


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

Факультет социальных наук
Кафедра социальной работы
Направление подготовки 39.04.02 – Социальная работа
Направленность (профиль) образовательной программы История, методология
и теория социальной работы

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
 Н.М. Полевая
« _____ » _____ 2018 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему: Концептуально-теоретический и практико-ориентированный аспекты методологии организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций (на примере ГКУ АО Благовещенское УЗН).

Исполнитель
студент группы 661- ом



Д.В. Валова

Руководитель
доцент, канд. пед. наук



Т.С. Еремеева

Руководитель научного
содержания программы
магистратуры



Т.С. Еремеева

Нормоконтроль
доцент канд. пед. наук



Л.Л. Романова

Рецензент



Е.Н. Прудникова

Рецензент

Н.А. Кора

Благовещенск 2018

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

Факультет социальных наук
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

_____ Н.М. Полевая

«_____» _____ 2018 г.

ЗАДАНИЕ

к магистерской диссертации работе студента 661 – ом группы
Валовой Дарьи Вячеславовны

Тема магистерской диссертации: Концептуально-теоретический и практико-ориентированный аспекты методологии организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций (на примере ГКУ АО Благовещенское УЗН).

(утверждена приказом от _____ № _____)

1. Срок сдачи студентом законченной работы – до _13.06.2018__)
(согласно индивидуальному графику)

2. Исходные данные к магистерской диссертации: материалы учебной и научной литературы, публицистические материалы, нормативно-правовые документы, статистическая отчетность, отчеты социальных учреждений, результаты исследования.

3. Содержание магистерской диссертации: объект исследования – граждане, пострадавшие в ЧС; предмет – организация социальной защиты с гражданами пострадавшими в ЧС; материалы социологического исследования – мнение экспертов УСЗН об организации социальной защиты пострадавших в ЧС

Перечень материалов приложения: программа социологического исследования: исследование организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций в г. Благовещенске: методологически-эмпирический анализ; матрицы контент-анализа, программа социологического исследования «Организация социальной защиты граждан, пострадавших результате чрезвычайных ситуаций в городе Благовещенске»; вопросы экспертного опроса», «регламент оказания помощи лицам пострадавшим в результате ЧС».

6. Консультанты по магистерской диссертации отсутствуют.

7. Дата выдачи задания – 01.09.2017 года.

Руководитель магистерской диссертации: Еремеева Татьяна Сергеевна, доцент, канд. пед. наук.

Задание принял к исполнению: 01.09. 2017 года

/подпись студента/

РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация содержит 67 с., 8 рисунков, 1 таблицу, 7 приложений, 59 источников.

ПОСТРАДАВШИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ, ЧРЕЗВЫЧАЙНАЯ СИТУАЦИЯ, ПОСТРАДАВШЕЕ НАСЕЛЕНИЕ, МОДЕЛЬ, АДРЕСНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ, ГУМАНИТАРНАЯ ПОМОЩЬ, СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА, СОЦИАЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ, ЧРЕЗВЫЧАЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Магистерская диссертация посвящена актуальной теме организации социальной защиты пострадавших в чрезвычайной ситуации июле-августе 2013 года на территории Амурской области.

Чрезвычайные ситуации и их трагические последствия вызывают у людей большую эмоциональную возбужденность, требуют высокой моральной стойкости, выдержки и решительности, готовности оказать помощь пострадавшим, спасти гибнущие материальные ценности.

Тяжёлая картина разрушений и опустошений, непосредственная угроза жизни отрицательно воздействуют на человека. Как правило, преодолению страха способствует, прежде всего, чувство личной ответственности.

Человек, пострадавший в чрезвычайных ситуациях сталкивается с целым комплексом различных социальных проблем. Для их решения требуется высококвалифицированный комплексный подход со стороны специалистов различных социальных учреждений.

Объект исследования – пострадавшие в ЧС граждане.

Цель исследования – проанализировать организацию социальной защиты пострадавших в ЧС и оценить ее эффективность.

Методологию исследования составили системный и личностный подходы к проблеме организации социальной защиты пострадавших в ЧС.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	7
1 Лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, как особая категория социальной защиты населения	9
1.1 Теоретические основы определения чрезвычайных ситуации и лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций	9
1.2 Правовой статус лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций	17
2 Основы методологии организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуациях	26
2.1 Основные концепции организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций	26
2.2 Основные принципы и алгоритм осуществления организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций	36
3 Организация социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций в ГКУ АО Благовещенское УСЗН: методологический эмпирический анализ	45
3.1 Результаты контент-анализа организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске	45
3.2 Анализ и предложения по оптимизации организации социальной защиты лиц пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске (на примере ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»)	50
Заключение	61
Библиографический список	63
Приложение А Программа социологического исследования на тему: «Контент-анализ организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в	

г. Благовещенске	68
Приложение Б Матрицы контент-анализа	74
Приложение В Матрицы диаграммы контент-анализа	86
Приложение Г Программа социологического исследования «Организация социальной защиты граждан, пострадавших результате чрезвычайных ситуаций в городе Благовещенске»	91
Приложение Д Анкета экспортного опроса	97
Приложение Е Предложения по оптимизации официального сайта ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (http://www.uszn-blag.ru)	101
Приложение Ж Памятка оказания социальной помощи населению, пострадавшему при чрезвычайных ситуациях	106

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

АО – Амурская область;

ГК ЧС РФ – Государственный комитет по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации;

ГКУ – Государственное казенное учреждение;

ГО СССР – Гражданская оборона Союза советских социалистических республик;

ЖОН ЧС – жизнеобеспечение населения в чрезвычайной ситуации;

КЦСОН – комплексный центр социального обслуживания населения;

МЧС РФ – Министерство по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации;

НТР – научно-техническое развитие;

РС ЧС – Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

РФ – Российская Федерация;

СМИ – средства массовой информации;

УСЗН – Управление социальной защиты населения;

ФЗ – федеральный закон;

ЧС – чрезвычайная ситуация.

ВВЕДЕНИЕ

Ежегодно в мире, в том числе и в России, происходит большое число аварий, катастроф и стихийных бедствий, которые приводят к многочисленным жертвам людей и значительному материальному ущербу. Следовательно, нужно не только устранять последствия чрезвычайных ситуаций, но и оказывать помощь пострадавшим. Лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, нуждаются в помощи социальных работников, психологов и, нередко, медиков. На сегодняшний день недостаточно проработана система оказания социальной помощи таким людям, остро стоит необходимость социальной работы с данной категорией граждан, поэтому, можно говорить о том, что данная работа является актуальной.

Степень разработанности: изучением проблем пострадавших в чрезвычайных ситуациях занимались такие известные социальные работники, как Г.М. Добров, Е.В. Сафонова, В.Я. Райцин, В.М. Сафронова и другие. Однако, аспекты организации социальной защиты пострадавших в чрезвычайных ситуациях остались мало изучены, что еще раз подтверждает актуальность темы данной работы.

Новизна данной работы состоит в обобщении научных материалов по вопросам организации социальной защиты лиц, пострадавших в чрезвычайных ситуациях, а также разработан актуальный алгоритм социальной работы с данной категорией граждан.

Практическая значимость работы состоит в том, что материал данной работы можно использовать при изучении таких учебных дисциплин, как «теория социальной работы», «организация социальной работы с различными группами населения», «прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе», «технология социальной работы», «организация социальной работы с различными группами населения», а также в осуществлении оказания социальной помощи лицам, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях практическими социальными работниками.

Объект: лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций.

Предмет: методология организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций.

Цель работы – концептуально-теоретический и практико-ориентированный анализ организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске

Задачи:

– рассмотреть теоретические основы определения к категории лиц пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, а также охарактеризовать правовые основы, определяющие лица, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций;

– изучить основные концепции организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций

– рассмотреть принципы и алгоритм организации социальной работы с гражданами, пострадавшими в результате чрезвычайных ситуаций;

– провести контент-анализ документов отражающих организацию социальной защиты лиц, пострадавших в ЧС

– провести анализ организации социальной работы с гражданами, пострадавшими в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске Благовещенскому району;

– разработать предложения по повышению эффективности оказания помощи пострадавшим в ЧС.

В данной работе используются следующие методы: формализация, аксиоматизация, гипотетико-дедуктивный, анализ, синтез, обобщение, индукция, дедукция, экспертный опрос, контент-анализ

1 ЛИЦА, ПОСТРАДАВШИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИЙ, КАК ОСОБАЯ КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Теоретические основы определения чрезвычайных ситуаций и лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций

За последнее десятилетие более трёх миллионов человек погибли от технологических катастроф, природных катаклизмов и иных чрезвычайных ситуаций. Полностью избежать человеческих жертв при проявлении опасных и неблагоприятных природных процессов чаще всего не удается из-за быстроты их действия, недостаточной изученности и прогнозируемости. Принимаемые меры хорошо оправдываются только при катастрофах умеренной силы, но совершенно недостаточны в случаях, особо выдающихся.

Среди природных катастроф наибольшее внимание уделяется наводнениям, затем землетрясениям, и, наконец, бедствиям иного рода. Такая градация в выделении природных событий отражает относительную силу их воздействия на людей. Ведь и в XX веке наводнения занимают первое место по числу вызываемых ими человеческих жертв (9 млн.), за ними следуют землетрясения (около 2 млн.), и лишь потом – другие виды природных катаклизмов.

Технические возможности человека изменять природную среду со временем стремительно возрастали, достигнув своей высшей точки в эпоху НТР. В наше время он способен осуществить такие проекты преобразования природной среды, о которых еще сравнительно недавно не смел и мечтать.

Чрезвычайная ситуация (ЧС) – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей. Каждая ЧС имеет присущие только ей причины, особенности и характер развития.

Чрезвычайная ситуация (ЧС) – состояние, при котором в результате

возникновения источника чрезвычайной ситуации на объекте, определенной территории или акватории нарушаются нормальные условия жизни и деятельности людей, возникает угроза их жизни и здоровью, наносится ущерб имуществу населения, народному хозяйству и окружающей природной среде .

Под источником чрезвычайной ситуации понимают опасное природное явление, аварию или опасное техногенное происшествие, широко распространенную инфекционную болезнь людей, сельскохозяйственных животных и растений, а также применение современных средств поражения, в результате чего произошла или может возникнуть чрезвычайная ситуация (ГОСТ Р 22.0.02 – 94).

Чрезвычайные ситуации могут быть классифицированы по значительному числу признаков. Так, по происхождению ЧС можно подразделять на ситуации техногенного, антропогенного и природного характера. ЧС можно классифицировать по типам и видам событий, лежащих в основе этих ситуаций, по масштабу распространения, по сложности обстановки (например, пожары), тяжести последствий .

Первая в нашей стране классификация ЧС и пострадавших от ЧС была разработана Научно-техническим комитетом ГО СССР и утверждена в инструкции «О порядке обмена в РФ информацией о ЧС» приказом ГКЧС РФ от 13.04.1992 г. № 49.

ЧС и пострадавшие в результате нее могут классифицироваться по следующим признакам:

– по степени внезапности: внезапные (непрогнозируемые) и ожидаемые (прогнозируемые). Легче прогнозировать социальную, политическую, экономическую ситуации, сложнее – стихийные бедствия. Своевременное прогнозирование ЧС и правильные действия позволяют избежать значительных потерь и в отдельных случаях предотвратить ЧС;

– по скорости распространения: ЧС может носить взрывной, стремительный, быстро распространяющийся или умеренный, плавный характер. К стремительным чаще всего относятся большинство военных конфликтов, тех-

ногенных аварий, стихийных бедствий. Относительно плавно развиваются ситуации экологического характера;

– по масштабу распространения: локальные, местные, территориальные, региональные, федеральные, трансграничные. К локальным, местным и территориальным относят ЧС, не выходящие за пределы одного функционального подразделения, производства, населенного пункта. Региональные, федеральные и трансграничные ЧС охватывают целые регионы, государства или несколько государств.

К локальной относится чрезвычайная ситуация, в результате которой пострадало не более 10 человек, либо нарушены условия жизнедеятельности не более 100 человек, либо материальный ущерб составляет не более 1 тысячи минимальных размеров оплаты труда на день возникновения чрезвычайной ситуации и зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы территории объекта производственного или социального назначения.

К местной относится чрезвычайная ситуация, в результате которой пострадало свыше 10, но не более 50 человек, либо нарушены условия жизнедеятельности свыше 100, но не более 300 человек, либо материальный ущерб составляет свыше 1 тысячи, но не более 5 тысяч минимальных размеров оплаты труда на день возникновения чрезвычайной ситуации и зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы населенного пункта, города, района.

К территориальной относится ЧС, в результате которой пострадало от 50 до 500 человек, либо нарушены условия жизнедеятельности от 300 до 500 человек, либо материальный ущерб составил от 5 тысяч до 0,5 миллиона минимальных размеров оплаты труда, и зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы субъекта Российской Федерации.

К региональной и федеральной соответственно относятся ЧС, в результате которой пострадало от 50 до 500 и свыше 500 человек, либо нарушены условия жизнедеятельности от 500 до 1000 и свыше 1000 человек, либо материальный ущерб составляет от 0,5 до 5 миллионов и свыше 5 миллионов минимальных размеров оплаты труда, и зона чрезвычайной ситуации охватыва-

ет территорию двух субъектов РФ или выходит за их пределы.

К трансграничной относится чрезвычайная ситуация, поражающие факторы которой выходят за пределы РФ или ЧС, которая произошла за рубежом и затрагивает территорию РФ;

– по продолжительности действия: могут носить кратковременный характер или иметь затяжное течение. Все ЧС, в результате которых происходит загрязнение окружающей среды, относятся к затяжным;

– по характеру: преднамеренные (умышленные) и непреднамеренные (неумышленные). К первым следует отнести большинство национальных, социальных и военных конфликтов, террористические акты и другие. Стихийные бедствия по характеру своего происхождения являются непреднамеренными, к этой группе относятся также большинство техногенных аварий и катастроф.

Во исполнение Федерального закона «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 35, ст. 3648) правительство Российской Федерации своим постановлением № 1094 от 13 сентября 1996 г. утвердило положение о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и пострадавших от них [19, с. 55].

В этом постановлении ЧС классифицируются в зависимости от количества людей, пострадавших в этих ситуациях, или людей, у которых оказались нарушены условия жизнедеятельности, размера материального ущерба, а также границы зон распространения поражающих факторов чрезвычайных ситуаций.

Чрезвычайные ситуации подразделяются на локальные, местные, территориальные, региональные, федеральные и трансграничные.

Чрезвычайные ситуации в своем развитии проходят пять условных типовых фаз:

– первая – накопление отклонений от нормального состояния или процесса;

– вторая – инициирование чрезвычайного события (аварии, катастрофы

или стихийного бедствия), причем под чрезвычайным событием можно понимать событие техногенного, антропогенного или природного происхождения. Для случая аварии на производстве в этот период предприятие или его часть переходят в нестабильное состояние, когда появляется фактор неустойчивости: этот период можно назвать «аварийной ситуацией» – авария еще не произошла, но ее предпосылки налицо. В этот период, в ряде случаев еще может существовать реальная возможность либо ее предотвратить, либо существенно уменьшить ее масштабы;

– третья – процесс чрезвычайного события, во время которого происходит непосредственное воздействие на людей, объекты и природную среду первичных поражающих факторов; при аварии на производстве в этот период происходит высвобождение энергии, вещества, которое может носить разрушительный характер; при этом масштаб последствий и характер протекания аварии в значительной степени определяются не начальным событием, а структурой предприятия и используемой на нем технологией; эта особенность затрудняет прогнозирование развития наступившего бедствия;

– четвертая – выход аварии за пределы территории предприятия и действие остаточных факторов поражения;

– пятая – ликвидация последствий аварии и природных катастроф; устранение результатов действия опасных факторов, порожденных аварией или стихийным бедствием; проведение спасательных работ в очаге аварии или в районе стихийного бедствия и в примыкающих к объекту пострадавших зонах [17, с. 103 – 105].

В настоящее время существуют два основных направления минимизации вероятности возникновения и последствий ЧС на промышленных объектах. Первое направление заключается в разработке технических и организационных мероприятий, уменьшающих вероятность реализации опасного поражающего потенциала современных технических систем. В рамках этого направления технические системы снабжают защитными устройствами – средствами взрыво- и пожарозащиты технологического оборудования, электро- и молниезащиты,

локализации и тушения пожаров и т. д.

Второе направление заключается в подготовке объекта, обслуживающего персонала, служб гражданской обороны и населения к действиям в условиях ЧС. Основой второго направления является формирование планов действий в ЧС, для создания которых нужны детальные разработки сценариев возможных аварий и катастроф на конкретных объектах. Для этого необходимо располагать экспериментальными и статистическими данными о физических и химических явлениях, составляющих возможную аварию; прогнозировать размеры и степень поражения объекта при воздействии на него поражающих факторов различных видов [2, с. 76].

Основным объектом первоочередного жизнеобеспечения в чрезвычайных ситуациях является личность с ее правом на безопасные условия жизнедеятельности. Первоочередному жизнеобеспечению подлежат все граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, проживающие или временно находящиеся на территории, где возникла чрезвычайная ситуация. Вопросы первоочередного жизнеобеспечения населения, равно как и его защиты в чрезвычайных ситуациях, имеют приоритет перед любыми другими сферами деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и органов управления региональных и территориальных подсистем РСЧС.

Жизнеобеспечение населения в чрезвычайных ситуациях – совокупность согласованных и взаимоувязанных по цели, задачам, месту и времени действий органов местного самоуправления, их сил и средств, направленных на создание условий, минимально необходимых для сохранения жизни и поддержания здоровья людей в зоне ЧС, на маршрутах эвакуации и в местах размещения, эвакуированных по нормам и нормативам для условий ЧС.

Жизнеобеспечение населения в ЧС осуществляют с целью сохранения жизни и здоровья людей, пострадавших в зоне ЧС, на маршрутах эвакуации и в местах их отселения. Жизнеобеспечение населения в условиях ЧС должно обеспечивать создание условий для выживания пострадавшего в ЧС населения

на основе удовлетворения его первоочередных потребностей по установленным нормам и нормативам ЧС в жизненно важных видах материальных средств и услуг. При создании и поддержании условий жизнеобеспечения пострадавшего в ЧС населения должны соблюдаться следующие его основные принципы:

- приоритетность функции государства в подготовке и проведении всего комплекса мероприятий по ЖОН ЧС;
- рациональное распределение функций по ЖОН ЧС между центральными, региональными, местными и ведомственными органами управления;
- персональная ответственность должностных лиц за выполнение законодательных, правовых и нормативных актов по ЖОН ЧС;
- заблаговременность подготовки страны (региона) к ЖОН ЧС;
- обеспечение социальной защищенности и психологической поддержки всех граждан в зоне ЧС;
- первоочередное ориентирование системы ЖОН ЧС на местные ресурсы и возможности с последующим (при необходимости) использованием региональных и государственных ресурсов в зависимости от типа и масштаба ЧС;
- способность к быстрому восстановлению системы ЖОН ЧС после воздействия на нее дестабилизирующих факторов природных и техногенных ЧС.

Исходя из вышесказанного можно, выделить следующие категории пострадавших в чрезвычайных ситуациях граждан, нуждающихся не только в мероприятиях жизнеобеспечения, но и в помощи целого ряда специалистов: медиков, психологов, социальных работников.

Пострадавший в чрезвычайной ситуации – человек, пораженный либо понесший материальные убытки в результате возникновения чрезвычайной ситуации.

Пораженный в чрезвычайной ситуации – человек, заболевший, травмированный или раненый в результате поражающего воздействия источника чрезвычайной ситуации.

Психогенное воздействие экстремальных условий ЧС складывается не только из прямой, непосредственной угрозы жизни человека, но и из опосредо-

ванной угрозы, поэтому существует такое понятие, как» *вторичная жертва*». Это люди, которых чрезвычайная ситуация не коснулась непосредственно, но они затем стали свидетелями последствий. Таких людей очень много, и их срывы, их бессонные ночи, их депрессия в таких случаях могут быть результатом неправильных действий средств массовой информации (СМИ).

Пострадавшее население – часть населения, оказавшегося в зоне ЧС, перенесшего воздействие поражающих факторов источника ЧС, приведших к гибели, ранениям, травмам, нарушению здоровья, понесшего материальный и моральный ущерб.

Очевидцы (свидетели) – это люди, оставшиеся физически и материально невредимыми, но являющиеся очевидцами трагического события.

Наблюдатели – это люди, непосредственно не участвовавшие в чрезвычайной ситуации, но прибывшие на место события, получив информацию о произошедшем из различных источников (СМИ, знакомые).

Специалисты, участвующие в аварийно-спасательных и других неотложных работах.

Родственники специалистов, участвующих в ликвидации последствий ЧС.

Необходимо также отметить, что кандидат юридических наук, доцент международного права МГУ, В.Е. Евтушенко рассматривает пострадавших в ЧС граждан как особую категорию лиц, которой присущ один политико-юридический статус, который неразрывно связывает данную категорию с социальной структурой общества, уровнем демократии и состоянием законности. Если рассматривать группу лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, то ее представители, как и представители любой другой группы, имеют свои права и свободы. В этой связи можно выделить несколько особенностей характеризующих данную категорию граждан:

- специфика правового статуса данной категории лиц, связанна с произошедшей на определенной территории ЧС (т.е. по территориальному признаку);
- правовой статус лиц, пострадавших в ЧС, присущ временный харак-

тер;

– человек в результате ЧС нуждается в предоставлении дополнительных гарантий, облегчающих ему реализацию отдельных присущих только этой категории прав.

Известный психолог, доктор медицинских наук, Е.Е. Витрук, делит, на группы с психологической точки зрения, пострадавшее при ЧС население, для облегчения оказания и выбора вида помощи, которая должна различаться по объему, методу и организации:

– 1 группа – раненые с различными видами поражения (травматическое, ожоговое, химическое, радиационное), у которых помимо общей психической реакции могут быть нарушения психики, характерные для специфической травмы;

– 2 группа – лица, потерявшие родных и близких, понесшие материальный ущерб. Психические реакции пострадавших помимо общего шока усугубляются фактом потери;

– 3 группа – лица, психически травмированные самим фактом ЧС, не имеющие прямого ущерба или ранений;

– 4 группа – лица, имеющие сочетанные поражения (ранения и потери одновременно).

Таким образом, пострадавший в чрезвычайной ситуации – человек, пораженный, либо понесший материальные убытки в результате возникновения чрезвычайной ситуации. Чрезвычайная ситуация – это сложившаяся в результате аварии, катастрофы, стихийного или иного бедствия определённая обстановка, которая может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

1.2 Правовой статус лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций

Каждый житель России находится под защитой государства. В России существует целый ряд нормативно-правовых актов, которые регулируют права,

обязанности и ответственность организаций, общественных объединений, а также должностных лиц в обеспечении безопасности пострадавших в результате ЧС граждан. Существует и нормативно-правовая база в области защиты населения, которая регулирует не только обязанности предприятий и государственных органов, но и самих граждан. Помимо обязанностей, нормативно-правовыми актами регулируются права и ответственность в области ЧС, а также оговариваются вопросы финансирования, льгот, социальной поддержки и реабилитации, пострадавших от ЧС [3, с. 8].

Основными нормативно-правовыми актами являются следующие:

1. Конституция Российской Федерации является основой всего текущего законодательства в государстве. В ней изложены права и свободы человека и гражданина (глава 2). Статья 2 гласит: «Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанности государства». Каждый гражданин Российской Федерации обладает на ее территории всеми правами и свободами и несет равные обязанности, предусмотренные Конституцией Российской Федерации (ст. 6, п. 2). Статья 42. Каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением. Конституция разграничивает сферы компетенции и полномочия федеральных органов и органов субъектов Российской Федерации в области экологических и природно-техногенных рисков, содержит отправные положения для органов, осуществляющих реализацию управленческих решений в том числе и в области безопасности. (ст. 71 и 72). Помимо Конституции, к нормативно-правовым актам относятся и Федеральные законы, Указы Президента, Постановления Правительства др.

2. Центральное место в группе базовых нормативных правовых актов в области обеспечения безопасности от ЧС занимает Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», который определяет общие

для Российской Федерации организационно-правовые нормы в области защиты граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Российской Федерации, всего земельного, водного, воздушного пространства в пределах Российской Федерации или его части, объектов производственного и социального назначения, а также окружающей среды от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Основные цели закона: предупреждение возникновения и развития ЧС; снижение размеров ущерба и потерь от ЧС; ликвидация ЧС; разграничение полномочий в области защиты населения и территорий от ЧС между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и организациями.

Граждане России имеют право:

- на защиту жизни, здоровья и личного имущества в случае возникновения ЧС в любом регионе, в любом населенном пункте;
- при необходимости использовать средства коллективной и индивидуальной защиты, другое имущество органов исполнительной власти республик, краев, областей, органов местного самоуправления и организаций, предназначенное для защиты людей в ЧС;
- получать информацию о надвигающейся опасности, о риске, которому может подвергнуться население на той или иной территории, о правилах поведения и мерах безопасности с учетом складывающейся обстановки;
- обращаться лично, а также направлять в государственные органы и органы местного самоуправления индивидуальные и коллективные обращения по вопросам защиты населения и территорий от ЧС;
- участвовать (в установленном порядке) в работах по предупреждению и ликвидации ЧС;
- на возмещение ущерба, причиненного их здоровью и имуществу вследствие аварий, катастроф, пожаров и стихийных бедствий;
- на медицинское обслуживание, компенсации и льготы за проживание и работу в зонах ЧС;

- на государственное социальное страхование, на получение компенсации и льгот за ущерб, причиненный их здоровью при выполнении обязанностей в ходе работ по ликвидации ЧС;

- на пенсионное обеспечение в случае потери трудоспособности в связи с увечьем или заболеванием, полученным при выполнении обязанностей по защите населения и территорий от ЧС, в порядке, установленном для работников, инвалидность которых наступила вследствие трудового увечья;

- на пенсионное обеспечение в случае потери кормильца, погибшего или умершего от увечья или заболевания, полученных при выполнении обязанностей по защите населения и территорий.

Без четкого выполнения обязанностей гражданами России, трудно говорить о каком-то устойчивом и эффективном функционировании системы предупреждения и ликвидации ЧС.

А посему каждый россиянин обязан (ст.19):

- активно содействовать выполнению всех мероприятий, проводимых МЧС РФ;

- соблюдать законы и иные нормативные акты в области защиты населения и территорий от ЧС;

- выполнять меры безопасности в быту и повседневной трудовой деятельности, не допускать нарушений производственной и технологической дисциплины, требований экологической безопасности, которые могут привести к экстремальным ситуациям;

- изучать основные способы защиты населения и территорий от ЧС, приемы оказания первой медицинской помощи пострадавшим, правила пользования коллективными и индивидуальными средствами защиты, постоянно наращивать и совершенствовать свои знания и практические навыки для действий в любых складывающихся условиях;

- знать сигналы оповещения и порядок действий по ним;

- четко выполнять правила поведения при угрозе и возникновении ЧС;

- при первой возможности оказывать содействие в проведении аварийно-

спасательных и других неотложных работ.

Закон урегулировал отношения, связанные с созданием, функционированием и развитием действовавшей к моменту его принятия РСЧС, как уникальной общенациональной системы. Он юридически закрепил такие понятия как «чрезвычайная ситуация», «предупреждение чрезвычайных ситуаций», «ликвидация чрезвычайных ситуаций», «зона чрезвычайной ситуации». Статья 4 этого закона определяет структуру РСЧС, её основные задачи, принципы построения, порядок выполнения задач и взаимодействия основных её элементов. В главе IV определены права и обязанности граждан РФ в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и социальная защита пострадавших. В главе V определен порядок подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций [6, с. 3].

3. Федеральный закон Российской Федерации «О безопасности» (принят в 2010 г.). В законе определены основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства, общественной безопасности, экологической безопасности, безопасности личности, иных видов безопасности, предусмотренных законодательством, полномочия и функции федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в области безопасности, а также статус Совета Безопасности. Он закрепляет такие базовые юридические термины в области жизнедеятельности человека, общества и государства как «безопасность», «жизненно важные интересы личности, общества и государства», «угроза безопасности». Основные объекты безопасности, по этому закону, – личность (с её правами и свободами), общество (с его материальными и духовными ценностями), государство (с его конституционным строем, суверенитетом и территориальной целостностью). По этому закону (ст. 12) формирования ГО и органы службы ликвидации последствий ЧС включаются в состав сил обеспечения безопасности [14, с.32].

4. Федеральный закон «О пожарной безопасности». В законе определены общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной

безопасности в Российской Федерации. Он регулирует в этой области широкий спектр отношений между органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями, общественными объединениями, должностными лицами и гражданами. Законом предусмотрено обязательное обучение детей в дошкольных образовательных учреждениях и лиц, обучающихся в образовательных учреждениях, мерам пожарной безопасности [12, с. 43].

5. Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят в 2008 г.). Закон принят в целях защиты жизни, здоровья, имущества граждан и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров. Законом определены основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности и установлены общие требования пожарной безопасности к объектам защиты (продукции), в том числе к зданиям, сооружениям и строениям, промышленным объектам, пожарно-технической продукции и продукции общего назначения.

6. Федеральный закон «О гражданской обороне» (принят в 1998 г.). В данном законе определены задачи в области ГО, правовые основы их осуществления и полномочия органов государственной власти Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций в области гражданской обороны. Определены права и обязанности граждан в области гражданской обороны [7, с. 30].

7. Федеральный закон «О противодействии терроризму» (принят в 2006 г.). В законе установлены основные принципы противодействия терроризму, правовые и организационные основы профилактики терроризма и борьбы с ним, минимизация и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма, а также правовые и организационные основы применения Вооруженных Сил Российской Федерации в борьбе с терроризмом [14, с. 17].

8. ФЗ «О чрезвычайном положении». Данный закон определяет правовые основы введения особого режима деятельности органов государственной власти и управления, организаций, устанавливает допустимые при этом режиме

ограничения конституционных прав и свобод граждан. Закон предусматривает возможность введения чрезвычайного положения в соответствующих случаях возникновения ЧС природного и техногенного характера. Закон обуславливает определенный порядок функционирования РСЧС в этом особом режиме [7, с. 62].

9. ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей». Закон устанавливает статус, основы правовой и социальной защиты спасателей, граждан, принимающих участие в ликвидации ЧС. Он юридически закрепил такие основополагающие термины как «аварийно-спасательная служба», «аварийно-спасательное формирование», «спасатель», «статус спасателя», «аварийно-спасательные работы», «неотложные работы при ликвидации чрезвычайных ситуаций», «аварийно-спасательные средства» [17, с. 22].

10. ФЗ «О государственном материальном резерве». Закон устанавливает общие принципы и порядок создания и поддержания государственного резерва. Юридически закреплённые в нём ключевые термины и определения позволяют сформировать правовой механизм регулирования отношений, связанных с функционированием единой федеральной системы государственного резерва РФ по обеспечению важнейших нужд государства, в числе которых выступают нужды, связанные с осуществлением неотложных работ при ликвидации чрезвычайных ситуаций, оказанием гуманитарной помощи, осуществляемых РСЧС [17, с. 42].

11. Федеральный закон «О радиационной безопасности населения» определяет правовые основы обеспечения радиационной безопасности населения в целях охраны его здоровья. Обеспечивает государственное управление в области обеспечения радиационной безопасности, государственный надзор, производственный и общественный контроль. Законом определены права и обязанности граждан и общественных объединений в области обеспечения радиационной безопасности [17, с. 51].

Наряду с федеральными законами, нормативно-правовую базу составляют группы подзаконных актов (ПА) Президента РФ и Правительства РФ.

Группу основных федеральных подзаконных актов составляют:

– положение о РСЧС (утв. постановлением Правительства РФ) принят во исполнение ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», определяет порядок организации и функционирования РСЧС;

– концепция национальной безопасности РФ (утв. Указом Президента РФ), определяет общие положения обеспечения национальной безопасности, являющиеся базовыми при определении указанного порядка организации и функционирования РСЧС;

– положение о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (утв. постановлением Правительства РФ), является практическим руководством в деле реагирования на ЧС и их ликвидации. Он позволяет установить порядок ликвидации ЧС и ответственность соответствующих органов за ликвидацию ЧС в зависимости от их масштаба;

– положение о МЧС России (утв. постановлением Правительства РФ), определяет функции, задачи и полномочия федерального органа исполнительной власти, осуществляющего мероприятия по выработке и реализации государственной политики, нормативно-правовому регулированию, а также по надзору и контролю в области ГО, защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и др. [22, с. 20].

С целью осуществления контроля за соблюдением мер безопасности, оценки достаточности и эффективности мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций на промышленных объектах Правительство Российской Федерации постановлением от 1 июля 1995 г. № 675 «О декларации безопасности промышленного объекта Российской Федерации» ввело для предприятий, учреждений, организаций и других юридических лиц всех форм собственности, имеющих в своем составе производства повышенной опасности обязательную разработку декларации промышленной безопасности.

Как итоговый документ декларация безопасности включает следующие

разделы: общая информация об объекте; анализ опасности промышленного объекта; обеспечение готовности промышленного объекта к локализации и ликвидации чрезвычайных ситуаций; информирование общественности; и приложения, включающие ситуационный план объекта и информационный лист.

Декларация безопасности действующего промышленного объекта с особо опасными производствами является обязательным документом, который разрабатывается организацией собственными силами (или организацией, имеющей лицензию на такой вид работ) и представляется в органы Госгортехнадзора России при получении лицензии на осуществление промышленной деятельности, связанной с повышенной опасностью производств [24, с. 19].

Итак, исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что на современном этапе наблюдаются качественные разработки законодательства в социально-правовой помощи и поддержки лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций. Именно с этой стороны можно сказать, что данная категория граждан находится под надёжной защитой государства.

2 ОСНОВЫ МЕТОДОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ЛИЦ, ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

2.1 Основные концепции организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций

Многообразие концепций теоретического обоснования практики организации социальной защиты лиц, пострадавших в ЧС отражает результаты научных поисков ученых разных школ, изменения в содержании и формах социальной защиты. Каждая из этих школ искала свои подходы теоретического осмысления, понимания сущности и назначения социальной защиты, определения ее содержания и методов. На теоретическое осмысление социальной защиты влияла также связь социальной работы со смежными науками, прежде всего, психологией, социологией, педагогикой.

Часть современных теорий организации социальной защиты наиболее тесно связаны с социологическими концепциями. Социологическую основу имеют те теории социальной защиты, которые ориентированы на структурную социальную работу, связанную с оптимизацией деятельности учреждений социальной сферы, обеспечивающих социальную защиту различных групп населения и повышение эффективности социальной политики в обществе. Решать эти задачи должны и могут социальные работники, которые трудятся в социальной сфере.

Социолого-ориентированные концепции теоретического осмысления организации социальной защиты, сводятся к познанию закономерностей социального развития и структурирования общества, взаимодействия его социальных институтов. На формирование социолого-ориентированных моделей теории социальной защиты оказала влияние философия классического позитивизма (Кант О., Милль Дж, Спенсер Т.). Огромное значение в социологоориентированном подходе отводится непосредственно социальной помощи гражданам оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в том числе и к пострадавшим в результате ЧС.

Социолого-ориентированные модели организации социальной защиты базируются на системной социологии (теории социальных систем Берталанфи Р.). Согласно первоначальному варианту эта теория доказывала, что все организмы являются системами, состоящими из подсистем. В соответствии с основными положениями теории систем социальная система представляет собой не конкретное целое, а определенный набор устойчивых сочетаний конкретных форм взаимосвязи и поведения людей, их объединений. Теория систем и системные идеи стали применяться в социальной работе в 70 – 80-ые годы XX в. Главная идея теории – жизнь человека зависит от включенности в окружающие его системы. При этом человек представляется и исследуется как часть общества, большой системы, в свою очередь состоящей из подсистем. В этой связи социальная защита пострадавших в ЧС, рассматривается как:

– часть более широкой социальной системы, где она выполняет определенные функции, роли, а, следовательно, влияет на целостность и социальную безопасность человека пострадавшего в ЧС;

– как самостоятельная система деятельности ряда учреждений, социальной защиты;

– деятельность социального работника это также система, состоящая из ряда структурных компонентов: объект, субъект, содержание, цели, средства, контроль и управление;

– пострадавший в ЧС, нуждающийся в помощи также представляет собой целостную систему: психобиосоциальное существо; для человека характерны системы тех или иных взглядов, умений и навыков. Клиент объект социального воздействия и субъект социального действия.

На основе теории систем социальный работник выявляет:

– окружения клиента; фиксирует наличие воздействия на пострадавшего в ЧС других людей и различных социальных факторов.

– вместе с пострадавшим в ЧС, ищет возможности и пути решения проблемы

Позитивной стороной концепции является то, что она фиксирует наличие

определенных связей между различными социальными факторами и характером развития социальных процессов. Недостаток в том, что она не объясняет причины нарушения этих связей, а следовательно, не предлагает ключ к решению проблемы клиента.

Концепция систем наиболее активно используется в организации социального обслуживания; для разработки системы социальной защиты населения в виде реализации различных социальных проектов и программ.

Социально-радикальная концепция. В ее основе лежат положения движения за права человека. Эта модель проявляется как модель «защиты» и «наделения полномочиями», «социальной адвокатуры», развития самосознания представителей различных групп населения, в том числе и пострадавших в ЧС граждан; развития социальной активности клиентов. Технология защиты и наделения полномочиями направлена на развитие социальных способностей клиентов различных групп угнетенных, отвергнутых. Вместе с тем упор делается в этой концепции на учет влияния властных структур, классовой принадлежности (хотя не предполагает изменение самих угнетающих структур). Согласно данной модели ответственность за социальные изменения перекладывается на самого клиента, который свой жизненный потенциал восстанавливает с помощью социального работника.

Недостатком данной концепции является то, что она не рассматривает технологии помощи клиентам, чьи способности, как бы их не активизировали и не «освобождали» не соответствуют широте свободы и власти распоряжаться собственной жизнью, которые может получить клиент, не ищет путей изменения социальных структур, которые угнетают клиента; не предполагает путей изменения системы социальной защиты и устранения факторов, создающих трудную жизненную ситуацию.

Марксистская модель. В середине XX века в большинстве развитых стран, и особенно в Швеции, в социальной работе нарастает влияние марксистской теории. Ее ключевая идея – преобразовательная активность личности в решении собственных проблем и проблем окружающей среды. В обществе

устроенном на принципах социальной справедливости, это можно интерпретировать как государственное попечение обо всех без исключения гражданах.

Марксистская модель понимает организацию деятельности социального работника как силы, способствующей осуществлению совместных коллективных действий, направленных на подъем самосознания и осуществление перемен в обществе. Применительно к пострадавшим в ЧС гражданам, она предполагает сочетание таких функций социального работника как «социальный контролер», «социальный стабилизатор», «социальный адвокат», «социальный врач». Данная модель особенно эффективно развивается на структурном уровне.

Разрешающая концепция социальной защиты. Данная концепция имеет специфически-прикладной характер. Ее основу составляет упразднение или хотя бы снижение отрицательного воздействия общества, социума на отдельного человека.

Разрешающая модель ориентирована на организации помощи в одинаковой степени всем, кто за ней обращается, а также на преодоление негативного отношения к определенной категории нуждающихся, в том числе и к категории пострадавших в результате ЧС граждан. Но так как существуют определенные бюрократические барьеры, ограничивающие либо характер оказываемых социальных услуг, либо круг клиентов, многие потенциальные клиенты могут потерять желание обращаться в социальные службы за помощью, получив хотя бы раз негативный ответ на какую-либо просьбу. Человек становится клиентом, когда понимает, что у него есть проблема, но не знает пока как ее решить.

Поэтому целью социального работника, опирающегося на данную концепцию, является осуществление обучения пострадавших в ЧС граждан, тому, как эффективно решать их проблемы, как преодолевать негативную реакцию микросоциума. В этом случае используется технология « партнерских отношений». Важно при первых контактах с клиентом преодолеть существующую у него негативную реакцию и усилить поддержку клиента, стремящегося решить проблему. При этом социальный работник, выполняет роль консультанта (кон-

сультация по ресурсам, привязка клиентов к ресурсам оказания помощи, создание условий улучшения самооценки клиентов, их способности решать свои проблемы), учителя (помогать клиентам приобретать знания о себе, о социальном устройстве окружающей среды, обучает клиента навыкам решения проблем и определенной практической деятельности).

Разрешающая концепция в целом ориентируется на использование специфических методов организации социальной защиты, имеющих целью ослабить или упразднить отрицательные оценки и условия разрешения проблем клиента их числа тех, что формируются влиятельными группами в обществе по отношению к отдельным его членам и слоям.

Доминирующей является **психодинамическая концепция**, в основе которой лежит психодинамическая теория. В социальной работе она используется более 70 лет, начиная с 20-х гг. XX в.

Основные понятия этой теории связаны с психоанализом и вошли в число важнейших категорий практической и организационной социальной защиты. Психодинамическая теория:

- заложила принципы индивидуальной социальной работы: индивидуализация клиента; оценка возникшей проблемы; ее диагностика; использование терапевтических технологий помощи пострадавшим в ЧС гражданам;
- используется в образовательных программах при подготовке социальных работников;
- выполняет функцию как бы универсальной технологии, применяемой ко всем сферам социальной защиты.

В центре психодинамической, основанной на психоаналитической теории, находятся вопросы, связанные с динамическими аспектами психики, т.е. мотивами влечения, побуждения, внутренними конфликтами и противоречиями, существование и развитие которых обеспечивает функционирование и развитие личностного «Я».

Социальная защита, опирающаяся на данный подход своей целью ставит – оказание помощи клиенту пострадавшему в ЧС в осознании жизненного сце-

нария и при необходимости принять новые решения относящиеся к поведению и построению жизни. Социальная защита состоит в том, чтобы помочь клиенту пострадавшему в результате ЧС стать способным решать жизненные проблемы путем развития социального интереса и коррекции целей и мотивов.

Данная концепция предъявляет и определенные требования к позиции социального работника: партнерство, принятие клиента, сочетание позиций учителя и эксперта.

Гуманистическая концепция организации социальной защиты основывается на принципах гуманистической психологии (Маслоу А., Роджерс К.) и гештальт-терапии (Перл Ф.).

Основные понятия которые лежат в основе разработки данной концепции – это диалог, ценность, бытие, жизненный мир человека, событие. Социальный работник стремится помочь клиенту пострадавшему в результате ЧС, на основе самопознания и понимания значимости своей личности понять себя и понять характер влияния на себя окружающего мира.

Акцентируется внимание на самоценности человека и партнерских отношениях в диаде «клиент – социальный работник». Следовательно ведущая технология данной концепции – технология «активного слушания» (эмпатия направленная на клиента, партнерство, уважение). Специфической чертой концепции является не директивный подход к решению проблемы клиента пострадавшего в ЧС.

Основная цель при использовании гуманистической концепции в социальной защите – помочь клиенту стать всецело действующей личностью и в полной мере реализовать свой потенциал.

Эффективность концепции во многом зависит и от личностных качеств специалиста по социальной работе, от того насколько он искренне заинтересован в проблеме клиента пострадавшего в ЧС, насколько положительно относится к нему; насколько стремится сопереживать его эмоциональному восприятию возникшей трудной жизненной ситуации.

Междисциплинарный и интегративный характер практики и теории соци-

альной работы актуализируют идею поиска комплексных концепций социальной защиты, которые позволяют к решению проблем клиента подходить комплексно.

Комплексно-ориентированные концепции к теории социальной защиты граждан пострадавших в ЧС, подразумевают *целостное видение социальных проблем* пострадавшего. Они включают в себя элементы социологического знания, но в основе обоснования целесообразности той или иной деятельности социального работника лежат психологический знания.

Одной из таких теорий является **ролевая теория**, возникновение и развитие которой связывают с именем Якоба Леви Морено (1892 – 1974), основателя не только социометрии, но и групповой психотерапии.

На развитие ролевой теории оказали влияние и идеи Дж. Мида, который считал, что взаимное приспособление значительно упрощается, если у человека есть способность формировать представление о самих себе как объектах восприятия, причем этот процесс обеспечивается путем принятия ролей других. Каждый человек может представить как он выглядит в глазах других людей, включенных в данную ситуацию, а следовательно, может проверить с точки зрения других участников все, что он собирается делать.

Суть концепции заключается в том, что люди строят свое поведение в соответствии с моделями и схемами, воспроизводимыми индивидуально-личностным сознанием. Ролевая модель включает проблемы клиента пострадавшего в результате ЧС связанные с вопросами о том, как себя вести в той или иной ситуации; как развиваться с учетом прошлого опыта, понимания значимости актуальных событий, а также того, что каждый человек формирует свои представления о собственной роли в жизни. Наличие ролей позволяет индивидам предвидеть действия других и соответственно реагировать на эти действия. Через предсказуемость социальных ролей обеспечивается устойчивость социального порядка. Исполняя роли разного порядка (социальные, межличностные) человек может попасть в конфликтную ситуацию между ними.

Ролевая концепция организации социальной защиты предполагает:

– доскональное изучение проблемы клиента пострадавшего в ЧС с учетом прошлого опыта;

– является формой социального объяснения, средством социального обучения, коррекции поведения и повышения адаптивности клиента пострадавшего в ЧС;

– предполагает использование таких технологий как: перемена ролей, психодрама, групповая дискуссия, групповая поведенческая терапия, методика «запрограммированных ролей».

Когнитивная концепция. Приобрела популярность в 80-е годы. Основной принцип организации социальной защиты, опирающейся на данную модель – социальные услуги должны быть доступны всем нуждающимся в них. Основная форма реализации модели – **консультирование**.

Для повышения результативности консультирования социальному работнику важно знать особенности мышления клиента пострадавшего в результате чрезвычайной ситуации, его установки и убеждения, которые и будут определять его социальные действия по отношению к себе и к окружающим людям.

В основе когнитивной концепции теоретического обоснования организации социальной защиты лежит целый ряд когнитивных теории, которые особенно активно стали развиваться в последние десятилетия благодаря работам Х. Гольдштейна. Когнитивная концепция занимается человеческим мышлением, его влиянием на поведение человека; решением социальных и индивидуальных проблем человека пострадавшего в результате ЧС.

Когнитивная концепция сочетает психосоциальные, социологические, поведенческие и социальные элементы в подходе к осмыслению и решению проблем клиента пострадавшего в ЧС.

Особенность данной концепции в том, что в ней выявляются возможности регуляции социального поведения пострадавшего клиента путем научения его отрабатывать механизмы своих поступков, адекватные социальным условиям той социальной ситуации в которой он оказался.

Социальная инженерия как сфера научно-практической деятельности

приобретает все более широкое распространение в социальной защите. В последние годы опубликованы десятки книг и статей (Антонюка Г.А., Зайцева А.К., Кравченко А.И.). Социальная инженерия – деятельность направленная на изучение, прогнозирование и проектирование развития социальных систем (групп, общностей, организаций). Предметом изучения являются процессы, протекающие в различных сферах жизнедеятельности.

Рассмотрим далее основные моменты социально-инженерной деятельности. Во-первых, научное знание, используемое в социоинженерной деятельности, должно быть адаптировано применительно к практике, иметь прикладной характер. Во-вторых, для осуществления данной деятельности необходима профессиональная подготовка. В-третьих, осуществление социоинженерной деятельности как практической работы предполагает наличие ряда условий социально-политического, экономического и социокультурного характера, ибо социальная инженерия затрагивает интересы различных групп населения и влияет на выполнение ими многообразных функций. К другим характеристикам инженерной деятельности, которые следует учитывать для более полного понимания природы социальной инженерии, относятся следующие: инженерная деятельность является оперативной, выполняемой в определенные, часто «сжатые» сроки, инженерный стиль мышления означает умение сочетать теоретическое и практическое, понятийное и образное, что позволяет решать социальные проблемы со всех сторон.

Социально-инженерная деятельность, масштабы развития которой еще незначительны, не обеспечена специализированным проектированием и отработанными технологиями. Это сказывается и на том, как ее определяют. Так, например, указывают на то, что она существует в двух формах:

- в виде программы, содержащей процедуры и операции (способы и средства деятельности);
- в виде самой деятельности, построенной в соответствии с данной программой.

Социально-инженерную деятельность понимают и более широко, вклю-

чая в нее социальное проектирование и конструирование, а также организационно-технологическую деятельность, направленную на решение с трудных жизненных ситуаций.

В самое последнее время начинает получать распространение новый вид социально-инженерной деятельности, который может осуществляться на базе социологического образования – «социальная защита». *Организация социальной защиты* – это система государственных мер, совокупность манипуляций, направленных на то, чтобы облегчить неудачное приспособление человека к обществу. Она отличается от филантропии, благотворительности и похожих видов деятельности своей ориентацией не только на помощь в решении повседневных проблем, но на развитие у нуждающихся техники преодоления трудностей и навыков самопомощи. Освоение социальной защиты, кроме социологической подготовки, предполагает хорошую осведомленность в области психологии и социальной психологии, психиатрии, социальной инженерии и ряда других дисциплин.

Социально-инженерная деятельность направлена на организацию и обеспечение необходимых условий для эффективного развития основных видов человеческой деятельности путем создания и использования специальных средств, методов и социальных технологий. Социально-инженерная деятельность направлена на все основные компоненты социальной проблемы, т.е. на социально-экономические условия, в которых существуют субъекты – жертвы, а также на самих субъектов. Социально-инженерная деятельность может иметь предметом совершенствование функционирования различных социальных институтов, которые регулируют и направляют способы удовлетворения потребностей различных слоев населения. Социально-инженерная деятельность – основное средство целенаправленного вмешательства в социальные проблемы, в их естественный ход. Социально-инженерная деятельность опирается на специальные средства и методы, социальные технологии.

Таким образом, исходя из выше сказанного, можно сделать вывод, о том, что существует большое количество концепций социальной защиты граждан

пострадавших в чрезвычайных ситуациях. Данные концепции позволяют, рассмотреть социальные проблемы пострадавших более комплексно, научное исследование которых способствует их функциональному решению.

2.2 Основные принципы и алгоритм осуществления организации социальной защиты граждан пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций

Одно из центральных мест в содержании механизма социальной работы принадлежит принципам воздействия субъекта на объект. Принципы социальной работы – основополагающие идеи и нормы поведения органов социальной работы, обусловленные требованиями объективных закономерностей развития и функционирования социальных процессов, требованиями практики. Принципы, с одной стороны, связаны с закономерностями социальной работы, а с другой стороны, – с практическим опытом социальной работы, дающим устойчивости результаты. Сложность взаимоотношений между клиентом и обществом, между объектом и субъектом объясняют множественность принципов социальной работы.

Принцип законности предполагает строгое исполнение законов и основанных на них правовых актов всеми государственными структурами, должностными лицами, общественными организациями и гражданами. Нормативно-правовые акты являются формой, в которую облекается политика государства, в том числе и социальная. Одним из основных организационных принципов социальной работы является единство полномочий и ответственности, прав и обязанностей кадров социальных служб. Их четкое функционирование достигается на основе ясного представления каждым специалистом своих функций, о соответствующих правах и возможностях самостоятельного принятия решений, строгого определения полномочий и ответственности каждого подразделения в отношениях «по вертикали» и «по горизонтали», установления рациональных связей и информационных потоков между службами социальной защиты населения [33, с. 44].

Строгая и соразмерная с представленными полномочиями ответствен-

ность каждого специалиста, каждого подразделения в системе органов управления социальными службами и четкое выполнение возложенных на них функциональных обязанностей является неременным условием эффективности социальной работы с лицами пострадавшими в чрезвычайной ситуации.

Значительное в практике социальной работы с пострадавшими в ЧС отводится психолого-педагогическим принципам, которые, по существу, выражают требования к формам и методам социальной работы, к способам психолого-педагогического воздействия [34, с. 48].

Одним из основополагающих принципов социальной работы является комплексный подход к проблеме пострадавшего. Комплексность обеспечивает, с одной стороны, целостность и всесторонность воздействия, с другой – служит заслоном против ведомственности при решении социальных проблем. В их решении он выступает как необходимое условие научного анализа и диагностики, как принцип, следование которому обеспечивает эффективность психолого-педагогического воздействия на состояние и поведение человека пострадавшего в результате ЧС. Практическое воплощение принципа комплексности в социальной работе предполагает:

- изучение и учет интересов, потребностей, прогнозирование характера влияния на их поведение и самочувствие социально-политических, социально-психологических и материально-бытовых факторов;

- последовательное и рациональное применение всех имеющихся в распоряжении средств и методов воздействия на человека пострадавшего в ЧС для активизации его физических и духовных ресурсов;

- осуществление контроля за ходом реализации задач для анализа и оценки действенности и своевременного внесения корректив в содержание и формы социальной работы.

Следует также выделить такие принципы в работе с людьми пострадавшими в чрезвычайных ситуациях:

- справедливости, обеспечивающий условия для реализации социальной работы и способствующий повышению устойчивости, жизнеспособности и

гибкости социальной деятельности;

– компетентности, предполагающий глубокое знание теоретических основ социальной работы и умение применять их на практике;

– альтруизма, основывающийся на признании блага другого человека более значимым, чем интересы своего «Я»;

– личностного и индивидуального подхода, предполагающего видение за каждой социальной проблемой интересов конкретной личности;

– оптимальности, руководствуясь которым социальный работник должен находить наиболее адекватное для своего клиента решение его проблемы;

– универсальности, предполагающий оказание помощи каждому нуждающемуся в ней;

– посредничества, определяющий взаимосвязь и преемственность социальной работы и социальной политики государства [34, с. 57].

Кроме рассмотренных, к группе психолого-педагогических следует отнести и принцип целенаправленности. Цель воздействия определяет способ и характер действий, содержание и формы социальной работы. Достижение цели является эталоном действенности и эффективности предпринимаемых социальным работником усилий. Он также выполняет системообразующую функцию, объединяя все принципы в одно целое.

Специфические принципы социальной работы определяют основные правила деятельности в сфере оказания социальных услуг пострадавшему населению.

Принцип универсальности требует исключить дискриминацию при оказании помощи по любым признакам идеологического, политического, религиозного и возрастного характера.

Принцип социального реагирования подразумевает осознание необходимости принимать меры по выявленным социальным проблемам, действовать в соответствии с конкретными обстоятельствами социальной ситуации индивидуального клиента, а не ограничиваться только стандартным набором мероприятий [36, с. 11].

Принцип клиентоцентризма означает признание приоритета прав индивида во всех случаях, кроме тех, где это противоречит правам и интересам других людей.

Принцип опоры на собственные силы подчеркивает субъектную роль человека, его активную позицию в разрешении своих проблем.

Принцип максимизации социальных ресурсов исходит из того, что каждая социальная система с неизбежностью выделяет минимум средств на оказание социальной помощи. И смысл заключается в привлечении дополнительных возможностей для оказания помощи помимо гарантированного минимума путем обращения в неправительственные, добровольческие, благотворительные, организации самопомощи и взаимопомощи, использовать другие, не запрещенные законом, способы [38, с. 53].

Принцип толерантности определяет терпимость к самым различным личностям и категориям населения.

В нормативно правовых актах Российской Федерации сформулированы некоторые принципы, вытекающие из обобщения опыта социальной работы в стране, среди них принципы:

- доступности социального обслуживания;
- конфиденциальности в работе;
- преемственности всех видов и форм социального обслуживания;
- адресности и приоритета содействия гражданам, находящимся в ситуации, угрожающей их здоровью или жизни;
- соблюдения прав человека и гражданина в сфере социального обслуживания и обеспечения их государственных гарантий;
- равных возможностей при получении социальных услуг;
- профилактической направленности;
- содействия социальной реабилитации и адаптации;
- межведомственности и междисциплинарности;
- деятельного подхода;
- территориальной организации социальной службы;

– государственной поддержки добровольной общественной деятельности по оказанию социальных услуг и помощи населению.

Необходимо отметить, то, что для эффективной социальной защиты граждан пострадавших в ЧС, следует опираться не только на принципы социальной работы с данной категорией граждан, но и на четкий алгоритм действий специалиста в области социальной защиты.

Алгоритм – набор инструкций, описывающих порядок действий исполнителя для достижения результата решения задачи за конечное число действий. В старой трактовке вместо слова «порядок» использовалось слово «последовательность», но по мере развития параллельности в работе компьютеров слово «последовательность» стали заменять более общим словом «порядок». Это связано с тем, что работа каких-то инструкций алгоритма может быть зависима от других инструкций или результатов их работы. Таким образом, некоторые инструкции должны выполняться строго после завершения работы инструкций, от которых они зависят. Независимые инструкции или инструкции, ставшие независимыми из-за завершения работы инструкций, от которых они зависят, могут выполняться в произвольном порядке, параллельно или одновременно [48, с. 22].

Необходимо отметить, что исходя из принципов социальной защиты граждан пострадавших в ЧС можно построить четкий и эффективный алгоритм организации социальной защиты пострадавших в чрезвычайных ситуациях. Алгоритм социальной помощи базируется на использовании профессиональных методов, соответствующих требованиям конкретной ЧС, предполагает работу в команде (психологи, врачи, социальные работники, специалисты по социальной работе) и включает следующие этапы:

- подготовительный;
- основной;
- заключительный.

Организацию социальной помощи в зоне ЧС подразделяют на три этапа: подготовительный, основной и заключительный.

Подготовительный этап социальной помощи в зоне чрезвычайной ситуации включает следующее:

- сбор информации о месте, характере ЧС, количестве пострадавших, тяжести последствий;
- подготовка плана действий по оказанию помощи в зоне ЧС и в местах сбора пострадавших;
- формирование рабочей группы специалистов, назначение старших, распределение обязанностей;
- назначение оперативного дежурного, определение взаимодействия старшего с оперативным дежурным;
- проведение инструктажей, определение необходимых в работе специалистов по социальной работе;
- организация взаимодействия с местной администрацией;
- ориентировочная оценка количества пострадавших;
- открытие телефонной «горячей линии», организация ее информационной поддержки;
- определение необходимого количества социальных работников и врачей для работы с пострадавшими;
- определение ответственных за сбор и анализ информации;
- разделение зоны работы на сектора.

Основной этап социальной помощи в зоне чрезвычайной ситуации включает следующие организационные задачи:

- подготовка предложений руководителям по организации информационного обеспечения населения;
- взаимодействие с представителями средств массовой информации;
- взаимодействие с телефоном «горячая линия»;
- взаимодействие со штабом по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, с руководителями администрации;
- комплексная оценка ситуации и факторов, положительно и отрицательно влияющих на состояние людей;

- подготовка предложений в штаб о дополнительных мероприятиях и о выделении средств для осуществления оказания помощи;
- перераспределение имеющихся сил и средств с учетом изменения условий ситуации;
- работа со слухами и их предотвращение;
- отслеживание вероятности возникновения массовых негативных реакций;

Задачи заключительного этапа:

- принятие решения о закрытии телефонной «горячей линии»;
- открытие консультативного приема пострадавших;
- анализ ошибок и недоработок, анализ нового опыта;
- анализ работы специалистов по социальной работе, составление отчета;
- распространение полученного опыта среди специалистов, проведение обучающих семинаров;

Таким образом клиентской группой являются: граждане, пострадавшие в результате, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации, зарегистрированные в городе Благовещенске, фактически проживающие по адресу, где произошла порча имущества на территории Благовещенского района и нуждающиеся в помощи.

Индивидуальный алгоритм оказания социальной услуги гражданам, пострадавшим в чрезвычайной ситуации в центре.

Прием заявления (с указанием номера счета в кредитной организации) от гражданина об оказании помощи с предоставлением обязательных документов:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность (подлинный экземпляр и его копия);
- выписка из домовой книги (документ, в котором указаны данные о зарегистрированных людей в квартире или частном доме, который находится в паспортном столе);
- документы о доходах всех членов семьи за последние 6 месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления;

– справка службы занятости о регистрации в качестве безработного (неработающим лицам трудоспособного возраста, не имеющим ограничений к трудовой деятельности);

– копия акта о потере имущества, выданная государственной инспекцией по надзору за ЧС;

– копия акта о чрезвычайной ситуации

Периодичность предоставления по мере необходимости, при обращении

Результат предоставления услуги:

– оказание социальной помощи заявителю в виде денежной выплаты;

– оказание социальной помощи заявителю в виде натуральной помощи;

– отказ в предоставлении помощи;

Исполнители специалисты по социальной работе:

– отделения адресной социальной помощи;

– отделение социальных выплат;

Перечень необходимых действий во время предоставления услуги:

1) прием заявителя, приветствие:

– выслушивание, уточнение нуждаемости;

– предоставление консультативных услуг;

– регистрация в «журнале учета обращений граждан»;

– поиск по компьютерной базе данных;

2) в случае отсутствия в компьютерной базе данных постановка клиента на учет в центр:

– личное заявление клиента на постановку на учет;

– заполнение соглашения на обработку персональных данных членов семьи, в том числе несовершеннолетних;

– заполнение учетной карты клиента;

3) оформление заявления установленного образца;

4) проведение обследования условий проживания заявителя;

– составление акта социально – бытового обследования;

5) подготовка карты учета клиента, либо личного дела (для не состоящих,

на учете в центре);

б) предоставление карты учета, дела на координационный совет при администрации района;

7) уведомление клиента о назначении социальной помощи либо об отказе в ее назначении и перечислении материальной помощи на лицевой счет заявителя;

8) внесение информации компьютерную базу данных.

Таким образом, можно сделать вывод, что организация социальной помощи пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций имеет чётко проработанный алгоритм, благодаря которому возможна эффективная организация деятельности органов МЧС и УСЗН во время чрезвычайных ситуаций.

Исходя из вышесказанного, можно резюмировать, что в работе с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях большую роль играют принципы и алгоритм социальной работы с данной категорией граждан. Основополагающими принципами являются принципы законности, комплексности, справедливости, компетентности, клиентоцентризма. Но, несмотря на данный факт при работе с пострадавшими в чрезвычайной ситуации необходимо опираться на чёткий и эффективный алгоритм оказания социальной помощи.

3 ИССЛЕДОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ЛИЦ, ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ В Г. БЛАГОВЕЩЕНСКЕ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ-ЭМПИРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

3.1 Контент-анализ организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске

В городе Благовещенске актуальна организация социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, это обусловлено географическим положением Амурской области, особенностями климата, а также условиями формирования весеннего стока на реках. В амурском управлении МЧС России составили прогноз возможности повторения данного природного явления в ближайшем будущем. Согласно данному прогнозу, в связи с радикальным изменением климата наводнения в Амурской области в будущем могут случаться с вероятностью раз в семь лет. Это свидетельствует о том, что необходима четкая и эффективная организация деятельности служб социальной защиты. Исходя из выше сказанного, можно выделить, такие учреждения и организации, оказывающие социальную защиту лицам, пострадавшим в ЧС как: учреждения социальной защиты, министерство чрезвычайных ситуаций и волонтерские объединения.

Таким образом организацию социальной защиты лиц, пострадавших в результате ЧС, можно представить в виде схемы (рисунок 1).



Рисунок 1 – Организация социальной защиты

Исходя из выше сказанного, *контент-анализу* были подвержены не только документы отражающие суть и регламент работы данных организаций, но и анализ был произведен анализ научных и статей информационных ведомств освящающих проблемную ситуацию.

Итак, необходимо отметить, что при рассмотрении единицы анализа «*Социальная защита*», видно, что преобладающей единицей счета выступает «*Социальная гарантия*» (встречается 21 раз), также часто упоминается единица счета «*Социальная поддержка*» (встречается 18 раз). Из этого можно сделать вывод, что государство осуществляет социальные гарантии в данной области гражданам пострадавшим в ЧС. Наименее выражены такие единицы счета как «*Адресная социальная помощь*» (встречается 8 раз) и «*Натуральная социальная помощь*» (встречается 2 раза).

В единице анализа «*Меры социальной защиты*» наиболее часто встречается единица счета «*Социальное страхование*» (встречается 17 раз) и «*Льгота*» (встречается 21 раз) это говорит о том, что данные направления мер социальной защиты наиболее приоритетнее.

Преобладающей единицей счета в единице анализа «*Социальная помощь*», является «*Предоставление социальных услуг*» (встречается 17 раз), это свидетельствует о том, что предоставление социальных услуг является основным направлением организации социальной защиты граждан пострадавших в результате ЧС.

При рассмотрении единицы анализа «*Чрезвычайная ситуация*» видно, что наиболее часто встречающейся единицей счета выступает «*Региональные*» (встречается 5 раз) это свидетельствует о том, что ЧС носит региональных характер по масштабу.

При рассмотрении единицы анализа «*Пострадавшее население*» наиболее ярко выраженная единица счета «*Пенсионеры*» (встречается 10 раз) и «*Инвалиды*» (встречается 9 раз), это говорит о том, что данные категории граждан наиболее приоритетны в оказании помощи в условиях ЧС.

В единице анализа «*Право гражданина*» наиболее часто упоминается

единица счета «*Возмещение ущерба*» (встречается 9 раз), это доказывает то, что возмещение ущерба пострадавшим от ЧС гражданам стоит на первом месте.

Рассмотрев единицу анализа «*Социальная работа в ЧС*» наиболее часто встречается единица счета «*Психологическая помощь*» (встречается 4 раза), это свидетельствует о том, что деятельность специалистов по социальной работе носит мульти дисциплинарный характер.

Таким образом, анализ Федеральных законов, представленных в Матрице 1 (приложение Б), позволяет сделать вывод, что организация социальной защиты лиц, пострадавших в результате ЧС характеризуется преобладающим социально-правовым направлением, в частности предоставлением социальной поддержки и социальных гарантий пострадавшим в ЧС.

Анализ полученных данных Матрицы 2 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы: при анализе документов типа «*Нормативно правовые акты регионального характера*», мы увидели, что наиболее преобладающими единицами счета являются «*Социальная поддержка*» (встречается 12 раз), «*Адресная социальная помощь*» (встречается 10 раз), «*Компенсация*» (встречается 10 раз), «*Предоставление социальных услуг*» (встречается 6 раз), «*Полностью утратившие имущество*» (встречается 6 раз), «*Частично утратившие имущество*» (встречается 6 раз) это свидетельствует о том, что региональные правовые акты наиболее точно отражают картину предоставление мер социальной защиты пострадавшим в результате ЧС гражданам.

Анализ полученных данных Матрицы 3 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

Анализируя информацию местных СМИ , можно заметить, что наиболее часто встречающимися единицами счета выступают: «*Натуральная социальная помощь*» (встречается 10 раз), «*Компенсация*» (встречается 6 раз), «*Пенсионеры*» (встречается 4 раза) и «*Инвалиды*» (встречается 3 раза), это позволяет сделать вывод, что основное внимание уделяется именно этим аспектам и этим категориям граждан.

Анализ полученных данных Матрицы 4 (приложение Б), позволяет сфор-

мулировать основные выводы: при рассмотрении научных статей по данной тематике, наиболее часто встречаются такие единицы счета как, «*Социальная поддержка*» (встречается 4 раза), «*Адресная социальная помощь*» (встречается 3 раза), «*Натуральная социальная помощь*» (встречается 3 раза), это говорит о том, что за данными видами помощи обращаются наиболее часто.

Анализ полученных данных Матрицы 5 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

Наиболее часто в Федеральных законах (МЧС), встречаются такие единицы счета как «*Медицинская помощь*» (встречается 10 раз), «*Психологическая помощь*» (встречается 10 раз), «*Локальные*» (встречается 13 раз), «*Региональные*» (встречается 15 раз), «*Федеральные*» (встречается 11 раз), в единице анализа «*Чрезвычайная ситуация*», «*Спасатели*» (встречается 13 раз), это свидетельствует о том, что спасатели предоставляют пострадавшим психологическую и медицинскую помощь, о том что ЧС может носить разные характеры по своему масштабу.

Анализ полученных данных Матрицы 6 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

В статьях о работе МЧС во время наводнения в Амурской области, можно выделить такие преобладающие единицы счета как «*Психологическая помощь*» (встречается 5 раз), «*Федеральные*» (встречается 7 раз), «*пенсионеры*» (встречается 4 раза), «*Защита жизни*» (встречается 6 раз), «*Защита здоровья*» (встречается 8 раз), это позволяет сделать вывод, что приоритетными направлениями в работе МЧС является защита жизни и здоровья граждан.

Анализ полученных данных Матрицы 7 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

Анализируя постановления Правительства можно выделить наиболее преобладающие единицы счёта, такие как «*социальная поддержка*» (встречаются 18 раз), «*социальная гарантия*» (встречаются 13 раз), «*льгота*» (встречаются 21 раз), «*медицинская помощь*» (встречаются 10 раз), «*предоставление социальных услуг*» (встречаются 14 раз), «*инвалиды*» (встречаются 9 раз). Исхо-

дя из этого можно сделать вывод, что данные направления и данная категория людей наиболее приоритетны в условиях ЧС.

Анализ полученных данных Матрицы 8 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы: в приказах МЧС наиболее часто встречаются такие единицы счёта: «*локальные*» (6 раз), «*региональные*» (8 раз), «*пенсионеры*» (9 раз), «*спасатели*» (9 раз), «*частично утратившие имущество*» (8 раз), «*защита здоровья*» (8 раз). Свидетельствует о том, что спасатели и пенсионеры наиболее подвержены рискам в условиях ЧС.

Анализ полученных данных Матрицы 9 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы: анализируя методические рекомендации МЧС можно сделать вывод, что важным направлением деятельности является оказание первой медицинской помощи.

Анализ полученных данных Матрицы 10 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

Исходя из статей о волонтерской деятельности, наиболее частыми единицами счёта выступили: «*адресная социальная помощь*» (6 раз), «*натуральная социальная помощь*» (6 раз). Это говорит о том, что данные направления волонтерской деятельности наиболее распространены.

Анализ полученных данных Матрицы 11 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы: исходя из данных матрицы 11 можно выделить такие единицы счёта, как: «*адресная социальная помощь*» (6 раз), «*натуральная социальная помощь*» (6 раз), «*компенсация*» (3 раза), «*полностью утратившие имущество*» (3 раза). Это говорит о том, что волонтерская деятельность базируется на оказании данных видов помощи.

Анализ полученных данных Матрицы 12 (приложение Б), позволяет сформулировать основные выводы:

Изучив волонтерский проект «*Амур-13*», можно сделать вывод о том, что все единицы счёта выражены в одинаковой степени. Это говорит о том, что в данном проекте затронуты все аспекты социальной помощи пострадавшим в ЧС.

Исходя и всего вышесказанного, во всех типах представленных документов был определен общий коэффициент. Из этого следует вывод, что большинство единиц счёта оказались интенсивными. Это связано с достаточным уровнем развития данной законодательной базы. А также все составляющие организации социальной защиты, наиболее интенсивны, это говорит о том, что данной категории граждан пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций оказывается комплексная, межведомственная помощь, что свидетельствует о эффективности организации социальной защиты граждан пострадавших в ЧС в г. Благовещенске.

3.2 Анализ и предложения по оптимизации организации социальной защиты лиц пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске (на примере ГКУ АО «Благовещенское УСЗН»)

Необходимо отметить, что контент-анализ был дополнен эмпирическим исследованием, в котором отражаются элементы организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций в г. Благовещенске. Летом 2013 года на территории Амурской области произошло одно из крупнейших наводнений современности, в результате данного явления большая часть населения получила огромный ущерб: потери в сельском и дорожном хозяйстве, ЖКХ и т.д. Это опасное явление обусловлено географическим положением Амурской области, особенностями климата, а также условиями формирования весеннего стока на реках. В амурском управлении МЧС России составили прогноз возможности повторения данного природного явления в ближайшем будущем. Он основан на информации различных ведомств – гидрометцентра России, управления Роспотребнадзора, сейсмостанции, амурского министерства ЖКХ и некоторые других ведомств. Согласно данному прогнозу, в связи с радикальным изменением климата наводнения в Амурской области в будущем могут случаться с вероятностью раз в семь лет. Исходя из данного обстоятельства, необходимо создание четкого и эффективного алгоритма социальной защиты пострадавших в чрезвычайных.

В связи с произошедшей чрезвычайной ситуацией на первый план вышла

деятельность *Управления социальной защиты населения по городу Благовещенску и Благовещенскому району*. Именно на данное учреждение возложены обязанности и полномочия, связанные с организацией социальной защиты лиц, пострадавших в результате стихийного бедствия.

Таблица 1 – Нанесенный ущерб от наводнения в Амурской области в 2013 г.

От наводнения в июле-августе 2013г., на территории Амурской области пострадало:		
граждан	домов	материальный ущерб
144000	7500	40 млрд. руб.

Необходимо отметить, что социальная помощь пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций оказывается в виде как материальной помощи, так и натуральной. Существуют также единовременные выплаты, установленные Постановлением Правительства Амурской области от 13 сентября 2013 г. № 423 «Об оказании гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации, произошедшей на территории Амурской области в июле-августе 2013 года, помощи, источником финансового обеспечения которой являются средства федерального бюджета».

Гражданам, признанным пострадавшими в результате чрезвычайной ситуации, произошедшей на территории Амурской области в июле – августе 2013 года, предоставляется единовременная материальная помощь в размере 10 000 рублей (без ограничения по количеству членов семьи) и финансовая помощь в размере 100 000 рублей в связи с полной или частичной утратой имущества.

Под пострадавшими гражданами понимаются граждане, постоянно проживавшие на период чрезвычайной ситуации в жилых помещениях, пострадавших в результате чрезвычайной ситуации, произошедшей на территории Амурской области в июле – августе 2013 года.

Выплата помощи производится государственными казенными учреждениями Амурской области – управлениями социальной защиты населения по городскому округу и (или) муниципальному району области гражданам, вклю-

ченным в соответствующие списки.

Органами социальной защиты осуществлено выплат пострадавшим гражданам из средств федерального бюджета на общую сумму 6055,9 млн. руб.: единовременная материальная помощь в размере 10000 руб. предоставлена порядка 126 тысяч граждан (125 970 чел.) гражданам, финансовую помощь в связи с утратой имущества получили около 52 тысяч граждан (51 876 граждан).

Кроме этого, неработающим пенсионерам, получающим трудовую пенсию по старости и по инвалидности, пострадавшим в результате ЧС, управлениями осуществлялась выплата адресной помощи. На данные цели из Пенсионного Фонда РФ в область поступили средства в объеме 119,1 млн. руб.; из областного бюджета направлено 50,4 млн. руб. Адресную помощь получили 33,5 тыс. (33 520) неработающих пенсионера.

Необходимо отметить, что статистический анализ данных был дополнен эмпирическим исследованием в виде *экспертного опроса*. Результаты которого позволили перейти к следующим выводам.

Своевременность оказания социальной помощи в результате чрезвычайных ситуаций зависит от следующих факторов:

- своевременности финансирования;
- предоставление клиентом полного пакета документов в кратчайшие сроки;
- от эффективности межведомственного взаимодействия УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району с другими социальными учреждениями.

Социальная помощь пострадавшим в результате ЧС оказывается всем обратившимся гражданам в порядке очереди по мере обращения вне зависимости от социального статуса.

Также в Амурской области действует социальная программа № 324 от 23.07.13г «Укрепление материально-технической базы государственного учреждения социального обслуживания населения и оказание адресной социальной помощи неработающим пенсионерам, являющимся получателями трудовых

пенсий по старости и по инвалидности, в 2013 году».

Целью программы является улучшение условий проживания и повышение качества социального обслуживания населения, улучшение материального положения неработающих пенсионеров, оказание на мобильной основе неотложных социальных и медико-социальных услуг пожилым людям.

Исполнителями программы являются государственные казённые учреждения области – управления социальной защиты населения по городским округам и муниципальным районам области, учреждения социального обслуживания населения, юридические и физические лица, привлекаемые на конкурсной основе, независимо от формы собственности.

Финансирование мероприятий программы осуществляется из средств областного бюджета, а также за счет субсидий, привлеченных из бюджета Пенсионного фонда РФ.

Адресная социальная помощь в рамках данной программы предоставляется в виде единовременной материальной помощи при условии неполучения пенсионером в текущем году единовременной материальной помощи в рамках программы, а также при наличии имущественного ущерба, причиненного пенсионеру в связи произошедшими чрезвычайными ситуациями, стихийными бедствиями.

Информирование граждан, пострадавших в результате ЧС осуществляется в виде:

- телефонов горячей линии;
- письменного уведомления;
- непосредственно на приёме у специалиста УСЗН.

Степень ущерба, полученной в результате ЧС определяется комиссией по ЧС, которая составляет акт осмотра, и в течение 10 дней рассматривает вопрос о возможности оказания социальной помощи гражданам, пострадавшим в результате ЧС.

По мнению экспертов, главной проблемой в процессе оказания социальной помощи пострадавшим в ЧС является не организация системы социальной

защиты, а недостаточная эффективность федерального и регионального законодательства в области защиты граждан, пострадавших в ЧС.

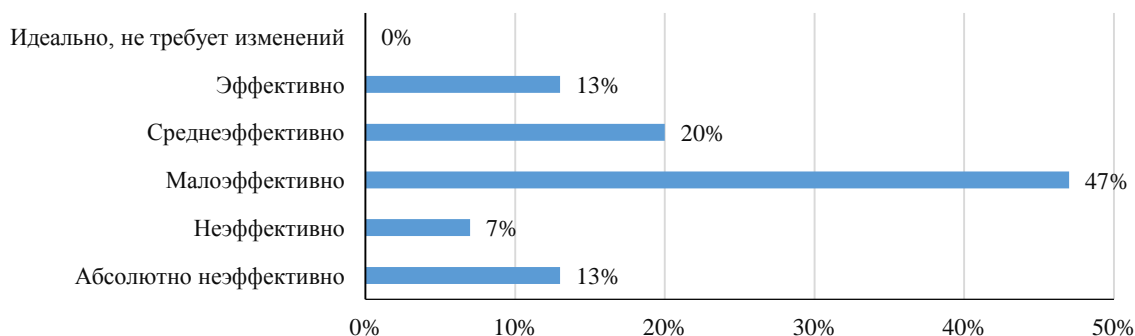


Рисунок 2 – Эффективность федерального законодательства в области СЗ пострадавших в ЧС

Большинство экспертов, принявших участие в исследовании считают федеральное законодательство в области защиты граждан, пострадавших в ЧС малоэффективным (47 %), 7 % неэффективным, а 20 % абсолютно неэффективным, и требующим радикальных изменений и доработок.

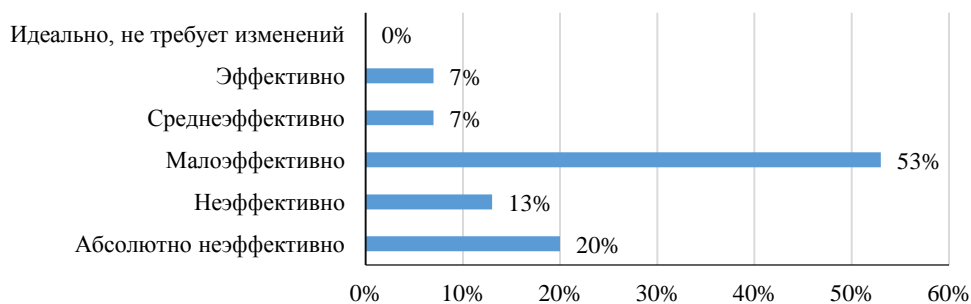


Рисунок 3 – Эффективность регионального законодательства в области СЗ пострадавших в ЧС

Сложившаяся ситуация в области регионального законодательства, защищающего граждан, пострадавших в ЧС, по мнению экспертов, мало чем отличается от ситуации с федеральным законодательством в данной области. 53 % экспертов считают его малоэффективным, 13 % неэффективным, и также 20 % считают региональное законодательство абсолютно неэффективным.

Серьезным направлением работы, стоящим на контроле Президента РФ,

стало обеспечение жильем пострадавших от паводка граждан, дома которых признаны непригодным для проживания.

По сведениям органов местного самоуправления, число пострадавших домов, находящихся в собственности граждан, составляет 762.

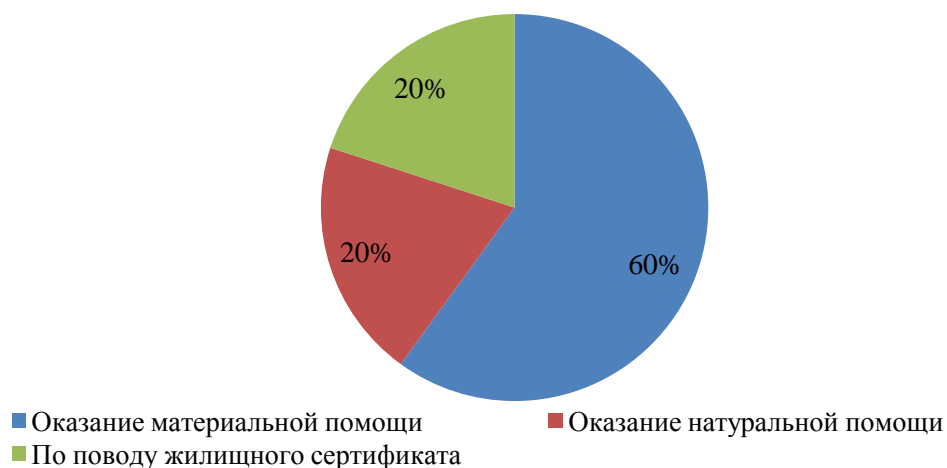


Рисунок 4 – Причины обращения пострадавших в ЧС граждан в УСЗН

Несмотря на огромный объем работы, проводимой учреждениями в штатном режиме, в режиме ЧС специалисты учреждений оказывали весомую поддержку пострадавшим гражданам.

Были организованы подворовые обходы пострадавших граждан, консультации в пунктах временного размещения. Специалисты выявляли потребности социально незащищенных граждан в угле, картофеле, участвовали в составлении списков пострадавших граждан, утративших жилье, вели работу по временному размещению граждан и др. При этом работали практически круглосуточно и без выходных дней.

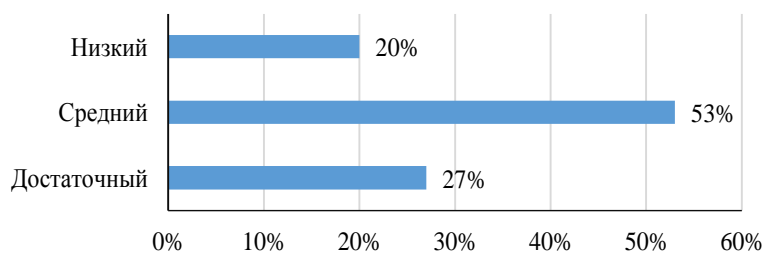


Рисунок 5 – Степень доступности социальных услуг, предоставляемых пострадавшим в ЧС

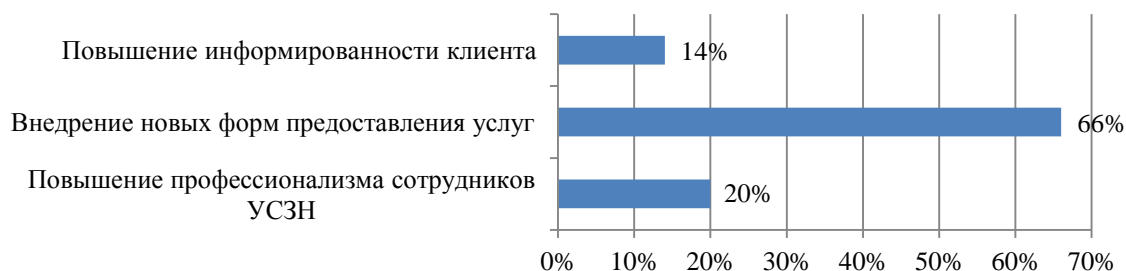


Рисунок 6 – Факторы, способствующие улучшению качества предоставляемых услуг, по мнению экспертов

66 % экспертов считают, что повысить качество услуг, предоставляемых гражданам, пострадавшим в ЧС можно благодаря внедрению новых форм предоставления услуг. Также 14 % считают, что необходимо повышать информированность клиента о предоставляемых услугах. Возможно решить данные проблемы можно с помощью оптимизации интернет-сайта управления социальной защиты населения.

Некачественно сформированные пакеты документов значительно удлиняют сроки предоставления гражданам выплат, поскольку такие документы сотрудники УСЗН вынуждены возвращать на доработку.

В рамках оказания социальной помощи пострадавшим в результате ЧС УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району сотрудничает со следующими службами:

- Министерство чрезвычайных ситуаций;
- Министерство здравоохранения;
- Администрацией г. Благовещенска;
- КЦСОН «Доброта»;
- Министерством социальной защиты населения по Амурской области.

Это взаимодействие заключается в следующем:

- запрос справок о составе семьи;
- запрос о наличии имущества;
- запрос о виновниках ЧС;
- запрос актов обследования пострадавшего имущества;
- обмен информацией о пострадавших гражданах и необходимой им по-

мощи;

– статистическими данными.

Данное взаимодействие регламентируется ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

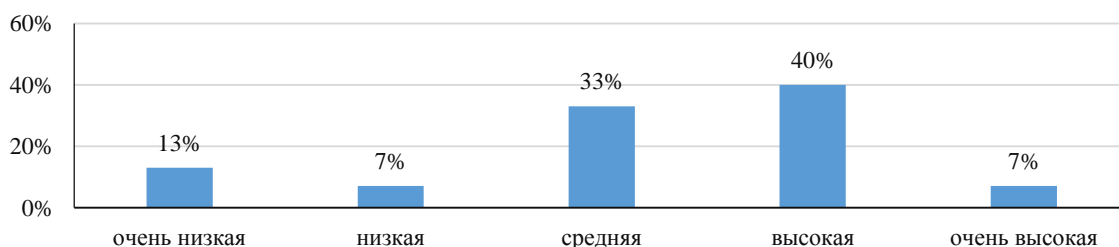


Рисунок 7 – Степень эффективности сотрудничества УСЗН с другими службами

В целом эксперты оценивают межведомственное взаимодействие УСЗН с другими учреждениями по вопросы социальной защиты граждан, пострадавших в ЧС на высоком уровне, так считают 40 % респондентов.

Также необходимо отметить и основополагающие принципы при работе с гражданами пострадавшими в ЧС.

Самым главным принципом при осуществлении помощи гражданам, пострадавшим в ЧС является оперативность, так утверждают 47 % респондентов. Именно своевременность оказания поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, является главным критерием эффективности предоставленной помощи.

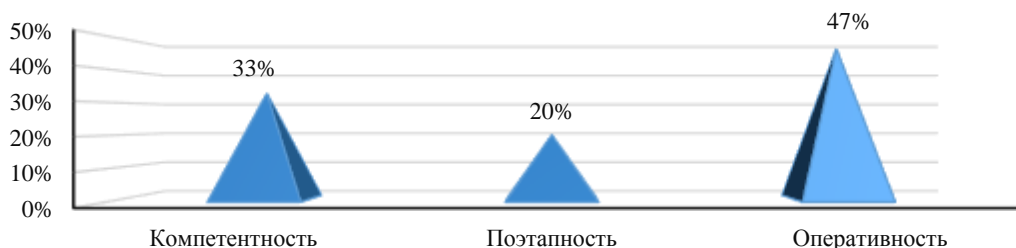


Рисунок 8 – Основополагающие принципы при работе с пострадавшими в ЧС по мнению экспертов

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что специалисты УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району проводят большой объём работы с пострадавшими в результате ЧС, но по мнению экспертов эффективность данной работы может быть намного выше, но для этого необходимо:

- чётко определить критерии выявления категории пострадавших в результате ЧС;
- четкое и своевременное доведение информации о ЧС до специалистов УСЗН;
- улучшить нормативно-правовую базу как федерального, так и регионального характера в данной области;
- своевременная подача полного пакета документов от пострадавших;
- использование новых технологий оказания социальной помощи.

Для повышения эффективности оказания социальной помощи пострадавшим в ЧС мы предлагаем специалистам Управления социальной защиты населения по г. Благовещенску и Благовещенскому району следующие рекомендации общего характера:

- организовать в рамках межведомственного взаимодействия с другими компетентными учреждениями комплексную работу по организации социальной помощи лицам, пострадавшим в ЧС в случае возникновения чрезвычайной ситуации;
- разработать рекламные видеоролики, плакаты, памятки, буклеты о деятельности Управления социальной защиты населения г. Благовещенска, а также о предоставляемых государственных услугах;
- организовать сотрудничество с муниципальными, административными, банковскими, предпринимательскими и общественными структурами по вопросам социальной помощи лицам, пострадавшим в ЧС;
- осуществлять прогнозирование факторов, влияющих на эффективность оказания социальной помощи лицам, пострадавшим в ЧС;
- провести оптимизацию работы сайта «Благовещенского УСЗН» согласно предложенным рекомендациям (приложение В).

Автором разработана: рекомендация по оптимизации официального сайта (<http://www.uszn-blag.ru/>) «Благовещенского УСЗН» (приложение В).

В данной рекомендации Управлению социальной защиты населения по г. Благовещенску и Благовещенскому району предлагается внедрение в работу сайта такие современные методы как: онлайн-приёмная, формы подписки, а также проведение вебинаров.

Онлайн-приёмная – программное обеспечение, предназначенное специально для установки на сайты различной тематики, для обеспечения консультативной помощи клиентам в режиме реального времени.

Форма подписки – это шаблон размещенный на сайте, или каком-то другом Интернет-ресурсе, позволяющий пользователю, оставив свои данные (имя, фамилия, адрес электронной почты), получать новую информацию, появляющуюся на сайте.

Вебинар (веб-конференция, онлайн-семинар) – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени.

Данные методы оптимизации сайта позволят:

- повысить количество обращений в УСЗН;
- повысить качество консультативной помощи клиентам;
- ускорить процесс доведения важной информации до клиента;
- уменьшить сроки обращения, а вследствие этого уменьшить и сроки оказания помощи пострадавшим.

В совокупности данные нововведения с течением времени позволят повысить общую степень эффективности социальной помощи не только, пострадавшим в ЧС, но и другим нуждающимся в помощи категориям населения.

Таким образом, можно сделать общий вывод из всего вышесказанного, что гражданам пострадавшим в результате ЧС оказывают помощь такие учреждения как: УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району, КЦСОН «Доброта», МЧС Амурской области. На данные учреждения возложен огромный объем работы в оказании помощи пострадавшему в результате ЧС

гражданам. Сюда входит информирование, консультирование пострадавших граждан по различным вопросам, связанным с чрезвычайной ситуацией, а также выплата денежных компенсаций. Но специалисты данного учреждения признают, что эффективность социальной помощи пострадавшим в результате ЧС может быть выше, если устранить пробелы в законодательной базе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резюмируя всё вышесказанное, можно сделать следующие выводы.

Пострадавший в чрезвычайной ситуации – человек, пораженный, либо понесший материальные убытки в результате возникновения чрезвычайной ситуации. Чрезвычайная ситуация – это сложившаяся в результате аварии, катастрофы, стихийного или иного бедствия определённая обстановка, которая может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

На современном этапе наблюдаются качественные разработки законодательства в социально-правовой помощи и поддержки лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций. Именно с этой стороны можно сказать, что данная категория граждан находится под надёжной защитой государства.

Социальная защита пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций имеет чётко проработанные принципы и критерии, а также существуют эффективные методы оказания социальной помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях, благодаря которым возможна организация деятельности органов МЧС и УСЗН во время чрезвычайных ситуаций. Сюда входит информирование, консультирование пострадавших граждан по различным вопросам, связанным с чрезвычайной ситуацией, а также выплата денежных компенсаций.

Гражданам пострадавшим в результате ЧС оказывают помощь такие учреждения как: УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району, КЦСОН «Доброта», МЧС Амурской области. На данные учреждения возложен огромный объем работы в оказании помощи пострадавшему в результате ЧС гражданам. Стоит отметить, что только благодаря слаженному и оперативному взаимодействию данных учреждений пострадавшим в чрезвычайных ситуациях оказывается своевременная и эффективная социальная помощь.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, цель магистерской диссертации достигнута. В результате исследования мы выяснили что, специали-

сты УСЗН по г. Благовещенску и Благовещенскому району проводят большой объём работы с пострадавшими в результате ЧС, но по мнению экспертов эффективность данной работы может быть намного выше, но для этого необходимо:

- чётко определить критерии выявления категории пострадавших в результате ЧС;

- четкое и своевременное доведение информации о ЧС до специалистов УСЗН;

- улучшить нормативно-правовую базу как федерального, так и регионального характера в данной области;

- своевременная подача полного пакета документов от пострадавших.

- использование новых технологий оказания социальной помощи.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Агаджанян, Н.А. Резервы нашего организма / Н.А. Агаджанян, А.Ю. Катков. – М. : Знание, 2011. –180 с.
- 2 Айдаралиев, А. А. Адаптация человека к экстремальным условиям. Опыт прогнозирования / А.А. Айдаралиев, А.В. Максимов. – Л. : Наука, 2010. – 270 с.
- 3 Алексеев, Н.А. Стихийные явления в природе / Н.А. Алексеев. – М. : Знание, 2009. – 255 с.
- 4 Алтунин, А.Т. Формирования гражданской обороны в борьбе со стихийными бедствиями / А.Т Алтунин. – М. : Стройиздат, 2011. – 365 с.
- 5 Арутюнов, А.А. Терроризм и террористы : современная Россия / А.А. Арутюнов. – М. : Центр полит.информации, 2013. – 91 с.
- 6 Беззубик, К.В. Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы : учебное пособие / К.В. Беззубик. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 168 с.
- 7 Буланенков, С.А. Защита территорий и населения от ЧС / С.А Буланенков. – Калуга : Облиздат, 2011. – 371 с.
- 8 Валеева, Н.Ш. Социальная реабилитация : учебник / Н.Ш. Валеевой. – М. : Инфра-М, 2012. – 320 с.
- 9 Велик, Я.Я. Психическая саморегуляция в экстремальных условиях деятельности / Я.Я. Велик. – М. : Юрайт, 2011. – 310 с.
- 10 Волович, В.Г. Человек в экстремальных условиях природной среды / В.Г. Волович. – М. : Норма, 2014. – 115 с.
- 11 Воробьёв, Ю.Л. Безопасность жизнедеятельности / Ю.Л. Воробьёв. – М. : МЧС России, 2014. – 163 с.
- 12 Государственный доклад о состоянии защиты населения и территории Красноярского края от ЧС природного и техногенного характера за 2015 год. – Красноярск : ГУ по ГОЧС, 2015. – 65 с.
- 13 Гринин, А.С. Экологическая безопасность. Защита территории и

населения при чрезвычайных ситуациях / А.С. Гринин. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2011. – 298 с.

14 Емельянов, В.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях : учебное пособие / В.М. Емельянов, В.Н. Коханов. – М. : Проспект, 2013. – 480 с.

15 Зайнышева, И.Г. Технология социальной работы / И.Г. Зайнышева. – М. : ВЛАДОС, 2013. – 240 с.

16 Игнатъев, В.А. Как выжить в большом городе / В.А. Игнатъев. – М. : Полиграф, 2014. – 220 с.

17 Ильин, А.А. Большая энциклопедия выживания в экстремальных ситуациях / А.А. Ильин. – М. : Эксмо, 2010. – 480 с.

18 Ильичев, А.А. Школа выживания / А.А. Ильичев. – М. : Дорога, 2012. – 98 с.

19 Катастрофы и человек / под ред. А.Ю. Воробьева. – М. : Логос, 2015. – 225 с.

20 Кириллов, Г.Н. Организация и ведение гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера / Г.Н. Кириллов. – М. : Юрайт, 2012. – 275 с.

21 Коршунов, А.А. Чрезвычайные ситуации в России / А.А. Коршунов. – Обнинск : Эхо, 2010. – 179 с.

22 Костин, Ю. Безопасность личности / Ю. Костин. – М. : Олма-Пресс, 2012. – 64 с.

23 Кравченко, А.И. Социальная работа : учебник для ВУЗов / А.И. Кравченко. – М. : Проспект, 2011. – 416 с.

24 Лебедев, В.И. Личность в экстремальных условиях / В.И. Лебедев. – М. : Политиздат, 2014. – 304 с.

25 Личная безопасность : энциклопедия / под ред. А.А. Малышева. – М. : Аванта, 2011. – 448 с.

26 Макеев, В.А. Классификация чрезвычайных ситуаций / В.А. Макеев. – М. : Гражданская защита, 2014. – 231 с.

- 27 Малофеев, В.И. Экологическая безопасность и социальная работа / В.И. Малофеев. – М. : МГУС, 2012. – 277 с.
- 28 Мамонтова, А.Ф. Чрезвычайные ситуации / А.Ф. Мамонтова. – М. : Алтай, 2011. – 211 с.
- 29 Мاستрюков, Б.С. Безопасность в чрезвычайных ситуациях / Б.С. Мастрюков. – М. : Академия, 2013. – 311 с.
- 30 Методическая разработка для проведения занятий в 1145 учебно-методическом центре по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям. Тема Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, характерные для территории Красноярского края. Экологическая обстановка в крае / сост. Е.Н. Шилова. – Красноярск, 2014. – 56 с.
- 31 Михно, Е.П. Ликвидация последствий аварий и стихийных бедствий / Е.П. Михно. – М. : Атомиздат, 2012. – 234 с.
- 32 О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 21 декабря 1994 г. (ред. от 22 авг. 2014 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
- 33 О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 21.12.1994 г. № 68-ФЗ (последняя редакция). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
- 34 О Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций [Электронный ресурс] : постановление правительства Российской Федерации от 5 ноября 1995 г № 1113. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
- 35 О порядке подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 24 июля 1995 г. № 738. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
- 36 О порядке учета лиц, участвовавших в обеспечении режима чрезвычайного положения, на которых распространяются дополнительные гарантии и

компенсации [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 15 августа 2002 г. № 601. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

37 Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей [Электронный ресурс] : федеральный закон от 22.08.1995 г. № 151-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

38 Плющ, И.В. Введение в социальную безопасность : учебное пособие / И.В. Плющ, М.М. Хохлова. – Красноярск : КрасГУ, 2015. – 132 с.

39 Русак, О.Н. Безопасность жизнедеятельности / О.Н. Русак, К.Р. Малаян, Н.Г. Занько. – СПб. : Лань, 2011. – 448 с.

40 Русуев, М.А. Сейсмические опасности. Природные опасности России / М.А. Русуев. – М. : Логос, 2013. – 312 с.

41 Сергеев, В.С. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях / В.С. Сергеев. – М. : Академический проект, 2013. – 432 с.

42 Сухов, А.Н. Социальная психология безопасности / А.Н. Сухов. – М. : Академия, 2012. – 256 с.

43 Тавокин, Е.П. Социальная политика : учебное пособие / Е.П. Тавокин. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 157 с.

44 Топоров, И.К. Поведение человека в жизнеопасных ситуациях / И.К. Топоров. – СПб. : Союз специалистов по безопасности жизнедеятельности, 2011. – 17 с.

45 Фирсов, М.В. Теория социальной работы / М.В. Фирсов. – М. : ВЛАДОС, 2010. – 432 с.

46 Фокин, В.А. Социальная работа и подготовка социальных работников за рубежом : учебное пособие / В.А. Фокин. – М. : Форум, 2015. – 272 с.

47 Холмогоров, Ю.П. Классификация чрезвычайных ситуаций / Ю.П. Холмогоров. – М. : Статистика, 2011.– 199 с.

48 Холостова, Е.И. Социальная работа: теория и практика / Е.И. Холостова. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 427 с.

49 Черепанова, Е.М. Саморегуляция и самопомощь при работе в экстремальных условиях / Е.М. Черепанова. – М. : Гражданская защита, 2012. – 211 с.

- 50 Чеурин, Г.С. Школа экологического выживания / Г.С. Чеурин. – М. : Норма, 2009. – 411 с.
- 51 Шарин, В.И. Экономические основы социальной работы : учебник / В.И. Шарин. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 237 с.
- 52 Шишкина, Н.К. Безопасность в чрезвычайных ситуациях / Н.К. Шишкина. – М. : Проспект, 2013. – 255 с.
- 53 Шойгу, С.К. Катастрофы и государство / С.К. Шойгу. – М. : Энергоатомиздат, 2015. – 195 с.
- 54 Шойгу, С.К. Обеспечение мероприятий и действий сил ликвидации чрезвычайных ситуаций : учебник / С.К. Шойгу. – М. : Энергоатомиздат, 2013. – 318 с.
- 55 Ямесов, В.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях / В.М. Ямесов. – М. : Инфра-М, 2013. – 480 с.
- 56 Ястребов, Г.С. Безопасность жизнедеятельности и медицина катастроф / Г.С. Ястребов. – Ростов н/Д. : Феникс, 2012. – 416 с.
- 57 Agnew, E.N. From Charity to Social Work: Mary E. Richmond and the Creation of an American Profession / E.N Agnew. – Urbana, IL : UniversityofIllinoisPress, 2011.
- 58 Grinnell, R.M. Social Work Research and Evaluation: Foundations of Evidence-Based Practice (8th ed.) / R.M. Grinnell, Y.A. Unrau ; Oxford. UK; NewYork. – NY : OxfordUniversityPress, 2008.
- 59 Mizrahi, T. Encyclopedia of Social Work (20th ed.) / T. Mizrahi, E.D. Larry. – Washington, DC; Oxford, UK; New York, NY: NASW Press and Oxford University Press.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Программа социологического исследования на тему:
«Контент-анализ организации социальной защиты лиц, пострадавших в
результате чрезвычайных ситуаций, в г. Благовещенске

Проблемная ситуация.

Летом 2013 года на территории Амурской области произошло одно из крупнейших наводнений современности, в результате данного явления большая часть населения получила огромный ущерб: потери в сельском и дорожном хозяйстве, ЖКХ и т.д. Это опасное явление обусловлено географическим положением Амурской области, особенностями климата, а также условиями формирования весеннего стока на реках. В амурском управлении МЧС России составили прогноз возможности повторения данного природного явления в ближайшем будущем. Он основан на информации различных ведомств – гидрометцентра России, управления Роспотребнадзора, сейсмостанции, амурского министерства ЖКХ и некоторые других ведомств. Согласно данному прогнозу, в связи с радикальным изменением климата наводнения в Амурской области в будущем могут случаться с вероятностью раз в семь лет. Исходя из данного обстоятельства, социальная защита пострадавших является необходимой.

Организационное нахождение – Амурский государственный университет,
г. Благовещенск, ул. Игнатьевское шоссе 21.

Объект исследования: Массив документов, отражающий осуществление организации социальной защиты граждан пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций г. Благовещенске

Предмет исследования: организация социальной защиты граждан пострадавших в ЧС в г. Благовещенске

Благовещенскому району по оказанию помощи, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций.

Цель исследования: проанализировать основные направления организации

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

социальной защиты граждан пострадавших в ЧС в г. Благовещенске.

Задачи исследования:

- типологизировать и проанализировать источники, являющиеся аналитической базой исследования;
- выявить принципы и критерии организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций;
- изучить нормативно-правовые основы организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате ЧС в г. Благовещенске
- определить эффективность организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций.

Уточнение и интерпретация основных понятий:

- пострадавший в чрезвычайной ситуации – человек, пораженный либо понесший материальные убытки в результате возникновения ЧС;
- поражённый в чрезвычайной ситуации – человек, заболевший, травмированный или раненый в результате поражающего воздействия источника чрезвычайной ситуации;
- пострадавшее население – часть населения, оказавшегося в зоне ЧС, перенесшего воздействие поражающих факторов источника ЧС, приведших к гибели, ранениям, травмам, нарушению здоровья, понесшего материальный и моральный ущерб;
- жизнеобеспечение населения в чрезвычайных ситуациях – совокупность согласованных и взаимоувязанных по цели, задачам, месту и времени действий органов местного самоуправления, их сил и средств, направленных на создание условий, минимально необходимых для сохранения жизни и поддержания здоровья людей в зоне ЧС, на маршрутах эвакуации и в местах размещения, эвакуированных по нормам и нормативам для условий ЧС;
- чрезвычайная ситуация (ЧС) – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, ката-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

строфы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей. Каждая ЧС имеет присущие только ей причины, особенности и характер развития;

– социальная работа – профессиональная деятельность, имеющая целью содействовать людям, социальным группам в преодолении личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации;

– социальные службы – предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица;

– гуманитарная помощь – вид безвозмездной помощи (содействия); средства для жизни, бесплатно распространяемые среди населения районов, охваченных гуманитарной катастрофой или стоящих на её грани;

– адресная социальная помощь – это обеспечение в денежной и натуральной форме, в виде услуг, льгот, осуществляемое с учетом законодательно установленных государством социальных гарантий за счет средств областного бюджета, местных органов власти, предприятий (организаций);

– социальная защита населения – это совокупность законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий граждан, обеспечивающих соблюдение их важнейших социальных прав и достижение социально приемлемого уровня жизни;

– эффективность социальной работы – это соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов;

– чрезвычайное положение – особое правовое положение в стране, субъ-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

екте, населенном пункте, вводимое на определённый период в силу исключительных обстоятельств и допускающее применение особых мер для поддержания порядка;

– опасное природное явление – событие природного происхождения или состояние элементов природной среды, как результат деятельности природных процессов, которые по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности могут вызвать поражающее воздействие;

– социальная помощь – забота государства, общества о гражданах, нуждающихся в помощи, содействии в связи с возрастом, состоянием здоровья, социальным положением, недостаточной обеспеченностью средствами существования;

– социальная гарантия – совокупность социально-экономических и правовых гарантий, обеспечивающих каждому члену общества реализацию его важнейших социально-экономических прав и свобод.

Основными типами правовых источников определяющих законодательную функциональную деятельность учреждений и организаций осуществляющих организацию социальной защиты граждан пострадавших в ЧС, являются: федеральные законы, региональные законы, подзаконные акты, приказы министерств социальной защиты Амурской области и Чрезвычайных ситуаций АО.

Структурная операционализация.

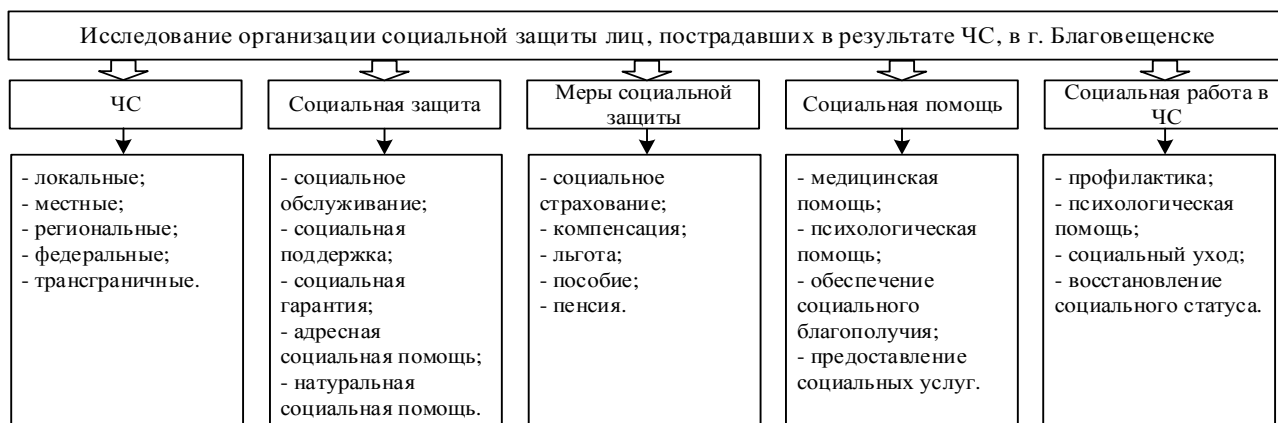


Рисунок А.1 – Структурная операционализация.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Таблица А.1 – Факторная операционализация

Тип А социальная защита	Тип Б документы МЧС	Тип В волонтеры
<p>А1 конституция РФ ; А1.1. ФЗ о защите населения от ЧС; А1.2 ФЗ о государственном резерве; А1.3 ФЗ о государственной социальной помощи; А1.4 ФЗ о социальных гарантиях гражданам</p>	<p>Б1 Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68_ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» Б1.1. Федеральный закон Российской Федерации «О безопасности» (принят в 2010 г.) Б1.2 Федеральный закон «О гражданской обороне» (принят в 1998 г.). Б1.3 ФЗ «О чрезвычайном положении». Б1.4 ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей».</p>	<p>В1 статья : Наводнение в Амурской области глазами волонтеров В1.1 статья : Волонтеры спешат на помощь пострадавшим от паводка В1.2 статья: Хроника наводнения в Амурской области</p>
<p>А2 от 26 мая 2009 года N 214 Об утверждении <u>Порядка использования бюджетных ассигнований резервного фонда Правительства Амурской области</u> А2.1 постановление Правительства Амурской области от 29 июля 2013 г. N 329 «Об утверждении Порядка принятия решений о разработке государственных программ Амурской области, их формирования и реализации, а также проведения оценки эффективности»</p>	<p>Б 2 статья: Свыше 300 тысяч человек боролись с паводком на Дальнем востоке Б2.1статья : хроника наводнения на Амуре 2013, глазами спасателей Б2.2статья : Наводнение на Амуре.</p>	<p>В 2 статья: Раздаем помощь В 2.1статья: Везем гуманитарку В2.2 статья: Мы призываем всех на помощь!</p>
<p>А3 статья: деятельность учреждений социальной защиты в период ЧС А3.1 статья: Наводнение на Дальнем востоке 2013 А3.2 статья: Экстремальное наводнение на Амуре</p>	<p>Б3О создании локальных систем оповещения. Б3.1О порядке отнесения территорий к группам по гражданской обороне. Б3.2 Об обучении населения в области гражданской обороны. Б3.3О защите населения от ЧС. Б3.4 О государственном надзоре в области ЧС.</p>	<p>В3 проект Амур 13 –помощь пострадавшим от наводнения</p>
<p>А4 научная статья: Социальная защита лиц, пострадавших в ЧС в г. Благовещенске А4.1 научная статья: Социальная защита граждан пострадавших в результате ЧС: экономический аспект</p>	<p>Б4 приказ Об использовании современных технических средств ликвидации ЧС Б4.1 приказ О порядке размещения пострадавших от ЧС Б4.2 приказ Об организации эвакуации граждан из зоны ЧС</p>	
	<p>Б5 Методическая рекомендация по определению безопасных районов Б5.1 Методическая рекомендация по организации и проведению спасательных мероприятий</p>	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Выборка

В рамках исследования организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате ЧС в г. Благовещенске, были использованы следующие документы:

- 10 федеральных законов;
- 2 постановления Правительства АО;
- 13 статей по теме ЧС в Амурской области;
- 1 проект;
- 5 постановлений МЧС;
- 3 приказа МЧС;
- 2 методические рекомендации.

Таким образом, подвержены контент-анализу 36 источников.

План исследования

Таблица А.2 – План исследования

Этапы исследования	Содержание исследования	Сроки
Предварительный	Определение темы, обоснование проблемы, объект, предмет, цель, задачи, интерпретация основных понятий, составление структурной и факторной операционализации, формулировка гипотезы, обоснование выборки, сбор данных	10.04.18-13.04.18
Исследовательский	Контент-анализ	14.04.18-21.04.18
Аналитический	обработка, анализ, подтверждение или опровержение гипотезы.	22.04.18-25.04.18

Методики и методы исследования.

Метод исследования: контент-анализ

База проведения – Амурская области.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Матрицы контент-анализа

Федеральные законы (соц.сфера)																																
Социальная защита				Меры социальной защиты				Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС								
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Нагуральная <u>соц.помощь</u>	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	<u>Обеспеч.</u> Соц. благополучия	Предоставление <u>соц.услуг</u>	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью <u>удавшиеся</u> имущество	Частично <u>удавшиеся</u> имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса
1	2	2	2	2	3	1	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	0	2	2	0	1	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	3	1	0	2	0	0
0	16	8	0	0	11	0	15	0	2	0	0	1	11	0	1	1	1	0	1	5	0	1	1	1	1	0	4	1	0	2	0	0
0	0	1	3	0	1	3	1	1	2	0	0	0	3	0	0	1	0	0	4	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	0	0	0
2	0	8	1	0	1	1	1	1	5	9	6	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	18	21	8	2	17	7	21	4	9	10	7	2	17	1	3	5	2	0	9	10	0	5	5	3	2	0	9	4	2	4	0	1

Рисунок Б.1 – Матрица 1

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

НПА регионального характера																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС							
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Надуральная <u>соц.помощь</u>	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	<u>Обеспеч.</u> Соц. благополучия	Предоставление <u>соц.услуг</u>	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью <u>удрачиваемое</u> имущество	Частично <u>удрачиваемое</u> имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
4	5	3	5	4	0	11	5	1	1	0	0	0	3	0	1	1	1	0	2	3	0	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
2	11	9	5	2	2	3	2	3	2	0	0	0	3	0	0	1	0	0	2	2	0	3	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
6	16	12	10	7	2	14	7	4	3	0	0	0	6	0	1	2	1	0	4	5	0	6	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1

Рисунок Б.2 – Матрица 2

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Упоминания в СМИ																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС							
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Нагурапальная соц.помощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Общед. Соц. благополучия	Предоставление соц.услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью пострадавшие имущество	Частично пострадавшие имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	1	0	3	5	0	4	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
1	0	0	2	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3	1	0	6	10	0	6	3	2	0	0	1	0	0	0	3	3	0	0	3	4	0	3	3	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1

Рисунок Б.3– Матрица 3

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Научные статьи по данной теме																																	
Социальная защита			Меры социальной защиты				Социальная помощь			Чрезвычайная ситуация			Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС												
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Наатуральная соц.помощь	Социальное страх ование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Псих ологическая помощь	Обеспеч. Соц. благополучия	Предоставление соц.услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утраченные имущество	Частично утраченные имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Псих ологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	2	1	2	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	4	1	3	3	0	2	1	2	0	0	0	0	1	0	0	2	4	0	1	2	0	2	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0

Рисунок Б.4 – Матрица 4

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Федеральные законы (МЧС)																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь					Чрезвычайная ситуация					Пострадавшее население					Право гражданина					Социальная работа в ЧС			
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Натуральная <u>соц.помощь</u>	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	<u>Обеспеч.</u> Соц. благополучия	<u>Предоставление соц. услуг</u>	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утрачивающие имущество	Частично утрачивающие имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	2	2	2	2	0	1	3	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	2	1	1	1	1	0	0	1	
2	0	0	2	0	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7	1	1	1	4	1	1	0	2	1	3	1	0	2	0	0	
0	0	0	0	1	0	0	15	0	2	0	0	1	0	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	4	1	0	2	0	0	
0	0	1	3	4	1	3	1	1	2	0	3	0	0	2	2	1	2	0	4	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	0	
2	0	8	1	0	1	1	1	1	5	9	6	0	0	5	2	11	0	0	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
5	2	11	8	7	3	7	21	4	9	10	10	2	0	13	7	15	11	3	9	10	13	5	5	3	7	5	9	4	2	4	0	1	

Рисунок Б.5 – Матрица 5

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Статьи о работе МЧС во время наводнения																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население					Право гражданина				Социальная работа в ЧС						
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Нагураальная соц.помощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Обеспеч. Соц. благополучия	Предоставление соц.услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утратившие имущество	Частично утратившие имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	3	0	0	1	2	1	5	0	1	2	3	1	1	2	3	1	0	2	1	1	0	0	0
0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	2	4	2	1	1	3	3	1	0	1	1	0	0	0	0
0	0	1	0	3	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	2	3	0	1	2	0	0	3	5	0	0	3	3	3	7	0	4	7	5	3	3	6	8	3	0	3	2	1	0	0	0

Рисунок Б.6 – Матрица 6

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Постановления правительства																																	
Социальная защита				Меры социальной защиты				Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС									
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Натуральная <u>соц.помощь</u>	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	<u>Обеспеч.</u> Соц. благополучия	<u>Предоставление соц.услуг</u>	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью <u>уязвимые</u> имущество	Частично <u>уязвимые</u> имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	2	2	2	2	3	1	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
2	0	2	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	0	3	1	0	2	0	0	
1	16	8	0	0	9	0	15	0	2	0	0	1	11	0	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	0	4	1	0	2	0	0
0	0	1	3	0	1	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	2	1	1	2	1	0	1	1	1	0	0	0	0
2	0	0	1	0	1	1	1	1	5	9	6	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	18	13	8	2	14	7	21	4	9	10	7	2	14	1	3	5	2	0	9	9	6	5	5	3	2	0	9	4	2	4	0	1	

Рисунок Б.7 – Матрица 7

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Приказы МЧС																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация					Пострадавшее население					Право гражданина				Социальная работа в ЧС					
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Нагураальная соцпомощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Обеспеч. Соц. благополучия	Предоставление соц. услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утраченные имущество	Частично утраченные имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	2	3	1	1	1	5	1	6	1	6	2	0	1	0	0	0	0	0
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	2	1	1	2	4	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	1	6	0	1	1	6	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
1	2	0	1	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	6	3	8	5	3	3	9	9	3	8	3	9	3	0	2	0	0	0	0	0

Рисунок Б.8 – Матрица 8

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методические рекомендации																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация					Пострадавшее население					Право гражданина					Социальная работа в ЧС				
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Натуральная социальная помощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Общедоступная социальная благополучия	Предоставление социальных услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утратившие имущество	Частично утратившие имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Медицинское обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	0	1	2	0	1	1	1	1	2	0	0	0	1
0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	0	4	0	1	0	0	
1	4	2	0	0	0	2	2	1	0	2	1	0	0	2	1	2	2	1	3	4	0	2	2	1	2	2	1	6	0	1	0	1	

Рисунок Б.9 – Матрица 9

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Статьи о деятельности волонтеров																																	
Социальная защита			Меры социальной защиты				Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС										
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Натуральная социальная помощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Обеспеч. Соц. благополучия	Предоставление соц. услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утраченное имущество	Частично утраченное имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
1	4	0	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
1	0	0	2	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	4	0	6	6	0	3	2	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	3	1	3	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0

Рисунок Б.10 – Матрица 10

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Упоминания в СМИ о волонтерской деятельности условиях ЧС																																	
Социальная защита					Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население					Право гражданина				Социальная работа в ЧС						
Социальное обслуживание	Социальная поддержка	Социальная гарантия	Адресная социальная помощь	Натуральная социальная помощь	Социальное страхование	компенсация	льгота	пособие	пенсия	Медицинская помощь	Психологическая помощь	Обеспеч. Соц. благополучия	Предоставление соц. услуг	локальные	местные	региональные	федеральные	трансграничные	инвалиды	пенсионеры	спасатели	Полностью утраченные имущество	Частично утраченные имущество	Защита жизни	Защита здоровья	Использование средств защиты	Возмещение ущерба	Мед. обслуживание	профилактика	Психологическая помощь	Социальный уход	Восстановление соц. статуса	
0	0	0	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
0	0	0	2	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
0	0	0	6	6	0	3	2	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	3	1	3	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	

Рисунок Б.11 – Матрица 11

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Волонтерский проект «Амур 13»																																																																																																				
Социальная защита				Меры социальной защиты					Социальная помощь				Чрезвычайная ситуация				Пострадавшее население				Право гражданина				Социальная работа в ЧС																																																																											
Социальное обслуживание				Социальное страхование					Медицинская помощь				Психологическая помощь				Обеспеч. Соц. благополучия				Предоставление соц. услуг				локальные				местные				региональные				федеральные				трансграничные				инвалиды				пенсионеры				спасатели				Полностью утраченные имущество				Частично утраченные имущество				Защита жизни				Защита здоровья				Использование средств защиты				Возмещение ущерба				Мед. обслуживание				профилактика				Психологическая помощь				Социальный уход				Восстановление соц. статуса			
0	1	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	1	3	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0																																																										
0	1	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	1	3	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0																																																										

Рисунок Б.12 – Матрица 12

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Матрицы диаграммы контент-анализа

Общий коэффициент единиц анализа документов Федеральные законы (соц.сфера)

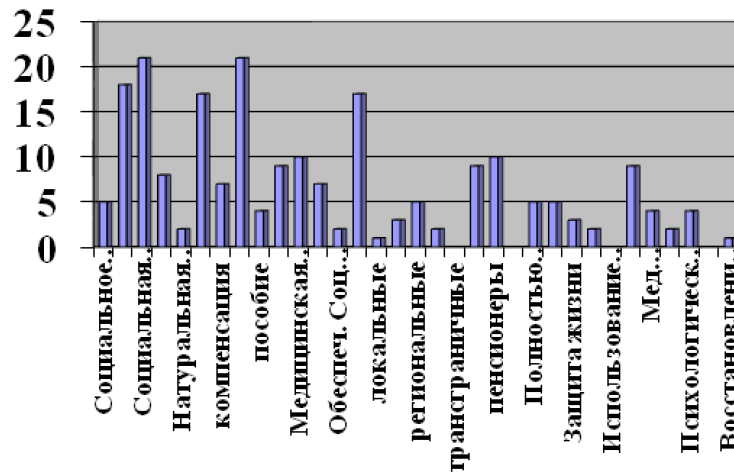


Рисунок В.1 – Общий коэффициент единиц анализа документов Федеральные законы (социальная сфера)

Общий коэффициент единиц анализа документов НПА регионального характера

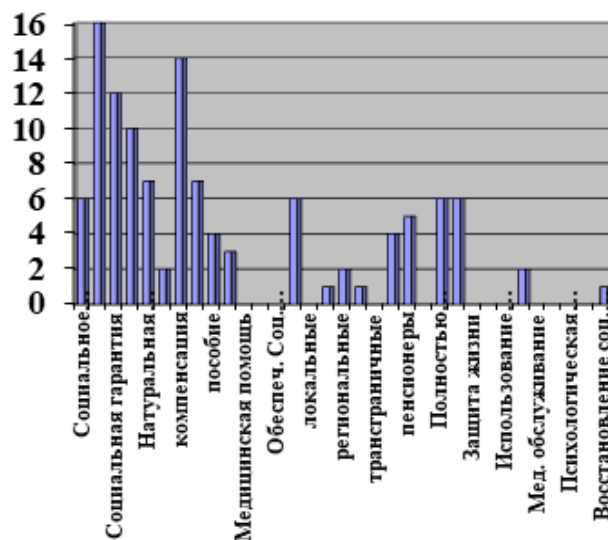


Рисунок В.2 – Общий коэффициент единиц анализа документов НПА регионального характера

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

**Общий коэффициент единиц анализа документов
Упоминания в СМИ**

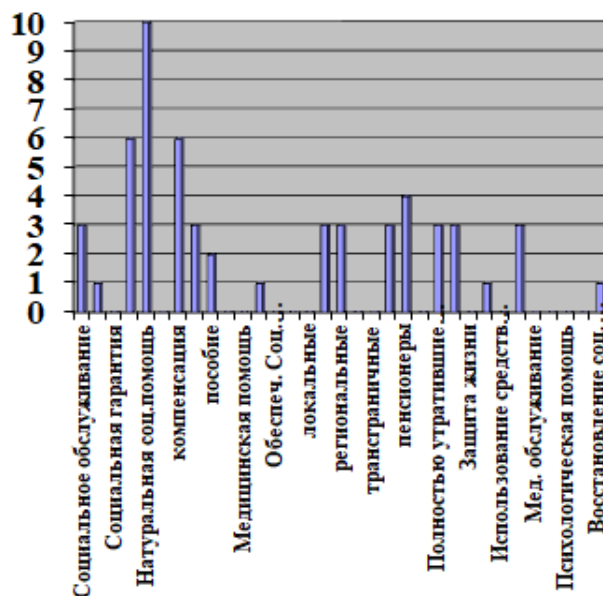


Рисунок В.3 – Общий коэффициент единиц анализа документов
Упоминания в СМИ

**Общий коэффициент единиц анализа документов
Научные статьи по данной теме**

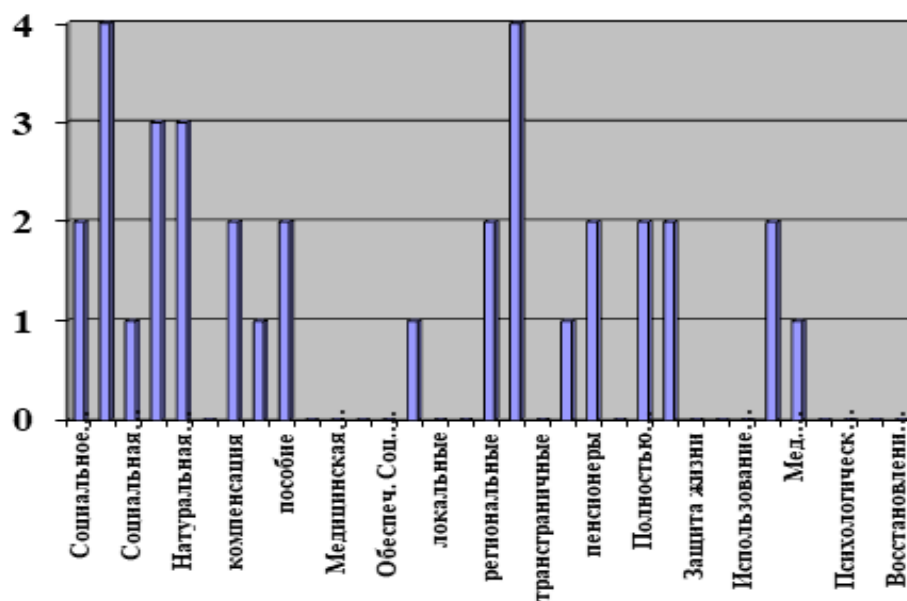


Рисунок В.4 – Научные статьи по данной теме

**Общий коэффициент единиц анализа документов типа
Статьи о работе МЧС во время наводнения**

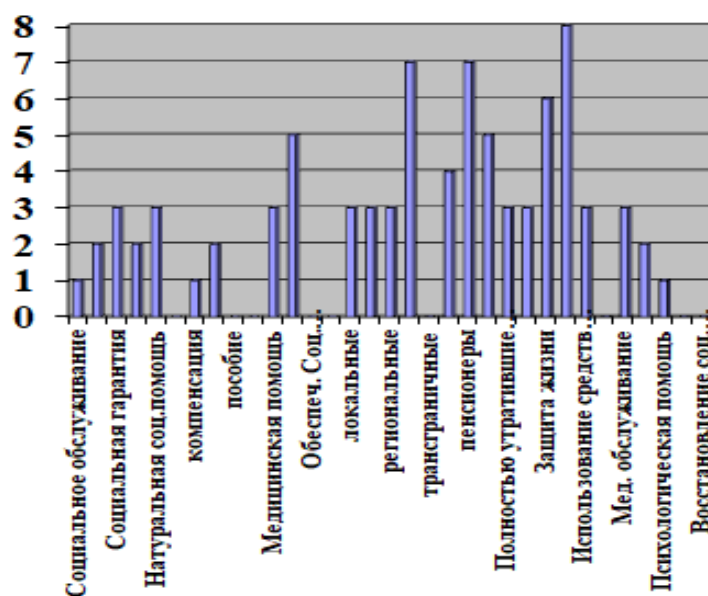


Рисунок В.5 – Статьи о работе МЧС во время наводнения

**Общий коэффициент единиц анализа документов типа
Методические рекомендации**

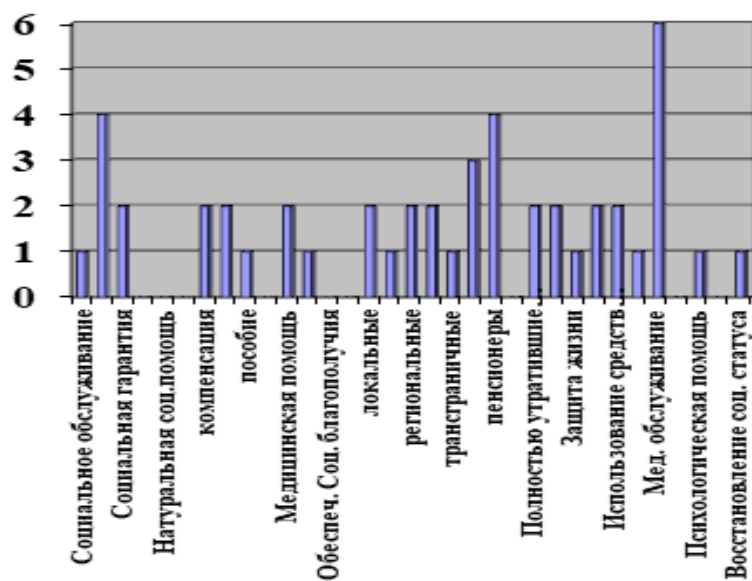


Рисунок В.6 – Методические рекомендации

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

**Общий коэффициент единиц анализа документов типа
Статьи о деятельности волонтеров**

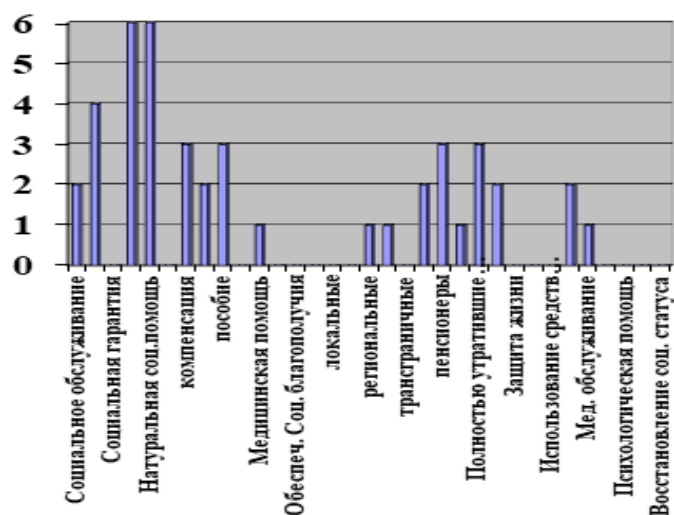


Рисунок В.7 – Статьи о деятельности волонтеров

**Общий коэффициент единиц анализа документов типа
Упоминания в СМИ о волонтерской деятельности в
условиях ЧС**

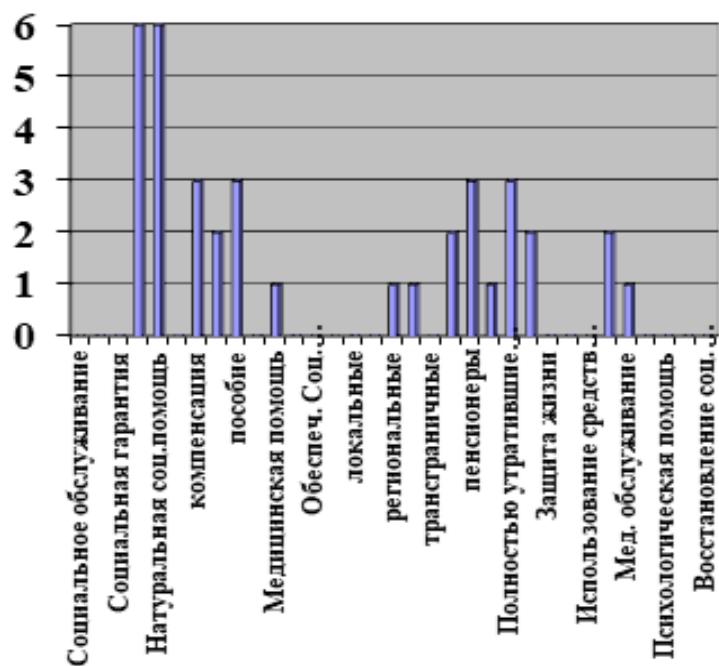


Рисунок В.8 – Волонтерская деятельность в условиях ЧС

**Общий коэффициенты единиц анализа документов
Волонтерский проект "Амур 13"**

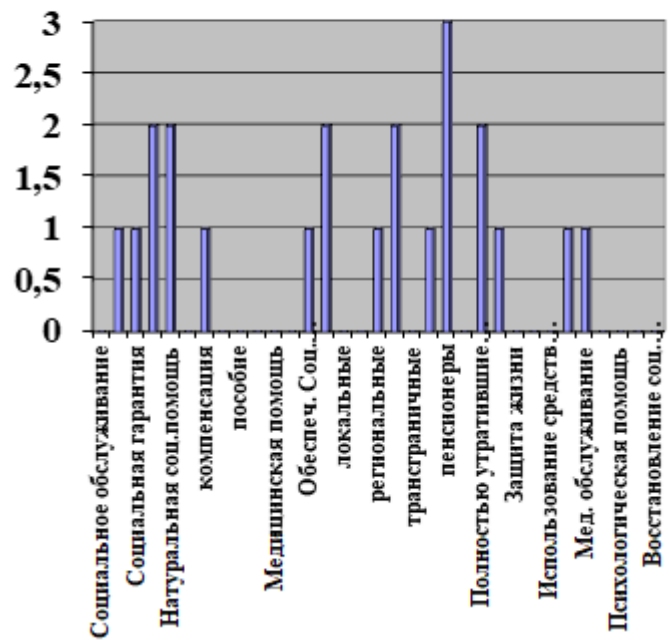


Рисунок В.8 – «Амур-13»

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Программа социологического исследования «Организация социальной защиты граждан, пострадавших результате чрезвычайных ситуаций в городе Благовещенске»

Проблемная ситуация:

Летом 2013 года на территории Амурской области произошло одно из крупнейших наводнений современности, в результате данного явления большая часть населения получила огромный ущерб: потери в сельском и дорожном хозяйстве, ЖКХ и т.д. Это опасное явление обусловлено географическим положением Амурской области, особенностями климата, а также условиями формирования весеннего стока на реках. В амурском управлении МЧС России составили прогноз возможности повторения данного природного явления в ближайшем будущем. Он основан на информации различных ведомств – гидрометцентра России, управления Роспотребнадзора, сейсмостанции, амурского министерства ЖКХ и некоторые других ведомств. Согласно данному прогнозу, в связи с радикальным изменением климата наводнения в Амурской области в будущем могут случаться с вероятностью раз в семь лет. Исходя из данного обстоятельства, социальная защита пострадавших является необходимой.

Организационное нахождение – ГКУ АО « Благовещенское УСЗН»,
физическое нахождение – Амурская область, г. Благовещенск, Северная 186

Объект исследования: эксперты-сотрудники, социальной защиты населения г. Благовещенска, Благовещенского района.

Предмет исследования: основные направления деятельности управления социальной защиты населения по городу Благовещенску и

Благовещенскому району по оказанию помощи, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций.

Цель исследования: проанализировать основные направления деятельности управления социальной защиты населения по городу Благовещенску и Бла-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

говещенскому району по оказанию помощи, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций.

Задачи исследования:

- выявить критерии понятия «пострадавший в чрезвычайных ситуациях»;
- выявить принципы и критерии модели социальной работы с лицами, пострадавшими в результате чрезвычайных ситуаций;
- построить алгоритм социальной работы с лицами, пострадавшими в результате чрезвычайных ситуаций в г. Благовещенске Благовещенского района;
- определить эффективность организации социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций.

Уточнение и интерпретация основных понятий:

- пострадавший в чрезвычайной ситуации – человек, пораженный либо понесший материальные убытки в результате возникновения чрезвычайной ситуации;
- пораженный в чрезвычайной ситуации – человек, заболевший, травмированный или раненый в результате поражающего воздействия источника чрезвычайной ситуации;
- пострадавшее население – часть населения, оказавшегося в зоне ЧС, перенесшего воздействие поражающих факторов источника ЧС, приведших к гибели, ранениям, травмам, нарушению здоровья, понесшего материальный и моральный ущерб;
- жизнеобеспечение населения в чрезвычайных ситуациях – совокупность согласованных и взаимоувязанных по цели, задачам, месту и времени действий органов местного самоуправления, их сил и средств, направленных на создание условий, минимально необходимых для сохранения жизни и поддержания здоровья людей в зоне ЧС, на маршрутах эвакуации и в местах размещения, эвакуированных по нормам и нормативам для условий ЧС;
- чрезвычайная ситуация (ЧС) – это обстановка на определенной терри-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

тории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей. Каждая ЧС имеет присущие только ей причины, особенности и характер развития;

– социальная работа – профессиональная деятельность, имеющая целью содействовать людям, социальным группам в преодолении личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации;

– социальные службы – предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица;

– гуманитарная помощь – вид безвозмездной помощи (содействия); средства для жизни, бесплатно распространяемые среди населения районов, охваченных гуманитарной катастрофой или стоящих на её грани;

– адресная социальная помощь – это обеспечение в денежной и натуральной форме, в виде услуг, льгот, осуществляемое с учетом законодательно установленных государством социальных гарантий за счет средств областного бюджета, местных органов власти, предприятий (организаций);

– социальная защита населения – это совокупность законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий граждан, обеспечивающих соблюдение их важнейших социальных прав и достижений социально приемлемого уровня жизни;

– эффективность социальной работы – это соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

– чрезвычайное положение – особое правовое положение в стране, субъекте, населенном пункте, вводимое на определённый период в силу исключительных обстоятельств и допускающее применение особых мер для поддержания порядка;

– опасное природное явление – событие природного происхождения или состояние элементов природной среды, как результат деятельности природных процессов, которые по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности могут вызвать поражающее воздействие;

– социальная помощь – забота государства, общества о гражданах, нуждающихся в помощи, содействии в связи с возрастом, состоянием здоровья, социальным положением, недостаточной обеспеченностью средствами существования;

– социальная гарантия – совокупность социально-экономических и правовых гарантий, обеспечивающих каждому члену общества реализацию его важнейших социально-экономических прав и свобод.

Факторная операционализация

Таблица Г.1 – Факторная операционализация

<p>А. объективные факторы: А1 – общие: – социально–экономическая обстановка в обществе – политическая обстановка А2 – специфические: – государственная политика социальной защиты населения – региональные особенности оказания социальной помощи лицам, пострадавшим в ЧС. – наличие модели социальной работы с лицами, пострадавшими в ЧС</p>	<p>В. Субъективные факторы: В1 – функционально-ролевые характеристики объекта: – возраст – пол – стаж В2 – личностные характеристики: – уровень образования – наличие практического опыта работы</p>	<p>С. Отношение к проблеме оказания социальной помощи пострадавшим в ЧС: С1 – Субъективные аспекты: – зависит от эффективности деятельности управления социальной защиты населения С2 – Объективные аспекты: – производительность – инициативность –уровень ответственности – дисциплинированность</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Структурная операционализация представлена на рисунке Г.1

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

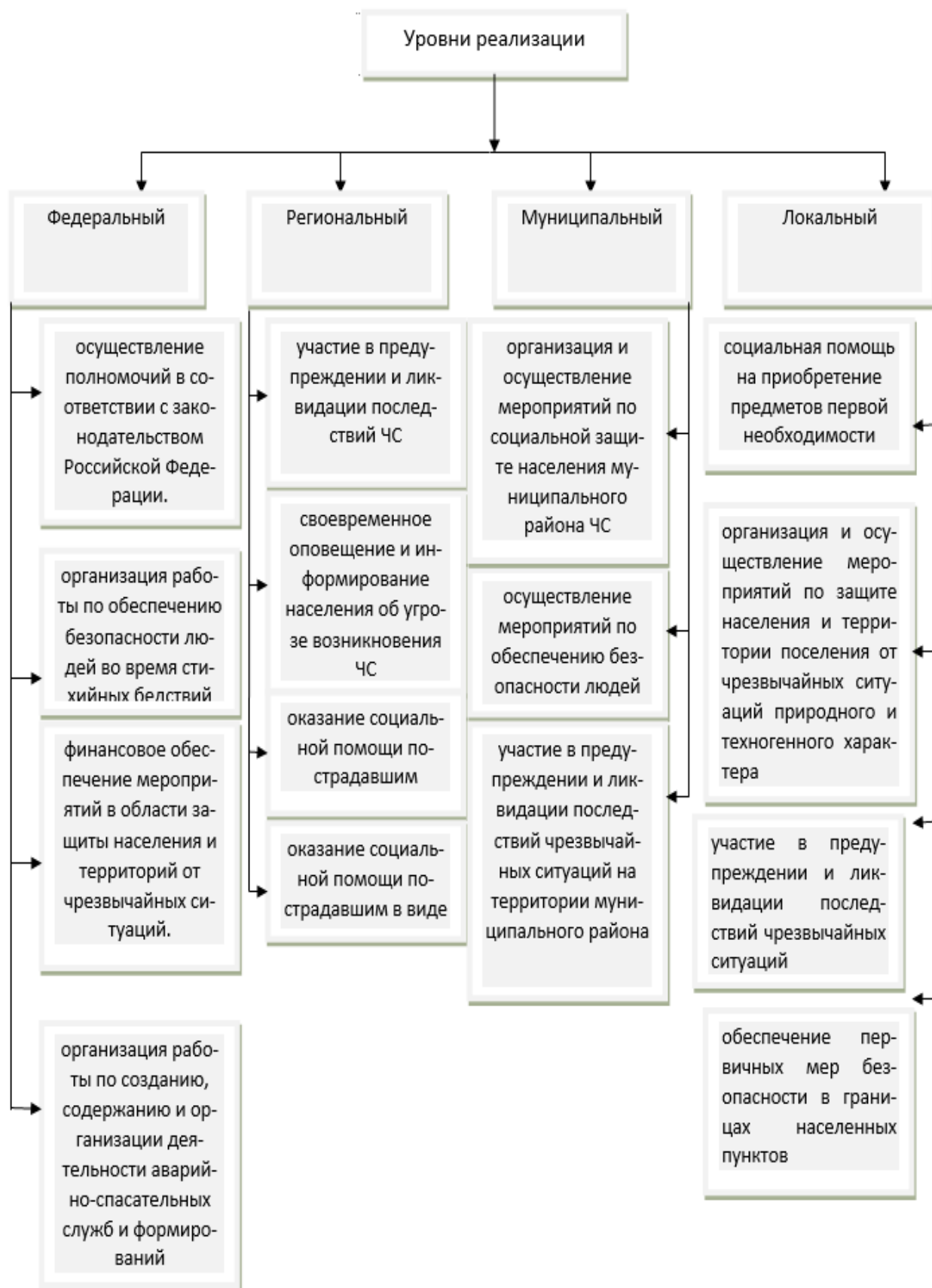


Рисунок Г. 1 – Структурная операционализация

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Основная гипотеза:

Организация социальной защиты лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций в г. Благовещенске является эффективной.

План исследования:

Таблица Г.2 – План исследования

Этапы исследования	Содержание исследования	Сроки
Ошибка!	Составление программы: – формулировка проблемы, – определение объекта и предмета исследования, цели и задач, – уточнение и интерпретация основных понятий, – составление структурной и факторной операционализация, – выдвижение гипотезы, – составление анкеты, – проведение исследования	10.04.18 – 13.04.18
Ошибка!	– инструктирование анкетеров, – опрос респондентов, – сбор и получение информации	14.04.18 – 21.04.18
Аналитический	-выбраковка анкет, -кодировка анкеты -обработка анкет, -анализ анкет, -написание отчета, -разработка рекомендаций	22.04.18– 25.04.18

Выборка: сплошной опрос специалистов УСЗН г. Благовещенска

Основные процедуры:

В данном исследовании используется метод опроса: выборочный, прямой, групповой, раздаточный опрос. Метод исследования: в качестве основного метода сбора первичной информации был выбран опрос в форме анкетирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Анкета **экспортного** опроса

Уважаемый эксперт!

Просим Вас принять участие в нашем опросе целью которого является, изучить основные направления и эффективность деятельности СЗН с лицами, пострадавшими в результате ЧС. Постарайтесь дать ответы на все вопросы анкеты. Ваше мнение очень важно для нас!

1. Какая социальная помощь оказывается пострадавшим в результате ЧС?

2. С какими социальными службами взаимодействует УСЗН по вопросу социальной помощи пострадавшим в ЧС?

3. В чём заключается межведомственное взаимодействие УСЗН с другими службами по вопросу оказания социальной помощи пострадавшим в результате ЧС?

4. Какими нормативно правовыми актами закреплено межведомственное взаимодействие СЗН с другими службами?

5. Существует ли разграничение обязанностей между отделами УСЗН по вопросу помощи, пострадавшим в ЧС? Если да то, какое?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

6. Какие функции по помощи пострадавшим в ЧС реализуют указанные вами отделы?

7. Как осуществляется информирование граждан, пострадавших в результате ЧС?

8. Как осуществляется консультирование граждан, пострадавших в результате ЧС?

9. Какие вопросы чаще всего интересуют граждан, пострадавших в результате ЧС?

10. С какими общественными организациями сотрудничает УСЗН г. Благовещенска и Благовещенского района по вопросам оказания помощи пострадавшим в результате ЧС?

11. В рамках решения каких проблем, пострадавших в ЧС осуществляется взаимодействие УСЗН с общественными организациями?

12. Какие виды взаимодействия применяются между УСЗН и общественными организациями?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

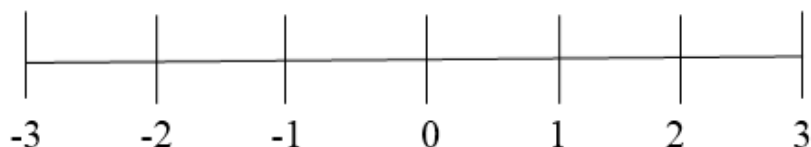
13. В чём заключается взаимодействие УСЗН с общественными организациями по вопросам оказания помощи пострадавшим в результате ЧС?

14. Существуют какие-либо социальные программы помощи пострадавшим в результате ЧС? Какие?

15. Насколько, по вашему мнению, эффективно Федеральное законодательство в области социальной защиты пострадавших в результате ЧС?



16. Насколько, по вашему мнению, эффективно региональное законодательство в области социальной защиты пострадавших в результате ЧС?



17. Что, по вашему мнению, нужно изменить в региональном законодательстве, чтобы сделать его более эффективным?

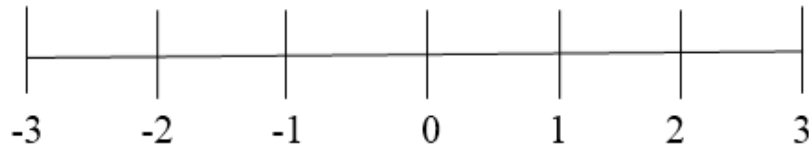
18. Какие существуют нарушения в области социальной защиты пострадавших, в результате ЧС?

19. От чего зависит своевременность оказания социальной помощи пострадавшим в результате ЧС?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

20. Каким категориям граждан, пострадавшим в результате ЧС, социальная помощь оказывается в первую очередь? Почему?

21. Оцените эффективность работы социальных служб во время ЧС?



22. Какова частота обращений в СЗН граждан, пострадавших в результате ЧС?

23. Оцените степень востребованности помощи, пострадавшим в ЧС?



24. Что на ваш взгляд можно изменить в работе с пострадавшими в результате ЧС, чтобы она стала более эффективной?

Немного о себе:

1. Ваша должность: _____.
2. Стаж работы в данной сфере _____.
3. Возраст _____.
4. Образование _____.

Спасибо за участие!

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Предложения по оптимизации официального сайта ГКУ АО «Благовещенское УСЗН» (<http://www.uszn-blag.ru>)

I. Актуальность оптимизации сайта

В настоящее время, в век информационных технологий деятельность практически каждого человека невозможно представить без интернета. Также и деятельность различных предприятий, учреждений, организаций с каждым днём становится всё более зависима от использования сети Интернет. Сейчас, когда день почти любого человека расписан практически поминутно. Использование сети Интернет, как альтернативы прямого посещения данного учреждения с целью получения консультации является действительно актуальным и наиболее удобным. *Оптимизация сайта* – это комплекс методов, который сделает сайт не только интересным, но удобным и полезным для пользователя.

II. Основная цель и задачи оптимизации сайта

Главной целью оптимизации сайта Управления социальной защиты, является решение основных проблем, не только пострадавших в ЧС, но и всех нуждающихся категорий граждан.

Задачи оптимизации сайта:

- 1) сократить сроки оказания помощи пострадавшим в ЧС;
- 2) дать возможность пострадавшим в ЧС быстро получить всю необходимую информацию о предоставляемой им помощи;
- 3) повысить уровень осведомлённости пострадавших в ЧС о государственных услугах;
- 4) предоставить возможность пострадавшим в ЧС задать интересующие вопросы, подать заявление не посещая УСЗН.

III. Основные мероприятия по оптимизации сайта

В качестве основных мероприятий по оптимизации сайта Благовещенско-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

го УСЗН мы предлагаем следующие:

- внедрение в структуру сайта «Интернет-приемную»;
- внедрение в структуру сайта формы подписки;
- проведение вебинаров.
- разместить на сайте систему обратной связи

1. Онлайн-приемная.

Онлайн-приемная – программное обеспечение, предназначенное специально для установки на сайты различной тематики, для обеспечения консультативной помощи клиентам в режиме реального времени. Позволяет задать интересующие вопросы специалисту, подать заявление для оказания помощи, не выходя из дома.

Системы интернет-приемных позволяют посетителю общаться с операторами без загрузки и установки дополнительного программного обеспечения, а также значительно сэкономить время.

Данная форма консультирования является очень удобной для пострадавших в ЧС. Она позволит, быстро получить всю интересующую информацию, не выходя из дома и не отрываясь от работы о предоставляемой помощи.

Пример:

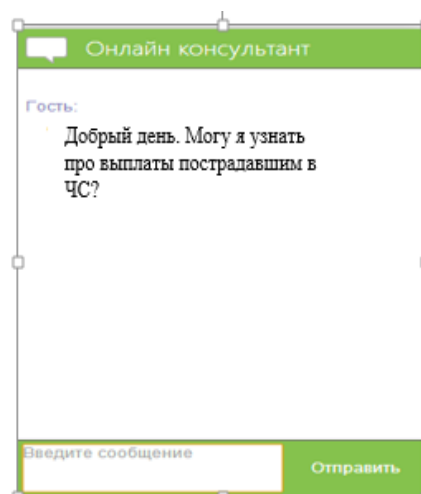


Рисунок Е.1 – Онлайн консультант

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

Установку программы онлайн-консультанта рекомендуем проводить с данных ресурсов: <http://www.jivosite.ru/>, <http://siteheart.com/>.

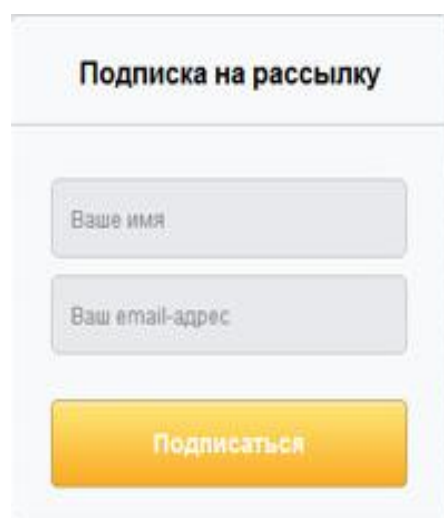
2. Форма подписки.

Форма подписки – это шаблон, размещенный на сайте, или каком-то другом Интернет-ресурсе, позволяющий пользователю, оставив свои данные (имя, фамилия, адрес электронной почты), получать новую информацию, появляющуюся на сайте.

Все данные введенные клиентом в форму подписки автоматически попадают в базу адресов электронной почты УСЗН.

Форма подписки позволит получать всю необходимую информацию в виде письма на свою электронную почту, а также различные новости о мероприятиях, семинарах, проводимых УСЗН и другую полезную информацию.

Пример формы подписки для сайта: <http://www.uszn-blag.ru>.



The image shows a web form for a newsletter subscription. At the top, the title "Подписка на рассылку" is displayed in a dark font. Below the title, there are two light gray input fields. The first field is labeled "Ваше имя" and the second is labeled "Ваш email-адрес". At the bottom of the form is a prominent yellow button with the text "Подписаться" in white.

Рисунок Е. 2 – Форма подписки

Для создания формы подписки рекомендуется использовать программу Smartresponder (ресурс: <http://smartresponder.ru/>), следуя пошаговым рекомендациям с данного ресурса: <http://maxtop.org/smartresponder-forma-podpiski/>.

Внедрение формы подписки на сайт следует проводить, используя точ-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

ную пошаговую инструкцию: <http://maxtop.org/smartresponder-ustanovka-formy-podpiski-na-sajt>.

3. Вебинары

Вебинар (веб-конференция, онлайн-семинар) – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Во время веб-конференции каждый из участников находится у своего компьютера, а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника, или через веб-приложение. В последнем случае, чтобы присоединиться к конференции, нужно просто ввести URL (адрес сайта) в окне браузера.

Преимущества вебинара:

- позволяет провести онлайн-конференцию с группой клиентов (в том числе пострадавших в ЧС), при этом количество участников не ограничено;
- участникам не обязательно иметь у себя программное обеспечение, достаточно пройти по ссылке на вебинарную комнату;
- ведущий вебинара может получить вопрос в чате вебинара от каждого клиента индивидуально, а ответ на него услышит вся группа, что исключит накладки вопросов;
- вебинар может быть записан, а запись размещена на сайте УСЗН, что позволит прослушать/просмотреть его в любое удобное время и узнать ответ на интересующий его вопрос.

Для проведения вебинаров рекомендуем использовать следующие ресурсы: <http://seemedia.ru/>. SeeMedia – это первый и единственный сервис бесплатных и качественных вебинаров.

IV. Ожидаемые результаты

Данные нововведения должны привести к следующим результатам:

- онлайн-консультант поможет сократить сроки обращения за помощью.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е

А также даст возможность обратиться заранее, не дожидаясь очереди и не откладывая свои дела. Также данная форма сократит сроки оказания помощи так как у специалиста появится возможность сопровождать клиента советами и рекомендациями.

– форма подписки должна практически устранить проблему неосведомленности пострадавших в ЧС о предоставляемых Управлением социальной защиты государственных услугах.

– проведение вебинаров даст возможность транслирования презентаций, информации о ближайших мероприятиях на широкую аудиторию, экономя время и человеческие ресурсы.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Памятка оказания социальной помощи населению, пострадавшему при чрезвычайных ситуациях

1. Общие положения.

1.1. Служба социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций, в пределах своей компетенции организует проведение мероприятий по социальной защите населения, пострадавшего от чрезвычайных ситуаций, осуществляет организацию и координацию работ по оценке и возмещению ущерба, причиненного гражданам вследствие чрезвычайной ситуации, подготовку предложений о порядке предоставления компенсаций за проживание в зоне чрезвычайной ситуации.

1.2. Решение задач по осуществлению мероприятий по оказанию социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций осуществляется службой в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», законом области от 5 июня 1996 года № 89-ОЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», постановлением Амурской области от 13 сентября 2013 г. № 423 «Об оказании гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации, произошедшей на территории Амурской области в июле-августе 2013 года, помощи, источником финансового обеспечения которой являются средства федерального бюджета».

1.3. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами исполнительной государственной власти области, органами местного самоуправления, организациями области и службами областного и местного уровней единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

1.4. Характер, объем и сроки проводимых службой мероприятий опреде-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Ж

ляются Правительством области, председателем комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности.

2. Основные задачи службы

2.1. Организация и проведение мероприятий по социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций.

2.2. Организация и координация в пределах своей компетенции работ по оценке и возмещению ущерба, причиненного гражданам вследствие чрезвычайной ситуации, а также подготовка предложений о порядке предоставления компенсаций за проживание в зоне чрезвычайных ситуаций.

2.3. Осуществление сбора информации в области оказания социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций, от органов и учреждений социальной защиты населения муниципальных образований области, а также осуществление обмена данной информацией.

2.4. Информирование населения через СМИ и по иным каналам связи о мерах, принимаемых по оказанию социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций.

2.5. Предоставление информации в сроки и по формам, устанавливаемым Главным управлением по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям области.

3. Полномочия службы.

Служба для осуществления возложенных на неё задач имеет право:

3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений Правительства области, органов государственной исполнительной власти области, органов и учреждений социальной защиты населения муниципальных образований области документы и информацию, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию службы.

3.2. Вносить предложения в Правительство области по совершенствованию работы службы.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Ж

4. Основные мероприятия, проводимые службой в различных режимах функционирования

4.1. В режиме повседневной деятельности силы и средства службы действуют в соответствии с текущими планами работ подведомственных ему учреждений социального обслуживания населения области.

4.2. В режиме повышенной готовности служба осуществляет:

- введение при необходимости круглосуточного дежурства руководства и должностных лиц группы управления службы;

- сбор и обработку данных о прогнозируемых последствиях чрезвычайных ситуаций;

- уточнение планов действий (взаимодействия) по ликвидации чрезвычайных ситуаций и иных документов;

- приведение при необходимости службы в готовность к реагированию на последствия чрезвычайных ситуаций;

- уточнение наличия финансовых средств, выделяемых на оказание социальной помощи.

4.3. В режиме чрезвычайной ситуации служба осуществляет:

- контроль за развитием возникших чрезвычайных ситуаций и их последствий;

- сбор, анализ и обмен информацией об обстановке в зоне чрезвычайной ситуации в части оказания социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций;

- организацию и поддержание взаимодействия с органами исполнительной государственной власти области, органами местного самоуправления, организациями области и службами областного и местного уровней единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций по вопросам ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

- проведение мероприятий по социальной защите населения, пострадав-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Ж

шего от чрезвычайных ситуаций, в том числе:

- размещение в случае необходимости эвакуированного населения из зоны чрезвычайной ситуации в областные государственные учреждения социального обслуживания населения, обеспечение его питанием, обмундированием, медицинской и психологической помощью;

- оказание материальной и натуральной помощи;

- информирование населения через СМИ и по иным каналам связи о мерах, принимаемых по оказанию социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций.

5. Финансирование мероприятий, осуществляемых службой

Финансирование мероприятий, осуществляемых службой социальной помощи населению, пострадавшему от чрезвычайных ситуаций, производится за счет средств областного бюджета.