используется комплексный подход, объединяются усилия всех отделов центра, а также учреждений здравоохранения, образования и других государственных организаций в решении проблем, отягчающих жизнь ребенка и его семьи.

Результатами деятельности службы «Социальный помощник» являются следующие показатели:

1. Выход семьи из трудной жизненной ситуации.
2. Стабилизация внутрисемейных отношений.
3. Овладение навыками конструктивного общения в семье.
4. Формирование у родителей позитивных взглядов и высокой мотивации по отношению к детям, своей семье и обществу в целом.
5. Повышение психолого-педагогической культуры в сфере родительского общения.
6. Укрепление связей и сотрудничества отделения помощи семье и детям центра, родителей и учреждений, проводящих работу с детьми и семьями.

Практика показывает, что работа, проводимая данной службой, действительно эффективна и востребована. Специалистами отделения помощи семье и детям центра накоплен положительный опыт, о чем свидетельствует база клиентов, желающих получить социальные услуги.

Подводя итоги работы службы «Социальный помощник» были выявлены и другие категории граждан, воспитывающие несовершеннолетних детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

ПРИКАЗ

от _____ № _____

«О создании участковой социальной службы»

Во исполнение приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области № 344-осн от 25.07.2016 года «О реализации региональной программы Тульской области «Комплексные меры профилактики социального сиротства в Тульской области на 2016-2017 годы», в целях внедрения новых технологий социальной поддержки семей и повышения эффективности оказания социальных услуг:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать в отделении помощи семье и детям участковую социальную службу.
2. Включить в состав участковой социальной службы следующих сотрудников:
   - специалистов по социальной работе: ФИО
   - педагогов-психологов: ФИО
3. Закрепить за специалистами участки в соответствии с Приложением 1.
4. Утвердить Положение об участковой социальной службе Приложение 2.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор **Ф. И.О.**

С приказом ознакомлены:

Приложение к приказу
от ___ _____ _____№_____ ___

Территориальные участки, обслуживаемые отделением помощи семье и детям

Участок 1	
Участок 2	
Участок 3	
Участок 4	
Участок 5	
Участок 6	
Участок 7	
Участок 8	
Участок 9	
Участок 10	
Участок 11	
Участок 12	

Приложение к приказу
от _____ № _____

Закрепление за специалистами по социальной работе отделения помощи семье и детям территориальных участков для организации работы по участковому принципу

Номер участка	ФИО специалиста
Участок 1	
Участок 2	
Участок 3	
Участок 4	
Участок 5	
Участок 6	
Участок 7	
Участок 8	
Участок 9	
Участок 10	
Участок 11	
Участок 12	

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Положение
об участковой социальной службе по работе с семьей и детьми

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение служит правовой, организационно-методической основой формирования и организации деятельности Участковой социальной службы на базе учреждений социального обслуживания населения Тульской области.

Участковая социальная служба по работе с семьёй и детьми (далее Служба) осуществляет свою работу в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 26.06.1999г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2000 г. № 896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации», нормативными правовыми актами Тульской области в сфере защиты семьи и прав детей, настоящим Положением.

1.2. Служба призвана осуществлять деятельность по раннему выявлению семей с детьми и детей, нуждающихся в социальной поддержке, и оказанию своевременной и комплексной помощи семьям и детям с целью профилактики социального сиротства.

1.3. Служба предназначена для всесторонней поддержки семьи и ее адаптации к изменяющимся условиям жизни, улучшения социального здоровья и благополучия семьи и детей, оказания помощи в преодолении трудной жизненной ситуации, осуществления деятельности по раннему выявлению случаев семейного неблагополучия, с целью профилактики социального сиротства.

1.4. Служба предоставляет социальные услуги несовершеннолетним и семьям в социально-опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, на основании заявлений несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей либо заявлений должностных лиц органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в порядке, установленном законодательством субъекта РФ.

1.5. Деятельность Службы осуществляется во взаимодействии с органами и учреждениями образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями.

1.6. Деятельность службы подконтрольна министерству труда и социальной защиты Тульской области.

II. Цель, задачи и виды деятельности.

2.1. Цель Службы улучшение социального здоровья и благополучия семей,

снижение уровня социального сиротства посредством оказания помощи детям и семьям с детьми в преодолении трудной жизненной ситуации,

осуществление деятельности по раннему выявлению случаев семейного неблагополучия.

2.2. Основные задачи Службы:

2.2.1. Обеспечение своевременного выявления семей с детьми и детей, нуждающихся в социальной поддержке, в том числе раннее выявление детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

2.2.2. Организация работы по профилактике социального сиротства с семьями, нуждающимися в социальной помощи, предоставление социальных услуг, обеспечивающих удовлетворение потребностей и законных запросов семей с детьми.

2.2.3. Организация работы по социальному сопровождению семей по участковому принципу с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности социальной помощи и установлением зоны обслуживания и закрепления семей за определенным специалистом участковой социальной службы.

2.2.4. Обеспечение взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления, различными учреждениями и организациями, местным населением по вопросам оказания помощи семьям с детьми.

2.3. Основными видами деятельности участковой социальной службы по работе с семьей и детьми являются:

- принятие на учет и снятие с учета семей, находящихся в социально-опасном положении, не надлежащим образом исполняющих свои обязанности по воспитанию, содержанию детей и (или) отрицательно влияющих на их поведение;
- выявление семей с несовершеннолетними детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в социальной защите и поддержке;
- обследование семей и выявление причин и степени социальной дезадаптации;
- определение нуждаемости семей, детей в конкретных видах и формах социально-экономических, социально-психологических, социально-педагогических, социально-медицинских, социально-правовых и иных социальных услуг;
- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении;
- участие в раннем сопровождении семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями от 0 до 3-х лет;
- содействие в реализации индивидуальных программ реабилитации детей-инвалидов, сопровождении семей с детьми - инвалидами;
- осуществление социального патронажа семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении;
- оказание социальной помощи по ликвидации кризисной ситуации в семье и содействие возвращению ребенка к родителям или лицам, их заменяющим;
- организация и осуществление индивидуальной и групповой консультационной работы с родителями (законными представителями),

- организация проведения диагностической, реабилитационной и коррекционно-развивающей работы с детьми и подростками;
- организация деятельности кружков, клубов общения для родителей и несовершеннолетних, тренинговых групп, групп взаимной поддержки по преодолению трудной жизненной ситуации;
-организация и проведение социально значимых мероприятии профилактической направленности;
- участие в работе по профилактике жестокого обращения и насилия в отношении детей, защите их прав и интересов;
- привлечение различных государственных и негосударственных организаций к решению проблем семьи и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- организация и участие в мероприятиях, направленных на повышение престижа семейных ценностей и улучшение основных социально-демографических показателей на территории обслуживания;
- внедрение в практику работы новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости семей в социальной поддержке и местных социально-экономических условий;
- осуществление информационной работы среди населения по вопросам социального обслуживания семей и детей в учреждении;
- проведение анализа уровня социального обслуживания семей с детьми, прогнозирование их потребности в социальной помощи и подготовка предложений по развитию сферы социальных услуг на территории обслуживания;
- оказание социально-правовой помощи по защите прав и законных интересов воспитанников и их семей, по преодолению трудной жизненной ситуации;
- обеспечение проведения социальной работы с семьями, несовершеннолетних, с целью профилактики, выявления проблем в семье и обеспечение быстрого реагирования путем взаимодействия со всеми структурами профилактики в городе и области;
- содействие несовершеннолетним, их родителям или иным законным представителям, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации в получении социальных услуг, льгот и других выплат, установленных действующим законодательством;
- содействие в оформлении пенсий, пособий, сберегательных книжек, паспортов, страховых медицинских полисов, документов по оформлению гражданства, наследованию жилой площади и др.;
- участие в формировании единого реабилитационного пространства с целью повышения мотивации семьи на предупреждение и выход из ситуации неблагополучия;
- подготовка и направление исковых заявлений в суд на лишение родительских прав, участие в судебных разбирательствах по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, представление интересов несовершеннолетнего в суде, на КДН и ЗП и т.д.;
- подготовка запросов по защите имущественных и жилищных прав;
- содействие в подготовке документов для передачи несовершеннолетних в семью;

- содействие в реализации прав несовершеннолетних на образование и медицинское обслуживание;
- содействие в подготовке документов для зачисления несовершеннолетних в учреждение на отделение дневного пребывания, а в случае необходимости на стационарное отделение;
- предоставление социальных услуг несовершеннолетним и их семьям специалистами участковой социальной службы по работе с семьей и детьми может осуществляться вне стен учреждения.

III. Организация и обеспечение деятельности Службы

3.1. Служба является составной частью системы социального обслуживания на территории муниципального района.

3.2. Служба создается, реорганизуется и ликвидируется приказом руководителя учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Тульской области.

3.3. Под Службой понимается организационная структура, в состав которой входят:

- заведующий отделением социальной помощи семье и детям (далее – заведующий отделением);
- специалисты по социальной работе (специалисты участковой социальной службы), которые непосредственно осуществляют деятельность по оказанию социальных услуг семьям, нуждающимся в социальной помощи на территории муниципального района.

3.4. Штатная численность Службы определяется исходя из потребностей.

3.5. Деятельность Службы по раннему выявлению случаев семейного неблагополучия и организации работы с семьями группы риска, кризисными и неблагополучными семьями с целью профилактики социального сиротства

включает в себя следующие этапы:

- выявление семей, нуждающихся в социальной помощи, в том числе семей группы риска, неблагополучных, кризисных семей на основании поступившего сигнала о проблемной ситуации в семье;
- регистрация поступившей информации, документационное обеспечение работы с семьей;
- налаживание взаимодействия с семьей и ее окружением с целью проведения первичной диагностики семейной ситуации;
- совместная деятельность участкового специалиста по социальной работе и семьи по заключению соглашения о безвозмездном оказании социальных услуг и разработке проекта индивидуальной программы работы с семьей;
- вынесение на обсуждение социально консилиума случая, требующего комплексной диагностики и многоплановой помощи в целях проведения комплексной диагностики и выработки рекомендаций по составлению индивидуальной программы работы с семьей;
- утверждение индивидуальной программы работы с семьей осуществляется социальным консилиумом учреждения;
- осуществление деятельности по реализации индивидуальной программы работы с семьей, заключившей со Службой соглашение о безвозмездном оказании социальных услуг, контроль за ее выполнением;

- оценка результатов реализации индивидуальной программы работы с семьей и принятие предварительного решения:
- продление реализации индивидуальной программы социальной работы с семьей;
- закрытие случая и снятие семьи с внутреннего учета службы, при условии сохранения социального патронажа семьи в течение одного года.

IV. Права, обязанности и ответственность специалистов Службы

4.1. Деятельность специалистов Службы осуществляется в соответствии с нормами международного права и законодательством Российской Федерации.

4.2. При оказании социальной помощи специалисты Службы руководствуются интересами клиента, профессиональным долгом и профессиональной этикой.

4.3. Права и обязанности специалистов Службы устанавливаются настоящим Положением и должностными инструкциями.

4.4. Специалисты участковой службы обязаны:

- предоставлять социальные услуги и социальное сопровождение несовершеннолетним, в том числе родителям, опекунам, попечителям, и иным законным представителям несовершеннолетних, находящимся в социально опасном положении, или иной трудной жизненной ситуации, на основании просьб несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей либо по инициативе должностных лиц органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в порядке, установленном законодательством субъекта РФ;
- выявлять несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семьи, несовершеннолетние члены которых нуждаются в социальных услугах, осуществлять социальную реабилитацию этих лиц, оказывать им необходимую помощь в соответствии с индивидуальными программами социальной реабилитации;
- принимать участие в пределах своей компетенции в индивидуальной профилактической работе с безнадзорными несовершеннолетними, в том числе путем организации их досуга, развития творческих способностей несовершеннолетних в кружках, клубах по интересам, созданных в учреждениях социального обслуживания, а также оказывают содействие в организации оздоровления и отдыха несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства;
- информировать органы и учреждения системы профилактики на территории муниципального образования о выявленных несовершеннолетних и их семьях, находящихся в социально опасном положении, или иной трудной жизненной ситуации;
- использовать в своей деятельности инновационные технологии в сфере социального обслуживания населения;
- осуществлять социальный патронаж семей, имеющих несовершеннолетних детей, находящихся в социально опасном положении, или иной трудной жизненной ситуации;
- участвовать в установленном порядке в разработке планов мероприятий по улучшению положения семьи и детей в муниципальном образовании, а также

участвовать в разработке индивидуальных программ социальной реабилитации семей, состоящих на профилактическом учете;

- осуществлять совместно с другими специалистами реабилитационную, консультативную работу с несовершеннолетними, а также семьями, находящимися в социально-опасном положении;
- заключать с получателем социальных услуг Договор о предоставлении социальных услуг;
- хранить профессиональную тайну, не распространять сведения, полученные в результате диагностической, консультативной и других видов работ, если ознакомление с ними не является необходимым для осуществления задач деятельности Службы;
- повышать уровень профессиональной квалификации.

4.5. Специалисты участковой службы имеют право:

- в установленном порядке проводить профилактические мероприятия с несовершеннолетними, их родителями или иными законными представителями: (патронаж семьи, беседы и т.д.);
- осуществлять взаимодействие с субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными учреждениями и организациями для защиты прав несовершеннолетних;
- запрашивать необходимую информацию у государственных органов и иных учреждений по вопросам, входящим в их компетенцию, приглашать для выяснения указанных вопросов несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей;
- отказываться от выполнения возложенных на них обязанностей при отсутствии необходимых условий для успешного выполнения профессиональных обязанностей;
- обмениваться необходимой информацией со специалистами и представителями других ведомств в интересах ребенка и семьи.

4.6. Ответственность специалистов:

- специалисты Службы несут персональную профессиональную ответственность за правильность, обоснованность, адекватность используемых методов и средств социальной помощи семьям и детям;
- специалисты Службы несут ответственность за оформление и сохранность всей необходимой документации в установленном порядке;
- специалисты Службы несут персональную ответственность за разглашение конфиденциальной информации о клиентах.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ РАЙОНА
(Название район)

1.Общие сведения о муниципальном районе (городском округе)

1.1. Общие географические характеристики

_____ муниципальный район расположен в (северной, южной, восточной, западной) части Тульской области, на расстоянии _____ км. от г. Тулы – областного центра.

Муниципальный район граничит с востока _____, с юга с _____, с севера с _____, с запада с _____районами Тульской области.

Муниципальный район граничит с (указать с какими областями)_____
_____
_____
_____

Площадь района равна – _____ тыс.кв. км.

Промышленность муниципального образования представлена (указать градообразующие промышленные предприятия)_____
_____
_____

Основное развитие района – (сельскохозяйственное – на выращивании каких культур специализируются местные хозяйства) или промышленное)_____
_____
_____

1.2. Карта муниципального района с нанесенными границами городских и сельских поселений

1.3 Количество образовательных учреждений на территории района всего_____, из них:

- средних школ _____ (из них лицеев-____, гимназий-____);
- основных школ _____;
- начальных школ _____;
- дошкольных образовательных учреждений _____;
- учреждений дополнительного образования _____;
- детских оздоровительных лагерей _____;
- другое_____.

1.4 Количество колледжей и учреждений высшего образования, в том числе филиалы (перечислить).

1.5 Основные достопримечательности и музеи района:

2. Статистические данные

2.1 Количество населенных пунктов в районе_____

2.2 Численность населения, человек_____

2.3 Дети, воспитывающиеся в семьях, находящихся в социально опасном положении, всего_____

в том числе:

- состоящие на учете в подразделении по делам несовершеннолетних ___
- состоящие на учете в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрации _____
- употребляющие психоактивные вещества_____
- безнадзорные_____
- вернувшиеся из мест лишения свободы_____
- другое_____

2.4 Семьи, находящиеся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации

Семьи, находящиеся в СОП, в том числе	в них детей	всего		всего	в них детей	Семьи, находящиеся в ТЖС, в том числе
по социально-экономическим признакам						
			малообеспеченные (состоящие на учете в территориальных органах социальной защиты населения)			
			безработные (один или оба родителя)			
			многодетные			
			неполные			
			замещающие (опекунская, приемная, патронатная)			
			где оба или один родитель несовершеннолетние			
по социально-медицинским признакам						
			где оба или один родитель-инвалид			
			воспитывающие детей-инвалидов			
			имеющие в составе лиц, больных алкоголизмом, наркоманией, токсикоманией			
по социально-культурным признакам						
			семьи беженцев или вынужденных переселенцев			
по социально-психологическим признакам						
			где присутствует насилие по отношению к членам			

			семьи			
			с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями			
			имеющие в составе лиц, осужденных или вернувшихся из мест лишения свободы			
			другое			
			ИТОГО			

2.5 Количество семей, находящихся на социальном патронаже всего ____
Дата составления:_____

Обследование провели (Ф.И.О., должность, подпись): _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ УЧАСТКА №____
на 20_____год

Данные социального участкового

Ф.И.О. социального участкового (специалиста по социальной работе)	Телефон социального участкового	Дата закрепления участка

I раздел. Характеристика участка

Дата составления_____

1. Краткое описание социально-культурной среды и другие информационные данные об участке: расположение от центра города, адрес участка, и т.д.) _____
_____
_____
_____

2. Количество домов на участке_____

3. Организации и учреждений, расположенных на участке:

Учреждения социального обслуживания

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

Учреждения здравоохранения

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

Учреждения образования (школы, д/с и др.)

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

Учреждения дополнительного образования

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

Учреждения культуры и спорта

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

Места социального риска: (ночные клубы, и др.)

Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	телефон

II раздел. Характеристика прикрепленного контингента

1. Количество семей/детей, проживающих на обслуживаемой территории, нуждающихся в социальном обслуживании (по месяцам)

	Категории семей/месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	СОП												
	многодетные												
	малообеспеченные												
	замещающие												
	с детьми-инвалидами												

2. Количество семей/детей, состоящих на обслуживании (по месяцам)

	Категории семей/месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	СОП												
	многодетные												
	малообеспеченные												
	замещающие												
	с детьми-инвалидами												

III раздел. Количественные показатели движения семей, проживающих на участке

Показатели	1кв.	2кв.	3кв.	4кв.	год
Кол-во семей/детей **на патронаже** (всего)					
Из них: -многодетные					
-малообеспеченные					
-замещающие					
-СОП					
-дети-инвалиды					
Кол-во **снятых** с обслуживания семей/детей (всего)					
Из них: -многодетные					
- малообеспеченные					
-замещающие					
-СОП					
-дети-инвалиды					
Количество **выявленных** семей/детей (всего)					
Из них: -многодетные					

- малообеспеченные					
-замещающие					
-СОП					
-дети-инвалиды					

ПРИЛОЖЕНИЕ №5

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ ДОМА (сельское поселение)

Участок №_____
Адрес дома_____
Количество семей с несовершеннолетними детьми, проживающими в доме:____
Из них:
1.Количество семей с несовершеннолетними детьми, состоящих на учете: всего___, в них детей _____, в том числе семьи:

по демографическим признакам

однодетные_____, в них детей_____
двухдетные_____, в них детей_____
многодетные_____, в них детей_____
неполные_____, в них детей_____
замещающие_____, в них детей_____
где оба или один родитель несовершеннолетние _____, в них детей_____

по социально-медицинским признакам:

где оба или один родитель инвалид_____, в них детей_____
воспитывающие детей-инвалидов_____, в них детей_____.
имеющие в составе лиц, больных алкоголизмом, наркоманией, токсикоманией_____, в них детей_____

2. Количество семей, находящихся в социально опасном положении (с приложением списков): всего_____, в них детей_____, в том числе семьи _____

по социально-экономическим признакам

малообеспеченные_____, в них детей_____
безработные_____, в них детей_____

по социально-психологическим признакам

где присутствует насилие по отношению к членам семьи____, в них детей_____
с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями _____, в них детей_____
имеющие в семье осужденных или вернувшихся из МЛС _____,в них детей_____
другое_____

Условия проживания:

1. Общая площадь жилья _____Жилая площадь _____
   Кол-во комнат _____
2. Всего этажей _____ Этаж _____
3. Уровень благоустройства жилищного фонда: (не) благоустроенный
4. Отопление: печное (уголь, дрова, торф), централизованное, газовое_____
5. Водоснабжение: (холодная, горячая (газовая колонка), колодец, родник, колонка для набора воды)_____
6. Электроснабжение: _____
7.Дополнительная информация _____
_____
_____
_____

Паспорт составил: специалист по социальной работе _____

ПРИЛОЖЕНИЕ №6

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ МНОГОЭТАЖНОГО ДОМА

Участок №_____
Адрес дома_____
Количество этажей_____
Количество квартир с проживанием:_____
Количество квартир без проживания:_____
Количество семей с несовершеннолетними детьми, проживающими в доме:_____
Из них:
1.Количество семей с несовершеннолетними детьми, состоящих на учете: всего_____, в них детей _____,в том числе семьи:

по демографическим признакам

однодетные_____ , в них детей_____
двухдетные_____ , в них детей_____
многодетные_____ , в них детей_____
неполные_____ , в них детей_____
замещающие_____ , в них детей_____
где оба или один родитель несовершеннолетние _____,в них детей_____

по социально-медицинским признакам:

где оба или один родитель инвалид_____ , в них детей_____
воспитывающие детей-инвалидов_____ , в них детей_____
имеющие в составе лиц, больных алкоголизмом, наркоманией, токсикоманией_____ , в них детей_____

2. Количество семей, находящихся в социально-опасном положении (с приложением списков):

всего_____, в них детей_____, в том числе семьи

по социально-экономическим признакам

малообеспеченные_____ , в них детей_____
безработные_____ , в них детей_____

по социально-психологическим признакам

где присутствует насилие по отношению к членам семьи____, в них детей_____
с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями _____,_в них детей_____
имеющие в семье осужденных или вернувшихся из МЛС _____,в них детей_____
другое_____

Паспорт составил: специалист по социальной работе _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

АКТ
ПЕРВИЧНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ СЕМЬИ

Дата обследования «_____»_____20____ г.

Комиссией в составе _____
(ФИО, должность сотрудников)
_____
_____
проводилось обследование условий жизни семьи _____,
адрес регистрации _____,
адрес фактического проживания _____,
категория семьи _____
(замещающая, с детьми-инвалидами, социально опасная, многодетная, неполная и др.)
_____

1. Сведение о членах семьи.
Мать
_____
(фамилия, имя, отчество)
Дата рождения _____
Документ, удостоверяющий личность _____
№ _____ серия _____
дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____.
номер контактного телефона _____.
Сведения о трудовой деятельности *(работает/не работает, указать должность и место работы, режим и характер работы; среднемесячный доход, иные сведения)*_____

_____
_____
_____.

Участие матери в воспитании и содержании ребенка *(проживает/не проживает совместно с ребенком проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи) и т.д.)*
_____
_____
_____
_____

Отец _____
(фамилия, имя, отчество)

Дата рождения _____

Документ, удостоверяющий личность _____

№ _____ серия _____

дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____.

номер контактного телефона _____.

Сведения о трудовой деятельности *(работает/не работает, указать должность и место работы, режим и характер работы; среднемесячный доход, иные сведения)*
_____
_____
_____
_____.

Участие отца в воспитании и содержании ребенка *(проживает/не проживает совместно с ребенком проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи) и т.д.)*
_____
_____
_____
_____

Дети:

1._____
(фамилия, имя, отчество)

Дата рождения _____

Документ, удостоверяющий личность _____
(свидетельство о рождении, паспорт)

№ _____ серия _____

дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____

2._____
(фамилия, имя, отчество)

Дата рождения _____
Документ, удостоверяющий личность _____
(свидетельство о рождении, паспорт)
№ _____ серия _____
дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____
3._____
(фамилия, имя, отчество)
Дата рождения _____
Документ, удостоверяющий личность _____
(свидетельство о рождении, паспорт)
№ _____ серия _____
дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____

4._____
(фамилия, имя, отчество)
Дата рождения _____
Документ, удостоверяющий личность _____
(свидетельство о рождении, паспорт)
№ _____ серия _____
дата выдачи_____ наименование организации, выдавшей документ _____
_____

1.2. Родители в зарегистрированном браке состоят/ не состоят; проживают совместно/раздельно *(нужное подчеркнуть)*

2. Сведения о детях (ребенке).
2.1. Состояние здоровья *(общая визуальная оценка уровня физического развития и его соответствие возрасту ребенка, наличие заболеваний, особых потребностей в медицинском обслуживании, лекарственном обеспечении; наличие признаков физического и (или) психического насилия над ребенком)*
_____
_____
_____
_____
2.2. Внешний вид *(соблюдение норм личной гигиены ребенка, наличие, качество и состояние одежды и обуви, ее соответствие сезону, а также возрасту и полу ребенка и т.д.)* _____
_____
_____
_____
2.3. Социальная адаптация *(наличие навыков общения с окружающими, навыков самообслуживания в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка, адекватность поведения ребенка в различной обстановке и т.д.)*
_____

_____
_____
_____

2.4. Воспитание и образование *(форма освоения образовательных программ, посещение образовательных учреждений, в том числе учреждений дополнительного образования детей; успехи и проблемы в освоении образовательных программ в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка; режим дня ребенка и его соответствие возрасту и индивидуальным особенностям, организация свободного времени ребенка, наличие развивающей и обучающей среды)*_____
_____
_____
_____

2.5. Удовлетворение эмоциональных потребностей ребенка (детей) _____
_____
_____
_____

3. Семейное окружение.
3.1. Состав семьи.
на данной площади прописано _____ чел. фактически проживают ____ чел.

Ф.И.О.	**Степень родства с ребенком (детьми)**	**Проживает постоянно/временно/ не проживает** (если не проживает указать адрес)	**Участвует/не участвует в воспитании ребенка (детей)**

3.2. Отношения, сложившиеся между членами семьи, их характер *(особенности общения с детьми, детей между собой; семейные ценности, традиции, уклад жизни семьи, распределение ролей в семье, круг общения родителей; социальные связи ребенка и его семьи с соседями, знакомыми, контакты ребенка со сверстниками, педагогами, воспитателями)*_____
_____
_____
_____

4. Жилищно-бытовые и имущественные условия.
4.1. Жилая площадь семьи составляет _____ кв. м, состоит из _____ комнат, размер каждой комнаты: _____ кв. м,_____ кв.м, _____ кв.м, _____ кв.м на _____ этаже в _____ этажном доме.

4.2. Собственником (нанимателем) жилой площади является _____
_____
(ФИО, степень родства по отношению к ребенку (детям).

4.3. Качество дома (кирпичный, панельный, деревянный и т.п.; в нормальном состоянии, ветхий, аварийный; комнаты сухие, светлые, проходные и прочее)_____
_____
_____

4.4. Благоустройство дома и жилой площади (водопровод, канализация, какое отопление, газ, ванна, лифт, телефон и т.д.) _____
_____
_____

4.5. Санитарно-гигиеническое состояние жилой площади (хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное) _____
_____
_____

4.6. Жилищно-бытовые условия ребенка (детей) (наличие отдельной комнаты, уголка, места для сна, постельного белья, игр, занятий, игрушек, книг и т.п.) _____
_____
_____

4.7. Структура доходов семьи (основные источники дохода (доходы родителей и иных членов семьи, алименты, пенсии, пособия, иные социальные выплаты); среднемесячный и среднедушевой доход семьи) _____
_____
_____
_____

5. Результаты опроса лиц, располагающих данными о взаимоотношениях родителей с ребенком, их поведении и в быту и т.д._____
_____
_____
_____

6. Помощь, в которой нуждается ребенок (дети) _____
_____
_____
_____

7. Помощь, в которой нуждается семья _____
_____
_____
_____

8. Основания для организации работы с семьей (детьми) _____
(личное заявление, постановление КДН и ЗП, др.)
_____

Подпись лиц, проводивших обследование:

ПРИЛОЖЕНИЕ №8

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ

Несовершеннолетний (нужное подчеркнуть) _____

_____

(ребенок-инвалид; ребенок-сирота; ребенок, оставшихся без попечения родителей; ребенок из многодетной семьи; ребенок из неполной семьи; другой категории)

Дата рождения _____ **Возраст** _____ **Пол** жен / муж

Семья _____

Адрес _____

Тульская область; иное _____

Дата постановки на учет _____ **Основание постановки на учет:**

- Постановление КДНиЗП: №_____ от _____;
№_____ от _____;
№_____ от _____

- иное_____

Вид межведомственного патронажа: _____ с _____ по _____;
_____ с _____ по _____;
_____ с _____ по_____;
_____ с _____ по _____;
_____ с _____ по_____;

Причина постановки на учет:

1. Родители или иные законные представители не исполняют свои обязанности по воспитанию, обучению и (или) содержанию _____
2. Несовершеннолетний, совершил правонарушение или антиобщественные действия _____
3. Родители жестоко обращаются с несовершеннолетним _____ _____
4. Иное _____

Реабилитационный период _____
_____
_____

Решение консилиума_____
_____
_____

Участок № _____ Специалист по социальной работе_____
_____

Дата заполнения _____

Подпись ответственного лица_____ / _____

План работы с семьей

Выявленная проблема	**План работы по выявленной проблеме**	**Сроки реализации плана работы по выявленной проблеме**

I. Работа по реализации плана работы с семьей

1. Социально-бытовое направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

2. Социально-педагогическое направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

3. Социально – психологическое направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

4. Социально-правовое направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

5. Социально-медицинское направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

6. Социально-трудовое направление

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

Ф.И.О. специалиста_____

Дата	Мероприятие	Результат	Подпись

Комментарии о результативности предпринятых мер:

_____

_____

_____

II.Эффективность работы

Правила заполнения таблицы:

В п.п. 1,2,3,4 проставляются оценки « **1** », « **2** », « **3** » по ситуации в семье:

1. - Неудовлетворительно (данный показатель отсутствует).

2. - Удовлетворительно (показатель присутствует частично)

3. - Хорошо (показатель имеется в достаточном количестве и качестве)

В п.п. 5,6,7 проставляются знаки « + », « - » как подтверждение работы или оказания услуги.

№	Виды работы	первичная	20_____год				итоговая
			1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	
1.	**Здоровье семьи**						
1	Состояние физического здоровья, соответствие норме (нарушений нет, хронические заболевания, инвалидность)						
2	Соответствие норме психолого-педагогического развития, (уровень высокий, средний, низкий,)						
3	Лечебно-профилактические мероприятия (диспансеризация, наблюдение у врача, прививки)						
4	Домашняя аптечка (наличие аптечки, нехватка, отсутствие лекарств и средств профилактики)						
5	Здоровый образ жизни (отсутствие вредных привычек: курение, алкоголизм, наркозависимость)						
6	Индивидуальная гигиена (наличие или отсутствие средств ухода, индивидуальные полотенца, смена постельного белья.)						
7	Наличие моющих и чистящих средств (для стирки, мытья, дезинфекции)						
8	Санитарное состояние жилого помещения (соответствие нормам чистоты и гигиены жилища)						
9	Другое						
2.	**Материальный статус**						
1	Наличие жилого помещения (отдельная благоустроенная квартира или дом)						
2	Наличие мебели, предметов интерьера (спальное место, учебная, столовая мебель, шторы и др.)						
3	Наличие техники, бытовых приборов (телевизор, холодильник, утюг, стиральная машина и др.)						

4	Наличие одежды, обуви . постельных принадлежностей (подушки, одеяла, постельное белье, полотенца)						
5	Наличие школьных принадлежностей (книги, учебники, канцелярские товары)						
6	Наличие продуктов питания (в соответствии с возрастом и состоянием здоровья)						
7	Доходы семьи (зарплаты, пособия, пенсии, алименты, меры материальной поддержки)						
8	Оплата коммунальных услуг (отсутствие задолженности за электроэнергию, газ, жилой фонд)						
9	Обеспеченность семьи (отсутствие предметов роскоши, автотранспорта, высокотехнологичных приборов и оборудования)						
10	Другое						
3	**Социальный статус**						
1	Наличие документов (паспорт, свидетельства о рождении, регистрация, трудовая книжка, ИНН, страховое свидетельство государственного пенсионного фонда, медицинский полис)						
2	Постоянная или временная работа (официальное трудоустройство, работа без договора, подработки, тунеядство)						
3	Образование и воспитание детей (детский сад, школа, учреждения дополнительного образования)						
4	Способность эффективно распределять материальные ценности и бюджет (деньги, покупки)						
5	Сформированность жизненных навыков и умений (умение осуществлять уборку, стирать, готовить, ухаживать за детьми)						
6	Духовность семьи (наличие традиций, ценностей, семейные праздники)						
7	Родительская компетентность в вопросах воспитания (наличие воспитательной позиции, контроль, поощрения и наказания)						
8	Правопослушное поведение, отсутствие асоциальности (нарушений нет, нарушения в поведении, приводы в милицию, правонарушения, преступления)						
9	Другое						
4	**Развитие ребенка**						
1	Благоприятные детско-родительские взаимоотношения (отсутствие конфликтов, непонимания, знание круга общения)						
2	Организация режима дня (наличие и соблюдение режима дня, обязанности по дому, организация отдыха)						
3	Успешность в образовательном учреждении (достаточный уровень успеваемости, успешность, отсутствие трудностей)						
4	Посещаемость образовательного учреждения (пропуски, опоздания, уходы)						
5	Организация досуга (посещение секций, кружков, клубов)						
6	Дружеские отношения со сверстниками (благополучные индифферентные, асоциальные друзья или дворовая группа)						
7	Отсутствие вредных привычек (курение, употребление алкоголя, токсических и наркотических веществ)						
8	Отсутствие девиаций (сквернословие, склонность к бродяжничеству, проституции, гомосексуализму						
9	Другое						
5	**Оказаны услуги**						

1	Курс социальной реабилитации						
2	Консультация (занятия) педагога-психолога, социального педагога						
3	Социокультурные и досуговые мероприятия						
4	Социальные выплаты						
5	Продукты питания						
6	Канцтовары						
7	Вещевая помощь						
8	Защита прав и интересов несовершеннолетних в суде						
9	Другое						
6	**Обращение в службы системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних**						
1	Органы опеки и попечительства						
2	КДНиЗП						
3	Органы управления социальной защитой населения						
4	Органы управления образованием						
5	Органы по делам молодежи						
6	Органы управления здравоохранением						
7	Органы службы занятости						
8	Органы внутренних дел						
9	ЖКХ						
10	Другое						
7	**Социальное сопровождение**						
1	Трудоустройство						
2	Устройство в образовательное учреждение						
3	Устройство в учреждение здравоохранения						
4	Жизнеустройство в СРЦ						
5	Содействие в организации досуговой деятельности						
6	Организация отдыха и оздоровления						

III.Решение консилиума

Дата, протокол	Выводы	Решение

Дата снятия с учета «_____» _____20_____ г.

специалист по социальной работе (подпись) _____ (расшифровка) _____

Согласовано:
заведующий отделением
помощи семье и детям (подпись) _____ (расшифровка) _____

IV.Лист контроля:

№	Дата	Результат контроля Рекомендации	Решение ФИО проверяющего Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

ИНДИВИДУАЛЬНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ И РЕАБИЛИТАЦИОННОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЁЙ

Ф. И. О. родителей (законного представителя) _____
Адрес проживания/регистрации _____
Цель: преодоление факторов детского неблагополучия и устранение причин и условий семейной девиации, способствующих безнадзорности, беспризорности и правонарушениям несовершеннолетних.
Задачи: _____

План реабилитационных мероприятий Реабилитационный блок	**Основные мероприятия**	**Ответственный исполнитель**	**Сроки реализации**	**Результат**
Организационно-правовой				
Социально-экономический				
Социально-педагогический				
Социально-медицинский				
Социально-психологический				
Социально-бытовой				

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

КАРТА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ

Дата	**Форма и метод работы**	**Цель**	**Результат проделанной работы (итоги)**	**Ответственный специалист (ФИО, должность)**

ПРИЛОЖЕНИЕ №11

СПРАВКА О ПОСЕЩЕНИИ СЕМЬИ

Дата посещения _____
Цель посещения _____
Адрес семьи_____
_____

Ф.И.О. родителей _____
_____
_____
_____

Ф.И.О. ребенка (детей) _____
_____
_____
_____

Ситуация в семье /изменения в ситуации _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Заключение/рекомендации _____
_____
_____
_____
_____

Срок следующего посещения_____20_____г.

Специалист:

_____ _____ _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

_____ _____ _____

Родитель: _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

АЛФАВИТНАЯ КАРТОЧКА НА СЕМЬЮ, СОСТОЯЩУЮ НА УЧЕТЕ

Участок №____

_____

(наименование муниципального образования)

Дата составления Карты_____

Адрес проживания семьи_____

Сведения о членах семьи:

п/п	Фамилия, имя, отчество	Число, месяц, год рождения	Место работы, учёбы	Статус члена семьи(отец, мать, сын, дочь, бабушка и т.д.)

Категория семьи:

☐ Семьи, находящиеся в социально опасном положении, состоящие на учете в Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав МО обслуживаемого района.

☐ Многодетные семьи.

☐ Неполные семьи.

☐ Опекунские семьи

☐ Приемные семьи

☐ Выпускники интернатных учреждений.

☐Семьи студентов с детьми.

☐ Семьи с двумя и более детьми в возрасте до 3-х лет.

☐ Семьи с молодыми мамами и несовершеннолетними беременными.

☐ Родители, лишенные (ограниченные)родительских прав.

☐ Родители, восстановленные в родительских правах.

Причины нахождения семьи в социально опасном положении:

☐ семья имеет несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении;

☐ родители или законные представители не выполняют обязанности по воспитанию несовершеннолетних;

☐ родители или законные представители не выполняют обязанности по обучению несовершеннолетних;

☐ родители или законные представители жестоко обращаются с детьми;

☐ родители или законные представители вовлекают несовершеннолетних в занятия бродяжничеством и попрошайничеством;

☐ родители или законные представители злоупотребляют алкогольными и спиртосодержащими напитками, принимают наркотические средства, психотропные и одурманивающие вещества;
☐ отсутствует постоянное место жительство семьи;
☐ семья проживает в антисанитарных условиях;
☐ другие причины:_____

Нуждаемость семьи (со слов членов семьи):
_____
_____
_____
_____

Информирование семьи об услугах, предоставляемых учреждением, провел(ФИО специалиста):_____

Информация семьи об услугах, предоставляемых учреждением, получена:

_____ _____ _____ _____
(ФИО члена семьи) (подпись) (расшифровка подписи) (дата)

Согласие семьи на размещение фото и видеоматериалов о семье в средствах массовой информации, в сети Интернет, на сайте учреждения:_____
(согласен, не согласен, подпись)

Сведения о лице, заполнившем карту
_____
(фамилия, имя, отчество)
_____ _____ _____
(должность, контактный телефон , подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 13

АКТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ РЕЙДА

Дата и время проведения рейда _____
Участники рейда _____
_____
Задачи рейда_____
_____
Итоги рейда:

- Количество посещенных семей _____,

из них выявлено _____,
поставлено на учет _____

- Количество приглашенных на консультации к специалистам центра _____
- Количество детей, изъятых из семьи _____

Решения рейда:_____
_____
_____
_____

Акт составил специалист по социальной работе _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14

АНКЕТА
по определению нуждаемости в социальных услугах в отделении помощи семье и детям

A. ФИО получателя социальных услуг:_____
_____
B. Контактные данные (телефон)_____
_____
C. Ваша занятость (отметьте одну или несколько позиций)
   1. работаю
   2. учусь
   3. состою на учете в ЦЗН
   4. безработный
D. Категория Вашей семьи:
   1. многодетная семья
   2. полная/неполная семья
   3. замещающая семья
   4. семья с ребенком инвалидом
   5. обеспеченная/малообеспеченная семья

6. категория СПК
7. другая категория_____

E. Как вы оцениваете материальное положение своей семьи:
1. живем за гранью бедности, не хватает даже на питание
2. денег хватает только на питание
3. живем нормально, но приходится экономить
4. денег на жизнь хватает; особо не экономим
5. достаточно состоятельны, чтобы хорошо жить
6. затрудняюсь ответить

F. Какими льготами пользуется Ваша семья:
1. жилищная субсидия
2. льгота по оплате квартплаты
3. пенсия по инвалидности
4. пособие по опеке
5. нет льгот

G. Какие социальные услуги, оказываемые Центром, наиболее значимы для Вас?:
1. оказание помощи родителям в устранении семейных конфликтов
2. помощь с социально – психологической реабилитации несовершеннолетних
3. оказание консультативной помощи
4. оказание помощи в трудной жизненной ситуации в семье
5. содействие в оздоровлении детей
6. другое (*укажите*) _____
7. затрудняюсь ответить

H. Вы обращаетесь за социальной услугой в отделение помощи семье и детям:
1. впервые
2. повторно
3. регулярно

I. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых центром?
газеты (укажите название)_____
_____
радио, телевидение
информационные стенды
буклеты, объявления, листовки
от специалистов учреждения
рассказали родственники, соседи, знакомые
интернет
другое (указать источник)_____

J. Какая форма получения социального обслуживания Вам более приемлема:
1. стационарная
2. полустационарная
3. на дому

K. Ваши пожелания и предложения:_____
_____
_____

ПРИЛОЖЕНИЕ №15

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством социального обслуживания

A. Ф.И.О. гражданина, находящегося на социальном обслуживании_____
_____
_____

B. Контактные данные (номер телефона, e-mail)_____

C. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?

1. да;
2. нет;
3. комментарий_____

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

1. хорошо;
2. недостаточно;
3. не информирован(а).

E. Вас обслуживают в учреждении:

1. за плату;
2. бесплатно.

F. Удовлетворены ли Вы получаемым социальным обслуживанием?

1. да;
2. нет:

1) не нравится качество предоставления социального обслуживания **;**
2) не созданы комфортные условия предоставления социального обслуживания и доступность получения**;**
3) длительное время ожидания**;**
4) отсутствует доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания**.**

G. Есть ли трудности при социальном обслуживании?

1. да;
2. нет.

H. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер?

1. да;
2. нет;
3. комментарий_____

Дата_____ Подпись_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 16

ЖУРНАЛЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАБОТЕ УЧАСТКОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Журнал телефонных/личных обращений граждан (один на службу)

Дата обращения	Вид обращения (звонок/личное заявление)	Цель/причина обращения	Ф.И.О. (данные о семье)	Адрес проживания

Журнал выходов (совместных рейдов) в семьи (у каждого специалиста свой)

№ п/п	Дата	Адрес (куда осуществляется выезд)	Ф.И.О. адресата	Выезд (первичный/ повторный)	Ф.И.О. специалиста ОУСС (указать представителей других ведомств, принимающих участие)

Журнал работы с семьёй специалиста _____
(по социальной работе, социального педагога, психолога) (у каждого специалиста свой)

№ п/п	Ф.И.О.	Форма и метод работы	Поставленные задачи	Результат

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. [Текст]/ - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 236 с.
2. Социальное сопровождение семей с детьми/ Информационно-методический сборник. – М.: ИДПО ДТСЗН, 2015. - 242 с.
3. Участковая социальная служба: Методическое пособие. – Калуга: ГУ «Калужский областной центр социальной помощи семье и детям «Доверие», 2009. – 31 с.
4. Управление случаем в социальных службах и при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детей. Пособие.-М.: Полиграф сервис, 2005 г. – 110 с.
5. Участковая социальная служба как эффективная технология предупреждения сложной жизненной ситуации. – Астрахань, 2013. – 78 с.
6. Борзов С.П. Ранее выявление семейного неблагополучия и работа со случаями нарушения прав ребенка // Сохраняя семью…(из опыта городского округа город Уфа Республики Башкортостан, с использованием материалов Фонда профилактики социального сиротства). Методические рекомендации по организации работы в сфере профилактики социального сиротства. – Уфа, 2015
7. Психолого-педагогические технологии работы с неблагополучной семьей. Методическое пособие для специалистов учреждений системы профилактики. – Смоленск, 2013.
8. Технологии профилактики семейного неблагополучия: Методическое пособие. – Смоленск, 2010.
9. Цилюгина И.Б. Социально-педагогическая деятельность с семьей: учеб. пособие. – Уфа: Изд-во БГПУ, 2015. – 187 с.
10. Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы: учебное пособие / Л. П. Кузнецова. – Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2002. – 92 с.
11. Проблемы содержания и организации участковой социальной службы / Инновационные технологии социального обслуживания населения (опыт районов Московской области). – Московская область, 2006 г. – 80 с.
12. Актуальные вопросы внедрения технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав детей» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка»/ методическое пособие. - М.: БФ профилактики социального сиротства, БФ «Дорога к дому», 2015. - 64с.
13. Внедрение технологии «Раннее выявление и работа со случаем» (опыт работы республики Башкортостан). - г. Уфа, 2016 г. - 36 с.

Указ Президента Российской Федерации от 01.06.2012 № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы».

14. Распоряжение Правительства Тульской области от 25.08.2014 № 1618-р «Об утверждении Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года».

15 Постановление Правительства Тульской области от 29.06.2016 №274 «Об утверждении региональной программы Тульской области «Комплексные меры профилактики социального сиротства в Тульской области на 2016-2017 годы».

16. Работа с неблагополучной семьей : учеб. пособие /Т. И. Шульга. — М. : Дрофа, 2005. - 254