

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

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
И.о. зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Н.М. Полевая  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Социальное сопровождение при предоставлении социальных услуг (на примере БКЦСОН «Доброта»)

Исполнитель

студент группы 861узб

С.М. Ооржак

Руководитель

доцент, канд. пед. наук

Т.С. Еремеева

Нормоконтроль

доцент, канд. пед. наук

Т.С. Еремеева

Благовещенск 2022

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

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

И.о. зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ Н.М. Полевая  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ЗАДАНИЕ**

К бакалаврской работе студента 861 узб группы **С.М. Ооржак**

Тема бакалаврской работы: **Социальное сопровождение при предоставлении социальных услуг (на примере БКЦСОН «Доброта»)**

(утверждена приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

2. Срок сдачи студентом законченной работы – до \_\_10.02.2021\_\_\_\_\_

(согласно индивидуальному графику проектирования)

3. Исходные данные к бакалаврской работе: материалы учебной и научной литературы, публицистические материалы, нормативно-правовые документы, статистическая отчётность, отчёты социальных учреждений, результаты исследования.

4. Содержание выпускной квалификационной работы: результаты теоретического и эмпирического исследования, рекомендации.

5. Перечень материалов приложения: программы социологического исследования, программа, инструментарий, рекомендации.

6. Консультанты по бакалаврской работе отсутствуют.

7. Дата выдачи задания –10.09.2021 года

Руководитель Еремеева Т.С.– канд. пед. наук, доцент.

Задание принял к исполнению: 10.09.2021 года / С.М. Ооржак

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 74 с., 4 приложения, 51 источник.

СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ, ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПОЛУЧАТЕЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПОСТАВЩИК СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ГРАЖДАН ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

В работе рассмотрены теоретические основы, содержание и технологии Социального сопровождения граждан. Показана нормативно-правовая база социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг. Проведенное исследование раскрывает опыт социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг в БКЦСОН «Доброта». С учетом проведенного исследования, разработаны практические рекомендации.

Объектом бакалаврской работы является социальное сопровождение.

Целью является изучение социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг и предложить пути его оптимизации на примере БКЦСОН «Доброта».

В работе использован широкий ассортимент общенаучных и эмпирических методов исследования.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Теоретические основы социального сопровождения граждан	11
1.1 Основные подходы к определению социального сопровождения	11
1.2 Социальное сопровождение граждан как систем	16
1.3 Признаки и типы социального сопровождения граждан	21
2 Социальное сопровождение граждан при предоставлении социальных услуг	32
2.1 Понятие и содержание предоставления социальных услуг	32
2.2 Технология социального сопровождения при предоставлении социальных услуг	38
2.3 Результаты исследования и практические рекомендации по социальному сопровождению при предоставлении социальных услуг в БКЦСОН «Доброта»	50
Заключение	69
Библиографический список	71
Приложение А Трудовые функции специалиста, реализующего технологию социального сопровождения при предоставлении социальных услуг	76
Приложение Б Программа исследования	94
Приложение В Содержание социального сопровождения в зависимости от вида предоставляемых услуг в системе социального обслуживания	100
Приложение Г Методические рекомендации по организации комплексного интеграционного социального сопровождения получателей социальных услуг в комплексных центрах социального обслуживания населения	104

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в России действует система поддержки граждан, нуждающихся в помощи, социальных услугах. Важное место в этой деятельности отводится социальным службам и учреждениям социального обслуживания населения. Федеральный закон от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в российской Федерации» определяет содержательный и правовой механизм реализации подобной поддержки – в форме социального сопровождения граждан.

Современное понимание социального сопровождения представляет его как вид социальной профессиональной деятельности, оказание специалистом или специалистами (в случае необходимости) конкретному лицу или группе (семье) комплекса социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-медицинских, правовых, информационных услуг на протяжении определенного периода времени, длительного периода (в случае необходимости). Из определения становится очевидным, что сопровождение предполагает комплексный и системный характер. Однако, следует отметить, что данное определение применимо лишь в сфере социальной работы, что подтверждает тот факт что термин «сопровождение» в большей мере раскрыт в педагогике, психологии нежели в социологии, что говорит об актуальности анализа «сопровождения» с позиции социологической науки.

Актуальность проблемы социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг привлекает внимание широкого круга специалистов различных отраслей науки. Для понимания и объяснения процесса социального обслуживания и услуг в этой системе значимыми являются работы зарубежных классиков социологической мысли П.Бергера, П.Блау, Г.Блумера, Т.Лукмана, Дж.Мида, Дж.Ритцера, Н.Смелзера, А.Шюца, Я.Щепанского и др., связанные с анализом роли и места социальных институтов в обществе. Важными в осмыслении проблем социального сопровождения граждан являются научные труды В.С.Барулина, Л.П.Буевой, В.И.Жукова, В.Н.Иванова,

В.Н.Ковалева, Г.И.Осадчей, Г.В.Осипова, Ж.Т.Тощенко, С.А.Шавель, раскрывающие понятие «социальная сфера». Их усилиями сформированы подходы к определению понятийно-категориального аппарата социальной сферы как особого феномена жизнедеятельности общества. Среди исследователей, которые внесли существенный вклад в разработку отдельных проблем обозначенной темы, дополнили теорию значимыми обобщениями следует отметить зарубежных и отечественных ученых: В.Зомбарта, Дж.Роулза, Дж.Смита, В.А.Белоусову, И.А.Григорьеву, И.К.Ларионову, Н.М.Римашевскую и других, изучающих процессы развития социальной политики.

Новизна бакалаврской работы состоит, прежде всего, в обобщении современных представлений о социальном сопровождении граждан и возможностях социальной работы с различными категориями населения при предоставлении социальных услуг. Анализируется понятие «социальное сопровождение» в трех подходах: социальное сопровождение граждан в обществе; социальное сопровождение в системе оказания помощи отдельным категориям граждан или в конкретных жизненных условиях; социальное сопровождение индивида или семьи в организации. Рассмотрена технология социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг.

Практическая значимость работы состоит в проведении эмпирического исследования и описании опыта социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг. Материалы могут быть использованы в практической деятельности, а также в учебном процессе.

Объектом бакалаврской работы является социальное сопровождение граждан.

Предмет бакалаврской работы: социальное сопровождение граждан при предоставлении социальных услуг.

Целью является изучение социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг и предложение пути его оптимизации на примере БКЦСОН «Доброта».

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1) рассмотрение основных подходов к определению социального сопровождения, признаков и типов социального сопровождения;

2) анализ технологии социального сопровождения при предоставлении социальных услуг различным категориям населения;

3) проведение эмпирического исследования на базе БКЦСОН «Добро-та»;

4) разработка практических рекомендаций.

Методы исследования: обобщение, синтез, индукция, дедукция, систематизация, классификация, анализ статистических данных, сравнительный анализ, анализ документов, вторичный анализ результатов исследований.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ГРАЖДАН

## 1.1 Основные подходы к определению социального сопровождения

В настоящее время отмечается активный интерес к вопросам усовершенствования системы социальной работы с различными категориями населения. Важным шагом в данном направлении стало внедрение в деятельность социальных служб практики социального сопровождения. Решение проблем людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, в настоящий момент не ограничивается лишь предоставлением гарантий и мер социального обеспечения, активной реабилитации, но и такой помощи, которая позволит индивиду или семье на структурном уровне взаимодействия чувствовать себя более уверенно и выступать в качестве функционально способного и активного субъекта. На наш взгляд, жизненные проблемы могут быть преодолены за счет таких подходов, где для индивидов или семей будут созданы условия не только для восстановления социального статуса и внутренней структуры отношений, но и возможности для построения сбалансированных, партнерских и социально эффективных связей и взаимодействия в обществе. Одним из перспективных подходов в этой связи нам представляется формирование системы социального сопровождения.

Рассматривая социальное сопровождение как социальную практику, необходимо учесть, что современное понимание этого процесса появилось в литературе сравнительно недавно. Долгое время синонимичным ему считалось понятие «социальная помощь», которое рассматривалось как общественное явление. В свою очередь, определение сущности понятия «социальная помощь» входит в поле интересов различных наук, таких как социология, философия, право и т.д. «Социальная помощь в философском понимании – это специфическая деятельность и особенное отношение, которые находятся в диалектическом единстве друг с другом и всей системой общественных связей и отношений. Целенаправленное удовлетворение насущной потребности, осуществля-



емое в особых обстоятельствах общественной жизни и выраженное в специфическом отношении между двумя сторонами данного процесса, составляет существенную определенность социальной помощи как общественного явления, которое в своем развитии принимает многообразные формы» [11].

Однако, если обратиться к одному из первоисточников, становится известно, что «сопровождение» имеет давнюю историю возникновения, одно из первых упоминаний о нём было описано в Ветхом Завете, и сводилось лишь к одному пониманию – помощи ближнему. В дальнейшем, в связи с появлением и развитием научного знания, понятие «сопровождение» стало использоваться в естественных науках, позднее, уже в XX веке, термин «сопровождение» стал использоваться в гуманитарных науках, например, таких как: психология, педагогика, социология и т.д. Само же понятие «сопровождение» введено в науку петербургскими учеными Л.М. Шипицыной, Е.И. Казаковой и трактуется ими как по мощь ребенку в принятии решений в проблемных ситуациях, ответственность за действия в которых несет он сам.

В целом же, само понятие «сопровождение» является междисциплинарным, вследствие чего употребляется как в психологическом, педагогическом, так и акмеологическом контекстах, поэтому, как в науке, так и в практической деятельности, встречаются следующие понятия сопровождения: «психологическое сопровождение», «педагогическое сопровождение», «социально-педагогическое сопровождение», «правовое сопровождение» и т.д. Так, в своей работе Л.Э. Панкратова пишет о том, что «термин «социальное сопровождение» как технология по мощи людям в сложной жизненной ситуации появился и в теории социальной работы. Но все активнее его стали использовать именно практики социального обслуживания населения в нашей стране, т.к. понятие «социальное сопровождение» стало широко применяться в контексте форм и технологий социальной работы с различными группами населения в России в связи с принятием Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Однако до принятия данного закона в социально-гуманитарной области исследова-

ний были сделаны существенные наработки по уточнению ключевых признаков данного понятия. Осложнило ситуацию то, что представители разных научных направлений используют достаточно узкое толкование дефиниции «сопровождение», что порождает ряд проблем в интерпретации не только этого понятия, но и категории «социальное сопровождение». Данная тенденция актуализирует необходимость уточнения содержания данного определения в контексте существующих теоретических взглядов и подходов.

Социальное сопровождение как категория для научного осмысления стало рассматриваться недавно. По мнению ряда авторов, оно является междисциплинарным. Наравне с психологическим, педагогическим и социально-педагогическим подходами, сопровождение употребляется и в социологическом толковании, для решения задач научного обоснования вопросов теории социальной работы и развития социального обслуживания. Стоит отметить, что социологических исследований, посвященных вопросам социального сопровождения, в современной литературе представлено значительно меньше [11].

В то же время актуальность социологического анализа данной категории подчеркивается современными исследователями. Предваряя анализ социологических подходов, через призму которых можно рассматривать социальное сопровождение, следует отметить, что в современной литературе существует не только междисциплинарная неопределенность в исследовании и трактовке данного термина, но и различия в представлениях о том, на каком уровне и в каких масштабах реализуется социальное сопровождение. Так, например, Е.И. Холодова, на наш взгляд, достаточно широко рассматривает определение понятия «социальное сопровождение», отмечая, что оно представляет собой особый вид деятельности социальных служб и одновременно особый тип взаимодействия со специалистами социальной сферы. Однако стоит признать, что в данном случае автор не ограничивается представлением социального сопровождения лишь через деятельностный аспект, а отмечает очень важную сущность социального сопровождения, которая заключается в специфической системе взаимодействия, которая не сводится лишь к индивидуальному взаимодействию

специалиста социальной службы и клиента. Раскрывая основные задачи, решаемые в процессе социального сопровождения, автор выделяет, с одной стороны, задачи типичные для системы социального обслуживания населения (адаптация, реабилитация, повышение социального статуса клиента, восстановление здоровья), а с другой – задачи, которые подразумевают оптимизацию взаимодействия между клиентом и обществом («нормализация отношений и утверждение себя в социуме»), а также те, которые ориентированы на повышение потенциала клиента в процессе сопровождения для его последующей успешной реализации в жизни («создание условий для самореализации клиента в семье и обществе») [1, с. 565–566].

*Социальное сопровождение может быть рассмотрено в контексте деятельности отдельного учреждения или организации.* Чаще всего авторы отмечают такие разновидности сопровождения, как социально-психологическое, социально-педагогическое и др. Кроме того, в рамках организации часто используется комплексное сопровождение, включающее в себя различные виды сопровождения. В том числе в этот перечень включают и социальное сопровождение, но его влияние ограничивается сферой и полномочиями деятельности конкретного учреждения или организации. Так, например, В.В. Сизикова и Н.А. Тюрина [2, с. 106], исследуя вопросы сопровождения студентов с инвалидностью в организации высшего образования определяют такие задачи социального сопровождения, как решение бытовых и транспортных проблем; предоставление необходимых медикаментов; помощь во включении в студенческое самоуправление, самодеятельность, научную работу, в организации досуга, летнего отдыха, культурных мероприятий, оздоровительных программ; оказание материальной поддержки при определенных жизненных ситуациях. Таким образом, в данном случае мы имеем дело также с обеспечением доступа индивида к различным социальным сервисам, только весьма ограниченный – внутри организации.

Разнообразие трактовок термина «социальное сопровождение» и использование его в различных социально-гуманитарных контекстах нуждается в

необходимости проведения анализа теоретических подходов в определении значения и применении данной категории с точки зрения социологической науки. Анализ современных исследований, непосредственно или косвенно посвященных изучению категории «социальное сопровождение», позволяет выделить следующие подходы в его определении: системный и активистско-деятельностный, теории социального обмена и социального конструкционизма.

*Социальное сопровождение может быть рассмотрено как вид социальной практики.* Е.А. Старикова определяет в данном аспекте для социального сопровождения следующие характеристики. С позиций концепции социального действия социальное сопровождение можно отнести к целенаправленному действию, где целью выступает создание условий, способствующих мобилизации человека на активизацию скрытых ресурсов и его способности самостоятельно справляться с возникающими у него проблемами. В контексте нормативности социальное сопровождение является социальной практикой, в которой отношения между специалистом и клиентом выстраиваются одновременно субъект-субъектной и субъект-объектной моделями. Также Е.А. Старикова отмечает такие свойства социального сопровождения, как воспроизводимость и тиражируемость [11, с. 218].

Таким образом, данный автор подчеркивает деятельностную сущность социального сопровождения именно в виде социальной практики (вида социального действия), а не только технологий, методов и способов социальной помощи. Мы разделяем такую точку зрения, так как социальное сопровождение, обладая целевыми установками, широко распространено в современной практике деятельности социальных служб, включает в процесс своей реализации индивидов и позволяет объекту воздействия усвоить социальные и культурные нормы использования социальных сервисов, решения социальных конфликтов и противоречий, преодоления социальных трудностей, а также социального взаимодействия с другими индивидами и структурами.

В современной литературе есть более узкое *представление социального сопровождения в контексте деятельностной концепции.* К.В. Минина рас-

смачивает социальное сопровождение как комплексную технологию помощи, исследуя вопросы решения проблемы дезадаптации подростков. По мнению автора, такую технологию составляют следующие элементы: диагностика социального неблагополучия, индивидуальная и групповая работа, профилактика риска возникновения социальных патологий, повышение компетентности специалистов, осуществляющих сопровождение; обеспечение кадров специфическими технологиями работы в рамках сопровождения [12, с. 129].

На наш взгляд, подобная трактовка категории «социальное сопровождение» позволяет уточнить лишь один из аспектов социального сопровождения, связанный с управляемым достижением результата технологического воздействия, реализуемого в определенный период.

Вместе с тем в трудах современных авторов мы находим еще более узкое представление о социальном сопровождении. М.Б. Лига, И.А. Щеткина, Е.Ю. Захарова [13, с. 69] характеризуют *социальное сопровождение в рамках деятельности подхода*. В то же время оно представлено как форма выражения социального сопровождения как деятельности, а именно – в виде социальной услуги. Рассматривая социальное сопровождение применительно к решению проблем инвалидов, они отмечают, что «социальное сопровождение является услугой по включению инвалидов в современный социум».

В своем определении авторы отталкиваются от понимания социальной услуги на основе Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», где под социальной услугой действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

По нашему мнению, невозможно свести социальное сопровождение к отдельному действию, а значит, и к социальной услуге, так как это, как минимум, совокупность действий, которые на сегодняшний день не ограничиваются лишь

сферой социального обслуживания.

Социальное сопровождение в режиме деятельности требует от специалистов активизации механизмов помощи и определения ресурсов в различных жизненных сферах общества (медицинское обслуживание, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное обслуживание, сфера занятости и др.). Кроме того, социальное сопровождение ориентировано на индивидуальный запрос индивида или семьи, что позволяет выйти за рамки нормативно определенных объемов, времени и периодичности оказания помощи, как это заложено в предоставлении той или иной социальной услуги.

*Социальное сопровождение может быть проанализировано с позиций исследования социальной реальности*, так как в процессе взаимоотношений между сопровождающим и сопровождаемым, а также иными участниками этого процесса конструируется определенный вид социальной реальности, в котором создаются необходимые и благоприятные условия для урегулирования проблем индивида или семьи. В контексте социального конструкционизма в социологии с позиций М. Вебера социальное сопровождение может быть рассмотрено как совокупность действий индивидов, а значит, может быть проанализировано как вид социальной реальности [14, с. 602].

Социальное сопровождение основывается на межсубъектном взаимодействии, что также формирует социальную реальность в контексте феноменологического подхода А. Шюца [15, с. 529].

Анализ социального сопровождения на основе конструирования социальной реальности позволяет выделять его виды, формы и уровни, что дает основание говорить о наличии определенной конструируемой структуры социального сопровождения (Э. Гидденс [16, с. 215], П. Сорокин [17, с. 92]).

Основываясь на представлении о сущности социальной реальности П. Бергера и Т. Лукмана [18, с. 42], следует отметить, что конструирование социального сопровождения происходит в процессе взаимодействия социальной службы и клиента, коммуникации специалиста и клиента. В процессе коммуникации субъекты транслируют свои цели, которые формируют и цели социаль-

ного сопровождения, действия и поведение субъектов в процессе социального сопровождения опосредованно их потребностям. На результат социального сопровождения оказывает влияние язык, используемый субъектами взаимодействия, так как именно с помощью этого инструмента происходит конструирование социальной реальности социального сопровождения.

Социальное сопровождение граждан в обществе инициировано государством и реализуется через государственные органы управления и службы в сфере социальной защиты и социального обслуживания. Социальное сопровождение в системе оказания помощи отдельным категориям граждан или в конкретных жизненных условиях находит свое отражение как в государственном, так и негосударственном секторах социальной работы с населением (например, социальное сопровождение женщин-жертв домашнего насилия, социальное сопровождение лиц без определенного места жительства, социальное сопровождение лиц, живущих с ВИЧ, и т.д.). Социальное сопровождение индивида или семьи в органи зации в большей степени сегодня представлено в деятельности образовательных организаций разных уровней (дошкольные, школьные образовательные учреждения, организации среднего профессионального и высшего образования), а также в медицинских организациях (медико-социальная помощь лицам с инвалидностью, медико-социальное сопровождение новорожденных, детей из семей в социально опасном положении и др.).

Таким образом, как показывает мировой опыт, рассмотрение социального сопровождения, как социальной практики с точки зрения социологической науки имеет относительно молодую историю (изучение социальных практик началось лишь с первой половины XX века), что говорит об интересе ученых к данной теме и сравнительно небольшом количестве исследований.

Социальное сопровождение граждан осуществляется в соответствии с основными положениями: Семейного кодекса Российской Федерации; Федерального закона от 24 июля 1998 г. № 124–ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120–ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений

3 несовершеннолетних»; Федерального закона от 24 апреля 2008 г. № 48–ФЗ «Об опеке и попечительстве»; Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Указа Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»; Указа Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 1688 «О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»; Распоряжения Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916–р «Об утверждении плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»; Постановления Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 г. № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»; Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 17 февраля 2014 г. от 4 марта 2014 г. № Пр–411ГС (подпункт «е» пункта 1); Поручения Председателя Правительства Российской Федерации от 14 марта 2014 г. № ДМ–П12–1737 (пункт 10); Нормативных правовых актов органов государственной власти и местного самоуправления субъектов Российской Федерации (Законов, постановлений, распоряжений, приказов и др.).

В заключение представленного анализа можно отметить следующее:

1. Социальное сопровождение представляет собой систему деятельности прежде всего на основе междисциплинарного подхода, которую нельзя сводить только к технологии работы по достижению конкретных изменений объекта воздействия.

2. С позиции социологического анализа социальное сопровождение не подразумевает прохождение маршрута конструктивных изменений непосредственно вместе с сопровождаемым, одна из его прагматических задач заключа-



ется в создании структурных, институциональных условий для самостоятельного «движения» индивида по пути разрешения своих трудностей.

3. Социальное сопровождение позволяет восстановить функционирование индивида или семьи на нескольких уровнях взаимодействия, последовательно задействовав все ресурсы сопровождаемого и социальной структуры.

4. Социальное сопровождение позволяет не только сконцентрировать внимание на формировании социально необходимых навыков и удовлетворении потребностей индивида или семьи, но и предотвратить их социальную исключенность и стигматизацию в обществе, расширить доступ к возможностям и ресурсам, которыми располагает социальная структура на местном уровне.

5. Социальное сопровождение не только конструируется на основе совокупности проблем и потребностей индивида или семьи, но и позволяет выйти за рамки «государственной опеки», сформировать свой собственный конструктивный опыт взаимодействия с социумом и выстроить сбалансированные, экологически устойчивые взаимоотношения с другими элементами социальной системы.

## **1.2 Социальное сопровождение граждан как система**

Системный подход Т. Парсонса [3, с. 78–79], Н. Лумана [4, с. 207–209] позволяет уточнить содержание социального сопровождения как самостоятельной системы и выявить его ключевые элементы, разнородные по своему характеру элементы, между которыми устанавливаются различные отношения и связи как вертикальные, т.е. между различными иерархическими уровнями, так и горизонтальные между элементами одного порядка или внутри элементов, представляющих собой подсистемы социального сопровождения.

В свою очередь *социальное сопровождение входит в более крупную систему социального обслуживания населения*. Важно подчеркнуть особую значимость рассмотрения социального сопровождения через призму системного подхода, которая заключается в том, что системный анализ данного процесса позволяет увидеть то, каким образом функционирует социальное сопровождение внутри более крупных систем в обществе. Помимо этого, с помощью си-

стемного подхода можно проанализировать иерархию организации социального сопровождения, а также выявить особый тип отношений и взаимосвязей внутри системы социального сопровождения, который позволяет реализовать ее специфические цели. Так, о необходимости исследования социального сопровождения с позиций системного подхода пишет О.В. Заяц, которая систему социального сопровождения рассматривает как взаимосвязь отдельных элементов, что, по ее мнению, обеспечивает целостность исследования данной категории. Существующие правовые, организационные и экономические основы социального сопровождения, по мнению О.В. Заяц, позволяют рассматривать функционирование и взаимодействие различных организаций как систему [5, с. 10].

*Социальное сопровождение может быть рассмотрено и как множество взаимосвязанных элементов.* Основными элементами в этой системы являются службы социальных участков, которые выполняют различные задачи в целях осуществления процесса социального сопровождения. Помимо указанных элементов, систему образуют учреждения и организации местного самоуправления, а также индивид, группа, общность. Примечательно, что в современной литературе социальное сопровождение рассматривается не только как отдельная система, но и как подсистема, ориентированная на профилактику сложной жизненной ситуации у индивида или семьи.

Кроме того, оказывается помощь в преодолении ситуации социальной эксклюзии, как одна из миссий социального сопровождения, подчеркивается в исследовании А.Г. Скоробогатовой о социальном сопровождении пожилых людей [6, с. 137]. В данном случае предполагается, что службы социального сопровождения компенсируют социальное внимание к клиенту, которое объективно снижается и провоцирует социальную изоляцию пожилых, а также позволяют осуществлять мониторинг состояния и самочувствия пожилых людей.

Социальное сопровождение, по мнению А.Г. Скоробогатовой, должно встраиваться в систему долговременного ухода за пожилыми людьми. Таким образом, социальное сопровождение может быть представлено элементом ком-

плексной системы помощи определенной категории граждан, в рамках которых решаются задачи выявления и учета нуждающихся в помощи индивидов и включения их в социум.

Активистско-деятельностный подход (П. Бурдье, Э. Гидденс, Ю. Хабермас [7, с. 19], П. Штомпка [8, с. 325]) объясняет значение и сущность социального сопровождения в современном обществе, где оно призвано преобразовать социальные условия. Как деятельность социальное сопровождение не только внутренне упорядочена и структурирована, но и носит характер координирования и управления. В контексте активистско-деятельностного подхода социальное сопровождение может быть рассмотрено в качестве согласованной системы действий социальных акторов, поддерживающих и конструктивно изменяющих социальный порядок совместной деятельности в контексте данной культурной среды [9, с. 41].

Система социального сопровождения включает в себя специфику целей, субъектов взаимодействия, форм и видов сопровождения, внедряемых инновационных технологий, результатов.

Целью социального сопровождения является обеспечение комплексного, всестороннего разрешения социальных проблем гражданина, его семьи, в том числе, предоставление ему услуг, не относящихся к услугам социального обслуживания.

Достижение цели возможно при решении следующих задач: разработка нормативной правовой и информационной методической базы, механизмов эффективного социального сопровождения семей с детьми на территории субъектов Российской Федерации в рамках положений Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; обеспечение эффективных изменений в системе социального обслуживания и поддержки семей с детьми в субъектах Российской Федерации посредством институционализации социального сопровождения; обеспечение тесного межведомственного и внутриведомственного взаимодействия по социальному сопровождению семей с детьми; обеспечение профилак-

тики и/или преодоления кризисных ситуаций в семье, помощь в создании условий для успешной адаптации социализации детей, содействие укреплению семьи; повышение психолого–педагогической компетентности родителей; обеспечение профилактики насилия, жестокого обращения, нарушения прав и законных интересов детей, в том числе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проживающих в замещающих семьях; создание условий для сокращения социального сиротства, отказов от детей в семье и в родильных домах, предотвращения лишения родительских прав; повышение психолого-педагогической компетентности родителей; создание условий для сокращения возвратов детей из приемных и замещающих семей в государственные учреждения; использование эффективных методов и методик работы с семьей с детьми, направленных на активизацию ее внутренних ресурсов, снижение иждивенческих настроений, формирование чувства ответственности за воспитание детей и содействующих выходу семьи на самообеспечение путем заключения социальных контрактов.

Социальное сопровождение является эффективным в работе с гражданами и семьями, которые оказались в трудной жизненной ситуации; в работе с семьями, нуждающимися в поддержке или находящимися в социально опасном положении.

Субъектами – организаторами социального сопровождения выступают организации социального обслуживания, оказывающие населению социальные услуги. Организации социального обслуживания при социальном сопровождении руководствуются положениями статьи 12 «Обязанности поставщиков социальных услуг» Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ.

Рекомендуемое количество семей, находящихся на сопровождении одного специалиста, составляет: при экстренном уровне сопровождения – не более 6 семей; при кризисном уровне сопровождения – не более 12 семей; при адапционном и базовом уровнях сопровождения – не более 24 семей.

В состав организаций, участвующих во внутриведомственном и межведомственном взаимодействии при выполнении мероприятий социального со-

провождения, могут входить: кризисные центры помощи; центры содействия семейному устройству (воспитанию) детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей; специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации; организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; реабилитационные центры для детей с ограниченными возможностями здоровья; комплексные центры социального обслуживания населения, в структуре которых находятся отделения по работе с семьями с детьми; центры помощи семье и детям; учреждения здравоохранения; образовательные учреждения; учреждения культуры; учреждения спорта; службы занятости населения.

Данный перечень не является исчерпывающим. В него могут быть включены другие органы и учреждения с учетом региональной специфики. В перечень также включаются социально ориентированные некоммерческие организации. Осуществление мероприятий индивидуальной программы социального сопровождения организациями, участвующими в межведомственном взаимодействии, может осуществляться на основе двухсторонних соглашений. Решение о формах такого взаимодействия принимает субъект Российской Федерации.

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций на основе межведомственного взаимодействия (ст.28 № 442-ФЗ). Субъектами организации социального сопровождения на основе межведомственного взаимодействия выступают органы исполнительной власти и подведомственные им учреждения и организации.

Способы межведомственного взаимодействия в рамках социального сопровождения граждан: информационные (посредством сети Интернет, бумажных носителей и других каналов связи); договорные (посредством заключения соглашений о взаимодействии); координационно-совещательные (посредством создания межведомственных рабочих групп, комиссий и т.д.).

Социальное сопровождение организуется на принципах: добровольности социального сопровождения семьи с детьми, предполагающего уважение суве-

ренитета семьи и самостоятельности ее членов в принятии решения о необходимости для нее социального сопровождения и заключения договора с организацией социального обслуживания; комплексности, предполагающего взаимосвязанное и последовательное осуществление мероприятий субъектами социального сопровождения по решению проблем семьи; межведомственности, который предполагает достижение высокой степени согласованности между исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями социального обслуживания населения и учреждениями социальной сферы, общественными организациями, местным сообществом и гражданами в решении проблем семьи с детьми, находящихся на социальном сопровождении; адресности и доступности, который предполагает предоставление социального сопровождения тем семьям с детьми, которые в нем действительно нуждаются для преодоления конкретной жизненной ситуации, затрудняющей жизнедеятельность ребенка в семье; вариативности, предусматривающий учет различий между субъектами Российской Федерации в содержании, технологиях и методиках социального обслуживания детей и семей с детьми; конфиденциальности, в соответствии с которым не допускается разглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера, или служебной информации о семье, находящейся на сопровождении, лицами, которым эта информация стала известна в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей; непрерывности, гарантирующий оказание содействия семье в процессе сопровождения на всех этапах помощи, вплоть до полного решения проблемы; рекомендательного характера предлагаемых механизмов решения трудной жизненной ситуации, обусловившей нарушение или угрозу нарушения прав ребенка, предусматривающий самостоятельность принятия решений семьей по актуальным для нее проблемам; эффективности, предполагающий учет соизмеримости затрачиваемых и используемых финансовых, инфраструктурных, человеческих ресурсов с ожидаемым результатом социального сопровождения семьи с детьми, а также учет

необходимости активизации собственных ресурсов семьи для обеспечения благоприятных условий жизнедеятельности ребенка.

Формами социального сопровождения являются стационар, полустационар, обслуживание на дому.

Виды деятельности, осуществляемой в рамках межведомственного взаимодействия, подробно прописаны во Временном регламенте межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания, утвержденном приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 28.11.2014 г. № 913. В целом, виды деятельности касаются определения функций уполномоченных лиц, специфики организационной, координационной деятельности, информационно-аналитического и методического обеспечения.

Основными видами помощи в обеспечении содействия (социального сопровождения) являются: медицинская, психологическая, педагогическая, юридическая, социальная помощь, не относящаяся к социальным услугам (ст.22). Мероприятия по социальному сопровождению семьи отражаются в Плане сопровождения, где определены виды помощи на каждом этапе сопровождения. План разрабатывается межведомственной рабочей группой и утверждается заместителем Главы администрации. Суть самих этапов социального сопровождения будет описана ниже. Достижению этих целей способствует использование инновационных технологий.

Основными направлениями социального сопровождения являются: информационно-координационное, психолого-педагогическое, социально-медицинское, социально-правовое. Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ социально-психологическая помощь предусматривает коррекцию психологического состояния получателей социальных услуг для их адаптации в социальной среде. Для осуществления психолого-педагогического сопровождения специалисты сферы социального обслуживания должны владеть необходимыми для успешного психологического сопровождения компетенциями: владеть основ-

ными психологическими понятиями и категориями; знать психологические особенности девиантных и аффективных детей, девиантных семей; причины возникновения трудностей в воспитании и путей их нивелирования.

Результатами социального сопровождения являются: адаптация клиента к реальным условиям его жизнедеятельности; реабилитация и выведение клиента из кризисных ситуаций; повышение социального статуса клиента; нормализация отношений и утверждение себя в социуме; восстановление здоровья, избавление от вредных привычек; создание условий для самореализации клиента в семье и обществе.

Показателями эффективности социального сопровождения семей с детьми, могут выступать: удовлетворенность семей оказанной помощью; увеличение численности семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию; уменьшение доли семей, находящихся в социально опасном положении; минимизация случаев отказа от новорожденных; снижение численности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; снижение численности детей, возвращенных замещающей семьей в интернатные учреждения; увеличение охвата населения информацией о положительном опыте семейного воспитания.

Итак, *система социального сопровождения* – это содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, которое оказывается при необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, включающая следующие основные элементы: цели, субъекты, формы, виды, технологии, результаты.

### **1.3 Признаки и типы социального сопровождения**

Социальное сопровождение обладает структурными характеристиками деятельности. М.С. Каз представляет структуру деятельности следующим образом: субъект деятельности (причина активности); объект деятельности (предмет, на который направлена активность). Деятельность может происходить разновекторно: по линии субъект – объект (С – О) либо по линии субъект – субъект



ект (С – С). Кроме того, возможны еще два типа ситуаций деятельности: С – СО (субъективация объекта), С – ОС (объективация субъекта). Субъект-объектная деятельность представляет собой «совокупность действий и операций»; субъект-субъектная – «взаимоотношения индивидов в процессе труда»; субъективация объекта – «принятие решений с учетом ценностных ориентаций, жизненных смыслов»; объективации субъекта «соответствует процесс овеществления деятельности субъекта в материальных и духовных результатах, являющихся предметным воплощением ценностных идеалов, а также процесс формирования групповых ценностей» [10, с. 26].

Нам импонирует точка зрения авторов И.К. Свищева, Т.Н. Конева, которые, исследуя понятие «сопровождение инвалидов», делают обобщение различных трактовок данного понятия и выделяют *ряд ключевых признаков*: 1) сопровождение дает возможность инвалиду выбирать и действовать по собственному усмотрению; 2) сопровождение предоставляет возможность научиться новым типам поведения и способствует личностному развитию; 3) сопровождение акцентирует ответственность и самостоятельность клиента, а организатору сопровождения отводится функция по созданию условий, которые будут стимулировать клиента на изменение своей ситуации.

В результате авторы определяют сопровождение как систему мер, направленных на поддержание процессов активной жизнедеятельности и развитие естественных способностей инвалидов, на создание условий для предупреждения развития негативных последствий возникающих социальных проблем, мобилизацию и активизацию скрытых резервов, на обучение новым или доступным профессиям, развитие способности самостоятельно справляться с возникающими проблемами [19, с. 268].

В данном подходе сопровождение представлено в виде системы, в которой индивид, совершая самостоятельные действия по изменению своего положения, находится в квазисоциальном пространстве, которое конструируется службой сопровождения и специалистами, для оперативного оказания индивиду помощи, в случае, если она сталкивается с какими-либо трудностями или

барьерами. Конструирование социального пространства, в котором индивид будет решать свои проблемы, происходит на основе его индивидуальных потребностей и особенностей социального опыта. Социальное сопровождение предполагает многоаспектное и многоуровневое социальное взаимодействие. Но в центре внимания, безусловно, находится социальное взаимодействие между клиентом и субъектом оказания помощи.

Теория обмена Дж. Хоманса [20, с. 86] позволяет одновременно проанализировать источники депривации индивида или семьи, получающих помощь и содействие в процессе социального сопровождения, и изучить механизм социального взаимодействия, который складывается в рамках социального сопровождения. Кроме изучения межличностных мотивов и установок социального взаимодействия в процессе социального сопровождения очевидна необходимость исследования механизмов обмена социального сопровождения на уровне организаций и социальных структур, поскольку результат социального сопровождения во многом зависит от успеха взаимодействия на данном уровне, поэтому представляет интерес возможность экстраполяции законов обмена по П. Блау [21, с. 11] на исследование социального взаимодействия в рамках социального сопровождения.

На примере деятельности службы сопровождения инвалидов и семей с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями О.В. Бейгуленко и Ю.А. Ардашова [22, с. 120–121] выделяют основные *признаки социального сопровождения*: деятельность на закрепленных территориях; социальное сопровождение реализуется междисциплинарной бригадой специалистов, где ключевая роль отведена участковому специалисту по социальной работе; сопровождение реализуется на основе заранее разработанной программы сопровождения.

Примечательно, что авторы подчеркивают особенную роль участкового специалиста по социальной работе в процессе социального сопровождения и очерчивают *круг его ключевых функций*: 1) координирование службы сопровождения; 2) организация деятельности по сопровождению; 3) установление

внутриотраслевого, межведомственного и межсекторного взаимодействия; 4) ведение электронной базы данных по социальному сопровождению; 5) оформление и управление реализацией программ сопровождения, а также мониторинг ее результатов.

В обозначенном подходе социальное сопровождение выходит за рамки индивидуального взаимодействия, и что ценно, на наш взгляд, авторы подчеркивают, что в данном случае осуществляются разные формы социального взаимодействия: внутриотраслевое, межведомственное и межсекторное. Но следует подчеркнуть, что центральное место в социальном сопровождении занимает индивидуальное взаимодействие, на основе которого клиент или семья могут получить не только доступ к социальным сервисам на территории, но и индивидуальную помощь и поддержку, в результате которой формируется уверенность в своих действиях и происходит процесс социального научения, содействующий усвоению необходимых социальных норм и образцов поведения.

Анализируя социальное сопровождение инвалидов на примере данной деятельности в Забайкальском крае, О.В. Бейгуленко и Ю.А. Ардашова пришли к выводу о том, что социальное сопровождение – это «комплекс мероприятий, направленных на содействие инвалидам в преодолении трудной жизненной ситуации, который способствует повышению качества социальной работы с населением» [22, с. 122].

В данном случае, по нашему мнению, сложно разграничить другие виды помощи (социальная реабилитация) и социальное сопровождение, но вместе с тем ключевым ориентиром в необходимости организации социального сопровождения авторы видят трудную жизненную ситуацию у населения.

Обзор источников, посвященных социологическому исследованию понятия и содержания категории «социальное сопровождение», позволяет выделить следующие *типы социального сопровождения*.

1. Социальное сопровождение граждан в обществе – система постоянной нормативно определенной и поддерживаемой государством деятельности, направленной на восстановление социального статуса и социального функцио-

нирования граждан в обществе, поиск и оптимизацию собственных ресурсов граждан и ресурсов общества для предупреждения и разрешения трудных жизненных ситуаций.

2. Социальное сопровождение в системе оказания помощи отдельным категориям граждан или в конкретных жизненных ситуациях – организация комплексной проблемно-ориентированной деятельности субъектов социальной помощи, направленной на создание условий для оперативного устранения факторов риска и кризисных явлений в жизни индивида или семьи.

3. Социальное сопровождение индивида или семьи в организации – совокупность действий специалистов организации по снижению или устранению социальных рисков в жизнедеятельности индивида или семьи с целью обеспечения благоприятных условий для достижения общих целей взаимодействия с организацией (получение образования, медико-социальная реабилитация, коррекция поведения и т.д.).

Проанализировав названные типы социального сопровождения граждан, можно выделить следующие критериальные основания такой типологизации: системные характеристики, невозможность сведения только к технологии социальной помощи, специфика взаимодействия между сопровождающим и сопровождаемым, приобретение социального опыта в процессе сопровождения, преодоление эксклюзии и обеспечение доступа к ресурсам социальной системы.

Экстраполируя ранее рассмотренные социологические концепции на данные типы социального сопровождения, можно провести анализ сущности социального сопровождения (табл. 1).

Еще один подход к выделению признаков социального сопровождения представлен в работах Е.А. Старикова. Анализируя различные трактовки данного понятия, он выделил следующие *характерные черты социального сопровождения как социальной практики*.

Таблица 1 – Анализ сущности социального сопровождения в контексте социологических подходов

Вид социологического подхода, авторы	Типы социального сопровождения		
	Социальное сопровождение граждан в обществе	Социальное сопровождение в системе оказания помощи отдельным категориям граждан или в конкретных жизненных условиях	Социальное сопровождение индивида или семьи в организации
Системный подход: Т. Парсонс, Н. Луман	Направлено на создание условий для включения индивида или семьи в общество, восстановление их конструктивного социального функционирования	Сущность заключается в системно организованных мероприятиях и вмешательствах, которые ориентированы на снижение остроты или устранения проблемы индивида или семьи	Представляет собой систему действий различных специалистов, направленных на устранение социальных рисков и неблагоприятных социальных факторов, препятствующих достижению целей взаимодействия индивида или семьи с организацией
Активистско-деятельностный подход: Бурдые, Э. Гидденс, Ю. Хабермас, П. Штомпка	Представляет собой организованную совместную деятельность различных социальных структур и индивида или семьи	Отождествляется с технологией помощи индивиду или семье для решения конкретных проблем	Подразумевает совместные действия специалистов, согласованные с целями и задачами взаимодействия организации с индивидом или семьей
Теория социального конструкционизма: М. Вебер, А. Шюц, Э. Гидденс, П. Сорокин, П. Бергер, Т. Лукман	Подразумевает сконструированную в процессе взаимодействия систему социальных сервисов для индивидов или семей по предупреждению возникновения и разрешению трудных жизненных ситуаций	В центре внимания находится процесс программирования и управления действиями и способами вмешательства различных компетентных организаций с целью оперативного решения конкретных проблем индивида или семьи	Заключается в построении маршрутов «движения» индивида или семьи к достижению целей взаимодействия с организацией, на условиях исключения или снижения влияния социальных рисков
Теория социального обмена: Дж. Хоманс	Представляет собой многоуровневое взаимодействие субъекта сопровождения с индивидом или семьей, а также в их интересах, включая индивидуальное взаимодействие, межпрофессиональное, межведомственное и межсекторное взаимодействие	Выражается в структурированном взаимодействии между субъектом взаимодействия и индивидом или семьей в целях решения конкретных проблем, где стержнем для организации коммуникации являются кейс-технологии	Сконцентрировано на индивидуальном взаимодействии субъекта и индивида или семьи, где основное место отводится мотивированию, моральной поддержке и организации помогающей коммуникации

*Социальное действие.* Одна из ключевых характеристик, основанная, прежде всего, на совместной социальной активной деятельности людей, ориентированной на других людей. В своей теории социального действия, созданной немецким социологом М. Вебером еще в конце XIX – начале XX в., автор говорил об исследовании именно рационального поведения, при котором индивид, осуществляющий деятельность осознает смысл и цель своих поступков, при этом не оставляя места эмоциям и чувствам. Сопоставляя типы социального действия, выделенные автором с современным пониманием социального сопровождения, можно говорить о том, что оно, прежде всего, относится к целерациональному действию, то есть, осознанному действию, направленному на достижение определенной цели, где цель выступает в качестве мотива. В данном случае, если говорить о социальном сопровождении детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа, целью выступает создание условий, способствующих мобилизации человека на активизацию скрытых ресурсов и его способности самостоятельно справляться с возникающими у него проблемами. Высокая степень приспособленности к любым изменениям, обусловленная интенсивностью социальных изменений в непрерывном процессе трансформации культуры, общества в целом. Данная характеристика тесно связана с понятием преемственности, означающим процесс передачи и усвоения определенных социальных и культурных ценностей от поколения к поколению, от одной стадии развития общества к другой. Изменение навыков, обычаев ценностей в повседневной жизнедеятельности людей способствует не только трансформации традиционных, но и возникновению новых форм социально-помогающих практик.

*Нормативность.* Под «нормативностью» нами понимается способность упорядочения общественных отношений, отношений, несущих как субъект-субъектный, так и субъект-объектный характер. Говоря о социальном сопровождении как о социальной практике, отношений между специалистом, то есть, лицом, осуществляющим сопровождение на профессиональной основе и ребенком (субъект-объектный характер) и отношений между специалистами, осу-

шествующими социальное сопровождение по отношению к ребенку (субъект-субъектный характер). В свою очередь, в качестве инструментов регулирования и упорядочения отношений в социальной сфере выступают обычаи, традиции, совершенствование нормативно-правовой базы и т. д.

*Воспроизводимость.* Так как сопровождение это вид социальной деятельности, предполагающей взаимодействие различных членов общества, где последнее рассматривается как «живая» целостная социальная система, то способность ее воспроизводства, является функциональной составляющей, показывающей жизнеспособность модели социального сопровождения в целом.

*Тиражируемость.* Возможность распространения и трансляция полученного опыта (чаще всего положительного) является неотъемлемой характеристикой социальной практики, показывающей с одной стороны ее значимость и актуальность в настоящее время, а с другой стороны – эффективность и результативность ее применения. Справедливо отметить, что данное утверждение применимо и к социальному сопровождению детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц, из числа детей, оставшихся без попечения родителей. Результатом двойственной природы данной социальной практики является трансформация социального сопровождения, как социальной практики.

Итак, предпринятый анализ социального сопровождения позволил дифференцировать его сущностные признаки, а также провести базовую типологию.

Таким образом, социальное сопровождение граждан в обществе предполагает наличие нормативно-правовых условий для его реализации, охватывает все категории и группы населения ориентированно и подчиняется целям социальной политики государства, но не исключает при этом частного государственного социального партнерства в процессе поиска и формирования необходимых ресурсов для оказания помощи индивидам или семьям. Социальное сопровождение в системе оказания помощи отдельным категориям граждан или в конкретных жизненных ситуациях имеет четко определенные цели по решению, как правило, острых проблем и/или устранению кризисных явлений в

жизни индивида или семьи. Ключевая задача социального сопровождения в данном случае заключается в создании социально безопасной директории для действий различных специалистов и организаций, а также поведения индивида или семьи, что позволит оперативно, с минимальными издержками для сопровождаемого (-ых) и общества разрешить проблемы или преодолеть трудную жизненную ситуацию. Социальное сопровождение индивида или семьи в организации (образовательной, медицинской, социальной службы) является элементом совокупности ее деятельности, направленной на удовлетворение потребностей индивида или семьи и соответствующей целям их сотрудничества. Здесь социальное сопровождение выполняет обеспечительную и защитную функцию, содержание которой, в целом, заключается в создании условий для того, чтобы те или иные социальные риски не могли стать барьером для достижения целей сотрудничества индивида или семьи с организацией.



## 2 СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ГРАЖДАН ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

### 2.1 Понятие и содержание предоставления социальных услуг

Понятие «услуга» является междисциплинарным, многозначным понятием, которое дискутируется в экономике, праве, социологии и т.д. Услуги являются продуктом человеческой деятельности. Термин «услуга» используется для обозначения как процесса создания продукта, так и самого продукта, участвующего в обороте.

Понятие «социальные услуги» в исследованиях рассматривается с позиций деятельностного подхода: структуры, содержания, функций, результата. Определяется, что социальные услуги носят субъектно-объектный характер, имеют целевую направленность, осуществляются определенной системой с помощью различных средств, форм, методов и технологий, их результат влияет на качество жизни индивида, группы и характер социальных отношений в системах «человек–человек», «человек–общество».

Под «социальными услугами» следует понимать все виды публичных услуг в сфере реализации социальных прав граждан, оплата которых полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов. Такой широкий подход к пониманию социальных услуг в наибольшей степени отражает сущность социального государства, отвечает цели создания условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, соответствует объективным условиям социально-экономического развития современного общества. Критериями выделения данного вида услуг из общей массы публичных услуг (в отличие от государственных), являются не круг субъектов, их оказывающих, а сфера, в которой они предоставляются, и особый публично-правовой (императивный) режим услуги.

Социальная услуга, являясь разновидностью публичных услуг, вытекает из государственных функций, следует за ними. Для преодоления смешения

данных правовых категорий целесообразно использовать в качестве базового понятие «компетенция», в рамках которого следует выделять «функции» и «услуги».

*Социальная услуга* – помощь гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Социальные услуги оказываются в процессе социальной работы. Различные виды социальных услуг могут оказываться государственными, частными и общественными организациями. Социальные услуги оказываются в сфере образования, общественного питания, здравоохранения, охраны правопорядка, противопожарной безопасности, трудоустройства, усыновления детей, исследований и лоббирования.

Выделяются следующие *компоненты системы социальных услуг*.

1. Объектный, включающий клиентов социальных служб, каждый из которых имеет свои индивидуальные особенности, потребности, интересы. В рассмотрении данного компонента акцентируется внимание на принципах предоставления социальных услуг, а также на индивидуальном, адресном подходе, с учетом оценки нуждаемости клиента в контексте его семейного положения.

2. Субъектный, включающий в себя специалистов, работающих в системе предоставления социальных услуг, имеющих профессиональные знания, умения и навыки. При этом подчеркивается необходимость учета подготовленности специалистов, их личностных качеств, уровня духовной культуры и т.д. Важная роль принадлежит мотивации специалистов, оказывающих социальные услуги.

3. Средовой, характеризующий социум, в котором проходит процесс развития социальных услуг, зависимость от уровня адаптации к предоставляемым услугам, их востребованности, отношения и доверия к социальным службам в обществе, создания свободы выбора социальных услуг, влияния их развития на социальное состояние общества.

4. Институциональный, включающий закономерности, принципы и нормы предоставления услуг. В рамках этого компонента, по мнению автора,

предоставление услуг осуществляется с помощью таких технологий, как социальная помощь, социальная диагностика, терапия, коррекция, профилактика, надзор, социальный аудит, мониторинг и т.д.

5. Деятельностный, достигающий результативности, включающий в себя цели, средства, ресурсы, формы и методы предоставления услуг различным категориям населения.

*Социальная услуга* – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

*Услуга в системе социального обслуживания* – это действие, совершенное в интересах индивидуального или группового клиента (семьи) по удовлетворению его (ее) потребности с целью восстановления его (ее) жизнедеятельности и развития личностного потенциала. Содержанием деятельности системы социального обслуживания являются услуги, обеспечивающие улучшение качества жизни и социального комфорта индивида.

Особенностями представляемых услуг в системе социального обслуживания является то, что они выступают в качестве: продукта социального процесса и результата реализации социального взаимодействия субъектов социального обслуживания, направленных на совершенствование жизнедеятельности субъекта, решение его проблем или удовлетворение его потребностей в соответствии с уровнем его социальной организации и жизненного пространства – регионального, муниципального и индивидуального; единицы измерения степени осуществления помощи и самопомощи в ходе социального взаимодействия потребителя и исполнителя в процессе социального обслуживания; средства поддержания жизненных сил человека, его индивидуальной субъектности.

Под *правовым механизмом предоставления социальных услуг* предлагается понимать совокупность взаимодополняющих взаимодействующих правовых институтов, опосредованных правом технологических операций и юридических

процедур, успешное функционирование которых призвано обеспечить эффективное оказание признанных государством социальных услуг.

Структуру данного механизма составляют следующие элементы: правовой статус получателей услуг (определение получателей услуг, их прав и обязанностей, включая льготные режимы) и субъектов, оказывающих социальные услуги (установление обязанности государственных и муниципальных органов, организаций и учреждений оказывать услуги, ответственность за необоснованный отказ в предоставлении услуги, невыполнение ее стандарта); стандарты социальных услуг; основания предоставления услуг; процедуры оказания социальной услуги; формы контроля за деятельностью субъектов, осуществляющих предоставление услуги (включая, порядок оспаривания решений и действий (бездействия) органа или учреждения, предоставляющего услуги, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих); мониторинг оказания социальных услуг.

*Основная цель предоставления социальных услуг – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», сохраняющими или изменяющими социальное положение личности, населения, составляющих его слоёв, социальных, социально-демографических, социально-профессиональных групп, социальных общностей, коллективов.*

Принятый в 2013 г. закон изменил подход к содержанию перечня предоставляемых социальных услуг. До 31 декабря 2014 года граждане могли получить материальную и консультативную помощь, временный приют, социальное обслуживание на дому и в стационарных учреждениях, а также имели право на дневное пребывание в учреждениях социального обслуживания и реабилитационные услуги (ст. 8-14 старого закона).

Согласно статье 20 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 №442-ФЗ (действующая редакция, 2016) социальные услуги можно разделить на: социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей соци-

альных услуг в быту; социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия; социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей; социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией; социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочные социальные услуги.

*Срочные социальные услуги:* обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей; иные срочные услуги.

*Поставщик социальных услуг* – это юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание (п. 4 ст. 3 нового закона). Ранее такого понятия не было, хотя фактически социальное обслуживание осуществля-

лось региональными государственными предприятиями и учреждениями социального обслуживания, а также предприятиями и учреждениями иных форм собственности и индивидуальными предпринимателями (ч. 1, ч. 3 ст. 4 старого закона).

С 1 января из законодательства исчез термин «клиент социальной службы» (п. 2 ст. 3 старого закона), вместо которого было введено понятие «*получатель социальных услуг*» (п. 3 ст. 3 нового закона). Гражданин может быть признан получателем социальных услуг, если он является нуждающимся в социальном обслуживании и ему предоставляется социальная услуга.

*Получатель социальных услуг* – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги. Поставщик социальных услуг – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существует хотя бы одно из следующих обстоятельств: полная или частичная утрата способности к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, обеспечению основных жизненных потребностей в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; наличие в семье инвалида или инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; наличие ребенка или детей, испытывающих трудности в социальной адаптации; невозможность обеспечения ухода за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; насилие в семье или внутрисемейный конфликт, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами или страдающими психическими расстройствами; отсутствие определенного места жительства; отсутствие работы и средств к существованию; наличие иных обстоятельств, которые на региональном уровне признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан (ст. 15 нового закона).

Теперь информация о получателях социальных услуг заносится в специ-

альный регистр. Его формированием занимаются субъекты федерации на основании данных, предоставляемых поставщиками социальных услуг (ст. 26 нового закона). До 1 января 2015 года социальное обслуживание предоставлялось гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации – в новом законе такой термин отсутствует, что делает перечень оснований получения помощи более однозначным. Старый закон понимал под трудной жизненной ситуацией ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. Обычно под этим подразумевались инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и т. п.

*Бесплатное предоставление социальных услуг.* Бесплатное предоставление услуг осуществляется для следующих граждан: несовершеннолетним детям; лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооружённых, межнациональных (межэтнических) конфликтов; гражданам, у которых среднедушевой доход ниже или равен полуторной величины прожиточного минимума в соответствующем регионе РФ.

*Предоставление социальных услуг за плату* предоставляется: если среднедушевой доход получателей услуг превышает полуторную величину прожиточного минимума, то социальное обслуживание на дому предоставляется за плату; размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 50 % разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и полуторной величиной прожиточного минимума, установленного в соответствующем регионе РФ для основных социально-демографических групп населения.

## **2.2 Технология социального сопровождения при предоставлении социальных услуг**

*Социальное сопровождение при предоставлении социальных услуг –*

комплекс мероприятий (организационных, диагностических, образовательных, развивающих), осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью оказания помощи получателям социальных услуг в преодолении трудной жизненной ситуации, в результате которой были нарушены их права и законные интересы, либо имело место воздействие социальных рисков.

Основная деятельность по социальному сопровождению при предоставлении социальных услуг заключается в оказании необходимой социально-консультативной, диагностической, адаптационной, реабилитационной и иной помощи в решении актуальных психологических, бытовых, медицинских, социальных и других проблем получателя социальной услуги (услуг); их вовлечении в деятельность по освоению (восстановлению) навыков самостоятельного преодоления трудностей; мотивации их на активное участие в запланированных мероприятиях. Результатом является восстановление способности получателя социальной услуги (услуг) самостоятельно адаптироваться в изменяющихся условиях среды [3].

*Специалисты, реализующие технологию социального сопровождения при предоставлении социальных услуг, выполняют следующие трудовые функции:* анализ обращений для установления нуждаемости граждан в социальных услугах; определение формы социального обслуживания, видов, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению; организация социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы реабилитации, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальных услугах; прогнозирование и проектирование развития социального обслуживания граждан, объема и качества оказываемых социальных услуг и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальных услугах; организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг, социаль-



ного сопровождения, профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальных услугах; контроль качества и эффективности, оценка результатов осуществления социального обслуживания гражданина и профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальных услугах; подготовка (участие в подготовке) предложений по формированию социальной политики, развитию социального обслуживания, оказания социальных услуг населению и профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальных услугах (Приложение А).

Технология социального сопровождения при предоставлении социальных услуг рассматривается как стационарозамещающая технология социального обслуживания, обеспечивающая выработку у получателей данной технологии навыков социально-бытовой адаптации и самостоятельного проживания посредством предоставления им социальных услуг, мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению (содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам).

***Технология социального сопровождения при предоставлении социальных услуг реализуется в 5 этапов.***

*На первом этапе* происходит знакомство с получателем социальной услуги (услуг); на втором этапе осуществляется диагностика имеющихся ресурсов, трудностей и особенностей адаптации получателя социальной услуги (услуг), согласование порядка взаимодействия с семьей и иным значимым окружением в рамках услуги и назначение ответственного специалиста – социального работника, психолога или социального педагога по сопровождению клиента.

*Второй этап* – организация деятельности по сопровождению получателя социальной услуги (услуг) в течение первого года после постановки на учет (регистрации) в качестве нуждающегося в социальной услуге – направлен на минимизацию трудностей адаптации, нормализацию межличностных взаимоотношений и помощь в преодолении кризисных ситуаций, повышение компе-

тентности в вопросах само и взаимопомощи.

*Третий этап* – этап оценивания. На протяжении всего периода оказания услуги не реже 1 раза в полгода проводится мониторинг состояния развития клиента и динамики его адаптации. По итогам мониторинга осуществляется корректировка плана сопровождения.

*Четвертый этап* описывает сопровождение как мероприятия, направленные на профилактику нормативных кризисов, оказание своевременной поддержки в случае необходимости и по запросу получателя социальной услуги (услуг).

*Пятый этап* предполагает мероприятия по завершению сопровождения клиента, оцениванию достигнутых результатов [3].

Другой подход трактует технологию социального сопровождения через содержательную характеристику этапов осуществления социального сопровождения пользователей услуг (информационных, психологических, социально-педагогических, социально-медицинских, юридических, социальноэкономических): 1. Диагностико-поисковый этап. 2. Договорной этап. 3. Деятельностный этап (этап «профессионального сопровождения»). 4. Рефлексивный этап. 5. Поддерживающий этап (этап «постсопровождения»).

*На диагностико-поисковом этапе* осуществляется: закрепление куратора семьи и регистрация информации о семье в журнале учета семей, нуждающихся в социальном сопровождении; выявление проблемы семьи; установление доверительных отношений; сбор полной информации о семье, в том числе составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи; отнесение категории семьи к определенному типу.

*На договорном этапе:* определяются действия куратора и семьи в целях разрешения проблемы семьи путем составления совместного Плана мероприятий по социальному сопровождению с участием заинтересованных организаций, входящих в состав участковой социальной комиссии (далее – УСК). В состав УСК входят представители органов опеки и попечительства, образовательных и медицинских организаций, подразделений по делам несовершеннолет-

них. Возглавляет комиссию специалист по социальной работе – куратор. План мероприятий включает совместные мероприятия, сроки их исполнения, ответственных за их реализацию. План мероприятий по социальному сопровождению рассматривается и утверждается на заседании рабочей группы. Куратором осуществляется рассылка утвержденного плана мероприятий по социальному сопровождению в заинтересованные организации, ответственные за его реализацию.

*В рамках деятельностного этапа (этапа «профессионального сопровождения»):* осуществляются действия по решению проблемы семьи каждой заинтересованной организацией в соответствии с утвержденным планом мероприятий по социальному сопровождению; проводится куратором промежуточная диагностика и мониторинг с целью корректировки дальнейших действий в отношении семьи.

На рефлексивном этапе по истечении установленных сроков реализации плана мероприятий по социальному сопровождению рабочей группой проводится итоговая диагностика и мониторинг эффективности социального сопровождения семьи с целью: определения необходимости дальнейшего социального сопровождения либо его прекращения с выработкой дальнейших рекомендаций семье; передачи информации в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства при установлении факта нахождения семьи в социально опасном положении, в целях защиты прав и законных интересов несовершеннолетнего.

*На поддерживающем этапе (этапе «постсопровождения»)* куратором организуется постсопровождение семьи после оказания необходимой помощи с целью отслеживания семейной ситуации.

В качестве **конкретных (частных) технологий социального сопровождения при предоставлении социальных услуг** можно назвать следующие.

Индивидуальное комплексное психолого-педагогическое сопровождение ребенка в принимающей семье.

Домашнее визитирование семей. В рамках данной технологии семьям,

имеющим детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями, предлагаются следующие виды социального обслуживания: оказание квалифицированной психологопедагогической помощи семье, воспитывающей ребенка-инвалида, консультирование по вопросам воспитания и развития детей, содействие в реализации ИПР.

Мобильная библиотека. Предоставление во временное пользование научной и художественной литературы.

Телекоммуникационные формы общения. Предоставление консультативных услуг дистанционно через сеть Интернет.

Пункты проката. Организация работы пунктов проката для обеспечения техническими средствами реабилитации и адаптации, не включенными в гарантированный перечень средств социальной адаптации детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья.

Оказание психолого-педагогической помощи на дому, в том числе социокультурная реабилитация детей. Проведение занятий с детьми с использованием дидактических игр, переносного реабилитационного оборудования, а так же обучение родителей методам реабилитации в домашних условиях – работа со средствами массовой информации по освещению деятельности службы сопровождения; издание и распространение информационных материалов, брошюр, буклетов, памяток для семей; сотрудничество с профессиональными организациями (поликлиники, дошкольные и школьные образовательные учреждения, др.) для повышения эффективности и качества услуг службы сопровождения; ведение единого банка данных учета семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

«Санаторий на дому». Оказание социально-медицинских услуг в домашних условиях медицинскими работниками в соответствии с назначениями врачей.

Технологии профилактики семейного неблагополучия (технологии укрепления семьи и семейного благополучия; технологии формирования ответственного родительства; технологии формирования здорового образа жизни;

технологии формирования и укрепления репродуктивного здоровья юношей и девушек; технологии профилактики инфекций, передающихся половым путем; технологии предупреждения ранней сексуальной активности; технологии профилактики девиантности, асоциальности; технологии формирования ценностей семейной жизни; технологии формирования служб правовой помощи, детям, подросткам, семье).

Службы раннего вмешательства – оказание помощи семьям с детьми, имеющими проблемы в познавательной области.

Социальный патронаж – это форма тесного взаимодействия с семьей в течение определенного периода (консультации семьи различными специалистами; ходатайство перед различными учреждениями; контакты с правоохранительными органами; комиссии по делам несовершеннолетних).

Образовательные тренинги – направлены на развитие умений и навыков, которые помогают семьям учиться управлять своей микросредой, ведут к выбору конструктивных жизненных целей и конструктивному взаимодействию и т.д.

Технология межведомственной междисциплинарной коррекционно-реабилитационной работы с семьей с детьми, находящейся в трудной жизненной ситуации, для профилактики социального сиротства.

Технология межведомственного взаимодействия социальных партнеров при решении проблемы семейного неблагополучия и социального сиротства.

*Виды объема социальных услуг и мероприятий по адаптации, реабилитации или абилитации, а также собственно по социальному сопровождению, предоставление которых предусмотрено технологией «Социальное сопровождение», включают: постоянное предоставление социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению, предоставление которых предусмотрено технологией «Социальное сопровождение», с длительностью предоставления свыше 8 и до 24 часов в сутки (для получателей технологии «Социальное сопровождение» с низким уровнем сформированности навыков социально-бытовой адаптации и самосто-*

ятельного проживания); регулярное предоставление социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению, предоставление которых предусмотрено технологией «Социальное сопровождение», с длительностью предоставления от 4 до 8 часов в сутки (для получателей технологии «Социальное сопровождение» со средним уровнем сформированности навыков социально-бытовой адаптации и самостоятельного проживания); периодическое предоставление социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению, предоставление которых предусмотрено технологией «Социальное сопровождение», с длительностью предоставления от 4 до 12 часов в неделю (для получателей технологии «Социальное сопровождение» с высоким уровнем сформированности навыков социально-бытовой адаптации и самостоятельного проживания).

Изменение объема и периодичности предоставления социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению, предоставление которых предусмотрено технологией «Социальное сопровождение», срока предоставления технологии «Социальное сопровождение» определяется в зависимости от результатов очередной диагностики уровня сформированности навыков социально-бытовой адаптации и самостоятельного проживания получателя технологии «Социальное сопровождение» (далее – очередная диагностика). Очередная диагностика проводится психологом отделения социального сопровождения ежегодно, а также не позднее чем за 30 дней до истечения срока предоставления технологии «Социальное сопровождение»

***Предоставление технологии «Социальное сопровождение» осуществляется в групповой или индивидуальной формах.***

*Групповая форма реализации* технологии «Социальное сопровождение» применяется для тех получателей технологии, которые нуждаются в регулярном или постоянном предоставлении социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению с уче-

том их индивидуальных особенностей.

*Индивидуальная форма реализации* технологии «Социальное сопровождение» применяется для тех получателей технологии, которые нуждаются в периодическом предоставлении социальных услуг и мероприятий по реабилитации или абилитации, а также по социальному сопровождению, а также для тех получателей технологии «Социальное сопровождение», для которых учетом их индивидуальных особенностей не может применяться групповая форма реализации технологии.

***Реализация технологии социального сопровождения при предоставлении социальных услуг может включать следующие виды помощи.***

*Медицинская помощь:* диагностика состояния здоровья членов семьи; организация лечения членов семьи; получение медицинских и реабилитационных услуг; прохождение медико-социальной экспертизы; обследование и лечение родителей и/или несовершеннолетнего у нарколога; организация медицинского обследования, диспансеризация родителей и несовершеннолетнего; лечение и лекарственное обеспечение членов семьи; оформление санаторно-курортной карты; организация прохождения психолого-медико-педагогической комиссии; протезирование, ортезирование; иное.

*Психологическая помощь:* коррекция психологического состояния и семейных отношений родителей с детьми; информирование об учреждениях, оказывающих психологические услуги (месте их нахождения и графике работы); углубленная психологическая диагностика; проведение индивидуальной (групповой) терапии; психологическое консультирование; работа с социальным окружением семьи; организация групп поддержки для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья; психологическая помощь в изменении намерения женщины отказаться от новорожденного; – иное.

*Педагогическая помощь:* повышение родительской компетентности; адаптация к социальной среде и социализация детей; определение детей в группу продленного дня, дошкольное учреждение; привлечение детей с ограниченными возможностями здоровья к коррекционно-развивающим занятиям; обуче-

ние в образовательных учреждениях детей; организация участия родителей и детей в работе семейных клубов, объединений; повышение родительских компетенций на курсах, лекториях; профессиональное обучение родителей; проведение индивидуальных бесед с несовершеннолетним (родителями); оформление несовершеннолетнего в библиотеку, различные секции, кружки, организация участия несовершеннолетних в походах, спортивно-массовых мероприятиях; содействие в организации семейного досуга (экскурсии, поездки, праздники); содействие в профессиональной ориентации несовершеннолетних, их профессиональном обучении; содействие в организации летнего отдыха детей; иное.

*Юридическая помощь:* оформление или переоформление документов, получении установленных законодательством льгот и выплат; содействие получению гражданами бесплатной юридической помощи; консультирование по вопросам самообеспечения и улучшения своего материального положения и жизненного уровня семьи в соответствии с действующим законодательством; консультирование семей с детьми по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.); обеспечение семьи информацией об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах; подготовка и направление соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов; иное.

*Социальная помощь* в: получении материальной помощи (в натуральной форме); оформлении социальных выплат и льгот; ремонте квартиры; получении путевок для отдыха и оздоровления несовершеннолетних; оформлении компенсации оплаты за детский сад; получении ребенком бесплатного горячего питания в образовательном учреждении; получении справок для оформления льгот и пособий учащимся и студентам; трудоустройстве членов семьи; иное.

Предоставление технологии «Социальное сопровождение» начинается и прекращается по личному заявлению получателя социальной услуги и на осно-



вании решения организации социального обслуживания.

***Мероприятия по реализации технологии социального сопровождения при предоставлении социальных услуг отражаются в индивидуальной программе.***

Индивидуальная программа социального сопровождения – это документ, в котором отражена система мероприятий по оказанию гражданину медицинской, педагогической, психологической, юридической и социальной помощи в целях выявления и устранения причин, послуживших основанием ухудшения условий его жизнедеятельности, снижения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Индивидуальная программа социального сопровождения может являться составной частью индивидуальной программы социального обслуживания, дополняющей ее мероприятия, а также может быть самостоятельным документом в случаях, когда индивидуальная программа социального обслуживания не оформляется.

Индивидуальные программы социального сопровождения граждан – членов нуждающейся в таком виде социального обслуживания семьи, должны быть в своей совокупности направлены на повышение качества жизни семьи, преодоление ее неблагополучия, предотвращения лишения родительских прав, профилактику социального сиротства, отказов от ребенка, преодоление трудностей воспитания детей в семье, повышение психолого–педагогической компетентности родителей, социальное и психологическое оздоровление семьи, сохранение нравственного и физического здоровья несовершеннолетних, а также обеспечение необходимых психолого-педагогических и социально-педагогических условий полноценной жизнедеятельности ребенка.

*Индивидуальная программа социального сопровождения при предоставлении социальных услуг реализуется на нескольких уровнях.*

Адаптационный уровень социального сопровождения семей с детьми – это процесс реализации комплекса мероприятий, направленного на обеспечение взаимного принятия и привыкания членов замещающей, молодой и иной семьи,

в течение первого года ее создания. Как правило, в мероприятиях адаптационного уровня сопровождения нуждаются семьи с детьми со следующими признаками: первый год нахождения ребенка в замещающей семье (трудности в социальной адаптации ребенка к жизни в семье); повторный брак у родителей (воспитание мачехой или отчимом); молодая семья с ребенком; семья беженцев/вынужденных переселенцев с детьми в первый год пребывания на территории субъекта Российской Федерации.

Базовый (профилактический) уровень социального сопровождения семей с детьми – это процесс реализации мероприятий сопровождения, направленный на оказание социальной, психологической, педагогической и иной помощи семьям с детьми с целью предупреждения кризисной ситуации во взаимоотношениях. Как правило, мероприятия базового уровня социального сопровождения организовываются для семей с детьми со следующими признаками: педагогическая безграмотность родителей (неразвитость родительских навыков и чувств, гиперопека или гипоопека); семья с несовершеннолетними детьми, один из членов которой отбывает наказание в местах лишения свободы; семья, восстановившаяся в родительских правах; временная нетрудоспособность или инвалидность одного из родителей; семья в послеразводном состоянии (психологические проблемы у родителей и детей, недостаток общения у родителей и ребенка); семья, воспитывающая ребенка с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от рождения до 3-х лет; семья с несовершеннолетними детьми, получающая государственную социальную помощь на основании социального контракта; семья с низким уровнем социализации и правовой компетенции.

Кризисный уровень социального сопровождения семей с детьми – это процесс реализации мероприятий, направленных на оказание семье с детьми специализированной помощи по устранению конфликтных и иных кризисных ситуаций, возникших на ранней стадии и угрожающих семейным отношениям. Как правило, в кризисном уровне сопровождения нуждаются семьи с детьми со следующими признаками: нарушение межличностных отношений в семье

(эмоциональная отверженность всех членов семьи); нарушение детско–родительских отношений (частые конфликты между родителем и ребенком); семья в процессе восстановления в родительских правах; семья в состоянии развода (ребенок является свидетелем семейных конфликтов, объектом эмоциональной разрядки конфликтующих родителей, «орудием» разрешения семейных споров); пренебрежение нуждами ребенка (неудовлетворительное питание, несоблюдение правил предупреждения заболеваний и своевременного лечения ребенка).

Экстренный уровень социального сопровождения семей с детьми – это процесс реализации комплекса мероприятий, направленных на оказание помощи семье с детьми с целью предотвращения существующей угрозы для сохранения семьи. Как правило, программы социального сопровождения на экстренном уровне признаются необходимыми для семей, находящихся в социально опасном положении, семьи с детьми со следующими признаками: враждебное отношение к ребенку в семье (телесные повреждения, нанесенные любым взрослым членом семьи или домочадцем, эксплуатация ребенка в ущерб развитию личности ребенка); мать с новорожденным ребенком, имеющая намерение отказаться от ребенка; семья с риском отказа от приемного ребенка или ребенка–инвалида; несовершеннолетние родители (нежелательная беременность, отсутствие поддержки со стороны близких родственников, несовершеннолетняя мать–одиночка); длительное тяжелое заболевание и/или смерть одного из родителей в семье с детьми; семья с детьми, пострадавшая в результате чрезвычайной ситуации (пожар, наводнение, ураган и пр.).

Таким образом, социальное сопровождение при предоставлении социальных услуг представляет собой технологию, в структуре которой в разных подходах выделяют 5 взаимосвязанных этапов.

### **2.3 Результаты исследования и практические рекомендации по социальному сопровождению при предоставлении социальных услуг в БКЦСОН «Доброта»**

В рамках темы бакалаврской работы автором было проведено исследова-

ние (Приложение Б).

*Цель исследования* – изучить деятельность по социальному сопровождению при предоставлении социальных услуг в БКЦСОН «Доброта».

*Задачи:* предварительный анализ литературы, консультации по данной проблеме, подбор аргументации и изучение статистических данных о деятельности учреждения; сбор первичной социологической информации; обработка и анализ полученных результатов; разработка рекомендаций.

*Метод исследования:* анализ документов.

*База исследования:* ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта».

Государственное автономное учреждение Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» (ГАУ АО БКЦСОН «Доброта», Центр) является учреждением, осуществляющим на территории города Благовещенска и Благовещенского района практическую деятельность по оказанию различных видов социальной помощи населению в целом, содержание этой помощи – социальные услуги надомного и полустационарного характера [14, с.156].

Официальный сайт учреждения - <https://dobrotablagn.ru/> , содержит перечень предоставляемых социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг.

Центр предоставляет социальные услуги гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с индивидуальной программой и условиями договора, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем.

В целях оказания неотложной помощи гражданам предоставляются срочные социальные услуги. Услуги предоставляются в полустационарной форме, обслуживание на дому, а также с предоставлением временного пребывания в комнатах «Мать и дитя».

Структура Центра представлена на рис. 1.

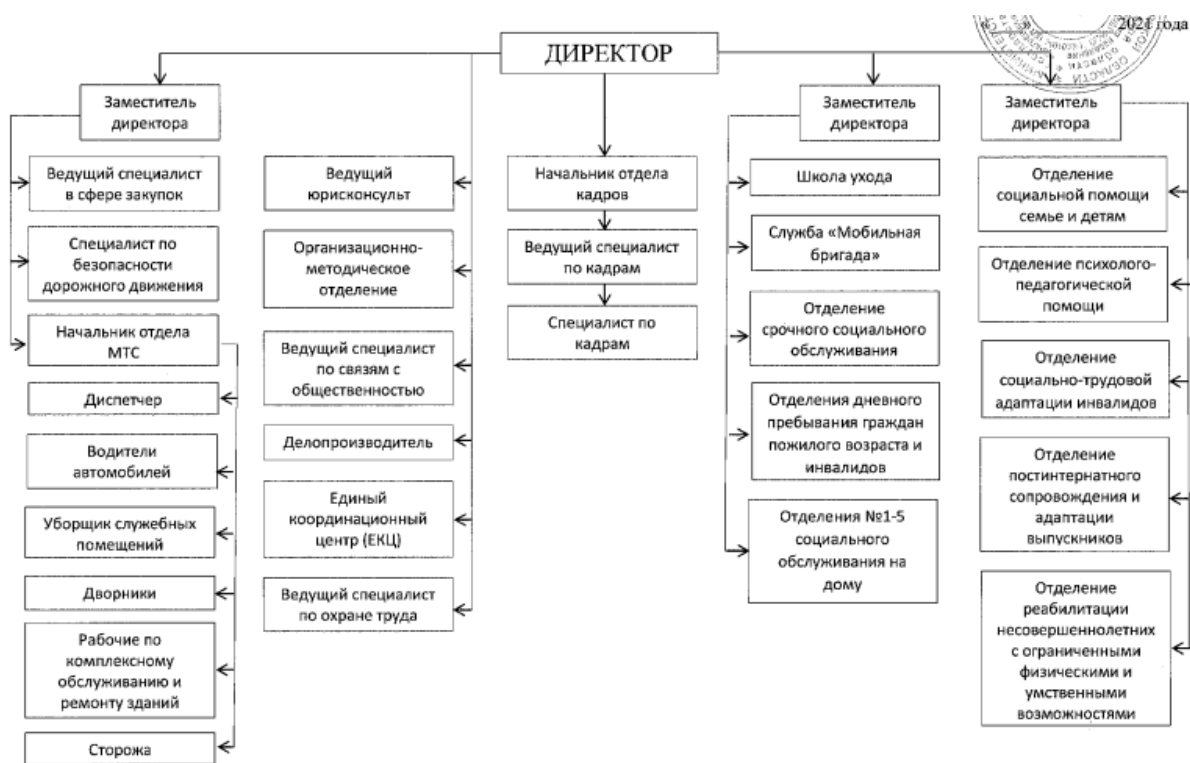


Рисунок 1 – Структура ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»

В настоящее время в Центре функционирует 11 отделений, работающих с получателями социальных услуг разных категорий и возрастов. Созданы службы «Няня на час», «Мобильная социальная бригада», пункт проката технических средств реабилитации, «Социальное такси», оказываются услуги сиделок. В центре практически ежемесячно реализуются за счет средств Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, всевозможные программы и мероприятия, темы мероприятий всегда разные, они зависят от проблемы, с которой мама обратилась, от ее возраста и возраста ее ребенка, а в частности: «Профилактика преступности и правонарушений среди несовершеннолетних в Амурской области на 2017-2021 годы «Я сам выбираю свой путь», «Профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства детей в Амурской области на 2017-2021 гг. «Дорога домой».

За период существования Центра значительно расширилась сфера его деятельности, учреждение стало многопрофильным. К социальным услугам, оказываемым гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, службе «Социальное такси», с 2010 года до-

бавились услуги, оказываемые детям с ограниченными возможностями, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, расширен спектр психологических услуг, оказывается поддержка выпускникам детских домов и детям, оставшимся без попечения родителей [17, с. 21].

Так, в рамках программы профилактики семейного неблагополучия «Во имя детства» в Центре реализуются следующие мероприятия, направленные на оказание социальной поддержки семьям с детьми: Мероприятие – «Я буду Мамой». Данное мероприятие направлено на профилактику отказа от новорожденных. Комплексное сопровождение матерей, находящихся в сложной жизненной ситуации; создание сайта «Школа ответственного родительства». В настоящее время сайт разработан, адрес сайта [www.darenok.com](http://www.darenok.com). В отчетном периоде осуществлялось сопровождение сайта, в рамках его работы организованы онлайн консультации узких специалистов, организованы группы «Счастливые родители», «Сталкеры», имеющие цель – развитие, в том числе в подростковой среде, навыков уважительных взаимоотношений, а также формирование положительного опыта построения семейных отношений; внедрение технологии социально-психологического сопровождения женщин «Мой малыш». Целевая группа, на которую направлено мероприятие: женщины, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, социально неблагополучные семьи. Разрабатывался проект порядка предоставления «приданного» для новорожденного, проводилась работа по подбору потенциальных получателей «приданого» для новорожденных – нуждающихся в социальной поддержке женщин. Оказание социальной поддержки в виде предоставления «приданого» для новорожденных 240 женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Кроме этого в Центре была организована работа по оказанию всесторонней помощи и поддержки беременным женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе несовершеннолетним матерям. Так 76 беременным женщинам (в том числе 14 несовершеннолетним) была оказана психологическая помощь, помощь в оформлении документов для получения социальных пособий, выплат. Для несовершеннолетних матерей был разрабо-

тан и реализован проект «Маленькая мама», в рамках которого проводились заседания одноименного клуба с привлечением специалистов учреждений здравоохранения, психологов, юристов [19, с.121].

В Центре имеются комнаты «Мать и дитя», предназначенные для временного проживания женщин с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, светлая и темная сенсорные комнаты для занятий клиентов с психологами и социальными педагогами, оснащена комната социальной адаптации для детей с ограниченными возможностями здоровья и другое. Материально-техническая база учреждения позволяет проводить мероприятия по социальной реабилитации пожилых людей, инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, семей с детьми. Помещения центра доступны для инвалидов и маломобильных групп населения.

При отделении создан клуб «Ветер перемен» с целью организации регулярных встреч граждан для обмена положительным опытом самостоятельного и здорового образа жизни, оказания помощи в адаптации граждан к новым условиям жизни, реализации личностного потенциала, расширения социального опыта.

Проводимые мероприятия для граждан получающие социальные услуги, которые предоставляет БКЦСОН «Доброта»: 1. Информационная встреча с участниками коллективного офиса Центра занятости населения; 2. Воспитанники учебно-тренировочной квартиры центра «Доброта» высадили цветы во дворе многоквартирного дома, где проходят реабилитацию; 3. Молодые граждане, проходящие реабилитацию в учебно-тренировочной квартире центра «Доброта», побывали на экскурсии в краеведческом музее; 4. Специалисты службы «Мобильная бригада» центра «Доброта» провели информационно-консультативную встречу с жителями с.Сергеевка; 5. Консультация психологов о том, как защитить ребенка от наркотиков; 6. В учебно-тренировочной квартире центра «Доброта» молодые граждане готовятся к празднованию Светлой Пасхи.

Основным профилем работы Центра по-прежнему остается оказание со-

циальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, включая предоставление социальных услуг в виде бытового, социально-медицинского, психолого-педагогического и социокультурного обслуживания.

Социальные услуги предоставляются при условии признания гражданина нуждающимся в социальных услугах. *Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:* 1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; 2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; 3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; 4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; 5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье; 6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 7) отсутствие работы и средств к существованию; 8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

С целью поддержки различных категорий обслуживаемых лиц, в центре оказываются следующие виды услуг в рамках различных направлений социального обслуживания, как это показано на рис. 2.



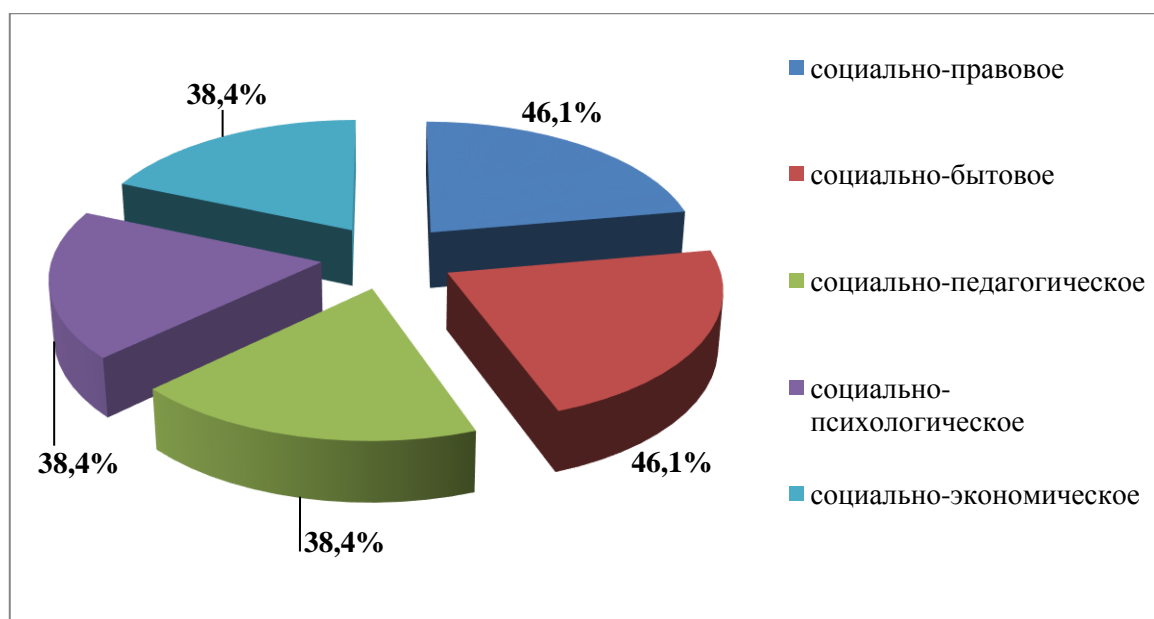


Рисунок 2 – Направления социального обслуживания клиентов в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта» (в % от общего кол-ва)

Анализ выполнения государственного задания (количественные показатели) БКЦСОН «Доброта» в рамках социального обслуживания также дает представление о социальных услугах, при предоставлении которых осуществляется социальное сопровождение граждан (табл. 2).

Таблица 2 – Анализ выполнения государственного задания (количественные показатели) БКЦСОН «Доброта»

№ п/п	Наименование государственной услуги	План на 2021 год (чел.)	Факт исполнение на отчетную дату (чел.)	% исполнения к годовому плану
1	Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме:			
1.1	инвалиды	370	523	141.1
1.2	неблагополучные семьи	600	761	126.8
1.3	несовершеннолетние	500	496	99.2
1.4	срочные	300	1.195	398.3
1	Предоставление социального обслуживания в форме на дому	660	1.029	155.9
3	Оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам из числа детей, завершивших пребывание для детей-сирот	110	115	104.5
4	Предоставление социального обслуживания в стационарной форме	30	13	43.3

Соответственно, можно определить следующие категории получателей

социальных услуг в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта», в отношении которых осуществляется социальное сопровождение (рис. 3).

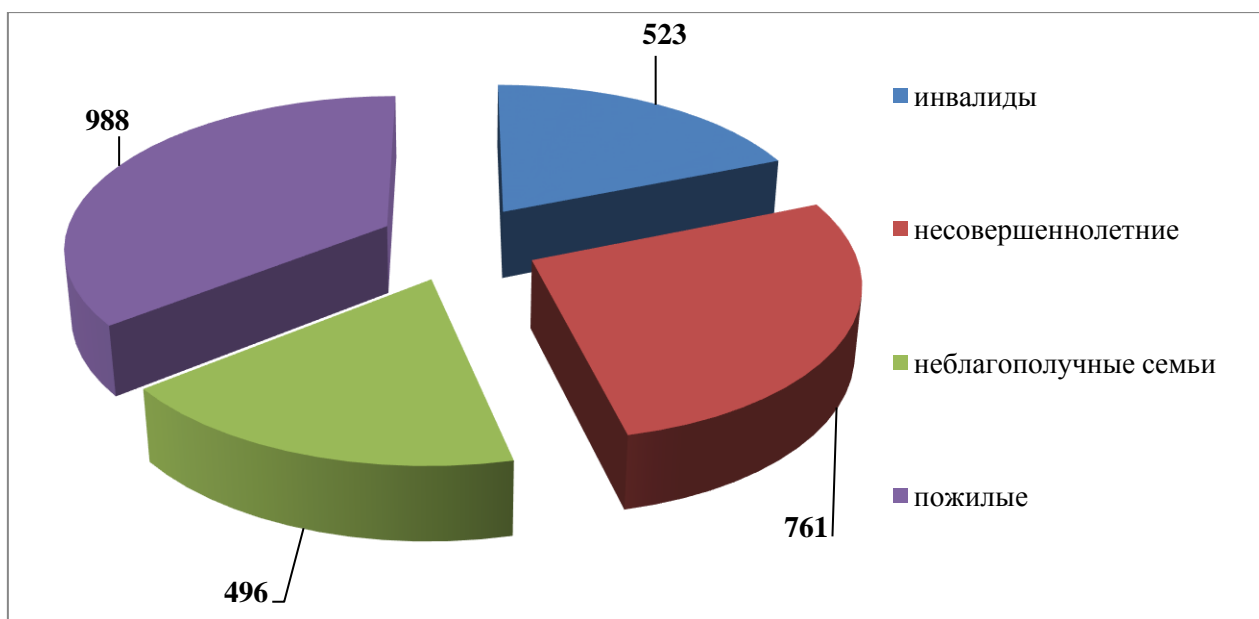


Рисунок 3 – Категории получателей социальных услуг в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта (кол-во обслуженных, за 2021 год)

Изучение данных, характеризующих получателей социальных услуг – объектов социального сопровождения, позволяет охарактеризовать их следующим образом. Около половины (64,1%) проживают в собственном жилье, в квартире, снимаемой несколькими людьми – 14,1% или персонально сам – 9,4%, либо в социальном общежитии – 8%. 55,7% находятся на пенсии по различным основаниям, 32,6% трудоустроены, случайные заработки имеют 4,4%, учатся 1,3%.

Относительно месячного дохода, большинство получателей услуг имеют доходы, покрывающие только минимальные потребности (68%), на покрытие одежды и мелкой бытовой техники зарабатывают 20% граждан и 5 % не имеют доходов, покрывающих хотя бы минимальные нужды (рис 4).

Семейное положение получателей услуг указано на рис. 5.



Рисунок 4 – Сведения о доходах получателей социальных услуг в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта» (% категории получателей услуг, сведения за 2021 год)

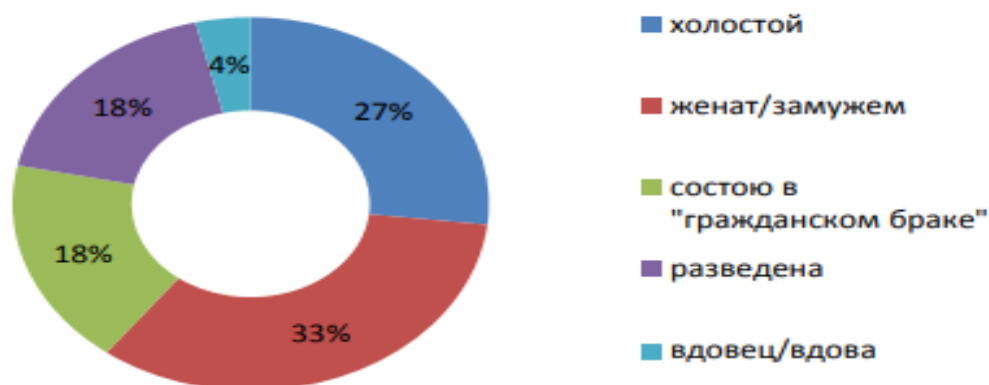


Рисунок 5 – Сведения о семейном положении получателей социальных услуг в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Доброта» (% категории получателей услуг, сведения за 2021 год)

Проведенный анализ позволил определить *виды и формы социального сопровождения граждан при предоставлении социальных услуг, предоставляемые в БКЦСОН «Доброта»:*

- полустационарная форма социального сопровождения: 1. Социально-бытовые; 2. Социально-медицинские; 3. Социально-психологические; 4. Социально-педагогические; 5. Социально-правовые; 6. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей – инвалидов;

- социальное сопровождение на дому: 1. Социально-бытовые; 2. Соци-

ально-медицинские; 3. Социально-психологические; 4. Социально-педагогические; 5. Социально-правовые; 6. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социального сопровождения, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей – инвалидов.

- стационарное социальное сопровождение: предоставление во временное пользование технических средств реабилитации не только инвалидам, но и, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Социальные услуги по предоставлению ТСП предоставляются на условиях арендной платы; приём заявлений на оздоровление в пансионате «Приозерье»; выдача пакета документов на предоставление социальных услуг в стационарной форме (дома-интернаты, СДОПы); обследование материально-бытовых условий проживания граждан по запросам МСЗН, УСЗН; прием пакета документов на оздоровление детей из многодетных и малоимущих семей в летних загородных лагерях; оказание срочных социальных услуг лицам без определённого места жительства, содействие в восстановлении утерянных документов. Совместная работа с УСЗН по предоставлению нуждающимся гражданам разовой материальной помощи.

*Основные задачи, реализуемые в БКЦСОН «Доброта» в рамках социального сопровождения обслуживаемых граждан – получателей социальных услуг:* осуществления комплекса мер, направленных на предоставление социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-бытовых, срочных социальных услуг в сфере социального сопровождения граждан; закрепление навыков, необходимых для независимого самостоятельного проживания и успешной социализации в обществе; содействие в разработке и реализации комплексных программ и проектов по основным направлениям деятельности граждан; организация и координация разработки и внедрения единых информационных технологий, системы обработки информации о предоставлении мер социального сопровождения и об оказании государственной социальной помощи; реализация и совершенствование на территории района государственной политики в сфере социального сопровождения путем

обеспечения населения государственными гарантиями и мерами социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Социальное сопровождение граждан получающих социальные услуги в БКЦСОН «Доброта» осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами.

Федеральными законодательствами:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»;
3. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
4. Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;
5. Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
6. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 28 марта 2014 г. N 159н;
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.11. 2014 N 874н;

Региональным законодательством:

1. Закон Амурской области от 19.01.2005 № 411-ОЗ «Об адресной социальной помощи»;
2. Закон Амурской области от 05.11.2014 № 431-ОЗ «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Амурской области»;
3. Закон Амурской области от 05.12.2005 № 99-ОЗ «О социальной поддержке граждан отдельных категорий»;

4. Постановление Правительства Амурской области от 26 мая 2014 г. N 310 «Об утверждении Порядка оказания адресной помощи гражданам, освобожденным из мест лишения свободы, и лицам без определенного места жительства и рода занятий»;

5. Постановление Правительства Амурской области от 31.10.2014 № 664 «О плате за предоставление социальных услуг и порядке ее взимания»;

6. Постановление Правительства Амурской области от 18.05.2015 № 227 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Амурской области»;

7. Приказ министерства социальной защиты населения Амурской области от 06.10.2014 № 334 «Об утверждении Порядка организации работы о признании граждан нуждающимися в социальном обслуживании и определения их индивидуальной потребности в социальных услугах в связи с реализацией полномочий Амурской области в сфере социального обслуживания»

Локальными нормативными актами:

1. Положение о комиссии по признанию нуждающимся;
2. Алгоритм ситуационных действий при общении с инвалидами;
3. Коллективный договор на 2020-2023 годы;
4. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников;
5. Положение об отделении срочного социального обслуживания;
6. Положение отделения № 1-5 социального обслуживания на дому;
7. Положение об отделении социально-трудовой адаптации инвалидов;
8. Положение о социальной службе Мобильная бригада

На основе анализа деятельности Центра, была составлена схема взаимодействия при социальном сопровождении получателей социальных услуг в деятельности Центра, представлена на рис. 6.

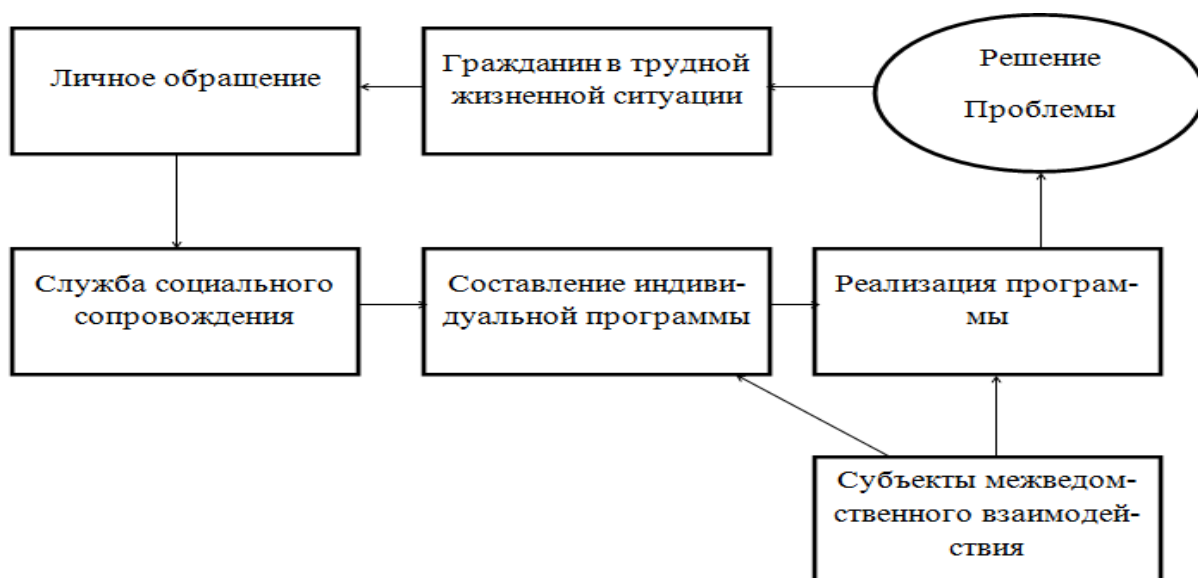


Рисунок 6 – Схема взаимодействия при социальном сопровождении получателей социальных услуг в деятельности БКЦСОН Доброта

*Технологическая структура процесса социального сопровождения получателей социальных услуг в БКЦСОН Доброта может быть охарактеризована следующим образом:* 1) составляется перечень органов государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих межведомственное взаимодействие; 2) определяются виды деятельности, осуществляемой органами государственной власти субъекта Российской Федерации; 3) определяются порядок и формы социального сопровождения; 4) уточняются требования к содержанию, формам и условиям обмена информацией, в том числе в электронной форме; 5) представляется механизм реализации мероприятий по социальному сопровождению, в том числе порядок привлечения организаций к его осуществлению; 6) конкретизируется порядок осуществления государственного контроля (надзора) и оценки результатов социального сопровождения.

Способы социального сопровождения получателей социальных услуг в деятельности БКЦСОН Доброта: координационно-совещательные (посредством создания межведомственных рабочих групп, комиссий и т.д.); информационные (посредством сети Интернет, бумажных носителей и других каналов связи); договорные (посредством заключения соглашений о взаимодействии).

Основными видами помощи в обеспечении содействия (социального сопровождения получателей социальных услуг) в деятельности БКЦСОН Добро-

та являются: медицинская; психологическая; педагогическая; юридическая; социальная помощь, не относящаяся к социальным услугам.

Основные формы социального сопровождения получателей социальных услуг в деятельности БКЦСОН «Доброта» представлены на рис. 7.



Рисунок 7 – Основные формы социального сопровождения получателей социальных услуг в деятельности БКЦСОН «Доброта»

*Результатами социального сопровождения получателей социальных услуг в БКЦСОН «Доброта» являются:* адаптация клиента к реальным условиям его жизнедеятельности; реабилитация и выведение клиента из кризисных ситуаций; повышение социального статуса клиента; нормализация отношений и утверждение себя в социуме; восстановление здоровья, избавление от вредных привычек; создание условий для самореализации клиента в семье и обществе.

*Показателями эффективности социального сопровождения получателей социальных услуг могут выступать:* удовлетворенность клиента оказанной помощью; увеличение численности граждан, преодолевших трудную жизненную ситуацию; уменьшение доли людей, находящихся в социально опасном положении; минимизация случаев отказа от помощи; увеличение охвата населения информацией о положительном опыте помощи гражданам.



В рамках обратной связи сотрудниками центра проводятся регулярные исследования степени удовлетворенности получателей услуг осуществляемой с ними работой. Результаты размещаются в том числе и на официальных ресурсах Центра. Так, главным источником информации о работе данного учреждения являются сами сотрудники центра, 20% опрошенных узнали о возможности получения социальных услуг из официального интернет сайта, 20% - от родственников и знакомых. Абсолютно все клиенты - 100% - полностью удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе помещением, мебелью, имеющимся оборудованием. Полное отсутствие очереди в период ожидания получения социальных услуг отметили 100% опрошенных в виду индивидуального графика посещений специалистов и занятий для каждой семьи. График работы учреждения устраивает 90% респондентов.

Все опрошенные отметили, что полностью удовлетворены результатами предоставленной им социальной помощи, проблемы, с которыми они обращались, были решены в полном объеме.

В рамках изучения мнения о социальном сопровождении получателей услуги «социальное сопровождение», большинство опрошенных, из числа тех, кто получил услугу, давали положительную оценку качеству предоставляемых услуг (рис. 8).

Стоит обратить внимание на услуги, которые не понравились более 10% респондентам. Менее всего понравились такие услуги как временное проживание и юридическая поддержка (около 14%). Причины низкой оценки в данном исследовании не изучались, возможно, это необходимо будет учесть в будущих исследованиях.

Основные функции социального сопровождения включают составление индивидуальной программы, основанной на индивидуальных потребностях клиента, определяются направления работы с установлением срока выполнения. В течение всего периода в план вносятся изменения и дополнения при каждом контакте. В рамках взаимодействия с получателем услуги, сотрудник центра осуществляет конкретные действия. На рис. 9 представлено мнение по-

лучателей услуг о них.



Рисунок 8 – Степень удовлетворенности получателей услуги «социальное сопровождение» при предоставлении других услуг в БКЦСОН «Доброта», %.



Рисунок 9 – Опыт взаимодействия получателей услуг с сотрудником БКЦСОН «Доброта» при социальном сопровождении, %.

Как следует из представленных данных, в принципе, социальные работники выполняют свои обязанности в полном объеме. Так, со слов клиентов Центра, план сопровождения представлялся им для ознакомления реже всего, в 76,9% случаев, что тоже в целом является не плохим показателем. Все другие пункты проводились более чем в 84% случаев. Собственно консультирование по вопросам получения социальных услуг, предварительные диагностические исследования о сути имеющихся у клиента проблем, проведение степени и проявлений воздействия на клиента социальных рисков, предоставление необходимой информации – в целом осуществлялось и устроило получателей услуг.

Так же получателям услуг предлагалось оценить параметры социального

сопровождения, такие как доброжелательность, конфиденциальность, язык общения, доступность, насколько хорошо проводился процесс консультирования, учитывались ли нужды, был ли доступ к специфической информации и пр. (рис. 10).

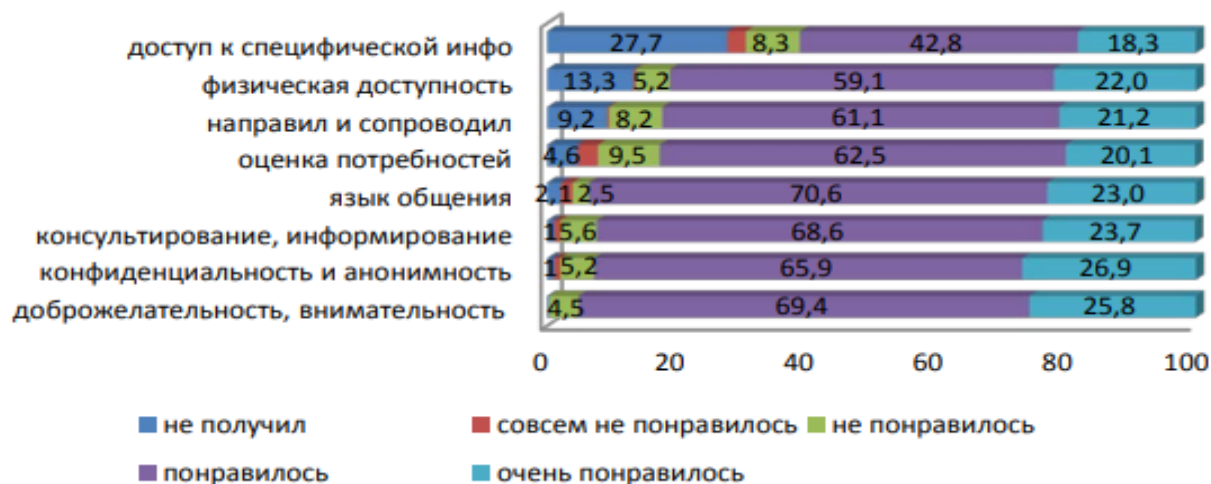


Рисунок 10 – Оценка параметров услуг, в рамках социального сопровождения сотрудником БКЦСОН «Доброта», %.

Оценка клиентом предоставляемой ему услуги также во многом зависит от имиджевой характеристики социального работника, который его обслуживает. К сотрудникам Центра в этом плане замечаний и претензий не обнаружено.

Как видно по рисунку особенно высоко они оценивают доброжелательность и внимательность, не понравилось лишь 4,5% респондентам, а также язык общения (не понравилось лишь 2,5%). Необходимо обратить внимание, что не всем респондентам были предоставлены некоторые услуги, такие как доступ к специфической информации по запросу, оценка потребностей и совместный план сопровождения. Можно предположить, что участники исследования либо не понимают, что их опрашивают для оценки их потребностей и нужд, либо она не проводилась вовсе. В любом случае, это недоработки социального работника, который обязан внятно информировать клиента обо всех своих действиях в рамках сопровождения.

Проведенное исследование проведено в БКЦСОН «Доброта» и направлено на исследование социального сопровождения граждан получающих социальные услуги. На основании проведенного исследования были сделаны **выво-**

**ды** о наличии следующих проблем организации социального сопровождения граждан в рамках производства им социальных услуг:

1. Недостаточно проработанные вопросы нормативного регулирования социального сопровождения отдельных категорий граждан: отсутствие регламента социального сопровождения по категориям обслуживаемых клиентов; алгоритма осуществления социального сопровождения; функциональных обязанностей сотрудников центра «Доброта» и отдельных его структурных подразделений по осуществлению социального сопровождения граждан.

2. Отсутствие информационных материалов, ориентирующих клиентов БКЦСОН «Доброта» по вопросам обращения за социальным сопровождением и осуществления социального сопровождения на различных этапах социального обслуживания граждан (предоставления различных социальных услуг).

Решение проблемы социального сопровождения отдельных категорий граждан предполагает ряд мероприятий, направленных на оптимизацию системы социального обслуживания граждан получающих социальные услуги. Необходимо разработать:

1. Регламент социального сопровождения по отдельным категориям обслуживаемых клиентов (по видам предоставляемых социальных услуг);

2. Необходимо разработать информационные материалы, размещать их на сайте БКЦСОН «Доброта» и тиражировать в бумажном виде для предоставления обращающимися непосредственно в центр.

Автор также считает необходимым инициировать исследовательские модели, с помощью которой стадо бы возможным определять оптимальную способность социальных работников более продуктивно конструировать линию поведения по реализации запросов клиентов. В первую группу факторов включаются характеристики отношения социального работника к получателю услуг (клиенту) – надежность, отзывчивость, взаимопонимание и др. Вторая группа факторов выявляет особенности деятельности социального работника: участие в информировании клиентов об услугах, надлежащее исполнение своих функ-

ций, предоставление услуг с учетом целей организации и т.п. Третью группу представляют факторы, позволяющие создать обстановку достижения желаемого результата: заинтересованность в эффективности работы, творческий подход, работа в команде и т.д.

Общественное мнение населения о качестве услуг в системе социального обслуживания населения, с точки зрения автора, выступает совокупным интегрированным показателем, с помощью которого определяются объем, характер, виды, востребованность, оперативность предоставления услуг, изменения механизмов реализации взаимодействия индивида с социальной средой. Для решения существующих проблем в области информирования населения и расширения аудитории Центра предлагается широко использовать социальные показатели эффективности и проводимые с их помощью исследования удовлетворенности клиентов получаемыми услугами по социальному сопровождению.

***Автором разработаны следующие конкретные предложения:***

1. Представлены информационные материалы «Содержание социального сопровождения в зависимости от вида предоставляемых услуг в системе социального обслуживания», характеризующие собственно перечень и алгоритм осуществления социального сопровождения получателей социальных услуг (Приложение В).

2. Предлагаются «Методические рекомендации по организации комплексного интеграционного социального сопровождения получателей социальных услуг в комплексных центрах социального обслуживания населения» для тиражирования опыта социального сопровождения в других учреждениях (Приложение Г).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В России создана система государственной поддержки граждан, нуждающихся в помощи, социальных услугах и сопровождении. Федеральный закон от 28.12.2014 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» определяет правовые рамки формирования нового государственного механизма поддержки граждан – социального сопровождения. Социальное сопровождение – деятельность по оказанию содействия гражданам, нуждающимся в медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

Современное понимание социального сопровождения представляет его как вид социальной профессиональной деятельности, оказание специалистом или специалистами (в случае необходимости) конкретному лицу или группе (семье) комплекса социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-медицинских, правовых, информационных услуг на протяжении определенного периода времени, длительного периода (в случае необходимости). Из определения становится очевидным, что сопровождение предполагает комплексный и системный характер. Однако, следует отметить, что данное определение применимо лишь в сфере социальной работы, что подтверждает тот факт что термин «сопровождение» в большей мере раскрыт в педагогике, психологии нежели в социологии, что говорит об актуальности анализа «сопровождения» с позиции социологической науки.

Сейчас социальное сопровождение граждан приобретает все большую актуальность. Социальное сопровождение как вид профессиональной деятельности является показателем развития правового социального государства. Функции, права и обязанности структур и организаций системы социального сопровождения населения должны быть взаимосвязаны. Социальное сопро-

вождение, в конечном счете создается правовым полем, позволяющим реализовать на практике ряд основных направлений профессиональной деятельности.

Особую значимость приобретает система подготовки специалистов, владеющих методами социального сопровождения и восстановления способностей получателей социальных услуг к бытовой, общественной, профессиональной деятельности, а так же способами формирования механизмов социального окружения с ними. Решение этих задач позволит наполнить новым содержанием деятельность создаваемых в настоящее время государственных служб социального сопровождения граждан, которые получают социальные услуги.

Таким образом, достигнута цель бакалаврской работы, которая заключалась в комплексном анализе теоретических и практических аспектов оценки социального сопровождения граждан получающих социальные услуги. Для достижения поставленной цели в ходе написания работы были реализованы поставленные задачи.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агапов, Е.П. Методика исследований в социальной работе: учебное пособие / Е.П. Агапов. – М.: Изд-во Дашков и Ко, 2017. – С. 224.
2. Батыгин, Г.С. Лекции по методологии социологических исследований: учебник для высш. учеб. Заведений / Г.С. Батыгин. – М.: Изд-во Дашков и Ко, 2018. – С. 129.
3. Бейгуленко О.В., Ардашова Ю.И. Социальное сопровождение инвалидов в Забайкальском крае // Ученые записки ЗабГУ. Философия, социология, культурология, социальная работа. – 2021. – № 4 (63). – С. 116–123.
4. Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания / пер. с англ. Е.Д. Руткевич. – М.: Медиум, 1995. – 323 с.
5. Блау П. Различные точки зрения на социальную структуру и их общий знаменатель // Американская социологическая мысль. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1994. – С. 8–29.
6. Вебер М. Основные социологические понятия / пер. с нем. М.И. Левиной // Вебер М. Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1990. – 808 с.
7. Гидденс Э. Социология. – М.: Эдиториал УРСС, 1999. – 704 с.
8. Глушко И.В. Осмысление феномена социальных практик и возможностей их развития // Общество: философия, история, культура. – 2019. – № 12. – С. 3236.
9. Голуб, Г.Б. Метод проектов – технология компетентностно-ориентированного образования / Г.Б. Голуб, Е.А. Перельгина, О.В. Чуракова. – Самара: Изд-во Учебная литература, 2021. – С. 283.
10. Григорьева, И.А. Теория и методика социальной работы / И.А. Григорьева, В.Н. Келасьев. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – С. 254.
11. Гуслова, М.Н. Теория и методика социальной работы / М.Н. Гуслова. – М.: Academia, 2019. – С. 160.
12. Девятко, И.Ф. Методы социологического исследования / И.Ф. Девятко. – М.: Светоч, 2018. – С. 123.



13. Дудкин А.С. Философские основания социальной помощи в ее сравнении с социальной работой / А.С. Дудкин // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. – 2006. № 2. – С.12.
14. Дудкин А.С. Философские основания социальной помощи в ее сравнении с социальной работой / А.С. Дудкин // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. – 2006. № 2. – С.12.
15. Кузьмин, С.А. Активная политика социальной защиты населения / С.А. Кузьмин. – М.: Экономист, 2018. – № 9. – С. 87-94.
16. Лига М.Б., Щеткина И.А., Захарова Е.Ю. Социальное сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья как социальная услуга // Общетеоретические и отраслевые проблемы науки и пути их решения. – Калуга, 2019. – С. 67–70.
17. Луман Н. Теория общества // Теория общества: сб.: пер. с нем. англ. / сост. и общ. ред. А.Ф. Филиппова. – М.: Канон-Пресс-Ц, 1999. – С. 196–235.
18. Методика исследований в социальной работе: учебно-методический комплекс / Сост. Е.В. Жижко. – Красноярск: Изд-во ИЦ ЮИ КрасГУ, 2018. – С. 100.
19. Минина К.В. Технологии социального сопровождения дезадаптированных подростков (подростков группы риска) в условиях образовательного учреждения открытой (сменной) школы // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2008. – Т. 10, № 2. – С. 127–133.
20. Общая социология: учебное пособие / под ред. В.И. Игнатьева. – Новосибирск: Издво НГТУ, 2017. – 286 с.
21. Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. – М.: ТЦ «Сфера», 2019. – 480 с.
22. Панкратова Л.Э. Социальное сопровождение в современной образовательной парадигме и социальной практике / Л.Э. Панкратова // Актуальные

проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2017. – № 22. – С.124.

23. Парсонс Т. О социальных системах. – М.: Академический проспект, 2002. – 832 с.

24. Пастырское и психолого-педагогическое сопровождение подростков в Церкви [Электронный ресурс]. URL: [http://socialorthodox.info/pages/5\\_4\\_artuhov.htm](http://socialorthodox.info/pages/5_4_artuhov.htm).

25. Свищева И.К., Конева Т.Н. Социальное сопровождение как ресурс повышения интеграционного потенциала инвалида // Изв. Саратов. ун-та. Новая серия. Социология. Политология. – 2018. – № 3. – С. 265–268.

26. Сергеев В.С. Понятие социального как проблема для интегративных парадигм // Вестн. Том. гос. ун-та. 2019. №441. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-sotsialnogo-kak-problema-dlya-integrativnyh-paradigm> (дата обращения: 16.12.2021).

27. Сизикова В.В., Тюрина Н.А. Система сопровождения абитуриентов и студентов вузов в условиях инклюзивного образования // Ученые записки РГСУ. – 2018. – № 8 (108). – С. 104–107.

28. Скоробогатова А.Г. Социальное сопровождение пожилых людей 80+ // Социология. – 2019. – № 3. – С. 135–138.

29. Современная социальная теория: Бурдье, Гидденс, Хаберманс / сост. и пер. А.В. Леденевой. – Новосибирск: Изд-во НовГУ, 1995. – 120 с.

30. Сорокин П. Человек, цивилизация, общество. – М.: Политиздат, 1992. – 298 с.

31. Социальная работа / Под ред. В.И.Курбатова. – Ростов н/Д, «Феникс», 2021. – 576 с.

32. Социальная работа. Словарь-справочник. – М.: «Контур», 1998. – 480 с.

33. Социальное сопровождение в деятельности учреждений социального обслуживания /автор-составитель Филиппова Л.А.: ОАУ «Новгородский областной центр развития социального обслуживания населения». - Великий Новгород, 2015. - 32 с.

34. Социальное сопровождение граждан / авт.-сост. М.В. Пикинская, Я.В. Григорьева, Г.Х. Батынова. – Сургут: Изд-во БУ Ханты-Мансийского автономного округа – ЮГРЫ «МЦРСО», 2016. – 24 с. URL: <http://kson86.ru/wp-content/uploads/2017/08.pdf>

35. Старикова Е. А. Сопровождение детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц, из числа детей, оставшихся без попечения родителей, как социальная практика / Е.А. Старикова // НАУКА. ТЕХНОЛОГИИ. ИННОВАЦИИ // Сборник научных трудов в 10 ч. / под ред. ст. препод. Цыганковой О. Е. – Новосибирск: Издво НГТУ, 2017. – Часть 8. – С. 579-583.

36. Старикова Е.А. В поисках истоков формирования социального сопровождения как социальной практики // Социология. – 2017. – № 4. – С. 215–219.

37. Старикова Е.А. В поисках истоков формирования социального сопровождения как социальной практики // Социология. 2017. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/v-poiskah-istokov-formirovaniya-sotsialnogo-soprovozhdeniya-kak-sotsialnoy-praktiki> (дата обращения: 16.12.2021).

38. Старикова Е.А. В поисках истоков формирования социального сопровождения как социальной практики // Социология. 2017. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/v-poiskah-istokov-formirovaniya-sotsialnogo-soprovozhdeniya-kak-sotsialnoy-praktiki> (дата обращения: 16.12.2021).

39. Телегина Г.А. Теоретические подходы к определению понятия «социальное сопровождение» в социологии // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-ponyatiya-sotsialnoe-soprovozhdenie-v-sotsiologii> (дата обращения: 16.12.2021).

40. Теория социальной работы: Учебник /Под ред. проф. Е.И. Холостовой. – М.: Юристъ, 2021. – 334 с.

41. Технологии социальной работы с детьми и подростками: Сб. статей / Под ред. В.Н.Келасьева. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2021. – 264 с.

42. Технологии социальной работы. Учебник под ред. проф. Е.И.Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 400 с.

43. Технология социальной работы. Учебное пособие / Под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: ВЛАДОС, 2020. – 240 с.
44. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2021. – 432 с
45. Холостова Е.И., Климантова Г.И. Энциклопедия социальных практик поддержки семьи и детства в Российской Федерации. – М.: Дашков и К, 2014. – 752 с.
46. Холостова, Е.И. Социальная работа с дезадаптированными детьми / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и Ко, 2017. – С. 272.
47. Хоманс Дж. Социальное поведение как обмен // Современная зарубежная социальная психология. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – С. 82–91. Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2021. № 1.
48. Шакурова М.В. Методика и технология работы социального педагога: Учебное пособие. – М.: «Академия», 2021. – 272 с.
49. Штомпка П. Социология социальных изменений: пер. с англ. / под ред. В.А. Ядова. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 416 с.
50. Шугальский С.С. Социальные практики: интерпретация понятия // Знание. Понимание. Умение. – 2018. – № 2. – С. 276-280.
51. Шюц А. Формирование понятия и теории в общественных науках // Американская социологическая мысль: Тексты / под ред. В.И. Добренькова; Межд. ун-т бизнеса и упр. – М., 1996. – С. 526–541.

## Приложение А

### Трудовые функции специалиста, реализующего технологию социального сопровождения при предоставлении социальных услуг

Анализ обращений для установления нуждаемости граждан в социальном обслуживании	Код	А/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	<p>Организация приема граждан, обратившихся за получением социальных услуг и мер социальной помощи, первичной проверки и анализа их документов, свидетельствующих о наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности</p> <p>Сбор недостающей информации и (или) информации, требующей дополнительной проверки; апробация информации, полученной из дополнительных источников</p> <p>Проведение диагностики обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, установление причин и характера неблагополучия, признание гражданина нуждающимся в социальной помощи и социальных услугах.</p> <p>Внесение в реестр получателей социальных услуг</p>
Необходимые умения	<p>Организовать первичный прием граждан, обратившихся в <b>систему социальной защиты населения</b></p> <p>Формировать и анализировать комплекс необходимых документов, свидетельствующих о наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан</p> <p>Обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, нуждающимися в социальном обслуживании, проявлять чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к гражданам и учет их физического и психологического состояния</p> <p>Устанавливать контакты с социальным окружением гражданина с целью установления нуждаемости в социальных услугах</p> <p>Вносить полученную информацию в базы данных в соответствии с требованиями программного обеспечения;</p> <p>Формировать реестр получателей услуг</p> <p>Использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях</p>

	Работать с различными видами документов, необходимых для оказания социальных услуг, социального сопровождения
Необходимые знания	Основные направления государственной политики в сфере социального обслуживания населения
	Нормативные правовые акты в сфере социальной защиты населения
	Национальные стандарты Российской Федерации в сфере социального обслуживания, государственные и региональные стандарты социальных услуг
	Цели, задачи и функции организаций социального обслуживания, различных поставщиков социальных услуг
	Основные социально-психологические особенности получателей социальных услуг и типологию их проблем
	Основы национальных и региональных особенностей быта и семейного воспитания, народных традиций, организации досуга
	Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности
	Виды, структуру и содержание документов, необходимых для оказания социальных услуг, социального сопровождения, нормы формирования реестра получателей услуг
	Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе
	Основы комплексных подходов к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения и мер социальной помощи. Методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
	Особенности социальной работы с разными лицами и группами населения, разного возраста, уровня образования
Требования к конфиденциальности личной информации, хранению и оперированию персональными данными граждан, обратившихся за получением социальных услуг и социальной поддержкой	
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности

	Владеть основами самоорганизации и самообразования специалистов по социальной работе
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	<p>Определение формы социального обслуживания, видов, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по <b>социальному сопровождению. Разработка Индивидуальной программы предоставления социальных услуг.</b></p>	Код	A/02.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Согласование с гражданином цели оказания социальных услуг и предоставления мер социальной поддержки
	Выявление потенциала гражданина и его ближайшего окружения в решении проблем, связанных с трудной жизненной ситуацией
	Выбор технологий, видов и форм социального обслуживания, мер социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
	<b><i>Разработка и согласование с гражданином индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной помощи</i></b>
	Консультирование граждан, обратившихся в органы социальной защиты населения, о регистре поставщиков услуг и возможностях получения услуг и мер социальной помощи.
	Планирование действий по достижению целей оказания социальных услуг и социальной помощи гражданину
	Определение необходимого объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
	Установление сроков и периодичности предоставления социальных услуг (постоянные, периодические, разовые) по реализации инди-

	<p>видуальной программы предоставления социальных услуг</p> <p>Обеспечение комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения</p>
Необходимые умения	<p>Анализировать проблемы граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, оценивать возможности их решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений)</p>
	<p>Конкретизировать цели оказания социальных услуг и социальной помощи гражданам – получателям социальных услуг на основе проведенной диагностики и с учетом их жизненных планов, прогнозировать результаты оказания социальных услуг.</p>
	<p>Уметь использовать технологии и методы социальной работы, виды и формы социального обслуживания</p>
	<p>Применять методы диагностики личности, способностей и склонностей, позволяющих актуализировать позицию гражданина, обратившегося за получением услуг, и обеспечить реализацию самопомощи и взаимопомощи</p>
	<p>Учитывать индивидуальные особенности граждан, обратившихся за получением социальных услуг, соотносить индивидуальную программу предоставления социальных услуг и мер социальной помощи с их социальными ожиданиями и потребностям</p>
	<p>Взаимодействовать с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки</p>
	<p>Проводить консультирование граждан, обратившихся в органы социальной защиты населения, о регистре поставщиков услуг и возможностях получения услуг и мер социальной помощи</p>
	Необходимые знания
<p>Технологии социальной работы и условия их применения</p>	
<p>Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания</p>	
<p>Государственные и региональные стандарты социальных услуг</p>	
<p>Основные направления политики социальной защиты населения на федеральном, региональном, муниципальном уровнях</p>	
<p>Правовые основы социальной работы</p>	



	Экономические основы социальной работы
	Основы психологии, социальной психологии, возрастной психологии; в объеме необходимом для выполнения трудовой функции
	Основы проектирования, прогнозирования и моделирования в социальной работе
	Основы составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг
	Основные типы проблем, возникающих у граждан – получателей социальных услуг
	Основные формы и виды социального обслуживания
	Мотивационные технологии в социальной работе и технологии активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения
	Инфраструктуру реализации социальных услуг в муниципальном образовании, ресурсы местного сообщества
	Российский и зарубежный опыт практической социальной работы
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Организация социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	Код	A/03.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Заключение договора на социальное обслуживание граждан (на реализацию индивидуальной программы предоставления социальных услуг)
-------------------	---

	<p>Организация оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочных социальных услуг, а также мер социальной помощи в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.</p>
	<p>Обеспечение посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной помощи, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем</p>
	<p>Обеспечение комплексного межведомственного взаимодействия по оказанию социальных услуг, по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании, координация взаимодействий с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг; вовлечение в социальное обслуживание гражданина институтов гражданского общества</p>
	<p>Формирование мотивации, содействие активизации потенциала и собственных возможностей граждан – получателей социальных услуг, расширению возможностей самопомощи и взаимопомощи</p>
	<p>Содействие мобилизации ресурсов и социального окружения граждан в устранении причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности</p>
	<p>Организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развития трудной жизненной ситуации</p>
Необходимые умения	<p>Выявлять проблемы граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, оценивать возможности их решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений)</p>
	<p>Оформлять документы, необходимые для принятия нуждающихся граждан, на социальное обслуживание (постоянное или временное) или оказание мер социальной помощи</p>
	<p>Направлять получателей социальных услуг в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам</p>
	<p>Использовать оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.</p>
	<p>Выбирать наиболее эффективные технологии социальной работы, применимые к индивидуальным особенностям получателей социальных услуг и их жизненных ситуаций.</p>

	Обеспечивать координацию деятельности специалистов в решении актуальных задач социального обслуживания граждан.
	Обеспечивать комплексный подход в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной помощи гражданам со стороны специалистов смежных профессий (психолог, реабилитолог, социальный педагог, юрист, дефектолог и др.).
	Обеспечивать интеграцию деятельности различных государственных и общественных организаций в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной помощи.
	Обеспечивать представление интересов получателей социальных услуг.
	Мотивировать граждан – получателей социальных услуг к активному участию в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной помощи, использовать методы и технологии самоактуализации.
	Реализовывать услуги по социальному сопровождению граждан в процессе осуществления реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки.
	Составлять социальный паспорт (социальную карту) семьи и гражданина для обеспечения комплексной оценки процесса, и результатов реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки.
	Организовывать проведение индивидуальных профилактических мероприятий с гражданами по месту жительства (фактического пребывания) в виде консультаций, содействия в организации занятости, оздоровления, отдыха, предоставления социальных, правовых, медицинских, образовательных, психологических, реабилитационных и иных необходимых услуг.
	Использовать основы правовых знаний в сфере оказания социальных услуг и мер социальной поддержки.
	Быть готовым участвовать в пилотных проектах и использовать инновационные технологии социального обслуживания населения с учетом индивидуальных особенностей получателей социальных услуг.
Необходимые знания	Основные направления политики в сфере социальной защиты населения.
	Нормативно-правовые акты в сфере социальной защиты населения.

	Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания.
	Состав документов, необходимых для оказания социальных услуг гражданам, обратившимся в социальные службы и учреждения.
	Регламенты ведения документации.
	Системы социальных служб и учреждений социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне, их цели, задачи и функции.
	Цели, принципы и основы административно-организационной деятельности по реализации социального обслуживания населения.
	Цели, принципы и основы организации социального посредничества между получателем социальных услуг и различными социальными институтами для представления интересов граждан – получателей социальных услуг и решения его социальных проблем.
	Регламент межведомственного взаимодействия.
	Сферы профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, дефектолог, реабилитолог и др.).
	Методы и технологии самоактуализации граждан-получателей социальных услуг.
	Основы валеологии, социальной медицины.
	Экономические основы социальной работы.
	Правовые основы социальной работы.
	Психологические и социально-педагогические основы социальной работы.
	Технологии социальной работы
	Функции и технологии деятельности службы занятости населения
	Особенности применения социальных технологий в Российской Федерации и за рубежом
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции.
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности

	специалиста по социальной работе
--	----------------------------------

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Деятельность по планированию, организации и контролю реализации социального обслуживания граждан	Код	В	Уровень квалификации	7
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей	Специалист по социальной работе, Заведующий отделением (отделом)
-----------------------------------	--

Требования к образованию и обучению	Высшее (бакалавриат, специалитет, магистратура) или среднее профессиональное образование либо профессиональная переподготовка в соответствии с профилем деятельности
Требования к опыту практической работы	3 года
Особые условия допуска к работе	Отсутствие медицинских противопоказаний

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1239	Руководители подразделений (служб), не вошедшие в другие группы
	2446	Специалисты в сфере социальных проблем
ОКСО	040101	Социальная работа
	040100	Социальная работа
	39.03.02 39.04.02	Социальная работа

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Планирование, организация и контроль деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг, социального сопровождения, профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.	Код	В/02. 7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	------------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение плановых целей и задач подразделения (группы специалистов) и отдельных специалистов по социальной работе
	Определение ресурсов, необходимых для реализации социального обслуживания и социальной поддержки, ответственных исполнителей
	Определение объема работы сотрудников подразделения (группы специалистов) и распределять задания между ними
	Определение группы специалистов для мультипрофессионального и (или) межведомственного взаимодействия в социальном обслуживании граждан
	Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач
	Мотивация сотрудников на выполнение поставленных задач
	Контроль выполнения плановых целей и деятельность специалистов
	Анализ работы отдельных специалистов и подразделения в целом (группы специалистов)
	Проведение консилиумов, совещаний и иных мероприятий для обеспечения принятия коллективных решений по осуществлению социального обслуживания граждан
	Осуществление мероприятий по повышению квалификации сотрудников подразделения
Необходимые умения	Осуществление супервизии как индивидуального кураторства, направленного на выявление и решение проблем при вхождении в должность и осуществлении профессиональной деятельности специалистов подразделения, профилактику профессиональной деформации и выгорания  (вариант: Применение технологий наставничества, направленных на оказание помощи при введении в должность сотрудников подразделения и адаптации новых сотрудников на рабочем месте)
	Осуществление мероприятий по профилактике профессионального выгорания в коллективе.
Планировать работу подразделения социальной службы в составе организации	

ния	Формулировать цели, задачи, определять обязанности и трудовые действия специалистов по социальной работе, реализующих социальный проект
	Организовывать взаимодействие специалистов в процессе реализации социальных услуг и мер социальной поддержки
	Использовать инструменты межличностных коммуникаций
	Урегулировать конфликты, владеть навыками медиации в социальной сфере
	Использовать инструментарий выявления потребностей конкретного сотрудника с целью определения его профессионального потенциала
	Владеть основными методами супервизии, выстраивать модели ее организации и проведения в соответствии с изменяющимися потребностями специалистов
	Определять стимулирующие факторы профессиональной деятельности, разрабатывать и реализовывать систему стимулирования эффективной профессиональной деятельности
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции
	Необходимые знания
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательно-

	сти
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества и эффективности, оценка результатов осуществления социального обслуживания гражданина	Код	В/01.7	Уровень (под-уровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выявление и измерение показателей качества социального обслуживания и мер социальной поддержки
	Оценка качества социального обслуживания
	Выявление и измерение показателей эффективности социального обслуживания
	Оценка эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки
Необходимые умения	Разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки
	Анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне
	Использовать различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки
	Анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп
	Представлять результаты профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции



Необходимые знания	Основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг
	Нормативно-правовые акты в сфере социальной защиты населения
	Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания
	Методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
	Методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме
	Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки
	Социальные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска
	Способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций
	Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
	Принципы оценки достоверности социальной информации
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
	Основы самоорганизации и самообразования специалистов по социальной работе
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

### 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Прогнозирование и проектирование развития социального обслуживания граждан, объема и качества оказываемых социальных услуг и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальном обслуживании	Код	В/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
--------------------------------	----------	---	---------------------------	--	--

Трудовые действия	Проведение (Участие в проведении) мониторинга социальной ситуации на обслуживаемой территории для использования при составлении прогноза развития социального обслуживания и социальной поддержки
	Проведение (Участие в проведении) анализа, обобщения и оценки достоверности полученной в процессе мониторинга информации
	Разработка (Участие в разработке) предложений по рационализации, автоматизации и модернизации средств и технологий социального обслуживания на индивидуальном и групповом уровнях
	Подготовка (Участие в подготовке) предложений в рамках разработки социальных программ и проектов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения на индивидуальном, групповом и средовом уровнях
Необходимые умения	Определять цель мониторинга социальной ситуации на обслуживаемой территории
	Определять индикаторы состояния социальной ситуации
	Использовать различные методы мониторинга социальной ситуации
	Использовать результаты мониторинга в определении целей социального обслуживания населения
	Выявлять и анализировать информацию о социальной ситуации
	Оценивать достоверность информации, полученной в ходе мониторинга и из других источников
	Разрабатывать (Участвовать в разработке) социальные проекты (программы), направленные на повышение эффективности социального обслуживания населения и оказания социальной поддержки
	Анализировать применимость существующих социальных технологий для реализации социального проекта (программы)
	Разрабатывать инновационные технологии социального обслуживания (Участвовать в разработке инновационных технологий социального обслуживания)
	Проводить экспертизу социального проекта (программы)

	Использовать основные методы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет
Необходимые знания	Основы проектирования и прогнозирования в социальной работе
	Моделирование в социальной работе
	Основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг
	Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания
	Государственные и региональные стандарты социальных услуг
	Методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
	Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки
	Социальные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска
	Способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций
	Методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

### 3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения	Код	В/04. 7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	------------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подготовка предложений по повышению эффективности реализации социальной политики на уровне субъекта Российской Федерации, муниципалитета, учреждения
	Подготовка предложений при разработке и реализации социальных программ и проектов
	Организация мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к оказанию социальной поддержки гражданам
	Использование потенциала средств массовой информации и социальных сетей для привлечения внимания общества к актуальным социальным проблемам, информирования о направлениях реализации и перспективах развития социальной работы
	Участие в организации рекламы социальных услуг и информационном обеспечении их развития и распространения
	Применение маркетинговых технологий с целью формирования спроса и обеспечения адекватного предложения социальных услуг
	Проведение работы по продвижению и популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и социальной поддержки населения путем подготовки информации для средств массовой информации и взаимодействия с общественностью
Необходимые умения	Обобщать и систематизировать передовой российский опыт реализации социального обслуживания и мер социальной поддержки
	Проводить сравнительный анализ российского и зарубежного опыта социальной работы, социального обслуживания и социальной поддержки населения
	Адаптировать эффективный зарубежный опыт к российским условиям его применения
	Использовать данные социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций
	Подготавливать информацию в виде буклетов, брошюр, статей, сообщений для средств массовой информации и социальных сетей
	Взаимодействовать со средствами массовой информации, как научного, так и общественно-популярного плана, для привлечения

	<p>внимания общественности к социальным проблемам общества, организации рекламы социальных услуг</p>
	<p>Разрабатывать рекламно-информационные материалы по актуальным социальным проблемам населения, социальным рискам и угрозам, способным негативно повлиять на условия жизнедеятельности граждан, а также о видах, формах и субъектах реализации социальных услуг</p>
	<p>Осуществлять взаимодействие в вопросах социального обслуживания граждан–получателей социальных услуг с учреждениями здравоохранения, культуры, образования, и их учредителями, а также благотворительными и религиозными объединениями общественными организациями</p>
	<p>Содействовать созданию клубов, объединений, групп взаимопомощи, способствующих объединению семей и отдельных граждан с целью оказания помощи в решении их социальных проблем</p>
	<p>Использовать способы самоорганизации и самообразования специалистов по социальной работе</p>
	<p>Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и иные локальные акты учреждения</p>
	<p>Региональные особенности социального развития, социальной структуры населения на вверенном участке работы (на территории, в социальной группе, в трудовом коллективе и др.)</p>
	<p>Национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции</p>
	<p>Опыт развития социальной работы в России и за рубежом</p>
	<p>Технологии социального обслуживания населения, применяемые в России и за рубежом</p>
	<p>Основные направления политики социальной защиты населения</p>
	<p>Основы взаимодействия со средствами массовой информации</p>
	<p>Сущность и технологии социальной рекламы, ее функции и значение в обществе</p>
	<p>Методы социальной информатики</p>
	<p>Социальные и психологические основы работы с информацией</p>

	Роль социальных институтов в становлении социального государства
	Концепция социальной сплоченности
	Основы деятельности общественных объединений, организаций социальной направленности и взаимодействия с ними
	Основы фандрайзинга
	Экономические основы социальной работы
	Современные требования к специалистам по социальной работе
Другие характеристики	Быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
	Повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции
	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе

## Приложение Б

### Программа исследования

*Актуальность исследования.* Социальные технологии – это неоднозначное и многообразное явление. Решение любой социальной проблемы подразумевает использование ряда технологий в их взаимосвязи и взаимозависимости.

Определение и конкретизация целей социальных технологий позволяют выделить среди них, в качестве особой группы, технологии социальной работы, которые можно рассматривать как систему оптимальных способов преобразования, регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации. Деятельность, направленная на достижение этих целей, предполагает осуществление различных социальных изменений, связанных как с сознанием субъекта, так и со средой его жизнедеятельности.

Наличие и качество социальной поддержки может усилить или смягчить данные обстоятельства. Для оказания помощи различным категориям нуждающихся в социальных услугах гражданам, специалисты по социальной работе используют технологию социального сопровождения.

В настоящее время особенно велика потребность в услугах социального работника, что обусловлено отсутствием стабильности в обществе, причем по многим направлениям. Люди нуждаются в самых разных услугах специалистов социальной работы, и они обращаются к ним за посреднической помощью по экономическим, административным, трудовым, юридическим, бытовым и другим вопросам.

Такие исследователи как И.А. Григорьев, Л.Г. Гусякова, В.И. Жуков, И.Г. Зайнышев, В.Н. Келасьев, В.Н. Ярская, Е.Р. Ярская-Смирнова Е.И. Холостова уделяют особое внимание процессу технологизации социальной работы. Однако остаются недостаточно исследованными механизмы информирования инвалидов об их правах и гарантиях. Отсюда возникает противоречие между: государством, которое предоставляет инвалидам достаточно широкий спектр социальных услуг и возможность получения социального обеспечения и инвалидами, которые, в свою очередь, осведомлены о государственной гарантии социальной защиты, однако степень их информированности о механизме получения социальной помощи является недостаточной, ввиду отсутствия знаний о специфике деятельности социальных учреждений.

*Проблема исследования.* Изучение технологии социального сопровождения получателей социальных услуг.

*Объект исследования:* ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

*Предмет исследования:* технология социального сопровождения инвалидов в условиях Комплексного центра социального обслуживания населения.

*Цель исследования* – изучить деятельность по социальному сопровождению при предоставлении социальных услуг в БКЦСОН «Доброта».

*Задачи:*

- предварительный анализ литературы, консультации по данной проблеме, подбор аргументации и изучение статистических данных о деятельности учреждения;

- сбор первичной социологической информации;

- обработка и анализ полученных результатов;

- разработка рекомендаций.

*Гипотеза исследования:* технология социального сопровождения инвалидов может являться действенным механизмом информирования получателей социальных услуг об их социальных правах и гарантиях, если:

- специалист по социальной работе в своей практике использует различные типы сопровождения общее, специальное, обучающее, договорное;

- этапами социального сопровождения являются: анализ проблемы, постановка проблемы, формулировка целей, выработка решений, реализация решения;

- при реализации социального сопровождения специалист соблюдает ряд принципов: принцип заинтересованности клиента, принцип ситуативного контроля, принцип органичности и естественности, принцип незавершённости.

*Логический анализ основных понятий.*

*Интерпретация.*

Социальное сопровождение – деятельность по оказанию содействия гражданам, нуждающимся в медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

Цель – преодоление жизненных трудностей граждан, минимизация негативных последствий и формирование социально положительных ориентаций посредством предоставления медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи в соответствии с потребностями личности и характера самих проблем.

По форме различают групповое и индивидуальное сопровождение, по содержанию конкретное и программное. В практике социальной работы Центра СОН находят применение все формы и виды сопровождения, а в соответствии с возникающими проблемами используется и их сочетание. При этом, как правило, происходит не только передача дополнительной информации, которая по-



могает консультируемому по-новому увидеть волнующую его проблему, но и осуществить поддержку клиенту.

Под «*социальными услугами*» следует понимать все виды публичных услуг в сфере реализации социальных прав граждан, оплата которых полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов. Такой широкий подход к пониманию социальных услуг в наибольшей степени отражает сущность социального государства, отвечает цели создания условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, соответствует объективным условиям социально-экономического развития современного общества. Критериями выделения данного вида услуг из общей массы публичных услуг (в отличие от государственных), являются не круг субъектов, их оказывающих, а сфера, в которой они предоставляются, и особый публично-правовой (императивный) режим услуги.

*Социальная услуга* – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

*Услуга в системе социального обслуживания* – это действие, совершенное в интересах индивидуального или группового клиента (семьи) по удовлетворению его (ее) потребности с целью восстановления его (ее) жизнедеятельности и развития личностного потенциала. Содержанием деятельности системы социального обслуживания являются услуги, обеспечивающие улучшение качества жизни и социального комфорта индивида.

Под *правовым механизмом предоставления социальных услуг* предлагается понимать совокупность взаимодополняющих взаимодействующих правовых институтов, опосредованных правом технологических операций и юридических процедур, успешное функционирование которых призвано обеспечить эффективное оказание признанных государством социальных услуг.

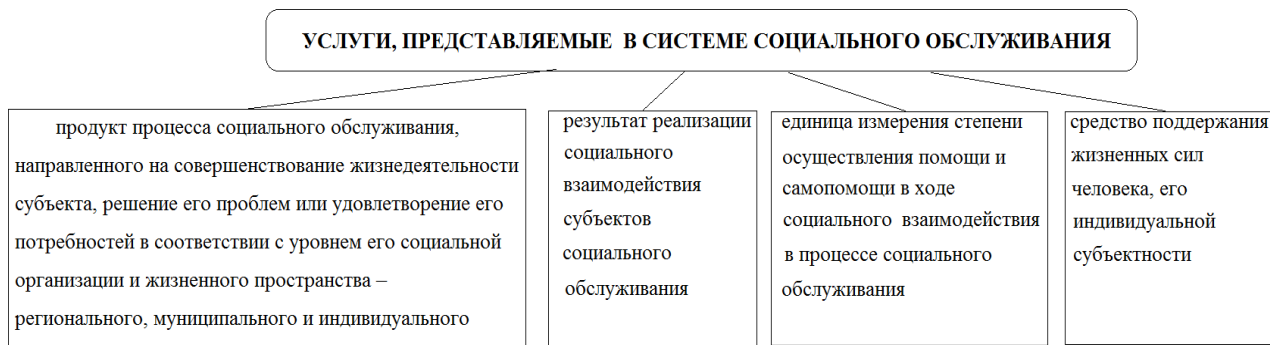
*Основная цель предоставления социальных услуг – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», сохраняющими или изменяющими социальное положение личности, населения, составляющих его слоёв, социальных, социально-демографических, социально-профессиональных групп, социальных общностей, коллективов.*

*Получатель социальных услуг – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги. Поставщик социальных услуг – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.*

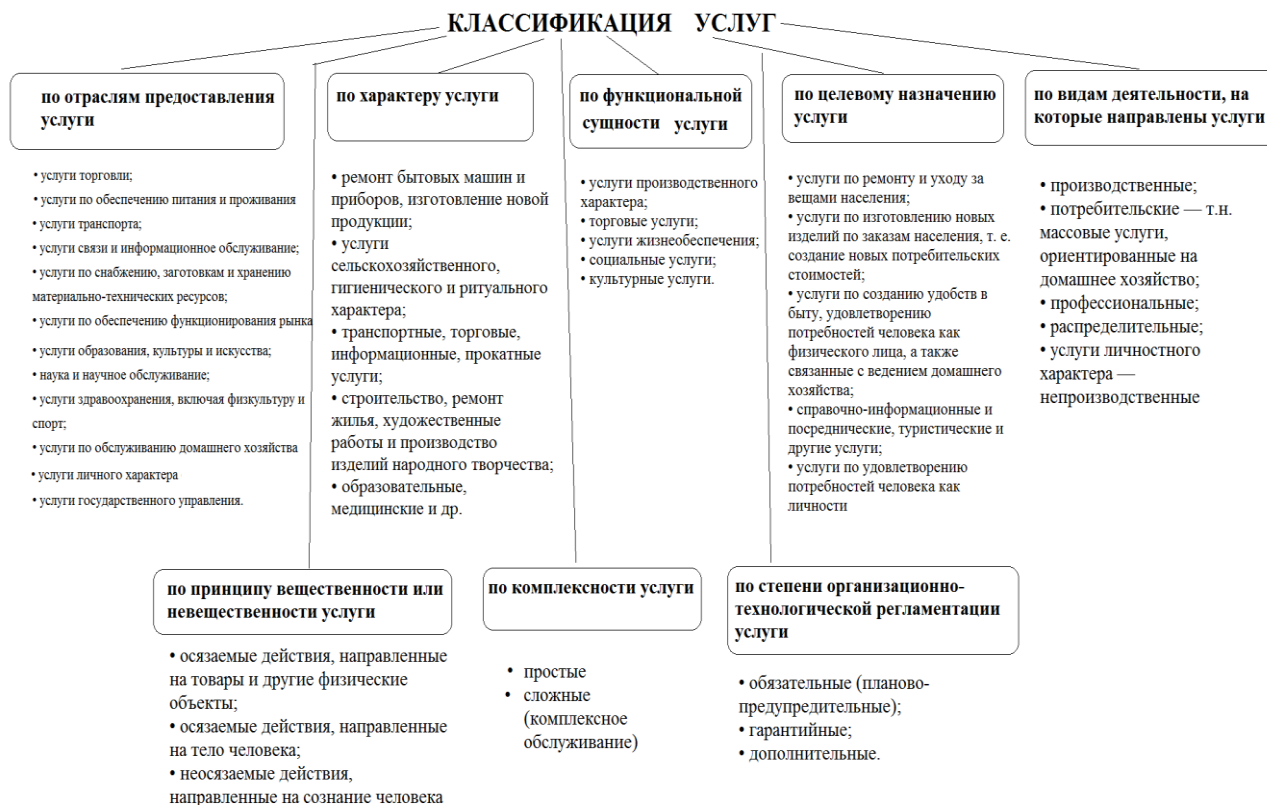
***Социальное сопровождение при предоставлении социальных услуг –** комплекс мероприятий (организационных, диагностических, образовательных, развивающих), осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью оказания помощи получателям социальных услуг в преодолении трудной жизненной ситуации, в результате которой были нарушены их права и законные интересы, либо имело место воздействие социальных рисков.*

*Специалисты, реализующие технологию социального сопровождения при предоставлении социальных услуг, выполняют следующие трудовые функции: анализ обращений для установления нуждаемости граждан в социальных услугах; определение формы социального обслуживания, видов, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению; организация социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы реабилитации, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальных услугах; прогнозирование и проектирование развития социального обслуживания граждан, объема и качества оказываемых социальных услуг и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславлива-*

ющих их нуждаемость в социальных услугах; организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг, социального сопровождения, профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальных услугах; контроль качества и эффективности, оценка результатов осуществления социального обслуживания гражданина и профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальных услугах; подготовка (участие в подготовке) предложений по формированию социальной политики, развитию социального обслуживания, оказания социальных услуг населению и профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальных услугах (Приложение А).



**Рисунок Б1 – Структурная операционализация**



**Рисунок Б2 – Факторная операционализация**

*Методы исследования:* анализ документов.

*Выборка:* сплошная.

Аналізу подлежали массивы отчетной и уставной документации БКЦСОН, планы работ, справки, публикации в СМИ, материалы официальных ресурсов БКЦСОН и МСЗН АО в сети Интернет, публикации в Инстаграмм и т.п.

*Сроки проведения исследования:* ноябрь – декабрь 2021 года

*Этапы исследования:*

подбор диагностического инструментария;

анализ результатов;

формулировка выводов, разработка практических рекомендаций.

*База исследования:* ГАУ АО Благовещенский «Доброта».

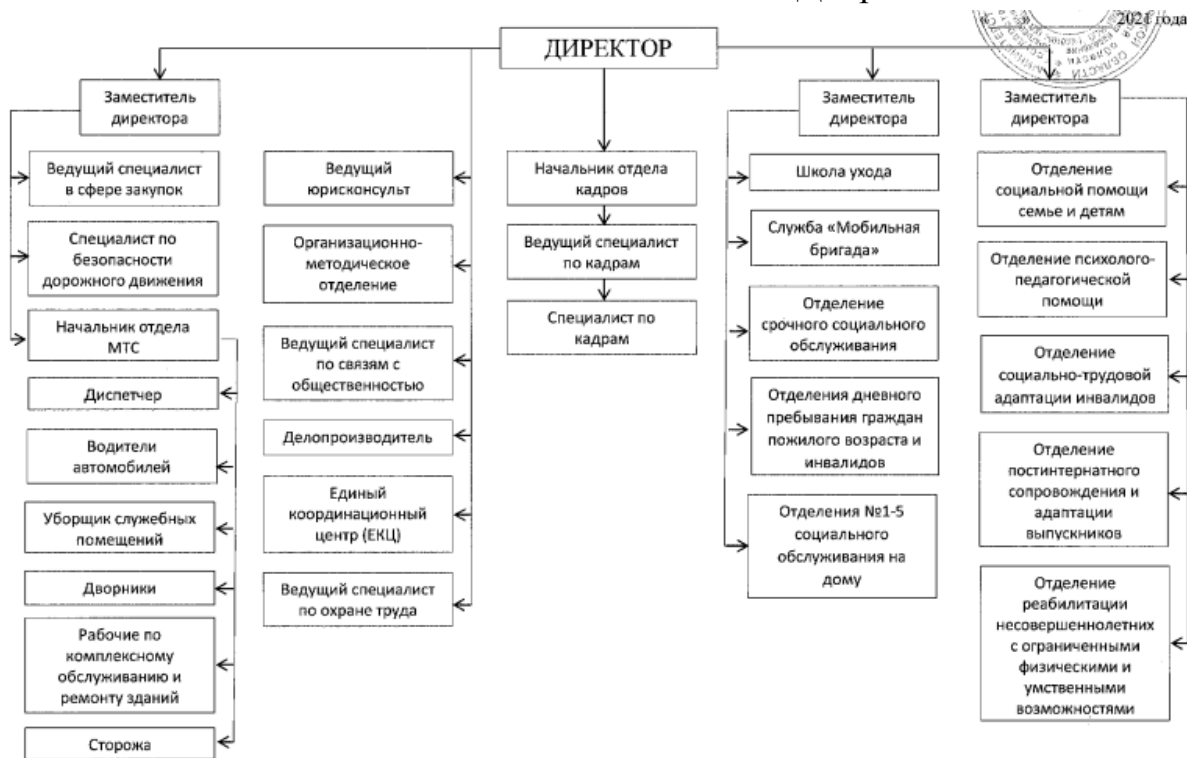


Рисунок Б3 – Структура базы исследования – БКЦСОН «Доброта»

## Приложение В

Содержание социального сопровождения в зависимости от вида предоставляемых услуг в системе социального обслуживания

Виды социального обслуживания:

1. надомное;
2. В полустационарной форме;
3. В стационарной форме

Виды социального сопровождения на дому:

1. Социально-бытовые услуги - помощь в приготовлении пищи, покупка продуктов, уборка помещения и др.
2. Социально-медицинские услуги - помощь по уходу, помощь в оказании реабилитационных процедур, помощь при госпитализации в стационар и др.
3. Социально-психологические услуги - психологическая диагностика, коррекция и поддержка
4. Социально-педагогические услуги - помощь в обучении, консультации по вопросам образования и др.
5. Социально-трудовые услуги - помощь в трудоустройстве, консультирование, социальная трудовая адаптация.
6. Социально-правовые услуги - помощь в оформлении и восстановлении документов и получении юридических услуг.
7. Услуги в целях улучшения коммуникативного потенциала - консультирование и специальные занятия по развитию навыков общения, поведения в быту и общественных местах, навыков компьютерной грамотности.
8. Срочные социальные услуги - эти услуги предоставляются, когда человек попал в трудную жизненную ситуацию и ему требуется немедленная помощь. Например, сгорел дом. Тогда человек просто пишет заявление. В федеральном законе закреплено, в каких ситуациях и в каком объеме ему должны помочь. Региональные нормативные акты могут предусматривать предоставление помощи в большем объеме, чем федеральные.

Виды социального сопровождения в стационаре и полустационаре:

1. Социально-бытовые услуги
  - 1.1 Обеспечение площадью жилых помещений
  - 1.2 Обеспечение питанием
  - 1.3 Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями)
  - 1.4 Уборка жилых помещений

- 1.5 Стирка одежды, нательного белья и постельных принадлежностей
2. Социально-медицинские услуги
  - 2.1 Покупка за счет средств получателя социальных услуг лекарственных препаратов и медицинских изделий (по заключению врачей), в том числе по льготному рецепту, и их доставка получателю социальных услуг
  - 2.2 Содействие в получении медицинской помощи в объеме Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Красноярском крае, госпитализации, диспансеризации, медицинских осмотров
  - 2.3 Выполнение медицинских процедур по назначению врача
  - 2.4 Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг
  - 2.5 Оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий (в том числе выполнение получателями социальных услуг адекватных их физическим возможностям физических упражнений, оказывающих тренировочное действие и повышающих реабилитационные возможности)
  - 2.6 Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья, организация медико-социального обследования
  - 2.7 Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг)
  - 2.8 Проведение занятий по адаптивной физической культуре
  - 2.9 Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, проведение санитарно-просветительской работы
3. Социально-психологические услуги
  - 3.1 Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений
  - 3.2 Социально-психологический патронаж
  - 3.3 Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия
  - 3.4 Проведение воспитательно-профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии психического здоровья
  - 3.5 Психодиагностика и обследование личности получателей социальных услуг в целях выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности, влияющих на отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений
4. Социально-педагогические услуги

4.1 Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными, имеющими ограничения жизнедеятельности получателями социальных услуг, в том числе детьми-инвалидами

4.2 Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и самоконтроля, направленных на развитие личности

4.3 Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование

4.4 Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, спорта, здорового образа жизни

4.5 Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)

4.6 Социально-педагогическое консультирование по различным вопросам отношений родителей с детьми, методике семейного воспитания

#### 5. Социально-трудовые услуги

5.1 Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам получателей социальных услуг (социально-трудовая реабилитация: создание условий для использования трудовых возможностей, проведение мероприятий по обучению доступным трудовым и профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса)

5.2 Оказание помощи в трудоустройстве

5.3 Организация помощи в получении образования и (или) профессии получателями социальных услуг, в том числе инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями

#### 6. Социально-правовые услуги

6.1 Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг

6.2 Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно

6.3 Консультирование по социально-правовым вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, получение мер социальной поддержки

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

7.1 Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации

7.2 Проведение (содействие в проведении) социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания

7.3 Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах

7.4 Содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации, включая протезно-ортопедические изделия, содействие в проведении медико-социальной экспертизы

7.5 Обучение (оказание помощи в обучении) получателей социальных услуг основам компьютерной грамотности, навыкам пользования информационно-коммуникационными технологиями в повседневной жизни

7.6 Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения, формирование и организация работы групп здоровья по медицинским показаниям и возрастным группам

Учреждения, в которых предоставляются социальное сопровождение в стационарной и полустационарной форме:

- Дома ветеранов;
- Дома интернаты;
- Центры содействия семейным формам воспитания;
- Геронтологические центры;
- Дома милосердия;
- Пансионат, ориентированные на инвалидов и престарелых граждан, ветеранов войны;
- Дома-инвалидов

Вывод: Ссылаясь на все вышесказанное можно сказать, что получателями социальных услуг являются граждане, которые нуждаются в социальном сопровождении получают его благодаря специалистам которые помогают разобраться в видах и формах социальных услуг.



## Приложение В

### Методические рекомендации по организации комплексного интеграционного социального сопровождения получателей социальных услуг в комплексных центрах социального обслуживания населения

#### **I. Основные положения**

1. Настоящие методические рекомендации по организации комплексного интеграционного социального сопровождения семей, имеющих в своем составе инвалидов разработаны в целях реализации Модели сопровождения получателей социальных услуг.

2. Методические рекомендации разработаны для руководителей и специалистов по социальной работе.

3. Основные понятия, используемые в методических рекомендациях:

- организация-субъект социального сопровождения получателей социальных услуг – БКЦСОН;

- организация-партнер социального сопровождения получателей социальных услуг – исполнительные органы государственной власти Амурской области, органы местного самоуправления, федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, областные государственные организации социального обслуживания, негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации (далее – СО НКО), предоставляющие социальные услуги, индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание, иные организации, предоставляющие услуги населению;

- получатель (участник) социального сопровождения получателей социальных услуг – клиент КЦСОН и члены его семьи;

- профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- оказание социальных услуг – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- социальное сопровождение – содействие гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

4. Методические рекомендации определяют последовательность процедур (действий) при осуществлении комплексного сопровождения.

5. Комплексное сопровождение осуществляется администратором комплексного сопровождения через КЦСОН.

6. Комплексное сопровождение осуществляется по месту обращения гражданина (семьи).

7. Срок предоставления комплексного сопровождения максимальным временем не ограничивается. Количество мероприятий по комплексному сопровождению, их продолжительность определяются с учетом индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности граждан.

8. Заявителями на получение комплексного сопровождения являются инвалиды и члены их семей, иные граждане и организации, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения, в том числе обратившиеся в рамках межведомственного взаимодействия. Заявители могут участвовать в отношениях, связанных с получением комплексного сопровождения, через законного или уполномоченного представителя.

9. Запрещается требовать от получателей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения комплексного сопровождения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления комплексного сопровождения.

## **II. Порядок выявления клиентов – получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном сопровождении, и документирования работы по комплексному сопровождению**

10. Определение уполномоченных специалистов по социальной работе (далее – уполномоченных работников) в организациях-операторах (КЦСОН), ответственных за организацию и ведение работы по комплексному сопровождению инвалидов и членов их семей.

1) Уполномоченный (уполномоченные) работники назначаются приказом руководителя организации.

2) В трудовые договоры, должностные инструкции уполномоченных работников вносятся соответствующие дополнения и изменения..

11. Создание круглосуточной службы «Телефон доверия» в организациях-операторах.

12. Определение ресурсов выявления людей с инвалидностью в муниципальном образовании в рамках межведомственного взаимодействия и формирование перечня организаций-партнеров.

13. Разработка межведомственного алгоритма выявления людей с инвалидностью и членов их семей с учетом территориальных особенностей.

Межведомственный алгоритм выявления включает:

1) Информирование, консультирование о существовании и особенностях реализации Модели сопровождения и возможности получить услуги.

2) Направление сведений о выявлении на территории обслуживания человека (в том числе до оформления группы инвалидности) от организации-партнера в организацию-оператора.

3) Содействие в проведении медико-социальной экспертизы в стационаре у пациентов с инвалидностью, для реабилитации (абилитации) которых после серьезных травм, болезни потребуются кресло коляски, постоянный посторонний уход.

4) Принятие решения о потребности клиента в социальном сопровождении, о форме и видах социального обслуживания.

5) Направление сведений о выявлении на территории обслуживания клиента (в том числе до оформления группы инвалидности) от организации-оператора в организации-партнеры в целях оказания услуг по социальному сопровождению.

6) Направление сведений о выявлении на территории обслуживания клиента от организации-оператора в организации социального обслуживания для принятия на социальное обслуживание.

14. Заключение Соглашений о сотрудничестве в рамках межведомственного взаимодействия между организацией-оператором и организациями-партнерами.

15. Документирование получения комплексного сопровождения.

1) Для получения комплексного сопровождения клиенту (его законному представителю), иному лицу (органу, организации) необходимо представить в КЦСОН следующие документы:

а) заявление-соглашение (его законного представителя) либо обращение иного лица (органа, организации) о предоставлении комплексного сопровождения (на бумажном носителе или по электронной почте) по форме;

б) предложение-соглашение с предложением о предоставлении комплексного сопровождения в случае, если обращение поступило от иного лица (органа, организации), по форме;

в) документы, удостоверяющие личность клиента и членов его семьи;

г) документ, удостоверяющий личность и подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении законного представителя получателя);

д) справка о составе семьи получателя комплексного сопровождения;

е) справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности и индивидуальная программа реабилитации клиента - инвалида;

ж) индивидуальная программа реабилитации инвалида, выданная в установленном порядке;

з) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования;

и) полис обязательного медицинского страхования;

к) пенсионное удостоверение (при наличии);

л) иные документы, необходимые для предоставления комплексного сопровождения.

Все документы комплектуются в личном деле.

Прием заявителей работниками КЦСОН ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

2) Максимально допустимое время ожидания заявителя при подаче заявления (обращения) для предоставления комплексного сопровождения не должно превышать 15 минут.

3) Прием и регистрация заявления (обращения) осуществляются в порядке, предусмотренном правилами делопроизводства и документооборота в КЦСОН.

4) Регистрация заявления (обращения) о получении комплексного сопровождения осуществляется в день их поступления.

5) В случае если заявителем не представлены документы, указанные в подпункте 1 пункта 11 Методических рекомендаций, КЦСОН запрашивает данный документ в порядке межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и межведомственного взаимодействия.

6) Акт собеседования с инвалидом и(или) членами его семьи составляется в целях определения потребности комплексного сопровождения по форме

7) Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

8) Основания для отказа в предоставлении и для приостановления комплексного сопровождения отсутствуют.

9) Комплексное сопровождение прекращается с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в течение которого появились основания для его прекращения (смерть (гибель) клиента, истечение срока признания лица инвалидом (при обслуживании инвалида), прекращение инвалидности, прекращение нуждаемости в социальном сопровождении).

16. Требования к помещениям, в которых осуществляется прием граждан по вопросам комплексного сопровождения, к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

1) Для приема граждан, обратившихся за получением комплексного сопровождения, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными.

2) Работники КЦСОН обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

3) Рабочее место работников КЦСОН оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

4) Помещения для предоставления комплексного сопровождения размещаются на нижних этажах зданий с обеспечением беспрепятственного доступа инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

5) В местах предоставления комплексного сопровождения на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников КЦСОН.

6) Места предоставления комплексного сопровождения оборудуются средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации

7) Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями.

8) Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

9) В местах ожидания предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды посетителей.

10) Места предоставления комплексного сопровождения оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха.

### **III. Порядок информирования о системе комплексного сопровождения**

17. Информирование о порядке предоставления комплексного сопровождения осуществляется:

1) по телефону;

2) путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте;

3) путем направления в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи ответа на обращение заявителя, в котором указан адрес электронной почты;

4) при личном приеме заявителей в КЦСОН;

5) в виде информационных и справочных материалов (брошюр, буклетов);

6) посредством демонстрационных систем (киосков) либо информационных стендов;

7) путем размещения информации в открытой и доступной форме на официальных сайтах КЦСОН, организаций-партнеров;

8) с использованием средств массовой информации (печатных и электронных).

18. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей и получателей комплексного сопровождения с информационными материалами в КЦСОН, оборудуются визуальной, текстовой и(или) мультимедийной информацией, размещаемой на информационных стендах, демонстрационных системах, обновляемых по мере изменения законодательства и справочных сведений.

19. На информационных стендах содержится следующая информация:

1) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты Министерства социальной защиты населения Амурской области и КЦСОН;

2) порядок предоставления комплексного сопровождения;

3) порядок обжалования решения, действия или бездействия КЦСОН, его должностных лиц и работников;

4) перечень документов, необходимых для получения комплексного сопровождения;

5) образцы заполнения бланков заявлений (обращений);

- б) схема размещения работников КЦСОН;
- 7) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы предоставления комплексного сопровождения;
- 8) иная дополнительная информация по вопросам комплексного сопровождения.

### **VIII. Мониторинг реализации комплексного сопровождения**

20. Мониторинг соглашений о сотрудничестве в рамках межведомственного взаимодействия между организацией-оператором и организациями-партнерами осуществляется ежеквартально с составлением отчета о количестве мероприятий по социальному сопровождению в разрезе заключенных соглашений.

21. В целях приближения социальных услуг и социального сопровождения к получателям и контроля за ситуацией клиента, рекомендуется осуществлять посещение на дому:

1) текущее посещение клиента и его семьи – не реже 1 раза в месяц, при необходимости – чаще. Текущее посещение рекомендуется оформлять в виде акта, составляемого в произвольной форме, с указанием:

- а) даты посещения,
- б) кто из членов семьи находился дома в момент посещения;
- в) цели посещения,
- г) описания ситуации в семье при посещении,
- д) содержания работы специалистов в ходе посещения,
- е) результатов посещения, рекомендаций и сроков их исполнения, ответственного специалиста учреждения за контроль за их исполнением;
- ж) Ф.И.О. и должности специалистов, осуществлявших посещение;
- з) подписи или отказа от подписи взрослого члена семьи.

2) мониторинговое посещение инвалида и его семьи – не реже 1 раза в 3 месяца с оформлением акта мониторингового посещения;

3) контрольное посещение клиента и его семьи – не реже 1 раза в 6 месяцев с привлечением по возможности представителей организаций-партнеров с оформлением по итогам акта собеседования и обследования условий проживания.

22. Сведения о посещении семьи (акты) вносятся (подшиваются) в личное дело клиента, получающего сопровождение.

23. Текущий контроль за соблюдением процедуры предоставления комплексного сопровождения осуществляется директором КЦСОН путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящих Методических рекомендаций, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов.

24. Общий контроль за реализацией комплексного сопровождения осуществляет администратор – министерство СЗН Амурской области, в порядке, установленном нормативными правовыми актами.

25. Контроль за полнотой и качеством предоставления комплексного сопровождения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей комплексного сопровождения, рассмотрение обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей комплексного сопровождения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников КЦСОН.

26. По окончании текущего месяца (квартала, года) работники КЦСОН, ответственные за предоставление комплексного сопровождения, представляют директору КЦСОН отчетные документы о факте предоставления комплексного сопровождения, составленные на основании сведений, содержащихся в программах комплексного сопровождения.

27. Директор КЦСОН формирует отчетность ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным.