

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки: 39.03.02 – Социальная работа

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Н.М. Полевая  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей (на примере отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району)

Исполнитель  
студентка 761-об группы

Е.Д. Лапа

Руководитель  
доцент, канд. пед. наук

Н.М. Полевая

Нормоконтроль  
доцент, канд. пед. наук

Л.Л. Романова

Благовещенск 2021

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ФГБОУ ВО «АМГУ»)

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки: 39.03.02 – Социальная работа

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

«\_\_» \_\_\_\_\_

### ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента

Лапа Екатерины Дмитриевны

1. Тема выпускной квалификационной работы:

Социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей (на примере отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району)

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_

3. Исходные данные выпускной квалификационной работе Интернет-ресурсы, учебная и иная литература по социальной работе и социальной защите населения, научные статьи по теме, законодательные и иные нормативно-правовые акты

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разбору вопросов):

Женщины, имеющие несовершеннолетних детей, как особая категория населения; теоретические основы социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей; исследование социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»

5 Перечень материалов приложения (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) 15 рисунков, 1 таблица, 8 приложений

6 Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель выпускной квалификационной работы Наталья Михайловна Полевая, доцент, кандидат педагогических наук

Задания принял к исполнению (дата) \_\_\_\_\_

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 52 страницы, 53 источника, 15 рисунков, 1 таблицу, 8 приложений.

### СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА, СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ, НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ ДЕТИ, ЖЕНЩИНЫ ИМЕЮЩИЕ ДЕТЕЙ, СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ, СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа посвящена изучению социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, а также рассмотрению социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в конкретном учреждении – Государственном казённом учреждении Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по городу Благовещенск и Благовещенскому району.

Актуальность данной темы обосновывается статистическими данными, например, такими как данные Росстат, представленные на их официальном сайте, где наглядно показана разница между мужским и женским населением России на момент 01.01.2020 года. Также по состоянию на 2019 год, полагаясь на статистические данные того же Росстат, в социальные учреждения за помощью обратилось более 72% женщин, что значительно выше, чем обращения со стороны мужского населения.

В связи с чем социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей становится более востребована, так как большее количество обращений в социальные службы происходит со стороны женского населения, и вдобавок от женщин, у которых имеются несовершеннолетние дети.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Женщины, имеющие несовершеннолетних детей, как особая категория населения	8
1.1 Характеристика женщин, имеющих несовершеннолетних детей	8
1.2 Положение женщин в современной России	12
2 Теоретические основы социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей	16
2.1 Понятие и характеристики социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей	16
2.2 Формы социальной защиты	22
3 Исследование социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»	29
3.1 Анализ деятельности по социальной защите женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (результаты анкетирования)	29
3.2 Рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»	41
Заключение	43
Библиографический список	45
Приложение А «Программа социологического исследования (анализ документов)»	53
Приложение Б «Инструментарий»	62
Приложение В «Программа социологического исследования (анкета для сотрудников)»	65
Приложение Г «Анкета»	74
Приложение Д «Таблица меры социальной поддержки, предоставляемые	

в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» за период с 2017-го по 2020-й год»	79
Приложение Е «Положение о работе Call-центра в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»	81
Приложение Ж «Подача заявлений через Портал Госуслуг»	85
Приложение З «Личный кабинет»	86

## ВВЕДЕНИЕ

Выбор темы данной выпускной квалификационной работы обоснован тем, что по данным Росстат, по состоянию на момент первого января 2020 года население Российской Федерации в целом составляет 146748590 млн человек, из которых 68123069 млн (46%) составляют мужчины, а 78625521 млн (54%) женщины. Помимо этого, по данным статистики на предмет исследования числа взрослых лиц, обратившихся за помощью в социальные учреждения, можно увидеть существенную разницу по количеству обращений мужчин и женщин, где больший процент обращений (более 72%) исходит от женского населения.

Актуальность выбранной темы подтверждается такими статистическими данными, как исследования Росстат на предмет количества женщин репродуктивного возраста в Российской Федерации. По данным этих исследований, за последние десять лет значительно сократилось количество женщин репродуктивного возраста, что побудило государство ввести новые выплаты и пособия семьям, имеющих несовершеннолетних детей.

Исследования по теме социальной защиты населения в целом и социальной защиты женщин в частности проводили такие учёные, как Гончаренко О.Н., Семенкова С.Н., Поклонова Е.В., Стародуб В.А., Воронцова М.В., Макаров В.Е., Анбрехт Т.А. и другие.

Исследования по теме социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, проводили следующие учёные Замараева З.П., Захарова Т.И., Бахчиева О.А., Кислова И.В., Савенкова С.В., Савченко С.Л. и другие исследователи.

Научная новизна состоит в изучении и обобщении теоретических и практических основ социальной защиты женщин на территории Российской Федерации, и на основе полученных данных проведение исследования на базе ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Практическая значимость выпускной квалификационной работы состоит в том, что представленные в ней разработки и рекомендации могут быть использованы в дальнейшем для улучшения социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Объектом исследования являются женщины, имеющие несовершеннолетних детей.

Предмет исследования: социальная защита женщин в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району.

Цель выпускной квалификационной работы – исследование социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району, а также предложение рекомендаций по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Задачи исследования:

- 1) Охарактеризовать женщин, имеющих несовершеннолетних детей;
- 2) Описать положение женщин в современной России;
- 3) Дать определение понятия социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей и её характеристики;
- 4) Описать и проанализировать формы социальной защиты;
- 5) Провести анализ социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»;
- 6) Выявить наиболее значимые проблемы в сфере социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей и разработать рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Методы исследования: теоретический анализ научно-методической литературы, обобщение и сравнение, анкетный опрос специалистов отдела социальной поддержки семей с детьми, анализ документов, анализ статистических данных.

# 1 ЖЕНЩИНЫ, ИМЕЮЩИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ, КАК ОСОБАЯ КАТЕГОРИЯ НАСЕЛЕНИЯ

## 1.1 Характеристика женщин, имеющих несовершеннолетних детей

Социальная работа как профессиональная деятельность оказывает помощь всем нуждающимся, несмотря на гендерную принадлежность. Согласно статистическим данным, представленным на официальном сайте Росстат, население России на 01.01.2020 года составляет 146748590 млн человек, из которых 68123069 млн (46%) составляют мужчины, а 78625521 млн (54%) женщины [50].

Более наглядно разницу между мужским и женским населением на территории Российской Федерации можно увидеть на рисунке ниже (рис. 1):

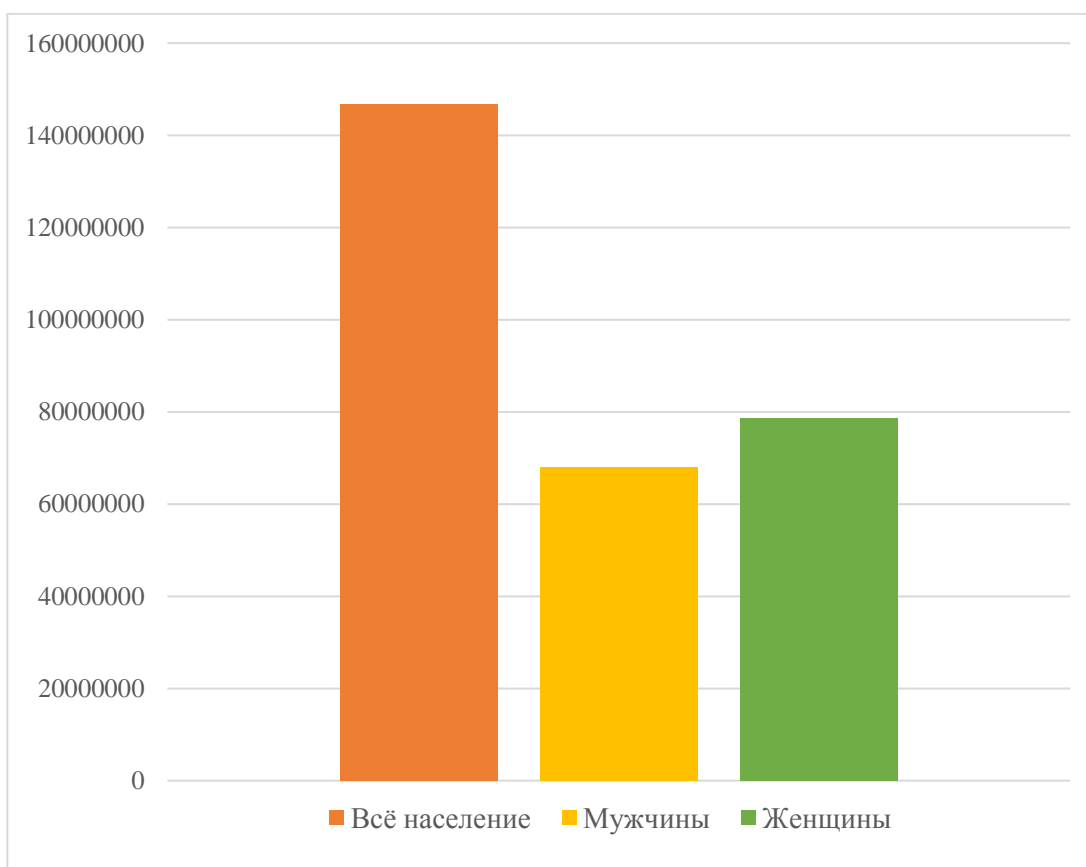


Рисунок 1 – Население России на 01.01.2020 год

Однако, как показывают различные исследования, например, такие как исследование Росстата в 2019 году на предмет числа взрослых лиц, обратившихся за помощью в социальные учреждения, можно заметить существенную разницу по количеству обращений мужчин и женщин.



По состоянию на 2019 год в социальные учреждения за помощью обратилось более 72% женщин, в том числе большее количество обращений (32%) были в комплексные центры социального обслуживания населения.

В связи с этим, можно сказать, что большая часть клиентов социальной работы являются женщинами разных возрастных категорий.

Для того, чтобы более подробно дать характеристику женщинам, имеющим несовершеннолетних детей и детей в принципе, стоит начать с самого определения понятия женщина.

Например, «Толковый словарь Ожегова» даёт следующее определение слову *женщина*: «лицо, противоположное мужчине по полу, та, которая рождает детей и кормит их грудью. Женщина равноправна с мужчиной» [34].

Другой же источник, такой как «Сексологическая энциклопедия» даёт другое определение понятию *женщина*: «Женщина обладает морфологическими и функциональными признаками, определяющими женский пол. Это, прежде всего, женский набор половых хромосом, рост, масса, особенности телосложения, строения половых органов, интенсивность обмена веществ, частота сердечных сокращений и дыхания, количество форменных элементов крови, гормональный и биохимический статус и так далее.

С другой стороны, женщину характеризуют свойственные её полу психологические особенности личности: нежность, дружелюбие, одухотворённая любовь, живость и кокетливость, высокая эмоциональность, влечение к семье, выраженная реакция на стресс, хорошая приспособляемость к изменяющейся ситуации и так далее.

В своей совокупности всё это позволяет дифференцировать женский пол и сопряжено со спецификой детородной и сексуальной функции женщины» [33].

Согласно книге «Пол: этно-методологический подход» (1985 год) С. Дж. Кесслер и В. МакКенна даётся такое определение понятию *женщина*: «женщина – человек женского пола или гендера. Слово «женщина» обычно обозначает взрослого человека, а для обозначения ребёнка или подростка

используются слова «девочка» и «девушка». В некоторых случаях слово «женщина» используется вне зависимости от возраста, например, в выражении «права женщин» [48].

Главное отличие понятий женщина в целом от женщин, имеющих несовершеннолетних детей или детей в принципе, в том, что женщина, у которой имеются дети, «воспользовалась» своей детородной функцией и выносила и родила ребёнка, будущего члена общества [38].

В связи с изменениями в физиологии женщин, которые имеют детей, а также учитывая изменения в психоэмоциональном плане до и после родов, можно обратиться к исследованию Радостевой А.Г. на тему «Личностные различия женщин в зависимости от наличия или отсутствия детей» [29] и по данным этого исследования можно дать следующую характеристику женщинам, имеющих детей (в том числе и несовершеннолетних).

Характеристика будет дана по критериям автора исследования, заданным в ходе работы Радостевой А.Г.. По критерию «пластичность» женщины, имеющие детей более пластичны, чем бездетные женщины.

Также у женщин, имеющих детей больше показатель социальной эмоциональности и эмоциональности в целом, помимо этого у них больше показатель «невротизм» и меньше показатель «сознательность». По показателю «открытость опыту» женщины, имеющие детей значительно уступают бездетным женщинам, так как женщины, имеющие детей часто больше заинтересованы в жизни ребёнка, чем в своей.

Помимо этого, стоит обратить внимание и на данные по показателям «стремление к поведенческой активности» и «поиск риска», которые выше у бездетных женщин в силу у них наличия больше свободного времени, чем у женщин с детьми.

Говоря иными словами, женщины, имеющие детей, в большей степени считают именно себя ответственными за построение межличностных отношений с окружающими. Данное заключение вполне подходит для описания выраженной социальной эмоциональностью, о которой говорилось

выше, и объясняется той же причиной – стремлением установить контакт с ребенком. При этом можно говорить о существовании тенденции к пренебрежению собственным состоянием и здоровьем.

Таким образом, анализируя данные исследования Радостевой А.Г. на тему «Личностные различия женщин в зависимости от наличия или отсутствия детей» можно говорить о том, что женщины, которые не имеют детей, обладают достаточно высокой эмоциональностью в целом и коммуникативностью, что позволяет им устанавливать широкие социальные связи. Не обремененные детьми, они стремятся разнообразить свою жизнь, наполнить её новыми впечатлениями, острыми ощущениями, зачастую граничащими с риском. Также эти женщины предпочитают вести активный образ жизни, обладают широким кругом интересов и богатым воображением. Имеют стремление к высокой поведенческой активности, любопытны, любознательны и отдают предпочтение активной деятельности. Данный тип женщин в большей степени ориентирован на себя, удовлетворение своих потребностей и интересов, саморазвитие.

В свою очередь, женщина с детьми обладает повышенной социальной эмоциональностью, проявляющейся в чувствительности в общении, особенно в случаях неудачных коммуникаций. За построение межличностных отношений ответственность возлагают чаще всего на себя. При этом могут испытывать тревогу или недовольство собой. Предпочитают устоявшийся, традиционный образ жизни, без резких изменений и нововведений. Осторожны и избегают рискованных мероприятий, предпочитая получать новые впечатления из более спокойных источников [29].

Исходя из выше изложенного материала, можно подвести итог и охарактеризовать женщин, имеющих несовершеннолетних детей, следующим образом: в большинстве случаев женщины, имеющие несовершеннолетних детей, это женщины репродуктивного возраста (от 15 до 45-ти лет), отличающиеся психоэмоциональным состоянием в связи с рождением ребёнком и новым статусом в обществе (мать).

## 1.2 Положение женщин в современной России

Современное положение женщин в Российской Федерации можно охарактеризовать следующим образом: во многом пока сохранены такие социальные феномены как защита института материнства и детства; низкий, по сравнению с мужчинами, пенсионный возраст для женщин; ограничения по допуску женщин к вредному производству и тому подобное [32].

Из советского прошлого по инерции сохраняется, совершенствуется и воспроизводится материальная инфраструктура: детские дошкольные учреждения и школы; сохраняется система оказания специализированной детской медицинской помощи [7].

Однако при этом мы можем наблюдать и дискриминацию определённых прав женщин, например, таких как коммерциализация образования и здравоохранения, резкий скачок повышения пенсионного возраста после недавней реформы. Женщины составляют большинство населения и больше половины трудовых ресурсов России.

В возрастной структуре преобладание женского населения начинается уже с 35 лет, а с 35 лет доля женщин трудоспособного возраста становится преобладающей (рис. 2). Если в 1995 г. на 1000 мужчин трудоспособного возраста приходилось 935 женщин, то сейчас, по данным Росстат, на 1000 мужчин в нашей стране приходится 1154 женщины [6].

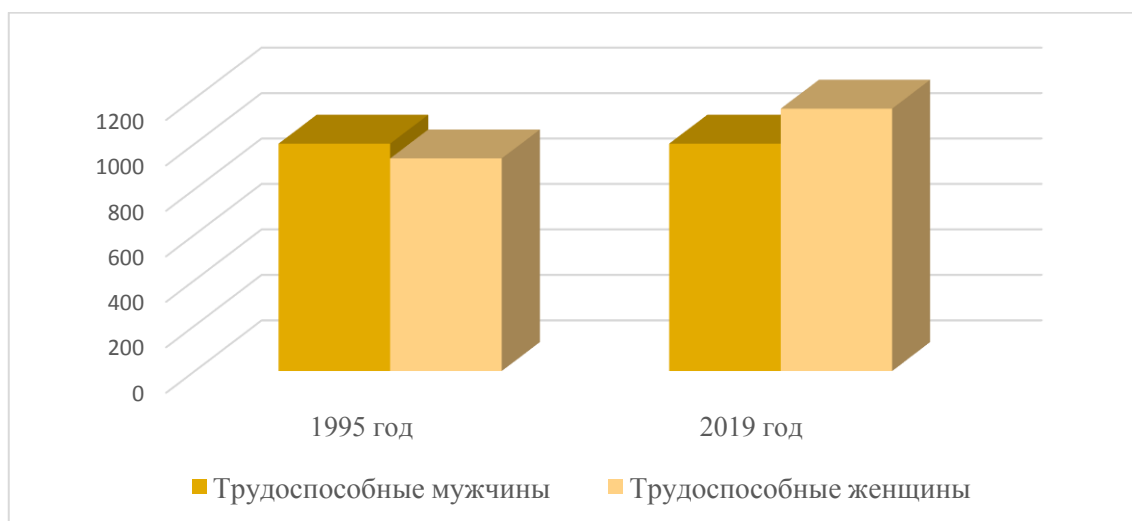


Рисунок 2 – Соотношение трудоспособных женщин и трудоспособных мужчин

Также стоит отметить образовательный уровень: у работающих женщин он выше, чем у мужчин. Из лиц с высшим образованием женщины составляют 52,8%, со средним специальным 57,5%.

При этом, говоря непосредственно о здоровье женщин, стоит отметить, что на фоне наметившейся тенденции снижения численности женского населения репродуктивного возраста (на 1 января 2019 года – 34,7 млн.; на 1 января 2018 года – 37,7 млн.; на 1 января 2017 года – 35,1 млн.; на 1 января 2016 года – 35,4 млн.) отмечается ухудшение показателей здоровья женщин (высокая частота эндометриоза, расстройства менструаций).

Помимо этого, в Российской Федерации реализуется система мер по профилактике искусственного прерывания беременности, отказов от новорожденных, медико-социальному сопровождению беременных женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации [5].

В субъектах Российской Федерации проводятся обучающие семинары для медицинских, социальных работников и психологов, организовано взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам профилактики абортот и отказов от новорожденных, осуществляется подготовка и распространение печатной продукции, демонстрация видеofilьмов и роликов, проводятся дни открытых дверей в женских консультациях и детских поликлиниках, круглые столы и тренинги, функционируют телефоны «горячей линии» по проблемам непланируемой беременности и последствий аборта, социальной защиты материнства, детства и семьи [24]. По информации органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, в настоящее время функционирует 385 центров медико-социальной поддержки беременных женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и более 1 тысячи кабинетов медико-социальной помощи, в которых ежегодно психологическую помощь получают более 170 тысяч женщин.

Определённого внимания стоит прошедшая относительно недавно, 21-23 июля 2020 года, конференция института Кеннана (Kennan Institute) на тему

«Статус женщин в российском обществе», непосредственно относящаяся к теме положения женщин в Российской Федерации, по итогам которой были сформированы выводы о положении женщин в той или иной сфере жизнедеятельности в России.

Одной из тем для обсуждения на данной конференции была «Семья, репродуктивные права и материнское здоровье». Данная дискуссия проходила на фоне символического юбилея: в 2020 году исполнилось сто лет с тех пор, как Советский Союз стал первой страной, узаконившей аборт. Это было сделано, чтобы продемонстрировать социалистическое равенство и дать женщинам возможность влиться в трудовые ресурсы страны.

В 1936 году снова был введен запрет на аборт, но в 1955 году произошла их повторная декриминализация – на этот раз для предотвращения смерти женщин от подпольных абортов, а не во имя женской автономии. В течение долгого времени аборт оставались главной формой контрацепции для советских женщин и в результате стали символизировать отсутствие выбора, поэтому в ранней постсоветской риторике лозунг «Против абортов» на самом деле означал «Против рутинных абортов», поскольку активисты продвигали контрацепцию и поддерживали планирование семьи [14].

В 1990-е годы эксперты и активисты достигли успеха в совершенствовании здравоохранения, обучении врачей и просвещении общественности. Им удалось снизить рискованное сексуальное поведение, улучшить медицинскую помощь для женщин и обеспечить 30%-е снижение абортов в пользу контрацепции.

Ситуация изменилась, когда в России произошел консервативный поворот, закончилось финансирование НКО и был принят ряд законодательных и административных мер для сокращения репродуктивного выбора. На сегодняшний день российские женщины сталкиваются с давлением «традиционных ценностей» и целым спектром других проблем: от медицинских рисков (повышение материнской и перинатальной смертности в отдаленных регионах, расширенное применение кесарева сечения, сокращение

доступа к медицинским абортам) до правозащитных проблем (нарушение прав беременных женщин в местах лишения свободы) и бедности (огромные долги по алиментам и недостаточная государственная поддержка матерей-одиночек).

Нельзя сформировать всеобъемлющее представление о проблемах женщин, не поместив эти проблемы в соответствующий национальный и исторический контекст. В российском случае это значит обратиться к опыту дореволюционной России, при этом понимая советскую специфику и постсоветскую трансформацию, а также сложный этнический и конфессиональный состав современного российского общества и особенности сегодняшней политической системы и режима.

## 2 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ЖЕНЩИН, ИМЕЮЩИХ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ

### 2.1 Понятие и характеристики социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей

Система социальной защиты в Российской Федерации играет весьма значимую роль как для различных сфер жизнедеятельности населения страны в целом, так и для конкретных категорий населения, которые особо остро нуждаются в поддержке и защите, в том числе и социальной, со стороны государства в частности [1]. Стоит начать с того, что существуют разные определения понятия социальная защита.

Например, согласно «Большой Российской энциклопедии» *социальная защита* – это государственная система мер помощи и поддержки граждан, пострадавших от социальных рисков или оказавшихся в трудной жизненной ситуации [47].

Также дадим другое определение социальной защиты, которое трактуется следующим образом: *социальная защита* – это определённая система мер, предпринимаемых государством, направленных на обеспечение и защиту конституционных прав человека и минимальных гарантий в независимости от возраста, пола и национальности [22].

По Роику В.Д. *социальная защита населения* – это система мер правового, социально-экономического и организационного характера, гарантируемая и реализуемая государством для обеспечения достойной жизни, то есть материальной обеспеченности на уровне стандартов современного развития общества и свободного развития человека [31].

Относительно понятия социальной защиты женщин, можно дать следующее его определение: *социальная защита женщин* представляет собой совокупность таких гарантий, описанных в Конституции Российской Федерации [16], как охрана труда работающих женщин в целом и охрана труда беременных женщин, охрана здоровья, государственная поддержка



материнства, отцовства и детства, а также государственных пособий и выплат в связи с рождением детей.

Основной смысл и назначение системы социальной защиты в том, чтобы с помощью различных средств (например, нормативно-правовых, экономических, социально-психологических, организационно-технических) осуществлять защиту и поддержку объективно нуждающихся в этом групп населения и отдельных граждан, проживающих на территории Российской Федерации.

На данном этапе развития системы социальной защиты населения в России характерны такие черты [9, 13], как:

1) целенаправленность усилий государства на всех уровнях (начиная от федерального и заканчивая муниципальным) по обеспечению здоровой социальной среды жизнедеятельности человека, а также созданию системы поддержки людей;

2) инициирование потенциала самопомощи человека или семьи, оказавшихся в трудной жизненной ситуации (основные усилия прилагает сам человек, государство лишь помогает);

3) предоставление социальной помощи отдельному человеку или группе лиц путем поддержки, консультирования, реабилитации, социального патронажа и использования других видов социальных услуг и технологий социальной работы;

4) организация социальной защиты населения преимущественно на началах социального обеспечения, неразвитость систем социального страхования и социальной самозащиты граждан;

5) множественность видов и форм социальных пособий, а также категорий их получателей;

6) преобладание уравнительного, безадресного порядка предоставления социальных пособий, основанного на категорийном подходе определения нуждающихся;

7) ведомственная разобщенность, параллелизм и дублирование выполнения сходных функций различными структурами, а также перекрестное финансирование и субсидирование социальных выплат из бюджетов различных уровней и типов;

8) отсутствие стройной, завершенной, управляемой по вертикали и горизонтали государственной системы социальной защиты населения на различных уровнях;

9) незавершенность правового разграничения полномочий органов государственной власти различного уровня в сфере социальной защиты населения, несбалансированность возложенных на них полномочий с их ресурсами [2];

10) недостаточность размеров социальных пособий в связи с социально-экономической обстановкой в стране, их ограниченная доступность и/или лишь частично удовлетворяемый спрос населения на социальные выплаты, а также несвоевременность их получения.

Формирование и развитие института социальной защиты происходит на основе создающейся законодательной и нормативно-правовой базы, творческого использования исторического опыта, под влиянием политической, социально-экономической, духовно-нравственной обстановки в обществе, а также существующих представлений о характере и формах социальной помощи и поддержки населения [9].

В качестве объекта социальной защиты могут выступать личность, группа, общество (рис. 3) [17].



Рисунок 3 – Объекты социальной защиты

Все они классифицируются по различным основаниям (рис. 4):

– по социально-демографическим (пол, возраст, семейное положение, наличие и количество детей и так далее);

- по профессионально-трудовым (работающие во вредных, опасных условиях труда, представители редких и уникальных профессий, граждане, имеющие особые трудовые заслуги и тому подобное);
- по территориально-географическим (граждане, проживающие в городской или сельской местности, в пределах города и его района или в другой области, в другой стране, на отдаленных территориях и так далее);
- по условиям и образу жизни (социально-одобряемый или неодобряемый образ жизни, неудовлетворительные или удовлетворительные условия проживания, место жительства, распорядок дня и так далее);
- по состоянию здоровья (абсолютно здоровые, относительно здоровые, больные, инвалиды по различным заболеваниям и отклонениям);
- по срокам и продолжительности осуществления социальной защиты (впервые обратившиеся в социальную службу, вторично обратившиеся за помощью и/или консультацией, длительно находящиеся на обслуживании и тому подобное);
- по формам и видам социальной защиты;
- по характеру предоставляемых социальных услуг населению (находящиеся на обслуживании в территориальном центре социальной помощи семье и детям, проживающие в доме-интернате, обратившиеся за консультативной помощью, так далее) [9].



Рисунок 4 – Основания для классификации объектов социальной защиты

В основе отнесения человека (социальной группы) к категории нуждающихся в социальной защите лежат следующие критерии [8], носящие как объективный, так и субъективный характер:

- нетрудоспособность (по возрасту, по инвалидности, прочее);
- объективный характер невозможности трудоспособного индивида обеспечить себе и находящимся на его иждивении необходимый прожиточный минимум (отсутствие второго трудоспособного члена семьи с детьми, уход за нетрудоспособным членом семьи и прочее);
- заслуги перед Отечеством (участие в военных действиях, в ликвидации последствий стихийных бедствий, техногенных катастроф и другое).

Под субъектами социальной защиты подразумеваются специалисты, органы, институты, осуществляющие и контролирующие процесс социальной защиты.

Их можно классифицировать следующим образом (рис. 5):

- по степени формальности (формальные, к которым относятся государственные органы и некоммерческие организации и неформальные – семья, друзья);
- по территориальному признаку (находящиеся в доступном или труднодоступном месте, социальные агентства по месту жительства, Управление социальной защитой города и района и тому подобное);
- по отраслевому признаку (социальные службы, находящиеся в подчинении различных министерств и ведомств);
- по подчиненности (уровень субъекта в иерархической системе управления – федеральном, региональном, муниципальном, локальном);
- по направлениям и видам социальной защиты (социально-правовая, социально-экономическая, медико-социальная и иная помощь и поддержка);
- по организационным формам (социальная защита, осуществляемая в различных учреждениях и социальных службах, общественных организациях и объединениях граждан);

- по типам клиентов (социальная защита различных категорий граждан – как отдельных индивидов, так и групп);
- по сфере деятельности (в социально-трудовой, социокультурной, общественно-политической, информационно-просветительской и так далее).



Рисунок 5 – Основания классификации субъектов социальной защиты

Существует несколько форм социальной защиты, к которым относятся:

- социальное обеспечение;
- социальная помощь;
- социальная поддержка;
- социальное страхование;
- социальные гарантии;
- социальное обслуживание;

о которых будет более подробно рассказано в пункте 2.2.

Социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей в России предоставляется в различных видах, например, в виде пособий на детей, определённых ограничениях в трудовой деятельности (сокращение рабочего дня и прочее), финансовая и иная государственная поддержка молодых семей с детьми [18].

Также на территории Российской Федерации предоставление социальной защиты регулируется Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской

Федерации» [45]. Система социальной защиты включает действие бюджетных и внебюджетных фондов на федеральном, региональном и местном уровнях.

Государственные внебюджетные фонды, которые обеспечивают социальную защиту в Российской Федерации, следующие:

- Пенсионный фонд Российской Федерации;
- Фонд социального страхования Российской Федерации;
- Фонд обязательного медицинского страхования.

Таким образом, социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей на территории Российской Федерации определяется характерными чертами, своими объектами и субъектами, которые определяются по различным классификационным основаниям.

## 2.2 Формы социальной защиты

Как уже было отмечено ранее, социальная защита представляет собой систему мер, направленных на поддержку граждан, пострадавших от социальных рисков или оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Социальная защита имеет несколько форм, к которым относятся (рис. 6):

- социальное обеспечение;
- социальная помощь;
- социальная поддержка;
- социальное страхование;
- социальные гарантии;
- социальное обслуживание [23].

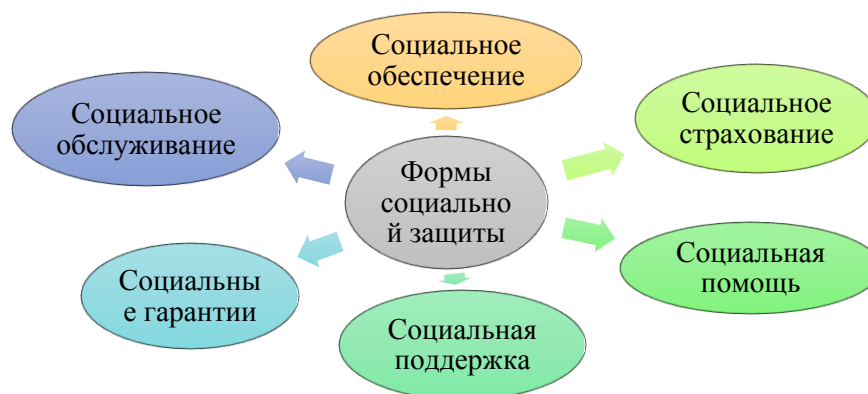


Рисунок 6 – Формы социальной защиты

Мы рассмотрим и дадим определение каждой из представленных форм социальной защиты, но более подробно опишем и рассмотрим социальное обеспечение и социальные гарантии.

*Социальное обеспечение* – представляет собой форму выражения социальной политики государства, направленную на материальное обеспечение определённой категории лиц из средств государственных фондов и бюджетов.

Другое определение *социального обеспечения* такое: *социальное обеспечение* – это форма распределения, гарантирующая гражданам при наступлении неблагоприятных ситуаций, государственную поддержку в виде пенсий, пособий и социальных услуг, система же социальной защиты выполняет превентивную функцию, которая не свойственна системе социального обеспечения [15].

Социальное обеспечение охватывается социальной защитой, которая позволяет реализовывать ее обеспечительную функцию, то есть в рамках социального обеспечения осуществляется защита от тех неблагоприятных ситуаций, которые уже реализованы [37].

Помимо вышеизложенного, стоит отметить также тот факт, что социальное обеспечение позволяет гражданам страны реализовать свое конституционное право на материальное обеспечение и социальное обслуживание в старости, в случае болезни, полной или частичной утраты трудоспособности, потери кормильца и в иных случаях, установленных законом, которое закреплено в Конституции Российской Федерации (принята 12.12.1993, последняя редакция от 01.07.2020) [44].

К числу важнейших специфических закономерностей социального обеспечения относятся [30]:

- дифференциация категорий, которые нуждаются во внешней помощи;
- адресность предоставляемых им социальных услуг;
- ориентация совокупного потенциала социума на поддержание, восстановление социальной активности населения;

– самореализация каждой отдельной личности, социальной группы осуществляется в определенным образом сформированном социальном пространстве.

К основным *видам* социального обеспечения [39] относятся:

- 1) пенсионное обеспечение;
- 2) систему пособий;
- 3) систему льгот нуждающимся категориям населения (инвалидам, ветеранам и другим);
- 4) систему профессионального обучения, трудоустройства и протезно-ортопедической помощи инвалидам;
- 5) социально-бытовое обеспечение престарелых, инвалидов и лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.

*Социальная помощь* – это предоставление малоимущим семьям или малоимущим одиноко проживающим гражданам за счет средств соответствующих бюджетов системы Российской Федерации социальных пособий, субсидий, компенсаций, жизненно необходимых товаров [28].

Существуют следующие виды социальной помощи (рис. 7): социальное пособие, субсидия малоимущим гражданам, компенсация.

- 1) Социальное пособие – это предоставление на безвозмездной основе конкретной денежной суммы лицам за счёт средств из бюджета;
- 2) Субсидия – это оплата материальных благ, имеющих целевое назначение и предоставляемых гражданам;
- 3) Компенсация – данный вид социальной помощи направлен на возмещение расходов, осуществляемых определёнными категориями лиц [12].

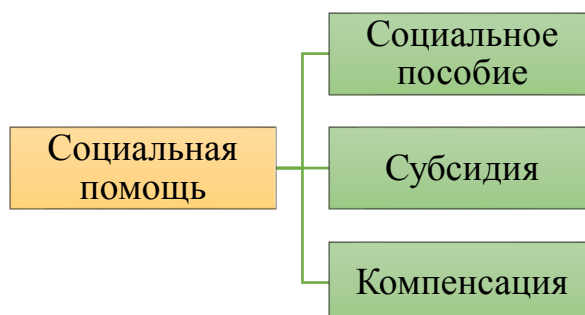


Рисунок 7 – Виды социальной помощи



*Социальная поддержка* – понимается как осуществление мер по предоставлению помощи лицам (семьям), имеющим доход не ниже прожиточного минимума, но нуждающимся в дополнительной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией [53].

Согласно «Большой Российской энциклопедии» *социальная поддержка* – это комплекс мер по сохранению, усилению жизнеспособности гражданина или его семьи, оказание содействия в обеспечении нормальной жизнедеятельности [36].

Социальная поддержка оказывается в двух видах: материальная (например, денежные выплаты) и натуральная (например, продукты питания или одежда) (рис. 8).

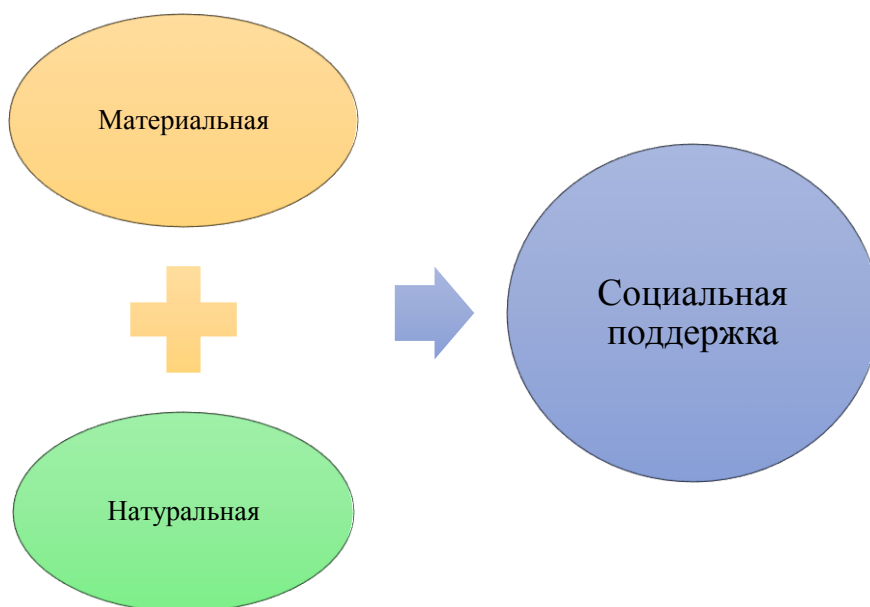


Рисунок 8 – Виды социальной поддержки

*Социальное страхование* – система мер по созданию особых денежных фондов, формируемых за счет страховых взносов предприятий, организаций, граждан и государственных средств, направляемых на материальное обеспечение нуждающихся лиц, а также выплаты сумм возмещения имущественного и иного ущерба.

Государственное социальное страхование в Российской Федерации осуществляется органами законодательной и исполнительной власти, деятельность которых заключается в формировании государственного бюджета

и его расходов. То есть, все пособия и льготы, которые предназначены для населения, устанавливаются законодательными и нормативными актами.

Социальное страхование финансируется за счет обособленного финансового источника (внебюджетные социальные фонды), которые образуются преимущественно за счет страховых взносов. Также социальное страхование оказывается в следующих формах: государственное, коллективное и смешанное [22].

*Социальное обслуживание* представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание также основывается на следующих принципах:

- адресность;
- доступность;
- добровольность;
- гуманность;
- приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним, пожилым людям и инвалидам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- конфиденциальность;
- профилактическая направленность;
- соблюдение прав человека и гражданина;
- преемственность всех видов социального обслуживания [4, 13].

*Социальные гарантии* – представляют собой средства, способы и условия, с помощью которых обеспечиваются условия жизнедеятельности в области социально-экономических и социально-политических прав членов общества.

Также можно дать другое определение социальных гарантий.

Согласно «Социологическому справочнику» *социальные гарантии* – это система социально-экономических и правовых средств, обеспечивающих условия жизнедеятельности членов общества, социальных групп, реализацию их интересов, разнообразных связей и отношений, функционирование и развитие общественной системы в целом [35].

Основные *социальные гарантии* – это минимальные денежные выплаты, получение которых гарантировано населению государством в случаях, предусмотренных соответствующими законодательными и нормативными правовыми актами.

К ним относятся минимальные размеры оплаты труда, стипендий, пособий и другие [49].

Минимальный уровень социальной защиты в Российской Федерации предусматривает, как минимум, следующие четыре социальные гарантии, установленные на национальном уровне:

- 1) доступ к базовым медицинским услугам, в том числе по охране материнства;
- 2) базовые гарантии дохода на детей, обеспечивающие доступ к питанию, образованию, уходу и любым другим необходимым товарам и услугам;
- 3) базовые гарантии дохода для лиц экономически активного возраста, не способных получать достаточный доход, в том числе при болезни, безработице, беременности и инвалидности;
- 4) базовые гарантии дохода для лиц престарелого возраста [51].

Таким образом, существует семь основных форм социальной защиты, к которым относятся социальное обеспечение, социальная помощь, социальная поддержка, социальное страхование, социальные гарантии и социальное обслуживание.

Исходя из общего положения данной главы и опираясь на совокупность всех ранее вышперечисленных и упомянутых фактов в пунктах 2.1 и 2.2, можно сделать вывод о том, что социальная защита в целом как система

определяется как система мер, предпринимаемых государством, направленных на обеспечение и защиту конституционных прав человека и минимальных гарантий в независимости от возраста, пола и национальности.

Также социальная защита имеет свои объекты и субъекты, и помимо этого социальной защите как системе присущи определённые и характерные для неё черты (например, одна из черт – множественность видов и форм социальных пособий, а также категорий их получателей).

### 3 ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ЖЕНЩИН, ИМЕЮЩИХ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ В ГКУ АО «БЛАГОВЕЩЕНСКОЕ УСЗН»

#### 3.1 Анализ деятельности по социальной защите женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»

С целью изучения социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в государственном казённом учреждении Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по городу Благовещенск и Благовещенскому району, автором было проведено два исследования посредством таких методов, как анализ документов [3, 19] (Приложение А, Б) и метод анкетного опроса [20, 21] (Приложение В, Г).

Рассмотрим результаты первого исследования (Приложение А, Б), в котором был использован такой метод эмпирического исследования, как анализ документов.

*Объектом* исследования являлись документы различного вида, а именно отчётная документация учреждения, сайт учреждения, страница в социальной сети Instagram, а также действующее на федеральном и региональном уровнях законодательство Российской Федерации (Приложение Б).

*Предмет* исследования: социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

В Государственном казённом учреждении Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по городу Благовещенск и Благовещенскому району осуществляются различные меры социальной поддержки для семей с детьми в виде выплат и пособий на детей, например, такие как:

- единовременное пособие при рождении ребенка неработающим гражданам;
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет неработающим гражданам;

- единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности, уволенным в связи с ликвидацией организации;
- единовременное и ежемесячное пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
- региональный материнский капитал на улучшение жилищных условий семьям, родившим (усыновившим) третьего или последующего ребенка;
- региональный материнский семейный капитал (PMCK) при рождении второго ребенка, рожденного с первого января 2019 года;
- пособие на ребенка;
- ежемесячная денежная выплата кормящим матерям и беременным женщинам;
- ежемесячная денежная выплата на детей первых трех лет жизни;
- единовременная денежная выплата при рождении первого ребенка, рожденного с 01.01.2019 года;
- ежемесячная денежная выплата в связи с рождением первого ребенка;
- ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- меры социальной поддержки многодетным семьям, куда входят:
  - а) ежемесячная социальная выплата по оплате коммунальных услуг членам многодетных семей;
  - б) ежегодная денежная выплата на приобретение комплекта детской одежды и (или) обуви на детей школьников из многодетных семей;
  - в) освобождение от платы за лекарства, приобретаемые по рецептам врачей, для детей в возрасте до 6 лет из многодетных семей;
  - г) бесплатный проезд детей школьников из многодетных семей на период учебного года;

д) оплата стоимости питания для детей школьников из многодетных семей.

Также стоит заметить, что некоторые из ранее действительных мер больше не предоставляются и (или) заменены на более подходящие к нынешней социально-экономической ситуации на территории Российской Федерации.

Например, ежемесячная денежная выплата в связи с рождением первого ребенка была введена лишь в 2018-м году Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2017 N 418-ФЗ «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей» (последняя редакция) [46].

За последние несколько лет по каждой из мер социальной поддержки, представленных выше, в государственное казённое учреждение Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» [52] были обращения от граждан как в форме личного обращения в учреждение, так и через Многофункциональный центр (МФЦ) и Портал Госуслуг (ПГУ).

Более подробно с данными о количестве обращений от граждан, а также за какими мерами социальной поддержки были обращения, можно ознакомиться в таблице в Приложении Д.

Исходя из данных таблицы, представленной в Приложении Д («Таблица меры социальной поддержки, предоставляемые в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» за период с 2017-го по 2020-й год»), можно сказать, что по некоторым из предоставляемых мер поддержки видна, например, заметная динамика роста числа получателей мер социальной поддержки, а по некоторым динамика снижений.

Также анализируя данные предыдущих лет, в частности 2019-го и 2020-го годов, можно заметить, что количество получателей мер социальной поддержки возросло на 28%.

По большей части это связано с внедрением нового вида выплат на детей от трёх до семи лет включительно, которая начала выплачиваться только лишь в прошлом, 2020-м, году.

Рассмотрим результаты второго исследования, которое проводилось в форме анкетного опроса (Приложение В).

Организация исследования осуществлялась поэтапно, а именно было три основных этапа (рис. 9):

1) *первый этап* – подготовительный, который содержал разработку программы социологического исследования, сопутствующего инструментария и решения организационных вопросов;

2) *второй этап* – основной, который включал в себя собственно проведение исследования посредством сплошного опроса;

3) *третий этап* – заключительный, куда входила обработка полученных данных, представление их в графическом виде, подведение итогов и формулировка выводов по проведённому опросу.



Рисунок 9 – Этапы организации для проведения социологического исследования

*Объектом* исследования выступали специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по городу Благовещенск и Благовещенскому району.

В свою очередь, *предметом* исследования являлось мнение специалистов о социальной защите, осуществляемой в отношении женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

В ходе анкетного опроса нами были опрошены специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», в количестве 25 человек.

Использованная в ходе исследования анкета состояла из трёх тематических блоков вопросов, к которым относятся: вопросы, о формах



социальной защиты, используемых в учреждении; вопросы о характеристике основных получателей мер социальной поддержки (пол, количество детей), в данном случае женщин, имеющих несовершеннолетних детей, и видах пособий, за которыми они чаще обращаются; вопросы о возможных возникающих проблемах у специалистов при работе с такой категорией, как женщины, имеющие несовершеннолетних детей.

Проанализируем результаты ответов респондентов на основные вопросы анкеты. Начнём с вопросов, о формах социальной защиты, используемых в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» в целом и в отделе социальной поддержки семей с детьми в частности.

На вопрос о том, какие формы социальной защиты используются в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» в целом, 100% опрошенных выбрали три варианта ответа – «социальная поддержка», «социальная помощь» и «социальное обеспечение».

На вопрос же о том, какая форма социальной защиты наиболее чаще используется именно при работе отдела социальной поддержки семей с детьми более 92% отдали предпочтение вариантам ответа «социальная поддержка» и «социальное обеспечение» и более 80% выбрали вариант ответа «социальная помощь».

Суммарно более 80% выбрали все три варианта ответа.

Проанализируем ответы респондентов на вопросы о характеристике основных получателей мер социальной поддержки и их информированности о различных пособиях и выплатах, а также вопросы о видах пособий, за которыми чаще обращаются в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

На вопрос о том, кто чаще обращается в отдел за предоставлением услуг, то 100% опрошенных выбрали вариант ответа «чаще женщины». Также на вопрос о том, от семей с каким количеством детей чаще происходят обращения, то 92% опрошенных выбрали вариант «от семей, где один-двое детей» и 7,6% выбрали ещё вариант «от семей, где три и более детей».

Из чего можно сделать вывод, что большее количество обращений в отдел социальной поддержки семей с детьми исходит от семей, где от одного до двух детей.

На вопрос о том, за какими пособиями и выплатами граждане обращаются чаще – за теми, что зависят от дохода семьи или за теми, которые не зависят от дохода семьи – 64% ответили, что за пособиями, которые зависят от уровня доходов семьи, 24% выбрали вариант ответа «одинаковое количество обращений» и 12% ответили, что за пособиями, которые не зависят от уровня доходов семьи (рис. 10).

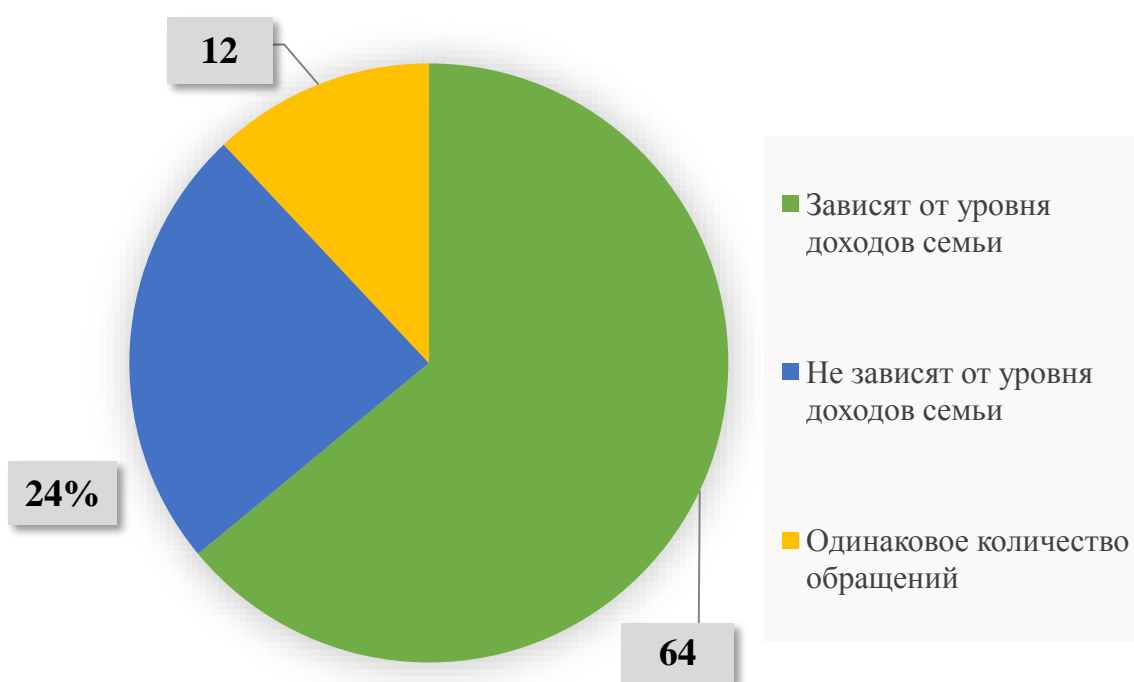


Рисунок 10 – Обращения граждан за пособиями, зависящих от уровня доходов семьи

На вопрос о том, насколько информированы обращающиеся в отдел социальной поддержки семей с детьми граждане, абсолютное большинство опрошиваемых (92%) выбрали вариант ответа «полностью информированы» и лишь 8% выбрали вариант ответа «информированы, но лишь поверхностно».

На вопрос о том, за какими пособиями и/или выплатами чаще всего происходят обращения от граждан, 100% выбрали 9 из 10 предложенных вариантов ответа, к которым относятся:

- региональный материнский капитал на улучшение жилищных условий семьям, родившим (усыновившим) третьего или последующего ребенка;

- региональный материнский семейный капитал (РМСК) при рождении второго ребенка, рожденного с первого января 2019 года;

- единовременное пособие при рождении ребенка;

- ежемесячное пособие по уходу за ребенком;

- единовременная денежная выплата при рождении первого ребенка;

- ежемесячная денежная выплата в связи с рождением первого ребенка;

- региональная социальная поддержка (пособие на ребёнка, ЕДВ беременным женщинам, кормящим матерям до трёх лет);

- ежемесячная денежная выплата на третьего и последующего рожденного (усыновленного) ребенка до достижения им возраста трех лет;

- ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;

и 44% из этого же числа опрошенных выбрали ещё один вариант ответа – единовременное и/или ежемесячное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.

На вопрос о том, достаточно ли разработана законодательная база в сфере социальной поддержки семей с детьми, 24% опрошиваемых ответили, что «да, достаточно», 68% выбрали вариант ответа «да, но возникают вопросы при предоставлении услуг или консультаций», 8% выбрали вариант ответа «нет, недостаточно» и никто из респондентов не выбрал ответ «нет, законодательную базу необходимо подкорректировать» (рис. 11).

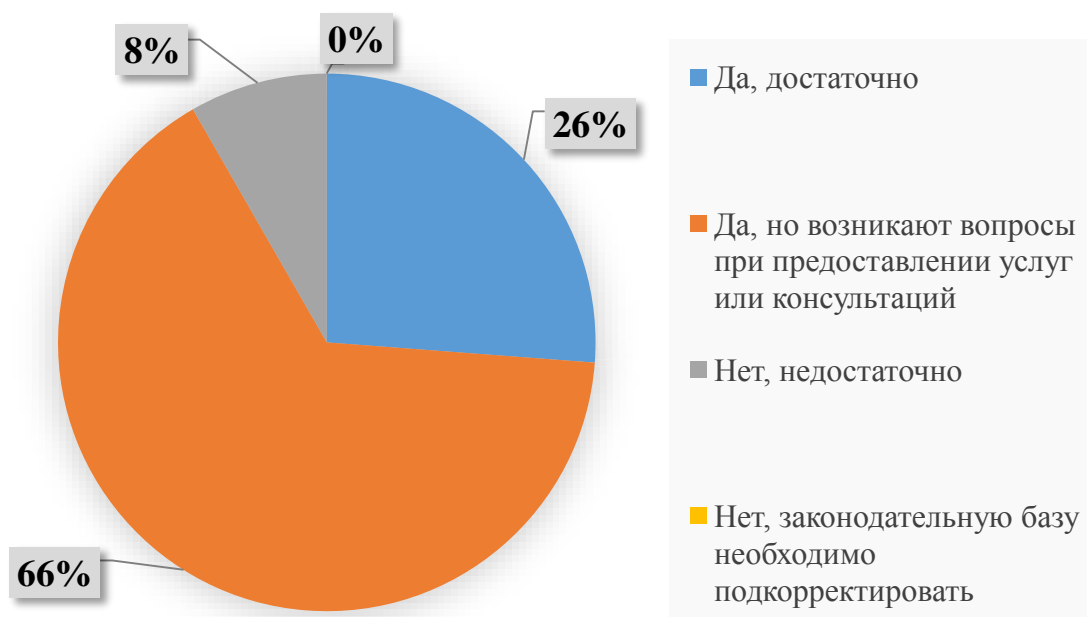


Рисунок 11 – Достаточно ли, по мнению специалистов, разработана законодательная база в сфере социальной поддержки семей с детьми

Рассмотрим более подробно результаты ответов на последний блок вопросов о возможных возникающих проблемах у специалистов при работе с такой категорией, как женщины, имеющие несовершеннолетних детей.

На вопрос о том, сколько примерно в день поступает звонков по «Горячей линии» в отдел социальной поддержки семей с детьми, среднее число, полученное по данным респондентов, составило приблизительно 400 звонков в день (колебания в пределах от 350-ти до 450-ти звонков в день).

На вопрос о том, какие требования к работникам отдела, как специалистам, выдвигаются при консультировании граждан очно и/или по телефону «Горячей линии» были получены следующие данные: более половины опрошиваемых (56%) выбрали вариант «знание действующего законодательства на федеральном уровне», половина опрошиваемых (52%) выбрали варианты «знание действующего законодательства на региональном уровне» и «тактичность» и 100% опрошиваемых выбрали вариант «умение чётко и понятным для обращающегося гражданина языком донести суть запрашиваемой информации».

На вопрос о том, сталкивались ли специалисты с агрессивным поведением со стороны обращающихся в отдел граждан, 24% респондентов

ответили положительно и 76%, большинство опрошиваемых, дали отрицательный ответ. Данные по ответу на вопрос даны схематично на рисунке (рис. 12) ниже:

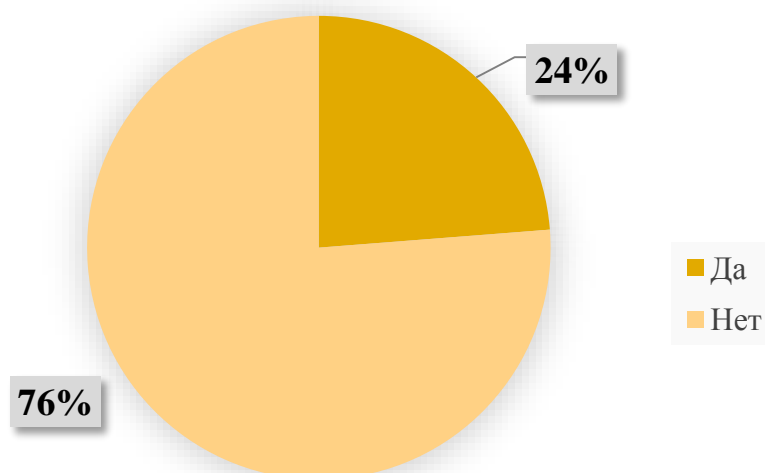


Рисунок 12 – Сталкивались ли специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми с агрессией со стороны обращающихся в учреждение граждан при консультировании очно и/или по телефону «Горячей линии»

Далее анализируются результаты ответов тех респондентов (6 человек), кто положительно ответил на вопрос о том, сталкивались ли они с агрессией со стороны обращающихся граждан. На вопрос о том, часто ли работники отдела сталкивались с агрессией со стороны граждан, 66,6% выбрали вариант ответа «очень часто», 16,6% респондентов выбрали вариант ответа «часто» и более 16% опрошиваемых выбрали вариант «редко».

На вопрос о том, как удобнее получать заявления от граждан, большинство (25 человек) респондентов (80%) ответило, что онлайн (через Портал Госуслуги); 8% выбрало ответ «при приёме в самом учреждении» и у 12% были затруднения при ответе на данный вопрос.

На вопрос о том, было бы специалистам отдела получать большую часть заявлений от граждан через портал Госуслуги, абсолютное большинство (88%) респондентов выбрали вариант «да, было бы очень удобно», 8% было бы не совсем удобно и лишь 4% дали отрицательный ответ (рис. 13).

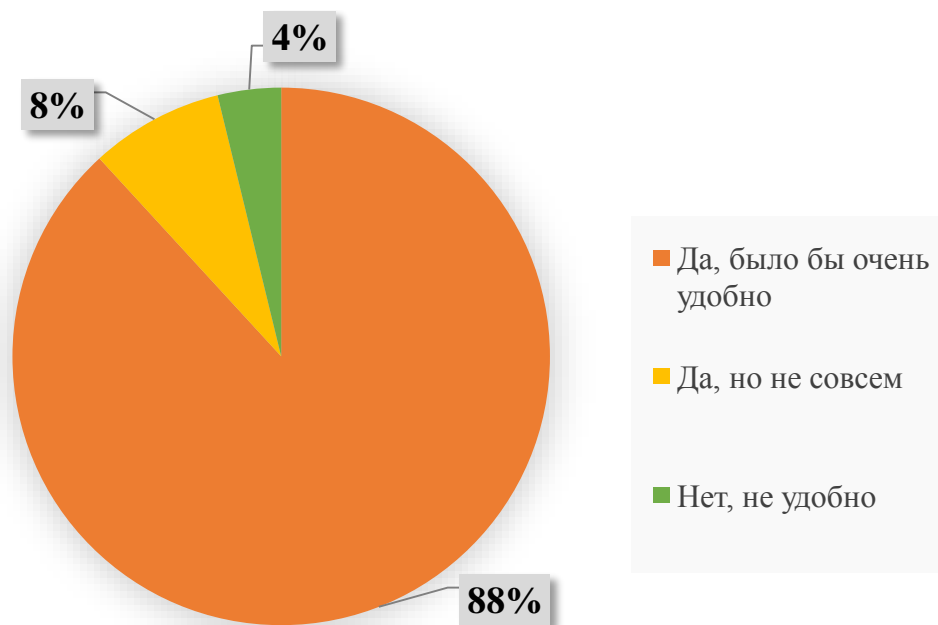


Рисунок 13 – Насколько удобно работникам отдела получать заявления от граждан через портал Госуслуги

На вопрос о том, чем бы был удобен портал Госуслуги для специалистов отдела, если бы заявления граждан поступали оттуда, 100% респондентов выбрали вариант ответа «простота получения заявлений», 88% выбрали вариант ответа «простота в обработке поданных заявлений» и 60% респондентов выбрали «минимизация очных контактов с гражданами ввиду сложной эпидемиологической обстановки».

Рассмотрим ответы на вопросы анкеты, которые находятся в разделе «паспортичка» – то есть, основная информация об опрашиваемом, к которой относится: стаж работы в социальной сфере, возраст и уровень образования, тем самым дав характеристику работникам отдела социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Охарактеризуем работников отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», которая была составлена на основе ответов на вопросы паспортички анкеты (Приложение Г).

Возрастной диапазон работников отдела составляет от 24-х до 35-ти лет (60%). Ещё 28% работников отдела находятся в возрасте от 36-ти до 45-ти лет и всего лишь 8% составляют работники в возрасте от 18-ти до 23-х лет (рис. 14).

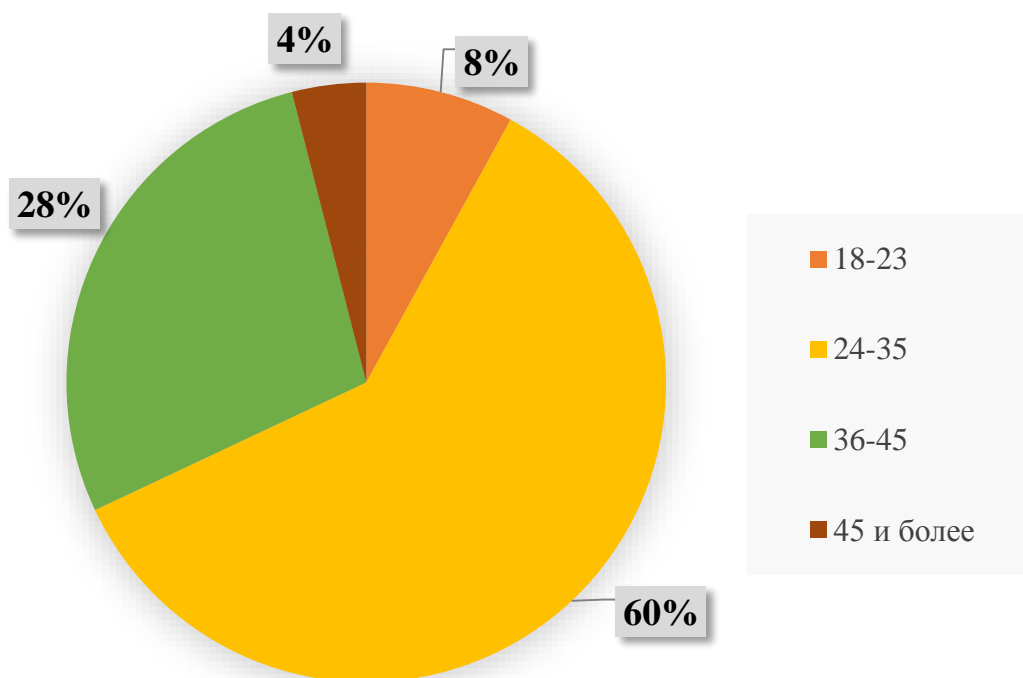


Рисунок 14 – Возраст сотрудников отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»

Касаясь стажа работников отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», то 32% работают в отделе меньше года, ещё 32% работников отдела на данный момент имеют стаж работы в социальной сфере от одного года до пяти лет, 20% имеют стаж от 6-ти до 10-ти лет и 16% имеют стаж от 11-ти лет и более. Более наглядно данные ответа на вопрос можно увидеть на рисунке (рис. 15) ниже:

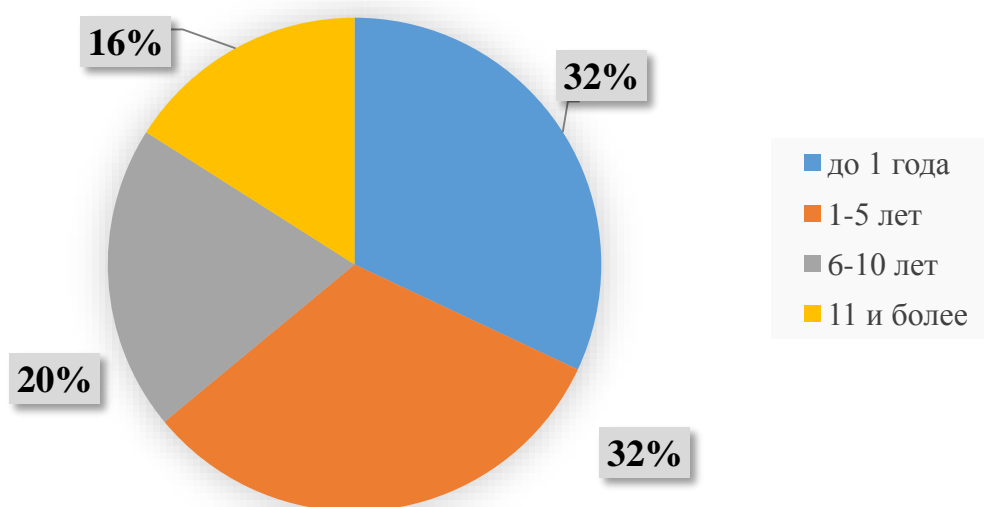


Рисунок 15 – Стаж в социальной сфере работников отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»

Уровень образования у всех работников отдела (100%) один – высшее.

Таким образом, по результатам проведённого исследования можно сделать следующие выводы:

– во-первых, основными формами социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, используемыми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» являются социальная поддержка, социальная помощь и социальное обеспечение;

– во-вторых, обращающиеся в отдел социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» граждане – это женщины репродуктивного возраста, которые имеют одного и более детей, но чаще имеющие от одного до трёх детей;

– в-третьих, граждане, обращающиеся в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», по словам специалистов, чаще обращаются в Управление уже будучи информированными по поводу выплат и пособий им полагающихся, а также чаще граждане подают заявления на выплаты, которые зависят от уровня доходов семьи.

Кроме того, можно выделить проблемные моменты в деятельности государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по городу Благовещенск и Благовещенскому району, а именно:

1) сотрудники отдела социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» получают большое количество звонков в день на «Горячую линию» учреждения (в среднем около 400 звонков в день). В связи с этим нагрузка на работников учреждения в целом и работников отдела социальной поддержки семей с детьми в частности весьма высока и требует определённых затрат в эмоционально-психологическом и физическом плане;

2) по мнению специалистов отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», для них было бы удобнее получать заявления от граждан онлайн, в частности, через портал Госуслуги, так как это упрощает процесс получения и обработки заявлений специалистами, а также



минимизирует количество очных контактов с гражданами ввиду сложной эпидемиологической ситуации;

3) для самих получателей мер социальной поддержки, обращающихся в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», было бы проще отслеживание статуса их заявлений на меры социальной поддержки при помощи «Личного кабинета».

### **3.3 Рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»**

На основе анализа результатов проведённых исследований, автором были предложены рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по городу Благовещенск и Благовещенскому району:

1) в связи с тем, что нагрузка на «Горячую линию» учреждения в целом довольно большая и женщинам, у которых имеются несовершеннолетние дети, весьма проблематично дозвониться до учреждения, а также учитывая то, что на поступающие в учреждение звонки отвечает большая часть специалистов, что, как следствие, отвлекает их от основной работы, в связи с этим было бы целесообразно создание call-центра ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (Приложение Е) в количестве трёх штатных единиц работников, которые занимались бы непосредственно работой с «Горячей линией» учреждения, то есть, информированием граждан по всем интересующим их вопросам, в частности женщин, имеющих несовершеннолетних детей, которые в силу обстоятельств (например, декретный отпуск) не могут самостоятельно посетить Управление и задать интересующие их вопросы лично, которые касаются выплат, осуществляемых ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», например о сроках назначения выплат, их размерах и прочее;

2) так как специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» большое количество заявлений принимают непосредственно в учреждении, что весьма затратно по времени, рекомендуется внести соответствующие разделы на Портале Госуслуги, которые касаются регионального материнского (семейного) капитала (РМСК) для семей,

родивших (усыновивших) второго ребёнка и материнского семейного капитала, где будет дана вся основная информация, характеризующая данные меры социальной поддержки и возможность подачи заявления на них же через Портал Госуслуг (Приложение Ж), так как это сэкономит время и женщинам, у которых имеются несовершеннолетние дети, и работникам учреждения, а также упростит процесс подачи заявлений гражданами, в виду их жизненных обстоятельств (нет возможности лично прийти написать заявление и (или) подать необходимый пакет документов) и обработки этих заявлений специалистами учреждения и отдела социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» в частности;

3) для упрощения процесса подачи заявлений от граждан, в частности от женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в учреждение, как и для обращающихся в Управление граждан, так и для работников ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», была бы целесообразна возможность создания «Личного кабинета» на базе сайта Управления (Приложение З), где обращающиеся в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» женщины, имеющие несовершеннолетних детей, могли бы самостоятельно получать и отслеживать информацию из базы учреждения по выплатам, а именно где бы отображалась следующая информация:

- дата назначения выплаты;
- срок назначения (с какого числа);
- размер выплаты;
- периодичность выплаты (ежемесячная или единовременная);
- дата окончания выплаты и другое.

«Личный кабинет» помог бы снизить нагрузку на «Горячую линию» учреждения, так как часть вопросов, поступающих на неё, касаются непосредственно дат назначений выплат, их размеров и так далее. В связи с чем создание «Личного кабинета» существенно сделало бы процесс информирования граждан работниками ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» более лёгким и доступным для получателей мер социальной поддержки, в

частности женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в виду их новых жизненных обстоятельств (появление ребёнка в семье и, как следствие, часто отсутствует возможность лично посетить Управление).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность такой темы, как социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей, на современном этапе в российском обществе весьма заметна, так как как показывают различные исследования в данной области, в частности, исследования Росстата, по количеству обращений в различные социальные службы заметно явное преобладание со стороны женского населения в целом и со стороны женщин, имеющих несовершеннолетних детей в частности.

В процессе написания выпускной квалификационной работы была достигнута её цель – исследована социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району, а также предложены рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

В ходе данной работы были охарактеризованы женщины, имеющие несовершеннолетних детей, которые в большинстве случаев являются женщинами репродуктивного возраста (от 15 до 45-ти лет) и отличаются психоэмоциональным состоянием в связи с рождением ребёнком и новым статусом в обществе; описано положение женщин в современной России; даны определения и характеристика понятию социальная защита, которая представляет собой систему мер, направленных на поддержку граждан, пострадавших от социальных рисков или оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также её формам (социальное обеспечение, социальные гарантии, социальное обслуживание, социальное страхование, социальная помощь и социальная поддержка).

Также проведён анализ социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» и выявлены наиболее значимые проблемы в сфере социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

Проведённое исследование позволило проанализировать состояние социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» и на основе полученных и проанализированных данных разработать рекомендации по оптимизации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».

Таким образом, в ходе подготовки и написания выпускной квалификационной работы была достигнута поставленная цель, решены поставленные задачи и разработаны рекомендации.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Анбрехт, Т.А. Социальная защита отдельных категорий граждан : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.А. Анбрехт. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 285 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06509-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474277> (дата обращения: 29.05.2021).

2 Бахромова, Д.Б. Теоретические аспекты совершенствования социальной защиты населения / Д.Б. Бахромова // Бюллетень науки и практики. – 2018. – № 8. – С. 251-256. – ISSN 2414-2948. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/308518> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3 Бондаренко, В.Ф. Социологическое исследование. Назначение, программа, организация : учебное пособие / В.Ф. Бондаренко. – Москва : Московский гуманитарный университет, 2008. – 87 с. – ISBN 978-5-98079-409-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/8621.html> (дата обращения: 19.05.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

4 Воронцова, М.В. Социальная защита и социальное обслуживание населения : учебник для вузов / М.В. Воронцова, В.Е. Макаров ; под редакцией М. В. Воронцовой. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 330 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13497-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476944> (дата обращения: 29.05.2021).

5 Гагарина, А.Е. Проблема социальной защиты материнства и детства в современных условиях / А.Е. Гагарина // Психологическое сопровождение детей с особыми образовательными потребностями в условиях общеобразовательного учреждения. – 2014. – № 1. – С. 20-30. – ISSN 9999-5376. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL:

<https://e.lanbook.com/journal/issue/294132> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

6 Газета.Ру [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 06.05.2021. Режим доступа: [https://www.gazeta.ru/lifestyle/style/2019/08/a\\_12601801.shtml](https://www.gazeta.ru/lifestyle/style/2019/08/a_12601801.shtml)

7 Гендерология и гендерные исследования в социальной работе : учебное пособие / составитель В.В. Ситникова. – Благовещенск : АмГУ, 2018. – 131 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/156534> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

8 Гончаренко, О.Н. Социальная защита населения в условиях рынка : учебник / О.Н. Гончаренко, С.Н. Семенкова. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 210 с. – ISBN 978-5-4497-0721-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99094.html> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99094>

9 Еремеева, Т.С. Организация системы социальной защиты населения : сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

10 Закон Амурской области от 19.01.2005 № 411-ОЗ «Об адресной социальной помощи» (с изменениями на 07.06.2013 года). – URL: <http://docs.cntd.ru/document/961700029>

11 Закон Амурской области от 11.07.2014 № 388-ОЗ «О социальной поддержке граждан, имеющих детей» (с изменениями на 06.03.2020 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/326138217>

12 Замараева, З.П. Социальная защита и социальное обслуживание населения : учебник для бакалавров / З.П. Замараева. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2018. – 174 с. – ISBN 978-5-394-03042-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85707.html> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

13 Занина, О.В. Современные принципы социальной защиты населения / О.В. Занина // Научный результат. Серия: Экономические исследования. – 2015. – № 2. – С. 54-61. – ISSN 2409-1634. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/295232> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

14 Исследование современных проблем общества в контексте задач социальной работы и социальной безопасности: сборник научных статей студентов и преподавателей. Вып.6 : сборник научных трудов / составитель Н. В. Цихончик. – Архангельск : САФУ, 2018. – 650 с. – ISBN 978-5-00122-428-0. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/161791> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

15 Кадомцева, С.В. Экономические основы системы социальной защиты / С.В. Кадомцева. – М., 1997. – С. 12-13.

16 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). – 26.04.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc-LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc-LAW_28399/)

17 Кравченко, Е.Ю. Теоретические подходы к решению проблем социальной защиты населения / Е.Ю. Кравченко // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2014. – № 4. – С. 204-208. – ISSN 2223-5639. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/294873> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

18 Мартынова, Т.Н. Современное состояние и перспективы развития системы социальной защиты семьи : учебное пособие / Т.Н. Мартынова. – Кемерово : КемГУ, 2009. – 83 с. – ISBN 978-5-8353-0975-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL:



<https://e.lanbook.com/book/30-051> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

19 Мартынова, Т.Н. Социальное проектирование в сфере социальной защиты населения : учебное пособие / Т.Н. Мартынова, Н.И. Морозова. – Кемерово : КемГУ, 2009. – 43 с. – ISBN 978-5-8353-0977-1. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/30052> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

20 Новикова, С.С. Социологические и психологические методы исследований в социальной работе : учебное пособие для высшей школы / Новикова С.С., Соловьев А.В.. – Москва : Академический Проект, 2014. – 496 с. – ISBN 978-5-8291-2554-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/69672.html> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

21 Оганян, К.М. Методология и методы социологического исследования : учебник для вузов / К.М. Оганян. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 299 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09590-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470678> (дата обращения: 29.05.2021).

22 Павлова, И.В. Система социальной защиты в экономике России. – Москва.: Институт экономики и антикризисного управления, 2012. – № 7. – С. 84-88.

23 Практические основы социальной защиты населения : учебное пособие / О.А. Бахчиева, И.В. Кислова, С.В. Савенкова, С.Л. Савченко. – Санкт-Петербург : Лань, 2019. – 292 с. – ISBN 978-5-8114-3649-1. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/119644> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

24 Практические аспекты организации социальной защиты и социального обслуживания семей и детей : учебно-методическое пособие / составители О.А. Данковцев [и др.]. – Липецк : Липецкий ГПУ, 2017. – 49 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/111931> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

25 Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 № 1075 (ред. от 21.05.2020) «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021). – 17.05.2021. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_170018/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_170018/)

26 Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 (ред. от 28.07.2020) «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021). – 12.05.2021. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_45158/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45158/)

27 Постановление правительства Амурской области от 28 июня 2012 г. N 338 «Об утверждении порядка предоставления ежемесячной денежной выплаты семьям, родившим (усыновившим) третьего или последующего ребенка, до достижения им возраста трех лет и Порядка учета доходов при расчете среднедушевого дохода семьи в целях определения ее нуждаемости в социальной поддержке». – 23.05.2021. Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/961722907>

28 Правовые аспекты социальной работы : учебник / Е. О. Аквазба, В. П. Богданова, Е. Ю. Леонова, Н. И. Скок. – Тюмень : ТюмГНГУ, 2016. – 193 с. – ISBN 978-5-9961-1238-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/88563> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

29 Радостева, А.Г. Личностные различия женщин в зависимости от наличия или отсутствия детей // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 5-

3. – С. 604-607; URL: <http://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=33927>  
(дата обращения: 03.05.2021)

30 Расковалов, А.А., Социально-экономические механизмы социальной защиты населения / А.А. Расковалов // Наука и школа. – 2013. – № 1. – С. 180-182. – ISSN 1819-463X. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/289370> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

31 Роик, В.Д. Организация работы органов и учреждений социальной защиты населения, органов пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР) : учебное пособие для среднего профессионального образования / В.Д. Роик. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 155 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14142-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/467875> (дата обращения: 29.05.2021).

32 Рыбак, Е.В. Социальная работа с молодой семьей в обществе риска : учебное пособие / Е.В. Рыбак ; Под редакцией А.Б. Федуловой. – Архангельск : САФУ, 2016. – 225 с. – ISBN 978-5-261-01187-3. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/161696> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

33 СловариЭнциклопедии.Ру [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 13.03.2021. – Режим доступа: [http://endic.ru/enc\\_sex/Zhenschina-285.html](http://endic.ru/enc_sex/Zhenschina-285.html)

34 СловариЭнциклопедии.Ру [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 13.03.2021. – Режим доступа: <http://endic.ru/ozhegov/ZHenschina-8283.html>

35 Социальные гарантии//Социологический справочник / Волович В. И. и др. - Киев: Политиздат Украины, 1990. – 380с. – ISBN 5-319-00559-8

36 Социальная поддержка / Воронин Ю.В. // Большая российская энциклопедия : [в 35 т.] / гл. ред. Ю. С. Осипов. – М. : Большая российская энциклопедия, 2004-2017.

37 Старцева, С.В. Система и понятие социального обеспечения. – Самара.: Самарский государственный экономический университет, 2018. – № 12-2. – С. 144-147.

38 Технология социальной работы с семьей и детьми : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Приступа [и др.] ; под редакцией Е. Н. Приступы. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 465 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04437-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472124> (дата обращения: 29.05.2021).

39 Шульга, А.А. Социально-правовая и законодательная основы социальной работы с семьей и детьми: организация защиты детей : учебное пособие для среднего профессионального образования / А.А. Шульга. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10820-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456154> (дата обращения: 29.05.2021).

40 Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (последняя редакция). – 14.05.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_6659/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6659/)

41 Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (последняя редакция). – 10.05.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/)

42 Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (последняя редакция). – 06.05.2021. – URL: [http://www.con-sultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_23735/](http://www.con-sultant.ru/document/cons_doc_LAW_23735/)

43 Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи» (редакция от 01.01.2021 года, с изменениями на 24.04.2020 года). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_41647/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_41647/)

44 Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании

утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (последняя редакция). – 23.04.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_49025/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_49025/)

45 Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». – 27.04.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/)

46 Федеральный закон от 28.12.2017 № 418-ФЗ «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей» (последняя редакция). – 13.05.2021. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_286470/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286470/)

47 Bigenc.Ru : Большая Российская Энциклопедия [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 26.04.2021. Режим доступа: <https://bigenc.ru/economics/text/3639163>

48 Kessler, Suzanne J., and Wendy McKenna. Gender: An Ethnomethodological Approach. – University of Chicago Press, 1978. – ISBN 9780226432069

49 Rosstat.Gov.Ru : Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 29.04.2021. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Социальные%20гарантии.html>

50 Rosstat.Gov.Ru : Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 28.04.2021. Режим доступа: [https://gks.ru/bgd/regl/b20\\_111/Main.htm](https://gks.ru/bgd/regl/b20_111/Main.htm)

51 Social Protection Floor. International Labour Office. [Online] 6 November 2016. /secsoc/areas-of-work/policy-development-and-applied-research/social-protection-floor/lang--en/index.htm.

52 UsznBlag.Amurobl.Ru : ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»  
[Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 18.05.2021. Режим доступа:  
<https://www.uszn-blag.amurobl.ru/>

53 Wikipedia.Org [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – 21.04.2021.  
Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Социальная\\_защита\\_в\\_Рос-  
сийской\\_Федерации](https://ru.wikipedia.org/wiki/Социальная_защита_в_Российской_Федерации)

ПРИЛОЖЕНИЕ А  
Программа социологического исследования (анализ документов)

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки: 39.03.02 – Социальная работа

**ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

на тему: социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей в  
ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (анализ документов)

Исполнитель  
студентка группы 761-об

Е.Д. Лапа

Руководитель  
канд. пед. наук, доцент

Н.М. Полевая

Благовещенск 2021

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### Методологический раздел

#### **1. Формулировка проблемы, определение объекта и предмета исследования**

Актуальность данной темы обосновывается тем, что на территории Российской Федерации в численном соотношении преобладает женское население. По данным Росстат на первое января 2020 года численность женщин составила 78625521 млн человек (54%), а мужчин, в свою очередь, 68123069 млн человек (46%), что в процентном соотношении составляет на 8% меньше, чем женщин.

Данные показатели говорят о том, что, следовательно, и обращений в социальные учреждения исходят, по большей части, со стороны женского населения. В связи с чем социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей является одним из актуальных направлений в социальной сфере.

Также стоит отметить, что по данным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации за последние десять лет существенно сократилось количество женщин репродуктивного возраста, что побудило государство стимулировать рождаемость в Российской Федерации посредством различных выплат и пособий на детей.

*Объект исследования:* являлись отчётная документация учреждения, сайт учреждения, страница в социальной сети Instagram, а также действующее на федеральном и региональном уровнях законодательство Российской Федерации.

*Предмет исследования:* социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

#### **2. Определение цели и постановка задач исследования**

*Цель исследования:* проанализировать документацию федерального, регионального и внутреннего значения учреждения, которым руководствуется



## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» при работе с женщинами, имеющими несовершеннолетних детей.

*Задачи исследования:*

1) Ознакомиться и проанализировать основное федеральное и региональное законодательство в области социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»;

2) Изучить иную документацию, которой руководствуется ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» при организации социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей;

3) Выявить основной перечень нормативно-правовых актов в области социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»;

4) Сформулировать выводы относительно федерального и регионального законодательства, а также иной документации, которой руководствуется государственное бюджетное учреждение Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» при оказании социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

### **3. Уточнение и интерпретация основных понятий**

1) Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация в виде текста, звукозаписи или изображения с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.

2) Документация – это совокупность документов.

3) Женщина – лицо, противоположное мужчине по полу; взрослая, в отличие от девочки, девушки.

4) Закон (право) – законодательным органом государственной власти, регулирует определённые общественные отношения. В широком смысле под законом понимается любой нормативно-правовой акт, действующий в рамках конкретной правовой системы.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

- 5) Законодательство – издание законов; а также свод законов.
- 6) Защита – гарантия безопасности от чего-либо кому-либо или ряд действий и мероприятий по осуществлению этой гарантии.
- 7) Категория населения – в демографии общая характеристика совокупности жителей какого-либо населенного пункта или территории в зависимости от их связи с этим населенным пунктом.
- 8) Малолетний ребёнок/дети (в правовом и законодательном смысле) – ребёнок в возрасте от нуля до четырнадцати лет.
- 9) Несовершеннолетний ребёнок/дети (в правовом и законодательном смысле) – ребёнок в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет.
- 10) Организация – целевой процесс, деятельность по созданию или усовершенствованию взаимосвязей между частями и элементами с целью внесения упорядоченности в процессы и повышения их эффективности
- 11) Ребёнок (дети) – человек от рождения до окончания пубертатного периода.
- 12) Региональное законодательство – это совокупность законов и иных нормативных правовых актов субъекта (субъектов) Российской Федерации.
- 13) Социальная защита – система мер, направленных на поддержку граждан, пострадавших от социальных рисков или оказавшихся в трудной жизненной ситуации.
- 14) Социальная защита населения – это определённая система мер, предпринимаемых государством, направленных на обеспечение и защиту конституционных прав человека и минимальных гарантий в независимости от возраста, пола и национальности.
- 15) Специалист – работник, выполнение обязанностей которого предусматривает наличие начального, среднего или высшего профессионального (специального) образования или хороших практических знаний и/или практического опыта в какой-либо сфере.

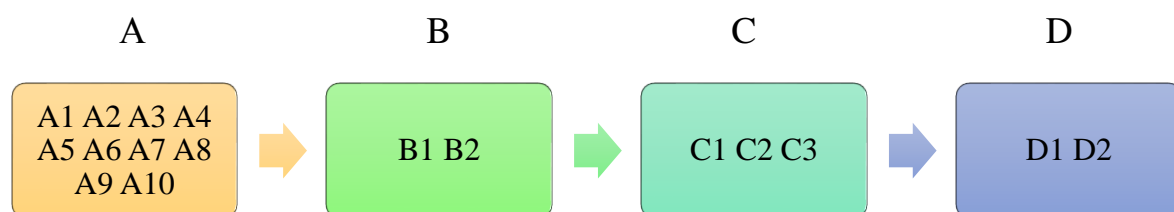
## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

16) Сфера деятельности – вид работ и услуг, предусмотренных уставом организации, предприятия.

17) Федеральный закон – закон, установленный федеральными законодательными органами федеративного государства.

### 4. Факторная и структурная операционализация

#### *Факторная операционализация*



А – структурные подразделения учреждения:

А1 – отдел социальных выплат отдельным категориям граждан

А2 – отдел субсидий

А3 – отдел предоставления мер социальной поддержки

А4 – отдел адресной социальной помощи населению

А5 – отдел социальной поддержки семей с детьми

А6 – отдел предоставления социальных гарантий и услуг

А7 – информационно-аналитический отдел

А8 – организационный отдел

А9 – административно-хозяйственный отдел

А10 – отдел бухгалтерского учёта

В – законодательство:

В1 – федеральное

В2 – региональное

С – внутренняя документация:

С1 – устав учреждения

С2 – правила внутреннего трудового распорядка

С3 – отчёты о деятельности учреждения

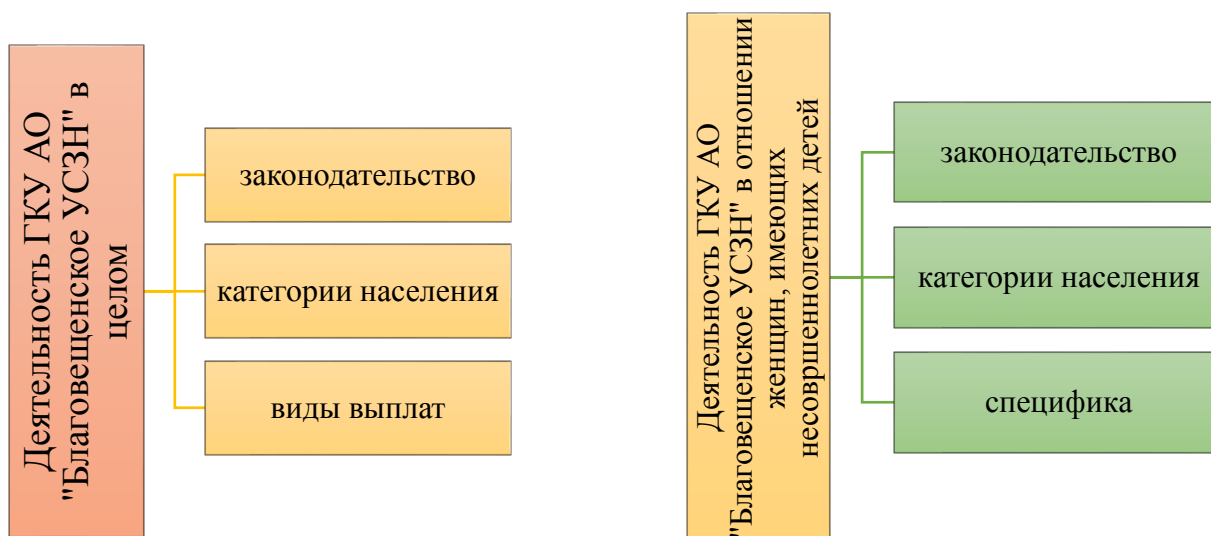
## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

D – иные источники информации:

D1 – сайт учреждения

D2 – Instagram-страница

### *Структурная операционализация*



### **5. Развёртывание рабочей гипотезы**

При осуществлении своей деятельности Государственное казённое учреждение Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» руководствуется законодательными и иными нормативно-правовыми актами, в частности, приоритетным является законодательство федерального уровня, действующего на территории всей Российской Федерации.

Помимо основной документации, в которую входит федеральное и региональное законодательство, ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» также использует и сторонние источники информирования населения о положенных ему выплатах, например, у «Благовещенского УСЗН» имеется свой официальный сайт и страница в социальной сети Instagram. Также Управление подстраивается под федеральное законодательство и выплачивает новые виды пособий и выплат, которые вводятся на территории Российской Федерации.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Процедурный раздел

**6. Принципиальный (стратегический) план исследования**

<i>Этапы</i>	<i>Сроки проведения</i>	<i>Содержание</i>	<i>Ожидаемые результаты</i>
Подготовительный	С 21 апреля 2021 года по 25 апреля 2021 года	– поиск необходимых нормативно-правовых актов регионального и федерального назначения Российской Федерации; – систематизация и структуризация нормативно-правовых актов и иной документации, необходимой для данного исследования.	Получение чёткой структуры нормативно-правовых актов федерального и регионального значения, а также иной документации, необходимой для исследования.
Основной	С 26 апреля 2021 года по 13 мая 2021 года	– анализ имеющийся документации учреждения; – анализ имеющихся и действующих на данный момент нормативно-правовых актов регионального и федерального значения Российской Федерации.	Анализ всей необходимой документации, включая федеральные и региональные законодательные акты, которыми руководствуется центр «Доброта» при осуществлении своей деятельности.
Завершающий	С 14 мая 2021 года по 21 мая 2021 года	подведение итогов анализа нормативно-правовых актов федерального и регионального значения Российской Федерации и иной документации.	Получение логического завершения программы исследования с использованием полученных ранее данных.

## **7. Обоснование системы единиц наблюдения**

Генеральную совокупность составляют документы, содержащие сведения об основах социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей, а также федеральное и региональное законодательство, уставная документация, отчёты о деятельности учреждения, сайт учреждения и страница в социальной сети Instagram, где отражена основная информация, необходимая для осуществления данного исследования в количестве 18 источников.

При осуществлении данного исследования была использована следующая документация:

- четыре федеральных закона Российской Федерации;
- два постановления Правительства Российской Федерации;
- один приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;
- один закон Амурской области;
- одно постановление Правительства Амурской области;
- два административных регламента Амурской области;
- устав учреждения;
- четыре отчёта о деятельности учреждения (за период с 2017-го по 2020-й год);
- сайт учреждения;
- страница в социальной сети Instagram.

В целом для анализа деятельности было использовано 18 различных источников документации, так как они наиболее точно и полно отражают все основные сферы деятельности Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по г. Благовещенск и Благовещенскому району.

**8. набросок основных процедур сбора и анализа исходных данных**

В данном исследовании будет использован один из методов социологического исследования, такой как анализ документов, так как он наиболее точно сможет отразить необходимую информацию по исследованию.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б Инструментарий

Инструментарий к программе исследования на тему: социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (анализ документов).

Перечень нормативно-правовых актов и иной документации, использованных при анализе социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»:

- 1) Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 2) Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (с изменениями на 08.06.2020 года);
- 3) Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (с изменениями на 20.12.2020 года);
- 4) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 19.12.2020 года, с изменениями на 08.12.2020 года);
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. N 1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. N 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;
- 7) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 декабря 2009 г. N 1012н «Об утверждении порядка и условий назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющих детей» (ОТМЕНЁН?);
- 8) Закон Амурской области от 11.07.2014 № 388-ОЗ «О социальной поддержке граждан, имеющих детей» (с изменениями на 06.03.2020 года);



## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

9) Постановление правительства Амурской области от 28 июня 2012 г. N 338 «Об утверждении порядка предоставления ежемесячной денежной выплаты семьям, родившим (усыновившим) третьего или последующего ребёнка, до достижения им возраста трёх лет и порядка учёта доходов при расчёте среднедушевого дохода семьи в целях определения её нуждаемости в социальной поддержке»;

10) Административный регламент министерства социальной защиты населения Амурской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление социальных выплат семьям, имеющим детей» (утвержден приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 15.10.2020 № 536);

11) Административный регламент министерства социальной защиты населения Амурской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление социальных выплат семьям, имеющим детей» (утвержден приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 03.08.2020 № 406);

12) Устав Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по г. Благовещенск и Благовещенскому району;

13) Отчёт о деятельности учреждения за 2017 год;

14) Отчёт о деятельности учреждения за 2018 год;

15) Отчёт о деятельности учреждения за 2019 год;

16) Отчёт о деятельности учреждения за 2020 год;

17) Официальный сайт учреждения Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения» по г. Благовещенск и Благовещенскому району;

18) Официальная страница в социальной сети Instagram Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Управление социальной защиты населения» по г. Благовещенск и  
Благовещенскому району.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Программа социологического исследования (анкета для сотрудников)

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки: 39.03.02 – Социальная работа

### **ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

на тему: анализ социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» по г. Благовещенск и Благовещенскому району (анкета для сотрудников)

Исполнитель  
студентка группы 761-об

Е.Д. Лапа

Руководитель  
канд. пед. наук, доцент

Н.М. Полевая

Благовещенск 2021

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Методологический раздел

#### **1. Формулировка проблемы, определение объекта и предмета исследования**

Актуальность данной темы обосновывается тем, что на территории Российской Федерации в численном соотношении преобладает женское население. По данным Росстат на первое января 2020 года численность женщин составила 78625521 млн человек (54%), а мужчин, в свою очередь, 68123069 млн человек (46%), что в процентном соотношении составляет на 8% меньше, чем женщин. Данные показатели говорят о том, что, следовательно, и обращений в социальные учреждения исходят, по большей части, со стороны женского населения. В связи с чем социальная защита женщин, имеющих несовершеннолетних детей является одним из актуальных направлений в социальной сфере. Также стоит отметить, что по данным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации за последние десять лет существенно сократилось количество женщин репродуктивного возраста, что побудило государство стимулировать рождаемость в Российской Федерации посредством различных выплат и пособий на детей.

*Объект исследования:* специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми Государственного казённого учреждения Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения».

*Предмет исследования:* мнение специалистов о социальной защите, осуществляемой в отношении женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

#### **2. Определение цели и постановка задач исследования**

*Цель исследования:* анализ социальной защиты женщин, имеющих несовершеннолетних детей.

*Задачи исследования:* 1) Проанализировать формы социальной защиты, посредством которых оказываются услуги гражданам при обращении в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

2) Охарактеризовать основных получателей мер социальной поддержки, в данном случае женщин, имеющих несовершеннолетних детей, которые обращаются в отдел социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», а также определить основные виды выплат и пособий, за которыми они обращаются;

3) Выявить и определить спектр проблем, которые возникают у специалистов отдела социальной поддержки семей с детьми ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» при работе с женщинами, имеющими несовершеннолетних детей.

### **3. Уточнение и интерпретация основных понятий**

1) Женщина – лицо, противоположное мужчине по полу; взрослая, в отличие от девочки, девушки.

2) Закон (право) – законодательным органом государственной власти, регулирует определённые общественные отношения. В широком смысле под законом понимается любой нормативно-правовой акт, действующий в рамках конкретной правовой системы.

3) Законодательство – издание законов; а также свод законов.

4) Защита – гарантия безопасности от чего-либо кому-либо или ряд действий и мероприятий по осуществлению этой гарантии.

5) Категория населения – в демографии общая характеристика совокупности жителей какого-либо населенного пункта или территории в зависимости от их связи с этим населенным пунктом.

6) Малолетний ребёнок/дети (в правовом и законодательном смысле) – ребёнок в возрасте от нуля до четырнадцати лет.

7) Несовершеннолетний ребёнок/дети (в правовом и законодательном смысле) – ребёнок в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет.

8) Организация – деятельность по усовершенствованию взаимосвязей между частями с целью упорядоченности и повышения их эффективности.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

9) Отдел – подразделение учреждения, предприятия или учреждение, входящее в состав какой-нибудь организации.

10) Проблема – сложный вопрос, задача, требующие разрешения, исследования.

11) Проблематика – совокупность проблем.

12) Ребёнок (дети) – человек от рождения до окончания пубертатного периода.

13) Региональное законодательство – это совокупность законов и иных нормативных правовых актов субъекта (субъектов) Российской Федерации.

14) Социальная защита – система мер, направленных на поддержку граждан, пострадавших от социальных рисков или оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

15) Социальная защита населения – это определённая система мер, предпринимаемых государством, направленных на обеспечение и защиту конституционных прав человека и минимальных гарантий в независимости от возраста, пола и национальности.

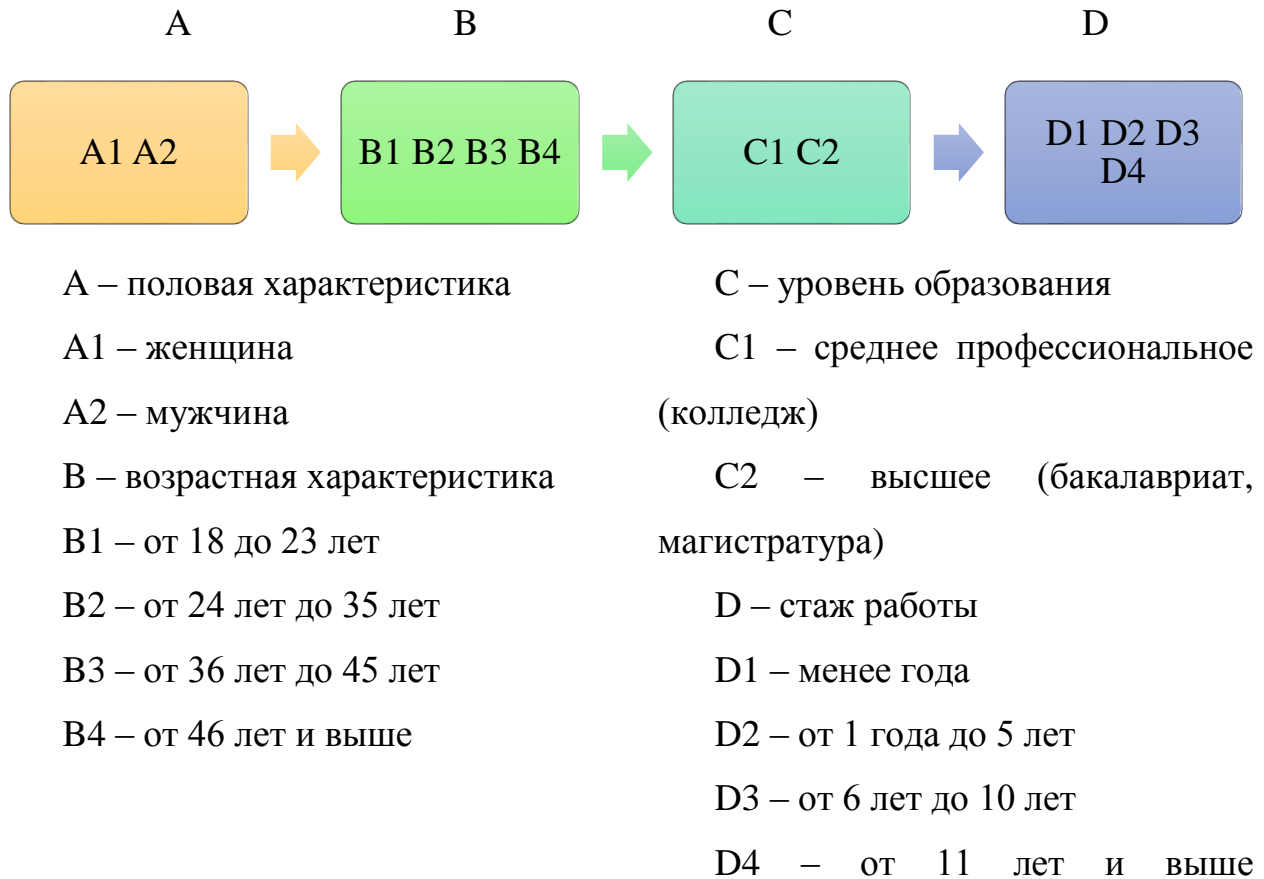
16) Специалист – работник, выполнение обязанностей которого предусматривает наличие начального, среднего или высшего профессионального (специального) образования или хороших практических знаний и/или практического опыта в какой-либо сфере.

17) Сфера деятельности – вид работ и услуг, предусмотренных уставом организации, предприятия.

18) Федеральный закон – закон, установленный федеральными законодательными органами федеративного государства.

#### 4. Факторная и структурная операционализация

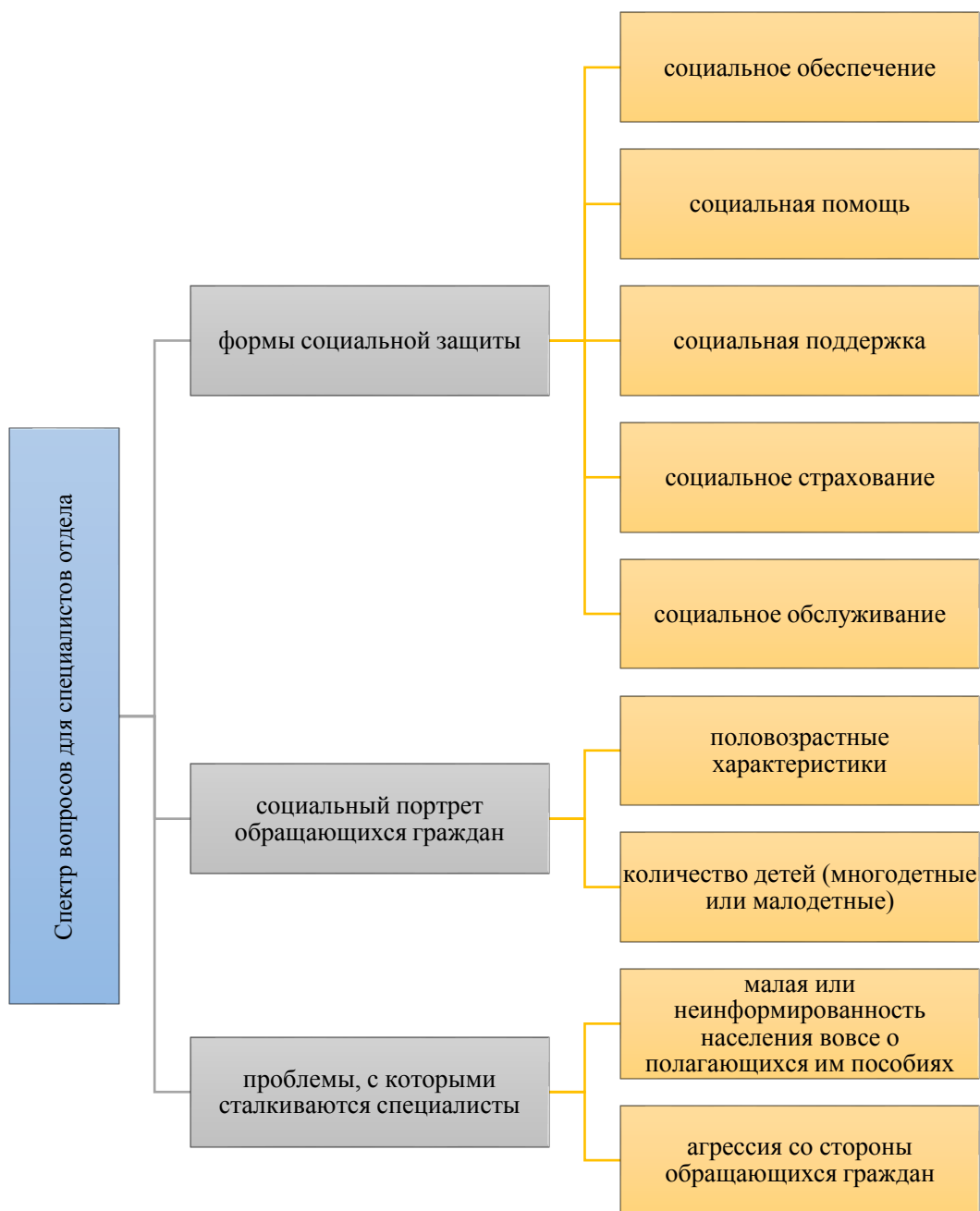
##### *Факторная операционализация*



##### *Структурная операционализация*



## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В





### **5. Развёртывание рабочей гипотезы**

При консультировании граждан в окнах приёма в учреждении ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» и при консультировании по телефону «Горячей линии» специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми сталкиваются с полной или частичной не информированностью граждан о положенных им пособиях или информированностью, но лишь в общих чертах, из-за чего часто специалисты отдела социальной поддержки семей с детьми не всегда сразу понимают, по какому именно поводу человек просит оказать ему консультацию.

Также специалистам отдела социальной поддержки семей с детьми было бы удобнее принимать заявления от граждан онлайн, через сайт Учреждения или через портал Госуслуг, так как это сокращает время на принятие и обработку заявлений от граждан, и, соответственно, упрощает процедуру вынесения решения по заявлению, так как гражданам не нужно никуда ходить и узнавать о статусе поданного заявления на какую-либо выплату или пособие самостоятельно, а они смогут лично отслеживать процесс обработки заявления на сайте через личный кабинет.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

### Процедурный раздел

#### 6. Принципиальный (стратегический) план исследования

<i>Этапы</i>	<i>Сроки проведения</i>	<i>Содержание</i>
Подготовительный	С 26 апреля 2021 года по 9 мая 2021 года	– Подготовка вопросов по программе исследования для составления анкеты.
Основной	С 10 мая 2021 года по 16 мая 2021 года	– Составление анкеты из перечня вопросов, необходимых для данного исследования; – Проведение самого анкетирования среди специалистов отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».
Завершающий	С 17 мая 2021 года по 21 мая 2021 года	– Выбраковка анкет; – Анализ и систематизация полученных данных по исследованию.

#### 7. Обоснование системы единиц наблюдения

Для получения данных, необходимых для исследования, необходимо опросить всех сотрудников отдела социальной поддержки семей с детьми в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН», составляющих генеральную совокупность 26 человек.

В данном исследовании будет использоваться один из методов сбора первичной информации – анкетирование. В связи с небольшой генеральной совокупностью целесообразно проводить сплошной анкетный опрос.

#### 8. набросок основных процедур сбора и анализа исходных данных

В данном исследовании будет использоваться один из методов сбора первичной информации – опрос в форме анкетирования. В связи с небольшим числом респондентов, целесообразнее проводить сплошной анкетный опрос.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Данный метод социологического исследования обладает следующими положительными характеристиками:

- 1) Метод анкетирования позволяет привлечь к исследованию значительное количество людей, при минимальном влиянии анкетёра на респондента;
- 2) Даже при самом большом объёме данный метод сбора информации является наиболее экономически выгодным и социально-простым;
- 3) Содержит в себе такую характеристику, как быстрота сбора данных, независимо от их количества;
- 4) При анонимном анкетировании можно получить более достоверные ответы респондентов;
- 5) Возможность осуществления компьютерной обработки полученной информации;
- 6) Применение метода анкетирования позволяет проверить гипотезы, а также провести вторичный и сравнительный анализы полученных результатов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Анкета

*Уважаемый респондент!*

*Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы данной анкеты.*

*Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите один или несколько вариантов ответа, наиболее отвечающих Вашему мнению. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно, так как для нас важно мнение каждого из вас. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо.*

*Анонимность гарантируется.*

**1) На ваш взгляд, какие формы социальной защиты используются в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»? (Выберите один или несколько вариантов ответа)**

- а) социальное обеспечение;
- б) социальная поддержка;
- в) социальное страхование;
- г) социальная помощь;
- д) социальное обслуживание.

**2) Какая форма социальной защиты, по вашему мнению, наиболее чаще используется при работе отдела социальной поддержки семей с детьми? (Выберите один или несколько вариантов ответа)**

- а) социальная помощь;
- б) социальное обеспечение;
- в) социальная поддержка.

**3) За предоставлением услуг в ваш отдел, по Вашему мнению, чаще обращаются (выберите один вариант ответа):**

- а) чаще женщины;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

б) чаще мужчины;

в) одинаковое количество обращений от обоих полов.

**4) Как Вы считаете, большее количество обращений исходит от (выберите один вариант ответа):**

а) семей, где один-двое детей;

б) семей, где трое и более детей.

**5) По Вашему мнению, чаще граждане обращаются за пособиями, которые (выберите один вариант ответа):**

а) зависят от уровня доходов семьи;

б) не зависят от уровня доходов семьи;

в) одинаковое количество обращений;

г) затрудняюсь ответить.

**6) На Ваш взгляд, насколько информированы о полагающимся им пособиях/выплатах граждане, которые обращаются в ваш отдел? (Выберите один вариант ответа)**

а) полностью информированы;

б) информированы, но лишь поверхностно;

в) не информированы вовсе;

г) затрудняюсь ответить.

**7) Как Вы считаете, за какими пособиями/выплатами чаще всего происходят обращения от граждан? (Выберите один или несколько вариантов ответа)**

а) Региональный материнский капитал в связи с рождением третьего и последующего ребенка;

б) Региональный материнский (семейный) капитал в связи с рождением второго ребенка;

в) Единовременное пособие при рождении ребенка;

г) Ежемесячное пособие по уходу за ребенком;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

- д) Единовременная денежная выплата в связи с рождением первого ребенка;
- е) Ежемесячная выплата в связи с рождением первого ребенка;
- ж) Региональная социальная поддержка (пособие на ребенка; ЕДВ беременным женщинам, кормящим матерям и детям до трех лет);
- з) Ежемесячная денежная выплата семьям, родившим третьего или последующего ребенка;
- и) Ежемесячная денежная выплата на ребёнка в возрасте от 3 до 7 лет;
- к) Единовременное/ежемесячное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.

**8) По Вашему мнению, достаточно ли разработана законодательная база в сфере социальной поддержке семей с детьми (выберите один вариант ответа):**

- а) да, достаточно;
- б) да, но возникают вопросы при предоставлении услуг или консультаций;
- в) нет, недостаточно;
- г) нет, законодательную базу необходимо подкорректировать.

**9) Укажите, пожалуйста, сколько примерно, на Ваш взгляд, поступает звонков в день по «Горячей линии»: \_\_\_\_\_ (напишите число)**

**10) Какие необходимые требования выдвигаются к Вам как специалисту, когда Вы консультируете граждан очно или по телефону «Горячей линии»? (Выберите один или несколько вариантов ответа)**

- а) знание действующего законодательства на федеральном уровне;
- б) знание действующего законодательства на региональном уровне;
- в) тактичность;
- г) умение чётко и понятным для обращающегося гражданина языком донести суть запрашиваемой информации.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

**11) Сталкивались ли Вы с агрессивным поведением со стороны граждан при очном консультировании или консультировании по телефону?**

**(Выберите один вариант ответа)**

- а) да, сталкивалась(-ся);
- б) нет, не сталкивалась(-ся).

**12) Если Ваш ответ в предыдущем вопросе был положительным, то как часто Вы сталкивались с агрессией со стороны обращающихся к вам граждан (выберите один вариант ответа):**

- а) очень часто;
- б) часто;
- в) редко.

**13) По Вашему мнению, как удобнее получать заявления от граждан? (Выберите один вариант ответа)**

- а) при приёме в самом учреждении;
- б) онлайн (через ПГУ);
- в) затрудняюсь ответить.

**14) Было бы Вам, как специалисту, удобно получать большую часть заявлений от граждан через портал Госуслуг? (Выберите один вариант ответа)**

- а) да, было бы очень удобно;
- б) да, но не совсем;
- в) нет, не удобно.

**15) Чем для Вас, как для специалиста, был бы удобен портал Госуслуг, если бы граждане подавали большую часть заявлений на различные пособия и выплаты через него? (Выберите один или несколько вариантов ответа)**

- а) простота получения заявления;
- б) простота в обработке поданных заявлений;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

в) минимизация очных контактов с гражданами ввиду сложной эпидемиологической обстановки;

г) затрудняюсь ответить;

д) не вижу плюсов для себя как для специалиста.

*Пожалуйста, заполните некоторые данные о себе.*

**Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

**Ваш стаж:** \_\_\_\_\_

**Ваш уровень образования:** \_\_\_\_\_

**Ваша должность:** \_\_\_\_\_



**ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

Таблица меры социальной поддержки, предоставляемые в ГКУ АО  
«Благовещенское УСЗН» за период с 2017-го по 2020-й год

<b>№</b>	<b>Мера социальной поддержки</b>	<b>2017 год</b>	<b>2018 год</b>	<b>2019 год</b>	<b>2020 год</b>
		<b>кол-во человек</b>	<b>кол-во человек</b>	<b>кол-во человек</b>	<b>кол-во человек</b>
1	Единовременное пособие при рождении ребенка неработающим гражданам	698	607	569	477
2	Ежемесячное пособие по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет неработающим гражданам	2 755	2453	1360	2084
3	Единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности, уволенным в связи с ликвидацией организации	1	0	–	–
4	Пособие по беременности и родам женщинам, уволенным в связи с ликвидацией организации	1	0	–	–
5	Единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	6	5	3	2
6	Ежемесячное пособие на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	20	16	12	14
7	Региональный материнский капитал на улучшение жилищных условий семьям, родившим (усыновившим) третьего или последующего ребенка	50	13	7	41
8	Региональный материнский семейный капитал (РМСК) при рождении второго ребенка, рожденного с 01.01.2019 года	–	–	223	440
9	Пособие на ребенка	13 458	12 142	11015	12347
10	Ежемесячная денежная выплата кормящим матерям	2 343	1 919	1656	1587

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

11	Ежемесячная денежная выплата на детей первых трех лет жизни	5 098	4 662	3759	3880
12	Ежемесячная денежная выплата беременным женщинам	259	204	200	189
13	Ежемесячная денежная выплата на третьего и последующего рожденного (усыновленного) ребенка до достижения им возраста трех лет	1 060	1 153	1161	1133
14	Единовременная денежная выплата при рождении первого ребенка, рожденного с 01.01.2019 года	–	–	994	986
15	Ежемесячная денежная выплата в связи с рождением первого ребенка	–	583	1480	1171
16	Ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно	–	–	–	7138
17	Меры социальной поддержки многодетным семьям (количество семей), в том числе:	1 622	1 622	1770	1990
а)	Ежемесячная социальная выплата по оплате коммунальных услуг членам многодетных семей	5 996	6 144	6 086	5061
б)	Ежегодная денежная выплата на приобретение комплекта детской одежды и (или) обуви на детей школьников из многодетных семей	2812	2 836	3 014	3238
в)	Освобождение от платы за лекарства, приобретаемые по рецептам врачей, для детей в возрасте до 6 лет из многодетных семей	1 517	1 475	2013	2307
г)	Бесплатный проезд детей школьников из многодетных семей на период учебного года	2566	2293	2310	2629
д)	Оплата стоимости питания для детей школьников из многодетных семей	3167	3300	3256	3060

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е**  
**Положение о работе call-центра в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»**

*Должностная инструкция оператора Call-центра в государственном казённом учреждении Амурской области «Благовещенское Управление социальной защиты населения»*

**I. Общие положения**

1. Оператор Call-центра относится к категории специалистов.
2. На должность Оператора на телефоне назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж работы в социальной сфере не менее года.
3. Назначение на должность Оператора Call-центра и освобождение от нее производится приказом начальника Управления социальной защиты населения.
4. Оператор Call-центра должен знать:
  - 4.1 Действующее законодательство на региональном и федеральном уровнях.
  - 4.2 Размеры выплат, осуществляющихся в ГКУ АО «Благовещенское УСЗН».
  - 4.3 Особенности консультирования граждан по телефону с учётом специфики определённой категории.
5. Оператор Call-центра подчиняется непосредственно начальнику Управления социальной защиты населения.
6. На время отсутствия Оператора Call-центра (командировка, отпуск, болезнь, прочее) его обязанности исполняет другой Оператор Call-центра, назначаемый на время его отсутствия соответствующим приказом с выплатой разницы в должностных окладах и на срок не более одного календарного месяца.

**II. Цели и задачи**

Основными целями создания Call-центра являются:

1. Организация телефонного взаимодействия Управления с населением.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

2. Обеспечение консультационной поддержки и предоставление всей необходимой информации со стороны Управления.

Основными задачами Call-центра являются:

1. Обработка и анализ вопросов, поступающих на телефонную линию Call-центра, в том числе выдача справочной информации, необходимой для консультирования.

2. Обеспечение сбора и обработки статистических данных о вызовах в целях мониторинга и контроля качества консультирования, оказываемого Call-центром Управления.

### **III. Задачи должности**

1. Обеспечивает приём телефонных звонков, поступающих на «Горячую линию» учреждения.

2. Дает Клиентам справочную информацию, касающуюся размеров и видов пособий и выплат, особенностей мер социальной поддержки, а также перечня необходимого пакета документов для подачи заявления на определённые меры социальной поддержки.

3. Полностью выполняет все требования Управления по консультированию граждан по телефону.

4. Обеспечивает в работе с Клиентами точность, оперативность, ответственность и компетентность.

### **IV. Должностные обязанности**

Оператор Call-центра:

1. Принимает звонки Клиентов.

2. Даёт максимально точную консультацию Клиенту по интересующим его вопросам.

3. Доносит всю информацию до Клиента максимально вежливо и учтиво, без грубости и хамства.

4. Компетентен в вопросах, на которые даёт ответ.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

5. В случае трудностей при консультировании Клиента перенаправляет непосредственно к специалистам определённого отдела Управления, чтобы те могли дать наиболее полную и точную консультацию по специфическим вопросам.

### **V. Права**

Оператор Call-центра вправе:

1. Имеет право получать все необходимые документы и материалы, которые непосредственно относятся к деятельности работника и его сотрудников.
2. Работники Call-центра могут предлагать руководителям свои предложения по улучшению работы.

### **VI. Ответственность**

Оператор Call-центра несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.
3. За допущенные в работе ошибки, приведшие жалобам и конфликтам со стороны Клиентов с Управлением.

### **VII. Критерии оценки деятельности Оператора Call-Центра**

Критериями оценки деятельности Оператора Call-центра являются:

1. Отсутствие обоснованных претензий к Оператору со стороны структурных подразделений Коммерческой службы.
2. Оперативность, точность и аккуратность при консультировании Клиентов, отсутствие ошибок.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

3. Отсутствие обоснованных претензий со стороны Клиентов.
4. Отсутствие негативных оценок со стороны руководства Управления.

### **VIII. Заключительные положения**

1. Настоящая Должностная инструкция составлена в двух экземплярах, один из которых хранится в Управлении, другой – у Работника.


2. Задачи, Обязанности, Права и Ответственность Оператора на телефоне могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций Управления.

3. Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом Начальника Управления с ознакомлением Работника не менее, чем за два календарных месяца под личную подпись.


# ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

## Подача заявлений через Портал Госуслуг



До:

**госуслуги** Услуги Оплата Поддержка  Личный кабинет


[← Вернуться](#) **Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал**


Показаны услуги [Все услуги](#) 

**Электронные услуги**

-  Выдача выписки из федерального регистра о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
-  Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

**Неэлектронные услуги**


-  Направление уведомления о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал на основании сведений о рождении ребенка, поступивших из федеральной государственной информационной системы «Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния»

 **Услугу предоставляет**  
Пенсионный фонд Российской Федерации


**На этой странице**

- [Электронные услуги](#)
- [Неэлектронные услуги](#)



После:

**госуслуги** Услуги Оплата Поддержка  Личный кабинет


[← Вернуться](#) **Выдача регионального материнского (семейного) капитала, для семей родивших (усыновивших) второго ребёнка**

Показаны услуги [Все услуги](#) 

**Электронные услуги**

-  **Выдача регионального материнского (семейного) капитала при рождении (усыновлении) второго ребёнка**
-  **Распоряжение средствами (частью средств) регионального материнского (семейного) капитала**

**Неэлектронные услуги**

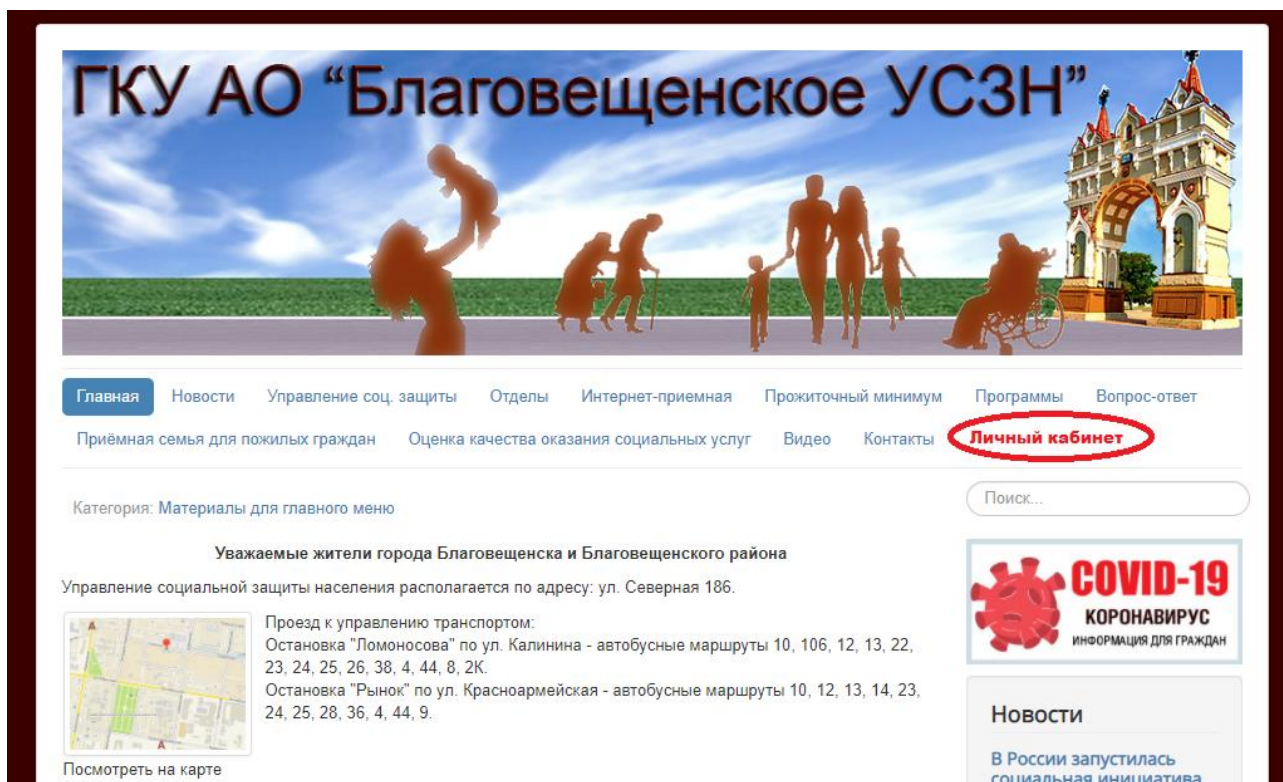
 **Услугу предоставляет**  
Региональное отделение Управления социальной защиты населения

**На этой странице**

- [Электронные услуги](#)
- [Неэлектронные услуги](#)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Личный кабинет

На сайте Управление сделать ссылку на «Личный кабинет».



Переход в «Личный кабинет» может выглядеть следующим образом:

